



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
Tecnología en Administración de Empresas.**

**Tema:**

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA FUNCIONES ADMINISTRATIVAS  
Y OPERACIONALES DE LA FÁBRICA ARTESANAL  
“SAN FRANCISCO”**

**Autora: Ochoa Peñarrieta Evelin**

**Tutor: PhD. Ricardo Rodríguez Ayala**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

La vida se encuentra cargada de retos, uno de ellos es la obtención de un título más allá del bachillerato, el conocimiento, es una base para mi intelecto en el campo de la administración de empresas, que dará un apoyo en mi vida y en mi futuro.

Les consagro, a mis padres, por sus esfuerzos para que finalmente pudiera graduarme como una profesional de éxito.

**Evelin Luisa Ochoa Peñarrieta**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, como ser supremo y creador nuestro, por todo lo que nos rodea, por haberme dado la sabiduría, paciencia, en todos estos años de mi vida.

A los docentes, que siempre me brindaron su apoyo incondicional, y por ultimo pero no menos importantes a las personas que estuvieron aconsejándome y motivándome para continuar con mis estudios.

**Evelin Luisa Ochoa Peñarrieta**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) 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 mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal “San Francisco”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la carencia de un manual de funciones administrativas y operacionales en el desarrollo de la fábrica artesanal San Francisco ubicada en el cantón Junín provincia de Manabí, en el año 2017?** Presentado por **Ochoa Peñarrieta Evelin Luisa** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

---

Egresada:  
**Ochoa Peñarrieta Evelin Luisa**

---

Tutor:  
**PhD. Ricardo Rodríguez Ayala**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE LA FABRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGA EN ADMINISTRACION 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*.

Evelin Ochoa Peñarrieta  
Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: 0930536966

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## 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  
CEGESCYT

---

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:  
Tecnología en Administración de Empresas.**

**Tema:**

PROPUESTA DE MEJORA EN LA FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y  
OPERACIONALES DE LA FÁBRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO

**Autora:** Ochoa Peñarrieta Evelin

**Tutor:** PhD. Ricardo Rodríguez Ayala

**RESUMEN**

El presente proyecto se basa en realizar una propuesta de mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal San Francisco, ubicada en Junín, cantón de la provincia de Manabí, en el recinto Mocerita, esta industria es productora de caña de azúcar. Su propietario es el sr. Francisco Peñarrieta Vélez.

En la actualidad el diagnóstico organizacional es una herramienta de gran utilidad para las empresas debido a que si se ejecuta adecuadamente se tendrá la solución del 50% de los problemas que se detectan y el otro 50% dependerá del plan de acción.

En la presente investigación se efectuará un diagnóstico organizacional en la fábrica artesanal San Francisco productora de licor de caña de azúcar de tal forma que con la información seleccionada se formule un plan de mejora que admita incrementar la eficiencia y productividad de la organización.

El objetivo principal es identificar los factores que afectan a la administración y operación de la fábrica para poder mejorar las falencias, teniendo como objetivo que las acciones laborales se realicen sin novedades.

Propuesta de mejora

Administración

Operacionales

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
Tecnología en Administración de Empresas.**

**Tema:**

PROPUESTA DE MEJORA EN LA FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y  
OPERACIONALES DE LA FÁBRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO

**Autora:** Ochoa Peñarrieta Evelin

**Tutor:** PhD. Ricardo Rodríguez Ayala

**ABSTRACT**

This project is based on making a proposal for improvement in the administrative and operational functions of the San Francisco artisan factory, located in Junín, canton of the province of Manabí, in the Mocerita compound, this industry is a producer of sugarcane. Its owner is Mr. Francisco Peñarrieta Vélez.

Nowadays, the organizational diagnosis is a very useful tool for companies because if it is executed properly it will have the solution of 50% of the problems that are detected and the other 50% will depend on the action plan.

In the present investigation an organizational diagnosis will be carried out in the San Francisco artisan factory that produces sugarcane liquor in such a way that with the selected information an improvement plan is formulated that allows to increase the efficiency and productivity of the organization.

The main objective is to identify the factors that affect the administration and operation of the factory in order to improve the shortcomings, having as objective that the labor actions are carried out without novelties.

Improvement proposal

Administration

Operational

## Índice de contenido

CARATULA.....	i
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.....	viii
INTRODUCCIÒN.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del Problema en un contexto .....	1
1.2 Situación del conflicto.....	2
1.3 Planteamiento o formulación del problema.....	2
1.4 Delimitación del problema .....	2
1.5 Evaluación del problema .....	3
1.6 Objetivos de la investigación .....	4
1.7 Justificación e importancia.....	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos .....	6
2.2 Antecedentes Referenciales.....	18
2.3 Fundamentación Legal .....	20
2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.4.1 Variable Independiente.....	23
2.4.2 Variable Dependiente .....	23
2.5 Definiciones y conceptos .....	23

CAPÍTULO III .....	25
METODOLOGÍA .....	25
3.1 Presentación de la empresa .....	25
3.1.1 Nombre completo de la empresa .....	25
3.1.2 Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida.....	25
3.1.3 Misión Institucional .....	25
3.1.4 Visión.....	25
3.1.5 Organigrama de la empresa.....	26
3.1.6 Clientes de la fabrica artesanal San Francisco .....	26
3.1.7 Principales proveedores .....	27
3.1.8 Principales productos .....	27
3.1.9 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo ....	27
3.2 Diseño de la investigación .....	28
3.2.1 Tipos de investigación.....	28
3.3 Población y muestra .....	30
3.4 Técnicas de investigación.....	30
CAPITULO IV.....	35
ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	35
4.1 Análisis e interpretación de resultados .....	35
4.2 Análisis de la entrevista al director de la fábrica artesanal San Francisco Sr. Francisco Peñarrieta Vélez.....	40
4.3 Conclusiones .....	43
4.4 Propuesta del plan de mejoras .....	44
4.5 Recomendaciones .....	52
Bibliografía .....	53

## Índice de tabla

Tabla 1 Clientes de la fábrica artesanal San Francisco .....	26
Tabla 2 Proveedores de caña de azúcar .....	27
Tabla 3 Principales productos.....	27
Tabla 4 Población y muestra.....	30
Tabla 5 Procedimientos en las diferentes áreas .....	35
Tabla 6 Proceso adecuado en las áreas.....	36
Tabla 7 Observación del área .....	37
Tabla 8 Expectativas del producto y del entorno .....	38
Tabla 9 Mejora en las funciones administrativas y operacionales .....	39
Tabla 10 Costos del plan de mejora .....	51

## Índice de gráfico

Gráfico # 1 .....	35
Gráfico # 2 .....	36
Gráfico # 3 .....	37
Gráfico # 4 .....	38
Gráfico # 5 .....	39

## Índice de figura

Figura 1 Total Área cultivada en Ecuador y su producción.....	9
Figura 2 Ciclos de función de producción .....	16
Figura 3 Organigrama de la fábrica artesanal San Francisco .....	26

## INTRODUCCIÓN

La actividad agroindustrial en Ecuador juega un papel destacado en la economía al personificar uno de los sectores más dinámicos, por su diversidad de ramas productoras que generan empleos y contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB).

Es por este motivo que las direcciones de las empresas deben estar monitoreadas para poder optimar falencias en su desarrollo administrativo y operacional, de esta manera diseñar acciones que consientan lograr la persistencia de la empresa y que a su vez incrementen su eficiencia y productividad.

Es por este motivo que se ha visto la necesidad de establecer un plan de mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal San Francisco, para esto se desarrolló el proyecto de la siguiente manera:

Capítulo I, Se expone el escenario problemático que dio origen a la investigación.

Capítulo II, Se presenta los objetivos de la investigación a estudiar que sustenta el presente proyecto a través de referentes bibliográficos sustentados en esta documentación.

Capítulo III, Se explica la metodología del diseño de la investigación, en la que se determina el objeto de estudio, procesos e instrumentos de recolección de la información.

Capítulo IV, Se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, recomendaciones y plan mejoras.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Ubicación del Problema en un contexto**

La fábrica artesanal “San Francisco” se localiza en Junín, cantón de la provincia de Manabí, en el recinto Mocerita, esta industria es productora de caña de azúcar. Su propietario es el sr. Francisco Peñarrieta Vélez. Quien tuvo la visión de emprender este negocio familiar, que en la actualidad comercio productos en base a la caña de azúcar como es el licor manabita.

El problema principal es que no cuentan con un manual de funciones administrativas y operacionales que permitan una buena dirección de sus actividades, es decir se las efectúan de forma empírica, en donde no se toma en cuenta los procedimientos o directrices para efectuar las tareas administrativas en la fábrica artesanal San Francisco.

El origen de esta problemática es que pese a que su actividad industrial-comercial que se efectúa desde 1972, estableciendo una empresa familiar que ha ido creciendo tanto en lo económico-comercial e ir implantando equipos actuales para su destilación de productos derivados de la caña de azúcar, pese a todo esto, no se cuenta con las debidas reglamentación que establezca como accionar de manera adecuada las funciones administrativas y operacionales para poder tener un apropiado manejo en cada una de sus funciones, de esta forma tener un óptimo desarrollo en cada departamento de la empresa.

De esta manera se visualiza que la empresa pese a más de 45 años de actividad comercial, sus propietarios han tenido el poco interés en buscar una guía que permita la adecuada acción de sus funciones operacionales

y administrativas, adicionalmente la falta de políticas estructuradas, hacen que se desconozca los accionar de cada uno de sus colaboradores en función de sus actividades para la empresa, de esta manera se desconoce cómo operan cada uno de ellos.

Estos contextos que no son favorables para fábrica artesanal San Francisco, acarrear escenarios problemáticos en sus labores como son retrasos en la producción y comercialización, inconvenientes en las labores administrativas al no poseer un control de ellas, lo que conlleva a el no desempeño de metas, y una mala administración en sus procesos, esto se ve reflejado en cifras numéricas en el departamento contable de la fábrica.

### **1.2 Situación del conflicto**

Se evidencia en la fábrica artesanal San Francisco, lentitud en los procesos operacionales y administrativos, los cuales provocan retrasos en la producción, lo que a su vez no permite cumplir con las metas de ventas establecidas; además de inconvenientes en las labores administrativas al no haber una revisión de ellas, lo que conlleva a el no desempeño de objetivos, por este motivo es necesario diseñar una propuesta de mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica.

### **1.3 Planteamiento o formulación del problema**

¿Cómo incide la carencia de un manual de funciones administrativas y operacionales en el desarrollo de la fábrica artesanal San Francisco ubicada en el cantón Junín provincia de Manabí, en el año 2017?

### **1.4 Delimitación del problema**

Campo: Administración

Área: Organización

Aspectos: Funciones operacionales y administrativa, fabrica artesanal

Provincia: Manabí

Cantón: Junín

Recinto: Mocerita

## **1.5 Evaluación del problema**

### **Delimitado**

El presente proyecto se va a llevar a cabo en 3 meses en fundamento de la fábrica artesanal San Francisco, la población con que se va trabajar son los colaboradores operativos de la misma, ubicada en el cantón Junín.

### **Claro**

La redacción de este tema de titulación es explícita ya que se usaron fuentes fidedignas en el proceso de indagación, en donde la población que se va a favorecer serán la empresa, sus colaboradores, además de los clientes que ya mantiene la fábrica artesanal San Francisco, conjuntamente de servir como texto referencial para procesos de investigación futuro.

### **Evidente**

Que la empresa no posee un manual de procesos, por lo que se dan sus actividades operacionales y administrativas de manera empírica.

### **Concreto**

Los ideales que se muestran en este proceso de investigación son precisos, claros y directos ya que con el apropiado proceso de sus funciones se optimara el proceso administrativo y operacional de la fábrica artesanal San Francisco.

### **Relevante**

En este proceso de investigación se tendrán varios favorecidos como son la fábrica, colaboradores y sus clientes.

## **Pertinencia**

La presente investigación pretende mejorar el desempeño de sus funciones, con el adecuado proceso de sus labores administrativas y operacionales, esto consentirá el desarrollo laboral de la fábrica artesanal San Francisco.

### **1.6 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Establecer una mejora en las funciones administrativas y operacionales mediante un plan de acción para el desarrollo de la fábrica artesanal “San Francisco”.

#### **Objetivos Específicos**

1. Analizar la información en base la necesidad operacional y administrativa de la fábrica.
2. Determinar los puntos claves del problema para el desarrollo de la propuesta.
3. Implementar la propuesta de mejora en la fábrica artesanal “San francisco”.

### **1.7 Justificación e importancia**

La presente investigación plantea una propuesta de mejora a la fábrica artesanal “san francisco”, ya que no cuentan con una estructura adecuada de manejo administrativo y operacional.

Es así que en su importancia en el valor práctico de este trabajo se encuentra en mejorar las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal “san Francisco”, y que consecuencias tendría en el desarrollo y productividad.

En la utilidad metodológica se utiliza la entrevista, para así recolectar datos para la investigación. Puesto que así sabremos de la persona involucrada aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Este trabajo le permitirá tener una mejor idea sobre las funciones que se llevan a cabo en una estructura, tanto administrativa como operacional. Así llevarían el control de su producción para saber qué cantidad de materia prima nos generaría la producción de las cantidades en tierra, son un equivalente a 4 hectáreas que es igual a 40000m<sup>2</sup> donde se siembra la caña de azúcar de los cuales obtendríamos por cada hectáreas 90 toneladas de caña, pero cabe recalcar que si la producción fuese eficiente obtendríamos entre 100 hasta 130 toneladas de caña por hectáreas, esto siempre y cuando la mano de obra “trabajadores” estén atentos y constantes en lo que implica los procesos de producción de la caña para evitar plagas, hacer la limpieza de la maleza y la plantación crezca sana.

Al mismo tiempo en el área de contabilidad y finanzas, tendría como fin incrementar el valor del negocio, para lo cual se necesitaría conocer a profundidad la situación del negocio, mediante la elaboración del presupuesto y el análisis de los costos, tener una información detallada de la utilización del dinero en tiempos determinados, información que se necesita para mantener al negocio y de esta manera también sea para presentarlos ante las autoridades e instituciones locales, establecer objetivos futuros e inversiones buscando el crecimiento y una mayor rentabilidad para el negocio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

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

La caña de azúcar es un importante cultivo comercial en todo el mundo, y una de las principales fuentes de azúcar y azúcar moreno (un producto de azúcar semi-refinado utilizado en el subcontinente indio) a nivel mundial. Sus derivados también se utilizan como forraje para alimentar al ganado en muchos países, fue empleada por primera vez en el Sudeste Asiático y en la India Occidental.

Ramírez (2014) señala que los aguardientes se difundieron por Persia, Siria, Egipto y Sicilia en la época de Alejandro el Magno, quien era rey de Macedonia en la era de la conquista y organización del Imperio Persa en 327 A.C. Esta apertura canales comerciales que proporcionaron la difusión e influencia de artículos, especies y costumbres entre Asia Meridional, sur y sudeste de Europa y el Norte de África.

En el siglo XV la caña de azúcar pasó a ser cultivada en gran escala, convirtiéndose bajo la óptica comercial en un producto transcendental y atractivo para el mercado mundial. Fue introducida en Portugal mediante la Isla de La Madera. Es así como llega a Brasil, la caña de azúcar empezó a ser labrada a partir siglo XVI en su tercera década, de esta manera la producción de esta financió los gastos de la colonización del Brasil, por haber generado la mayor parte del comercio durante el período mercantilista.

En 1654 origen del aguardiente tuvo lugar, este acontecimiento del nuevo Mundo esbozo la cultura y las raíces del Brasil como nación, y

acabó fundiéndose en su historia por ser una bebida eminentemente brasileña. (Ramírez, 2014)

De ahí la caña de azúcar es introducida en el siglo XVI de la dominación española en la Gran Colombia, lo que hoy es Colombia, Venezuela y Ecuador, así se propaga a otros países sudamericanos. Se presume que fue introducida desde México en la Audiencia de Quito por comerciantes de cacao y difundida su siembra hasta las estribaciones de los Andes occidentales.

Ya en esta época a través de rudimentarias instalaciones se trituraba la caña para extraer su jugo azucarado del cual, mediante un proceso antiguo se elaboraba panela, azúcar morena y aguardiente. En 1832, el general Juan José Flores había cimentado un ingenio en la hacienda La Elvira en las afueras de Babahoyo, donde se plantaba unas 60 cuadras de caña de azúcar usando a 60 esclavos y 40 trabajadores.

En el censo de 1836, se conoce que en los valles calientes de la Sierra se establecieron trapiches e ingenios azucareros, que recogían la elaboración de más de 8.000 cuadras de caña, comercializadas entre las provincias de Chimborazo, Azuay e Imbabura, siendo esta última con una superficie de 2.735 cuadras.

De ahí se fueron estableciendo en Guayaquil a través de Rafael Parducci originario de Italia quien fundo el ingenio María y dio apertura a una importante casa comercial, así lo detalla la historiada Jenny Estrada. Asimismo, en 1886 Manuel J. Cobos instauró en la isla San Cristóbal donde inició una mejora agrícola. En 1887 establece el ingenio azucarero Progreso, levantando una plantación de 50 cuadras de caña, que a 1904 alcanzó una superficie total de 400 cuadras. En 1889, obtiene una maquinaria de última generación instalando la industria con lo que llegó a producir hasta 20.000 quintales de azúcar por zafra, además de subproductos como panela, licores, melaza, entre otros. (Avila, 2014)

Es de esta manera como se establece la producción de caña de azúcar y de sus derivados entre ellos el licor de caña de azúcar en el Ecuador, dando así la formación de pequeños negocios tal es el caso de la fábrica artesanal San Francisco que dio inicio a sus actividades hace más de 45 años, en el cantón Junín provincia de Manabí en el recinto la Mocerita, la manera de operar era la siguiente, como el Sr. Francisco Peñarrieta Vélez no contaba con maquinaria propia se acercaba donde su vecino a que le facilitara los instrumentos en este caso la mijarra “mijarra es una base donde porta una madera para agitar el trapiche y las tres masitas las cuales molían la caña con la fuerza animal de un burro y luego al pasar el tiempo usaban un mular”

Una vez procesada la caña nos queda el jugo de caña el cual pasa por el proceso de destilación para dicho proceso el jugo de caña pasa por el tiempo de fermentación de 72 horas, luego de la fermentación es envasado al tanque de calentamiento, al pasar el proceso de calentamiento es evaporado a 100 grados de temperatura, por medio del cabezote (destilador) luego pasa por el arco de cobre, de ahí a la serpentina (condensador) para esto también va enfriando, conectándose a otra serpentina para obtener así el vapor en líquido, de esta manera obtendríamos el producto finalizado que es el aguardiente que debe estar en 54 grados para el consumo humano.

Al mismo tiempo cuando están en el proceso de destilación el Sr. Francisco utiliza el tiempo de destilación para la elaboración de la panela, ya que es un proceso tan natural que no es más que poner a hervir el jugo de caña y tome la contextura, poner en los moldes y dejar enfriar. Fue entonces que en el año 2000 adquieren su maquinaria propia en este caso la mijarra y comienzan las funciones de las mismas.

En el año 2005 fueron innovando su maquinaria ya que anteriormente sus instrumentos de destilación eran a base de cobre y ahora dichos instrumentos la olla, destilador, arco, serpentina (condensador) son fabricados en acero inoxidable. En el 2010 innovan la

maquinaria dejan el trapiche artesanal (mijarra) por el trapiche semi industrial con encendido rápido a Diésel.

En el 2014 adquieren los respectivos permisos de funcionamiento de la fábrica y comienzan a pagar los impuestos demás hasta el momento en la actualidad se mantienen.

En la actualidad la caña de azúcar se tiene una cifra que aproximan el cultivo por hectáreas sembradas en el Ecuador es de 110.000 Has a nivel de País. De las cuales 74100 Has están destinadas a la producción de Azúcar y el resto para la producción de Panela y licor.

INGENIO	TOTAL HECTÁREAS		TCH	PRODUCCIÓN	
	SEMBRADAS	COSECHADAS		TOTAL CAÑA	SACOS 50 KG
VALDEZ	20.100	19.312	75,00	1'368.608	3'159.765
SAN CARLOS	22.500	21.344	79,00	1'666.856	3'197.650
ECUDOS	24.800	22.200	78,00	1'541.246	3'276.049
MONTERREY	2.200	2.200	85,00	187.000	330.900
IANCEM	3.300	2.924	82,00	240.940	426.464
ISABEL MARIA	1.200	2.924	75,00	82.320	139.944
<b>TOTAL</b>	<b>74100</b>	<b>1176</b>		<b>5'086.970</b>	<b>10'530.868</b>

Figura 1 Total Área cultivada en Ecuador y su producción.  
Fuente: Centro de Investigación de la caña de azúcar del Ecuador (CINCAE), 2012

La caña de azúcar es un cultivo agro industrial es trascendental en el Ecuador por la capacidad de generación de empleo directo. El 20% se consigna a la fabricación de panela y el 80% del área está destinada para la producción de azúcar y alcohol etílico a partir del jugo de caña y la melaza respectivamente.

Se estima que más de 30 mil empleos directos representan la industria azucarera. A más de la producción de azúcar y sus derivados, como el biocombustible, este producto ayuda a reducir las emisiones de CO2 de los combustibles fósiles.

Así pues, el campesino que se especializa en el cultivo de la caña de azúcar como materia prima para la industria azucarera no está exento de la carencia generalizada que ha sufrido el sector agrícola. La falta de financiamiento, apoyo en maquinaria, equipo de alta tecnología, son varios aspectos que se van alejando cada más vez del cañero. A su vez la carencia de una estructura operacional y administrativa la cual se da porque muchos de estas personas no culminaron sus estudios ya se por baja economía, también porque desde muy pequeños empiezan con las labores de agricultura que con el pasar del tiempo es lo que se les vuelve como punto importante, dejando de lado todo lo referente a la educación.

Pero en definitiva ahora hay instituciones que se preocupan en instruir al campesino en pequeñas microempresas artesanales una de ella es INDAP Instituto de desarrollo agropecuario el cual ayuda a promover el desarrollo económico, social y tecnológico de los pequeños productores agrícolas y campesinos, con el fin de contribuir a elevar su capacidad empresarial, organizacional y comercial, su integración al proceso de desarrollo rural y optimizar al mismo tiempo el uso de los recursos productivos.

### **Las funciones operacionales de una organización o empresa**

La administración de una empresa encierra en realidad dos tipos diferentes de actividades como son la administrativa y la operacional, en donde se encierra en contexto la operación diaria de una empresa y alcanza funciones de compras, producción, publicidad, control de inventarios, crédito y cobranza, registro de transacciones, relaciones con los colaboradores, entre otros.

La administración es el conjunto de decisiones y actos que componen la administración, esta puede ser simple y a la vez que compleja. Es decir que no hay una agrupación de deberes y obligaciones que sean garantía para poder resolver un escenario problemático, sin embargo, se pueden establecer ciertas políticas o normas, en donde la aparente uniformidad en las técnicas ejecutadas en los distintos puestos revelaría que la acción de administrar tiene características comunes donde quiera que se halle.

Es decir que las funciones de un director o gerente son las de planear; organizar, integrar, dirigir, controlar, coordinar y representar a la administración en sus distintas relaciones de manera universal. Estas funciones administrativas y operacionales son los elementos que el administrador no puede evadir sin menoscabo del mérito al título de director, gerente o jefe administrativo.

Según menciona Fayol (2012) "Las funciones administrativas no son privativas de la alta dirección, sino que se reparten por toda la jerarquía de la empresa". Fayol afirma que la capacidad básica de las personas situadas en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, mientras que la capacidad esencial de la alta dirección es la administrativa.

Es decir, conforme se asciende en la escala jerárquica de la organización deben aumentar las funciones administrativas, mientras que si se desciende predominan las funciones técnicas. Toda empresa tiene que tener presentes los siguientes seis grupos de funciones, técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables, administrativas." (p.64)

Como expresa Muñoz, D (2009) "Las funciones operacionales productivas son las actividades necesarias para producir bienes y servicios las empresas y organizaciones dedicadas a la producción de manufacturas y servicios. Algunas áreas de la administración

operacionales tienen más relación con la organización y dirección (por ejemplo, la estrategia de operaciones, el diseño de las instalaciones, o la localización de plantas y almacenes) y otras las tienen con la planeación y control, por ejemplo (la planeación de la producción o la administración de inventarios. (p.4)

### **Las funciones del departamento de comercialización**

Para el desarrollo de una empresa, se debe dar una fase que es la comercialización, la cual representa el factor clave para ubicar los productos en el mercado de consumo y de esta manera lograr utilidades, asimismo satisfacer las necesidades de los consumidores. Esta se divide en cuatro sub-fases que son:

1. Mercado
2. Producto
3. Distribución
4. Los medios de promoción.

### **El mercado**

Esta comprende dos actividades muy trascendentales: la de comprar y la de vender. Comprar corresponde al aprovisionamiento de todos los materiales necesarios y la segunda a la salida del producto al mercado. El término mercado puede definirse como: "El conjunto de personas o consumidores que están dispuestos a adquirir un producto o servicio determinados, o a quienes se les puede persuadir a que lo compren." En donde se puede dividir en:

1. Mercado real. El que se encuentra adquiriendo bienes o servicios.
2. Mercado potencial. Aquél que se le puede vender bienes y servicios, siempre y cuando los consumidores tengan la capacidad y características necesarias para consumir la compra.

## **El producto**

Es una composición de características fusionadas en una manera fácil e identificable, que el consumidor puede consentir como algo que usa para compensar sus deseos y necesidades. Este comprende también el precio, la marca y el envase.

En donde el precio es el valor de un producto o servicio expresado en dinero. La marca es un nombre, símbolo o vocablo que se otorga a todos los productos o servicios, para diferenciarlos y delimitarlos entre los demás. El envase es cualquier objeto o materia que embotella, protege, resguarda el producto, pero que no representa parte integral del mismo.

## **La distribución**

Compone la parte de comercialización se refiere a la distribución del producto en sí. Es decir, es la vía por la cual el productor hace llegar el producto a los consumidores finales. En donde los intermediarios más comunes son:

1. El mayorista, el que compra gran cantidad de productos y que por lo general no vende directamente al consumidor final.
2. El detallista, es aquél que se le comisiona vender directamente al consumidor final.

## **Los medios de promoción**

Esta fase se ejecuta para dar a conocer el producto y promoverlo en un mercado. La cual consiste en una serie de acciones necesarias para que el producto o servicio llegue al grupo de consumidores designados y lo adquieran.

Para esto se ejecutan pasos para efectuar la publicidad a un producto o servicio, éstos son:

- A. Establecer un objetivo.

- B. Fijar si la publicidad la hará una agencia especialista o la empresa misma.
- C. Establecer una cantidad de dinero por gastar.
- D. Elegir el medio más adecuado como son la televisión, radio, prensa, y revistas, carteles o volantes, objetivos novedosos, redes sociales, otros.
- E. Marcar el tiempo y lugar de los anuncios por vallas publicitarias.
- F. Vigilar que los anuncios funcionen de acuerdo con las condiciones y características acordadas.

### **La función del departamento técnico-operativo**

Esta encierra todo el proceso productivo que se ejecuta en la empresa, desde que ingresan los insumos (los primeros materiales, los materiales auxiliares, la maquinaria, las herramientas, el personal) hasta que se realiza la conversión adecuada de todos ellos, y se consigue un producto competente para ser consumido.

### **La función de producción**

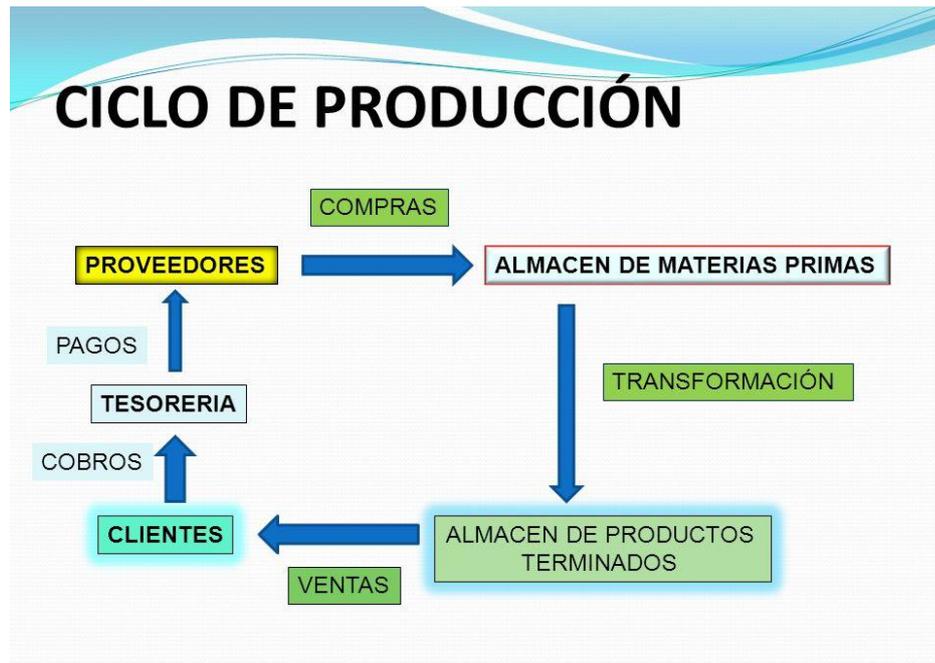
Es relacionada con la productividad. Entendiéndose por ésta: "La relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla." Este concepto puede emplearse a una empresa o a una industria.

Es decir, la función productiva es el equilibrio de costos. La "eficiencia" de la producción es un vocablo relativo que dependerá del grado de eficiencia del empleo de los recursos utilizables para una unidad dada de producto. En las economías rezagadas los costos de mano de obra son comparativamente bajos, lo que vislumbra baja productividad por hombre-hora; en cambio, los de maquinaria y equipo son correspondientemente altos. En las economías desarrolladas se suele localizar la relación inversa.

Es así como el sistema de producción eficientemente dentro de una economía subdesarrollada será, entonces, el que utilice bastante personal y poco capital monetario para conseguir un costo mínimo de capital, mano de obra y materia prima por unidad producto.

Para que se desarrolle un ciclo de producción se debe tener en cuenta:

1. Personal: el reclutamiento y capacitación del personal necesario para operar el sistema de producción.
2. Desarrollo de producto: el desarrollo de productos secundarios y la utilización económica de los productos de desecho.
3. Mercadotecnia: pronósticos de ventas y estimaciones de las demandas futuras, para ayudar a otras funciones administrativas.
4. Finanzas y Contabilidad: incluyen el estudio de presupuestos para las secciones de operación, la evaluación de las inversiones propuestas en instalaciones de producción y elaboración de estados financieros.
5. Compras: la función de compras generalmente se reduce a adquirir materiales en fuentes externas. Se involucra con el control de inventarios, la inspección de materiales, remisión, recepción, subcontratación y transportación interna.



**Figura 2 Ciclos de función de producción**  
Fuente: Monografias.com, 2015

## Actividades administrativas

### La planeación de la producción.

La función principal de una compañía es la fabricación, su acción más significativa consiste en detener los suministros y las corrientes materiales de las operaciones de mano de obra y de las máquinas.

En donde el ciclo de fabricación emprende con la "planeación de la producción", que debe asentarse en los mejores pronósticos de ventas que el área de ventas logre proporcionar. Es decir, si los pedidos de los clientes se proveen con las existencias de productos terminados, la producción suele iniciarse automáticamente cuando se consiguen los niveles mínimos establecidos del inventario. En tales casos, el pronóstico de ventas es la base de los límites del inventario.

## **Organización de la producción**

Es lógico que la estructura orgánica de línea, división o departamento de producción esté en gran parte establecida por la distribución de la empresa.

## **Dirección de producción**

El administrador de producción está con frecuencia en constante relación con los problemas que reinciden dentro de su contexto de dirección. Dentro de este espacio, la gerencia de producción tiene que realizar la fijación y establecer políticas funcionales de producción, estas pueden ser a largo como a corto plazo.

Además, de llevar a cabo la toma de decisiones en base al método científico para resolver problemas administrativos, lo cual solicita del análisis sistemático de la situación y las medidas corregidoras requeridas, estas serán planeadas para lograr una administración eficiente.

Control de producción este encierra todo el conocimiento completo, riguroso y exacto de la situación de todos los materiales que se manejan en el proceso productivo, desde el momento que ingresan en la fabricación o producción en los almacenes hasta que salen, sea como pieza u otro tipo de material en la que hay que estudiar una operación como producto terminado.

## **La función del departamento de finanzas**

Las finanzas establecen una función operacional de suma importancia para gran la cantidad de diligencias administrativas. Es decir, se requiere capital monetario para cubrir aspectos tales como: nómina, la compra de materia prima, compra de maquinaria solicitada y para vender dar apertura a la venta. Las finanzas hacen posible enfrentar estas necesidades principales y su dirección es muy significativa.

La administración financiera está atada con la operación de obtener y mantener la liquidez y los lucros de una empresa. Para ello es necesario conseguir el financiamiento apropiado para poder cubrir las necesidades y conseguir utilidades. Asimismo, contribuye a planear el futuro y a tomar disposiciones amplias que pueden afectar a la empresa.

La clasificación de los presupuestos:

1. Presupuesto general
2. Presupuesto parcial

El presupuesto general cubre el total de todas las operaciones; y el parcial se refiere a las actividades de las diferentes unidades administrativas, como el de ventas, de producción, de materias primas, de compras, entre otros.

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

En los referenciales de este trabajo de titulación se ha utilizado investigación que ha sido a fin con el contexto establecido de este estudio, es así que han sido referidos textos bibliográficos nacionales e internacionales detallados a continuación.

Para el autor Villacis (2015), con el tema "Propuesta de reestructuración de las áreas administrativas, contable y de producción en la empresa Industria Comercio Servicio S.C.C (Incoser) ", publicado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.

En la mayoría de empresas pequeñas y medianas, suele suceder que exista una mala estructuración y organización interna, debido a que solo se enfocan en la venta del producto y más no en obtener el máximo beneficio de esa actividad, es decir, no toman en cuenta todo lo que involucra llevar a cabo esa venta. Tal es el caso de INCOSER S.C.C. en el que su enfoque no está en el costo beneficio de la actividad, sino más bien está

dado solo en la venta de su producto estrella “Unidades de enfriamiento”, dejando a un lado las demás actividades que están detrás de la venta como son: administración, contabilidad, compras, desarrollo de talento humano, producción, mantenimiento, seguridad industrial y salud ocupacional. (pág. 17)

El autor se refiere que INCOSER S.C.C. , tiene enfoque solo en la venta de su producto estrella, no toman en cuenta todo lo que involucra llevar a cabo esa venta dejando a un lado las demás actividades que están detrás de la venta como son: administración, contabilidad, compras, desarrollo de talento humano, producción, mantenimiento, seguridad industrial y salud ocupacional.

Para Ramos (2012) en su trabajo de investigación "Diseño y ejecución de un plan de mejoramiento para la empresa Creaciones las Dos MM" publicado por la Universidad Autónoma del Occidente, Santiago de Cali-Colombia.

La función organización consiste en proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento (materias primas, herramientas, capitales y personal), en donde estos elementos pueden dividirse en organismo material y el organismo social. Para tratarlas se refiere inicialmente a la forma que crece el cuerpo social, que forma toma en diversos niveles de desarrollo, como se ramifican las diversas unidades componentes y que numero de niveles jerárquicos está asociado a este crecimiento. (pág. 23)

Para la autora la coordinación reside en dar a las cosas y a los hechos las simetrías que se ajustan, es decir es adaptar los medios al objeto. El control consiste en evidenciar si todo sucede acorde al programa, a las órdenes entregadas y a los manuales admitidos. Teniendo por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se consigan remediar y evita

su repetición. Así también señala que la disciplina es el resultado de “acuerdos” entre la empresa y su personal, siendo en muchos casos la consecuencia de “distintos acuerdos”, que se benefician mutuamente.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **Constitución De La República Del Ecuador (2008)**

#### Capítulo 6 Del régimen agropecuario

Art. 266.- Será objetivo permanente de las políticas del Estado el desarrollo prioritario, integral y sostenido de las actividades agrícola, pecuaria, acuícola, pesquera y agroindustrial, que provean productos de calidad para el mercado interno y externo, la dotación de infraestructura, la tecnificación y recuperación de suelos, la investigación científica y la transferencia de tecnología. El Estado estimulará los proyectos de forestación, reforestación, sobre todo con especies endémicas, de conformidad con la ley. (Constitución De La República Del Ecuador , 2008)

### **Ley De Desarrollo agrario (2004)**

#### CAPÍTULO I

#### DE LOS OBJETIVOS DE LA LEY

Art. 3.- POLÍTICAS AGRARIAS. - El fomento, desarrollo y protección del sector agrario se efectuará mediante el establecimiento de las siguientes políticas:

De capacitación integral al indígena, al montubio, al afro ecuatoriano y al campesino en general, para que mejore sus conocimientos relativos a la aplicación de los mecanismos

de preparación del suelo, de cultivo, cosecha, comercialización, procesamiento y en general, de aprovechamiento de recursos agrícolas.

De preparación al agricultor y al empresario agrícola, para el aprendizaje de las técnicas modernas y adecuadas relativas a la eficiente y racional administración de las unidades de producción a su cargo. (Ley De Desarrollo agrario , 2004)

## **LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD (2010)**

### **TITULO I**

#### **Objetivo y ámbito de aplicación**

Art. 1.-Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a:

- i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia;
- ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y,
- iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 2.-Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional. -Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;
2. Equivalencia. La posibilidad de reconocimiento de

reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país; 3. Participación.- Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad; 4. Excelencia.-Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y, 5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades. (LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD , 2010)

#### **LEY PARA EL FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION DEL SECTOR SOCIETARIO Y BURSATIL (2014)**

Que, el artículo 276 número 2 de la Carta Magna, establece que el régimen de desarrollo tendrá como uno de sus objetivos construir un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable;

Que, el artículo 277, número 5, de la ley suprema, señala que se impulsará el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promueva, fomenten y defiendan, mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley; (LEY PARA EL FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION DEL SECTOR SOCIETARIO Y BURSATIL, 2014)

## 2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.4.1 Variable Independiente

Funciones administrativas y operacionales

### 2.4.2 Variable Dependiente

Desarrollo de la fábrica artesanal “San Francisco”

## 2.5 Definiciones y conceptos

1. **Propuesta.** –idea o proyecto que se plantea con el fin que se autorice la realización.
2. **Funciones.** –actividades que se delegan para que se desarrollen las tareas.
3. **Administrativa.** -Se refiere a todo aquello perteneciente a la administración o relativo a ella. La administración es fundamental para, lograr que la empresa o la entidad funcionen satisfactoriamente y lograr los objetivos propuestos.
4. **Fábrica.** - Establecimiento con las instalaciones y la maquinaria necesarias para fabricar, elaborar u obtener un producto.
5. **Artesanal.** - producto que es elaborado a través de técnicas tradicionales o manuales, sin que intervenga un proceso industrial.
6. **Carencia.** - Falta o privación de alguna cosa.
7. **Desarrollo.** - Crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.

8. **Empírica.** - se basa en la experiencia y en la observación del hecho.
  
9. **Directrices.** - bases para el desarrollo de la actividad del proyecto.
  
10. **Explicita.** - es la forma clara y detallada, de expresar algo.
  
11. **Transcendental.** - adj. De ser muy importante y significativo.
  
12. **Mercantilista.** - relación al sistema económico.
  
13. **Zafra.** - cosecha de la caña dulce.
  
14. **Endémicas.** - flora y fauna propias de un lugar.
  
15. **Premium.** - bien o servicio destacado por su extrema calidad y son asequible por un número de personas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Presentación de la empresa**

##### **3.1.1 Nombre completo de la empresa**

Fábrica artesanal “San Francisco”

##### **3.1.2 Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida**

La fábrica artesanal “San Francisco” se localiza en Junín, cantón de la provincia de Manabí, en el recinto Mocerita, esta industria es productora de caña de azúcar. Su propietario es el sr. Francisco Peñarrieta Vélez quien la apertura en 1972 estableciendo una empresa familiar que ha ido creciendo tanto en lo económico-comercial.

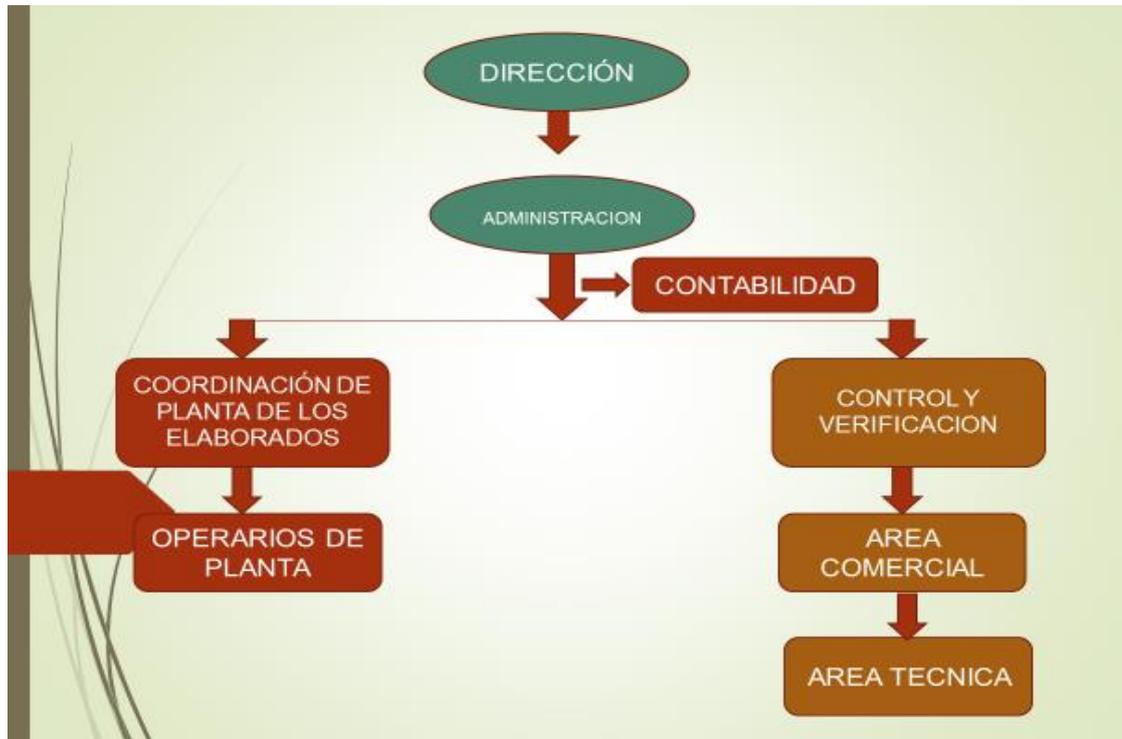
##### **3.1.3 Misión Institucional**

Ofrecer una variedad de productos derivados de la caña de azúcar tipo Premium de excelente calidad y buscar todas las alternativas de mercadeo a nivel mundial para la comercialización de estos productos.

##### **3.1.4 Visión**

Convertirse en líderes de producción y exportación de productos derivados de caña de azúcar de alta calidad, ser modelo a corto plazo de empresa sostenible por su buen manejo y consolidación financiera e impulsar el desarrollo socioeconómico de la región.

### 3.1.5 Organigrama de la empresa



**Figura 3 Organigrama de la fábrica artesanal San Francisco**  
Fuente: fábrica artesanal San Francisco

### 3.1.6 Clientes de la fabrica artesanal San Francisco

Los clientes de la fabrica artesanal San Francisco se encuentran detallado en la siguiente tabla.

Tabla 1 Clientes de la fábrica artesanal San Francisco

CLIENTE	DESTINO
CORPOTRACION PLUSBAND	QUITO
CUENCA LICOR S. A	CUENCA
DINADEC S.A	GUAYAQUIL
SODERAL	GUAYAQUIL
TROPIFRUTAS	GUAYAQUIL
DIQUESA	QUEVEDO
DISTRIBUIDORA BAYAS	ESMERALDA
MOVILIZADORA HUANCABILCA	DURAN
V.V ORIENTENT	GUAYAQUIL
REPRESENTACIONES CORDOBES	QUITO

Fuente: fábrica artesanal San Francisco

### 3.1.7 Principales proveedores

Entre los principales proveedores tenemos las siguientes empresas detalladas a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 2 Proveedores de caña de azúcar

<b>CLIENTE</b>	<b>DESTINO</b>
SOCIEDAD DEL CANTÓN JUNIN DE CAÑA DE AZUCAR	JUNIN
PRODUCTORES RINGO	CHONE
DULCE CAÑA	JUNIN
SID CAÑA	MILAGRO
TROPICAÑA	MILAGRO

Fuente: fábrica artesanal San Francisco

### 3.1.8 Principales productos

Tabla 3 Principales productos

<b>Productos para comercializar:</b>
Productos elaborados
1. Licor
2. Panela
3. Azúcar
4. Caña de azúcar empacadas

Fuente: fábrica artesanal San Francisco

### 3.1.9 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

La fábrica artesanal San Francisco efectúa ventas de productos derivados de la caña de azúcar, la administración está dedicada a administrar el negocio y gestionar estrategias para el comercio de los productos ya citados, así como el posicionamiento de la marca en mercados internacionales.

## **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación de este trabajo de titulación son todas las herramientas metodologías y estrategias a utilizar para responder al problema planteado. La investigación se va a llevar a cabo en el cantón Junín, las encuestas serán aplicadas a los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco.

### **3.2.1 Tipos de investigación**

Para llevar a cabo este proceso investigativo se trabajó en el campo investigativo es decir en la fábrica artesanal San Francisco. La investigación de campo agrupo los siguientes tipos de investigación:

Esta investigación fue de tipo exploratoria porque se consumó una exploración en las diferentes áreas de la fábrica, en donde no se cuenta con las debidas reglamentación que establezca como accionar de manera adecuada las funciones administrativas y operacionales para poder tener un apropiado manejo en cada una de sus funciones, de esta forma tener un óptimo desarrollo en cada departamento de la empresa, esto implico investigar y explicar las razones por las cuales no se ha establecido anteriormente, lo que genera la ejecución de un diagnostico con el objetivo de evaluar y comprobar las hipótesis, de esta forma será factible la propuesta de la mejora de las funciones administrativas y operacionales de la fábrica.

### **Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria fue utilizada en este tema investigativo ya que se estudió y analizo el proceso que se da en cada área de la fábrica artesanal San Francisco, teniendo en cuenta que no tiene establecida la manera adecuada de ejecutar las labores administrativas y operacionales.

Para el autor Hernández (2013)

"La Investigación Exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes". (pág. 113)

### **Investigación Descriptiva**

En este tipo de investigación se describió el escenario real de la fábrica artesanal San Francisco, ubicada en el cantón Junín, en donde se describió el contexto problemático como son los problemas que posee en el área administrativa y operacional de la fábrica.

Para el autor Hernández (2013)

"La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (pág. 117)

Los métodos que se van a utilizar en el presente trabajo son:

### **Inductivo y Deductivo**

El método inductivo en el presente proyecto se lo empleara esencialmente para observar, registrar y analizar los hechos dados anteriormente dentro de la fábrica artesanal "San Francisco", el cual nos permitió establecer una hipótesis y posteriormente poder llegar a conclusiones de carácter general.

El método deductivo será de utilidad para definir elementos puntuales en el desarrollo de la investigación y para ser validados con la lógica. Se va a diseñar de acuerdo con los métodos inductivos están generalmente asociados con la investigación cualitativa mientras que el método deductivo está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa.

### 3.3 Población y muestra

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es decir: es la totalidad del fenómeno a estudiar que poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En la presente investigación se tomó a la población de colaboradores de la fábrica artesanal “San Francisco”, siendo una población finita se procedió al muestreo probabilístico de la población.

Tabla 4 Población y muestra

Ítem	Colaboradores	Población
1	Propietarios	1
2	Copropietario	1
3	Trabajadores	12
	<b>Total:</b>	<b>14</b>

Elaborado por: Ochoa Evelin, 2017

### 3.4 Técnicas de investigación

La técnica a utilizar en la investigación es la observación, entrevista y encuesta.

#### Observación

Es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

#### Entrevista

La entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés.

## Encuesta

Según Narres, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Este método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

## Formato de la entrevista



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA**

**PROPUESTA: " PROPUESTA DE MEJORA EN LAS  
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE LA FÁBRICA  
ARTESANAL**

**"SAN FRANCISCO"**

- 1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera en las diferentes áreas de la fábrica artesanal San Francisco?**
- 2. ¿Considera usted que el proceso adecuado de cada una de las áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ayudará a generar productos de calidad y se obtendrá una mayor rentabilidad?**
- 3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación del área donde Ud. se desempeña que crea que no se está trabajando de forma eficaz?**
- 4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la fábrica y el entorno de la misma cubren sus expectativas como colaborador?**

5. **¿Cree Ud. ¿Que, si se da una mejora en las funciones administrativas y operacionales, la fábrica optimara el tiempo de mano de obra con el recurso monetario?**
  
6. **¿Considera usted que se justifica optimar las actividades de las diferentes áreas administrativas y operacionales de la fábrica artesanal San Francisco?**
  
7. **¿Cree usted que es conveniente hacer mejoras cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?**

## Formato de la encuesta



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA

**PROPUESTA: " PROPUESTA DE MEJORA EN LAS  
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE LA FÁBRICA  
ARTESANAL**

**"SAN FRANCISCO"**

**1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera en las diferentes áreas de la fábrica artesanal San Francisco?**

Siempre  
Casi siempre  
Casi Nunca  
Nunca


**2. ¿Considera usted que el proceso adecuado de cada una de las áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ayudará a generar productos de calidad y se obtendrá una mayor rentabilidad?**

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca


**3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación del área donde Ud. se desempeña que crea que no se está trabajando de forma eficaz?**

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca


**4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la fábrica y el entorno de la misma cubren sus expectativas como colaborador?**

**Siempre**

**Casi siempre**

**Pocas veces**

**Nunca**


**5. ¿Cree Ud. ¿Que, si se da una mejora en las funciones administrativas y operacionales, la fábrica optimara el tiempo de mano de obra con el recurso monetario?**

**Siempre**

**Casi siempre**

**Pocas veces**

**Nunca**


## CAPITULO IV

### ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

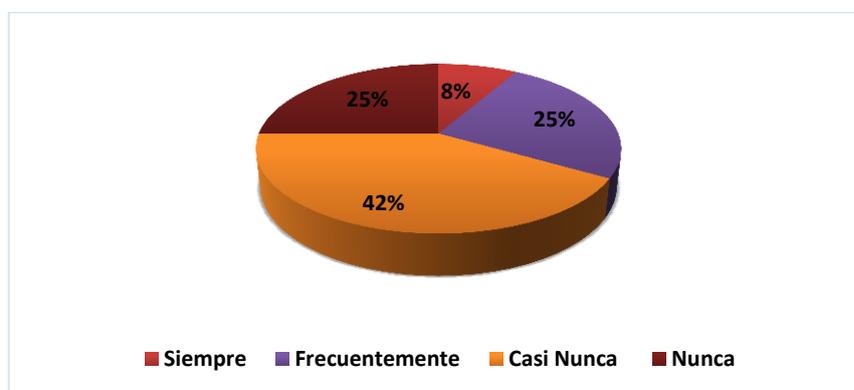
##### 1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera en las diferentes áreas de la fábrica artesanal San Francisco?

Tabla 5 Procedimientos en las diferentes áreas

Detalle	Frecuencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Frecuentemente	3	25%
Casi Nunca	5	42%
Nunca	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

Gráfico # 1



Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

#### Análisis

De los colaboradores encuestados el 42% señala casi nunca conoce el procedimiento que se genera en las diferentes áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ya que no se los ha familiarizado con las otras áreas de labores existentes, así también lo señala un 3% que indica que desconocen totalmente.

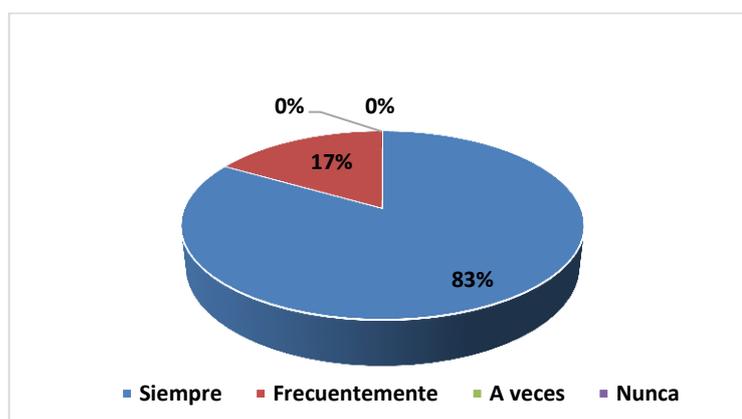
2. **¿Considera usted que el proceso adecuado de cada una de las áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ayudará a generar productos de calidad y se obtendrá una mayor rentabilidad?**

Tabla 6 Proceso adecuado en las áreas

Detalle	Frecuencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	83%
Frecuentemente	2	17%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

Gráfico # 2



Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

### Análisis

De los colaboradores encuestados el 83% señala siempre considera que el proceso adecuado de cada una de las áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ayudará a generar productos de calidad y se obtendrá una mayor rentabilidad, ya que al mejorar se podrá comercializar más y tener mejores ingresos económicos, así también lo señala un 17% que indica que es frecuentemente.

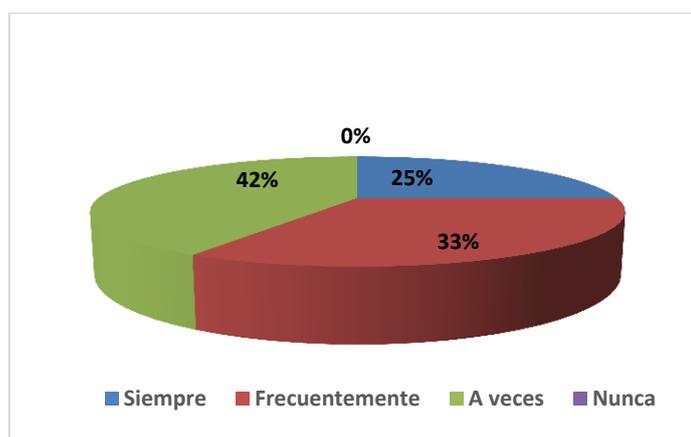
**3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación del área donde Ud. se desempeña que crea que no se está trabajando de forma eficaz?**

Tabla 7 Observación del área

Detalle	Frecuencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
Frecuentemente	4	33%
A veces	5	42%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

Gráfico # 3



Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

**Análisis**

De los colaboradores encuestados el 42% señala que a veces ha realizado alguna observación del área donde se desempeña y considera que no se está trabajando de forma eficaz, ya que no se tiene un control de la labor por parte de la dirección de la empresa, asimismo el 33% indica que frecuentemente ha observado el escenario de trabajo.

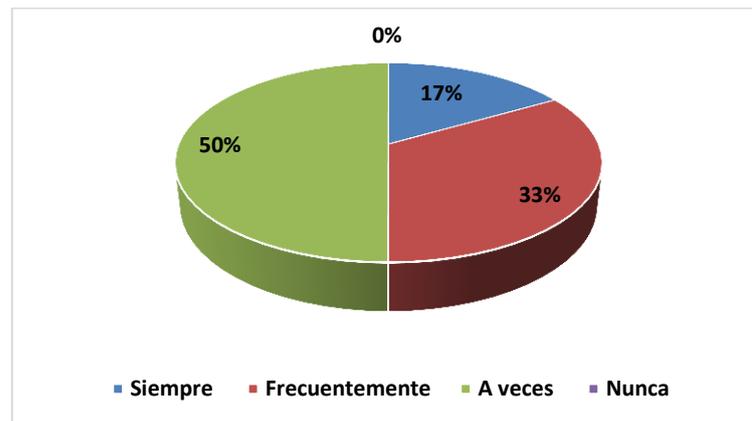
4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la fábrica y el entorno de la misma cubren sus expectativas como colaborador?

Tabla 8 Expectativas del producto y del entorno

Detalle	Frecuencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
Frecuentemente	4	33%
A veces	6	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

Gráfico # 4



Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

### Análisis

De los colaboradores encuestados el 50% señala que a veces considera que los productos que comercializan la fábrica y el entorno de la misma cubren sus expectativas como colaborador, ya que ha notado ciertas falencias que obstaculizan el desarrollo de la labor de la fábrica, asimismo el 33% indica que frecuentemente lo considera.

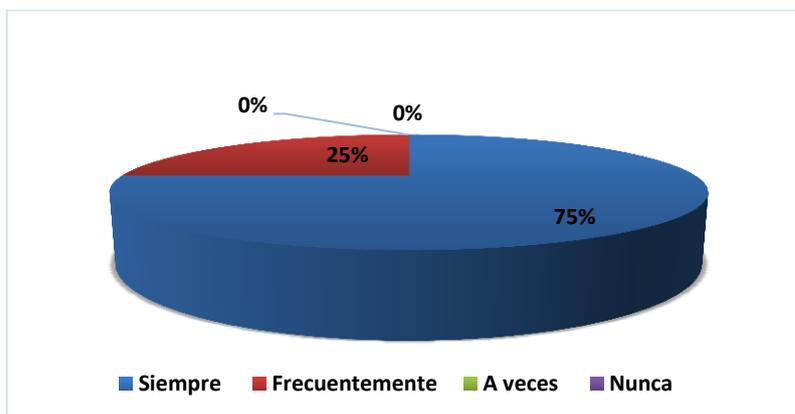
**5. ¿Cree Ud. ¿Que, si se da una mejora en las funciones administrativas y operacionales, la fábrica optimara el tiempo de mano de obra con el recurso monetario?**

Tabla 9 Mejora en las funciones administrativas y operacionales

Detalle	Frecuencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	75%
Frecuentemente	3	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

Gráfico # 5



Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

**Análisis**

De los colaboradores encuestados el 75% señala que siempre si se da una mejora en las funciones administrativas y operacionales, la fábrica si optimara el tiempo de mano de obra con el recurso monetario y de esta manera crecerá a nivel de producción y monetario, asimismo el 25% indica que frecuentemente lo considera.

## **4.2 Análisis de la entrevista al director de la fábrica artesanal San Francisco Sr. Francisco Peñarrieta Vélez**

### **1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera en las diferentes áreas de la fábrica artesanal San Francisco?**

Las actividades que se lleva a cabo en la función tanto administrativa como de producción son útiles para la fábrica, ya que son generadoras de valor, es decir, el valor económico de los outputs elaborados, supera el de los inputs precisos para elaborarlos.

Es así como el área de producción cumple con algunas de las funciones más significativas de la fábrica, entre ellas se puede seleccionar los procesos productivos, establecer la distribución de las plantas, localizar las instalaciones, diseñar puestos de trabajo, medir el rendimiento, controlar la calidad, programar el trabajo, gestionar los inventarios y planificar la producción entre otras.

### **2. ¿Considera usted que el proceso adecuado de cada una de las áreas de la fábrica artesanal San Francisco, ayudará a generar productos de calidad y se obtendrá una mayor rentabilidad?**

Este punto es muy importante ya que la importancia relativa de los distintos objetivos no es algo general y estático, sino que depende de múltiples factores tanto de la parte administrativa, operacional, así como de los sectores y mercados, ya que estos evolucionan con el transcurrir del tiempo. Pero hay que señalar que si aportarían de manera significativa se dan los procesos adecuados en cada área de la fábrica San Francisco, siempre y cuando estos procesos y objetivos trabajen en función de las prioridades estratégicas, con el fin de alcanzar ventajas competitivas sostenibles.

**3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación del área donde Ud. se desempeña que crea que no se está trabajando de forma eficaz?**

Por tener el cargo de presidente y director de la fábrica artesanal San Francisco he podido observar cada área y departamento de la misma, del cual he podido efectuar varias observaciones en las que se dan escenarios tanto favorables como desfavorables, los cuales se los ha tratado de optimar con diferentes procesos.

**4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la fábrica y el entorno de la misma cubren sus expectativas como colaborador?**

En este contexto se podría indicar que las áreas administrativas y producción se ejecutan con la mayor exactitud de acuerdo con la labor, sin embargo, si se presentan falencias a corregir.

**5. ¿Cree Ud. ¿Que, si se da una mejora en las funciones administrativas y operacionales, la fábrica optimara el tiempo de mano de obra con el recurso monetario?**

Claro toda mejora a cualquier empresa viene bien, ya que se optima la labor operaria, administrativa y de producción, de esta manera se cumplen los objetivos planteados y crece la producción por lo que se genera más rentabilidad.

**6. ¿Considera usted que se justifica optimar las actividades de las diferentes áreas administrativas y operacionales de la fábrica artesanal San Francisco?**

Si se pudieran adaptar ciertas medidas correctivas en cuanto a la labor de la fábrica si, se justificaría la aplicación de estas de manera eficaz. Estas ayudaran a la corrección de falencias en las áreas administrativas y operarias existentes.

**7. ¿Cree usted que es conveniente hacer mejoras cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?**

Para cualquier empresa que las presente si, ya que mejora el proceso de desarrollo de la organización, efectuando organización y destrezas en el desempeño de las acciones a realizar por parte de los operarios y colaboradores.

### **4.3 Conclusiones**

Una vez ejecutado el análisis y el resumen de las trascendentales incidencias que tiene la fábrica artesanal San Francisco ubicada en el Cantón Junín se establecerá cuáles son las causas que las relacionan entre sí, tomando en cuenta la lista de escenarios problemáticos en dicha organización.

Entre las principales deficiencias tenemos:

1. No posee normas del buen vivir establecidas para los colaboradores.
2. No existe una adecuada comunicación que facilite el conocimiento de los diferentes contextos problemáticos de las áreas.
3. No existe un método para la notificación sobre diferentes deficiencias de los departamentos, así como de los suministros que se terminan en la producción de los fines de semana, lo que dificulta su aprovisionamiento en la bodega.
4. No se estima un tiempo determinado entre la fecha en el que el cliente genera su pedido y la que recibe es extremadamente largo lo que dificulta las operaciones de entrega.
5. La fábrica solo posee una sola puerta que permite el ingreso y salida de los suministros del producto, creando en ciertas ocasiones un desgaste de tiempo y recursos.
6. Los colaboradores señalaron que es necesario el diseño de procedimientos de control interno en el área de bodega para mantener el inventario actualizado.

#### **4.4 Propuesta del plan de mejoras**

### **POLITICA DE MEJORAS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE LA FABRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO**

Para la construcción de las políticas de mejoras de la responsabilidad empresarial de la fábrica artesanal San Francisco se han tenido en cuenta las siguientes perspectivas y premisas:

1. Son sujetos de la responsabilidad social y corporativa de la fábrica artesanal San Francisco:  
Distribuidores, Proveedores, Clientes, Consumidores, Contratistas, Junta Directiva, Gobiernos locales, Entes de Control, Comunidad, Competencia, entre otros actores sociales y privados.
2. Son objetivos estratégicos de la Responsabilidad empresarial de la fábrica artesanal San Francisco:
  - Generar el máximo desarrollo económico, para el financiamiento de la salud, educación, y el desarrollo social de los colaboradores y de la comunidad del cantón Junín.
  - Posicionar la marca empresarial y sus productos.
  - Generar cultura institucional socialmente responsable
  - Consolidar a la fábrica artesanal San Francisco como un ciudadano corporativo que participa en la formulación de políticas públicas de interés común en pro de la gobernanza.
3. Las bases que modulan la gestión de las distintas áreas en función de los objetivos de la responsabilidad empresarial son:
  - La transparencia en la gestión empresarial y políticas anticorrupción: fortalecidas con códigos de ética y de direccionamiento corporativo como herramientas para avalar la adecuada inversión de los recursos tanto humano como económico.
  - Clima organizacional y ambiente laboral comfortable: que permite la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las tareas forzadas y

la igualdad de condiciones laborales entre empleados con las mismas funciones.

4. Son estrategias transversales de responsabilidad empresarial en la fábrica artesanal San Francisco:
  - Comunicación con los empleados (información, formación)
  - Formación y mejoramiento continuo.

## **INTRODUCCION**

La Política de mejoras de la responsabilidad empresarial de la fábrica artesanal San Francisco contiene lineamientos de actuación, para los colaboradores y promueve la gestión de las mejores prácticas en materia de las gestionamientos y como garantía de gestión administrativa, financiera y operacional.

La Política de mejoras de la responsabilidad empresarial de la fábrica artesanal San Francisco es una declaratoria de principios que proviene de la voluntad de la administración y de su visión del negocio en un contexto de economía integral globalizada.

La Política de mejoras de la responsabilidad empresarial de la fábrica artesanal San Francisco se fundamenta en reglas, principios y modelos de conducta que responden a criterios de corrección, responsabilidad y racionalidad de todos los que de una u otra manera se relacionen con la organización.

## **DESARROLLO DE LAS POLITICAS**

### **PRINCIPIOS DE APLICACIÓN**

Se aplicarán los siguientes principios:

1. **Respeto:** En la fábrica artesanal San Francisco, se reconoce el derecho de cada persona a poseer actuaciones según sus propias convicciones y sentimientos, dentro del marco de la ley. Es así como el trato a los demás es amable y digno; en donde escuchamos y consideramos las sugerencias de nuestros servidores y clientes, con el objetivo de fortalecer la prestación del servicio.
2. **Compromiso:** los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco, ejecutarán sus actividades con entrega emprendedora, con entusiasmo inquebrantable, para convertir en realidad los objetivos y consumir las metas pactadas, a pesar de las dificultades y obstáculos que presente el medio.
3. **Responsabilidad:** Los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco darán cuenta de sus actos a sí mismo y a los demás y en tal sentido cumplirán con los deberes asumidos con la organización y con aquellos que han recibido de otros.
4. **Honestidad:** En sus relaciones interpersonales, los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco serán moderados en sus palabras y acciones, y procederán siempre de manera veraz.
5. **Sentido de pertenencia:** Todos y cada uno de los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco, como parte vital de la Institución, la respetarán, resguardarán su patrimonio y ayudarán a su desarrollo y consolidación.
6. **Lealtad:** Las actuaciones de los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco, se enmarcan en un acto de confianza y compromiso con los clientes y los objetivos de la organización.
7. **Honradez:** Los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco en el ejercicio de sus funciones procederán íntegra y

correctamente, siempre y a toda hora respetando los bienes ajenos.

8. Compañerismo: Para el desarrollo de los procesos y actividades administrativas, los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo, a través de la formación y consolidación de relaciones de amistad, colaboración y participación.
9. Solidaridad: Reconocimiento de condiciones y situaciones adversas y apoyo a la superación de inconvenientes.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

La fábrica artesanal San Francisco es consecuente de la necesidad de planear, verificar, evaluar y ajustar sus actuaciones administrativas y operacionales por ello realizara el seguimiento periódico de estas políticas de mejoras, a través de indicadores de gestión de transparencia y de reputación corporativa.

## **POLITICA DE LOS COLABORADORES DE LA FABRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO**

### **INTRODUCCIÓN**

La Política de colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco establece las directrices con las que se desarrolla la gestión del recurso humano, la cual debe basarse en fortificar el compromiso de sus trabajadores con el quehacer empresarial y en el mejoramiento de las condiciones de vida y bienestar de los mismos.

La política de colaboradores se soporta en la visión de la fábrica artesanal San Francisco de llegar a ser una empresa líder de producción y exportación de productos derivados de caña de azúcar de alta calidad, ser modelo a corto plazo de empresa sostenible por su buen manejo y consolidación financiera e impulsar el desarrollo socioeconómico de la región. De tal manera que la fábrica entiende que la formulación y

desarrollo de sistemas de gestión del recurso humano y de los procesos de mejora continua son medios para garantizar la productividad y competitividad.

## **PRINCIPIOS DE APLICACIÓN**

Respeto por los Derechos Humanos:

La fábrica artesanal San Francisco respeta los derechos humanos primordiales y establece herramientas para suscitar la equidad de género, suprimir toda forma de discriminación y combatir el trabajo infantil.

Ambiente de trabajo respetuoso:

En la fábrica artesanal San Francisco se testimonia un ambiente de trabajo respetuoso que favorece al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores e impulsa y apoya su formación, evolución y desarrollo profesional.

Comunicación y diálogo:

La fábrica artesanal San Francisco fomenta la comunicación, la apertura, el diálogo franco y fluido en todos los niveles; los valores éticos y la consistencia al actuar.

Eficiencia y Calidad:

La fábrica artesanal San Francisco impulsa la eficiencia, orientada a resultados, comprometida con la calidad, la rentabilidad y el crecimiento.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

La fábrica artesanal San Francisco es consciente de la necesidad de planear, verificar, evaluar y ajustar sus actuaciones gerenciales y administrativas y por ello realizara seguimiento periódico a la política de gestión del recurso humano a través de indicadores de gestión debidamente seleccionados para ello.

## **DESARROLLO DEL PLAN DE ACCION PARA FORTALECER LAS FALENCIAS ENCONTRADOS EN LA FÁBRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO**

Acción de mejora # 1.- normas del buen vivir establecidas para los colaboradores.

- Elaborar políticas de buen vivir entre colaboradores que fomenten igualdad, respeto y colaboración en la fábrica artesanal San Francisco. (Estas fueron establecidas al principio de este plan de mejora)

Con la aplicación de estas políticas se logra mejorar la comunicación y vivencias de los colaboradores en su estadía en la fábrica artesanal San Francisco.

Acción de mejora # 2.- Adecuada comunicación que facilite el conocimiento de los diferentes contextos problemáticos de las áreas.

- Establecer un flujo de comunicación que permita estar vinculados directamente entre las diferentes áreas administrativas y la operacional. Esto se lo realizara a través de una intranet en cada departamento.

Este ítem va enfocado directamente con el buen funcionamiento de cada departamento de la fábrica artesanal San Francisco, las decisiones que se tomen internamente serán dadas a conocer tanto a la Dirección como al personal a cargo para la ejecución.

Acción de mejora # 3.- Tiempo determinado al cliente genera.

- Rediseñar el flujo de movimientos en el área de operaciones y bodega en forma de U, de tal manera que agilite el ingreso y salida de la producción de los productos en base a la caña de azúcar.

Con la aplicación de esta opción se consigue optimar el servicio que brinda la organización tanto en tiempo y costos logísticos.

Acción de mejora # 4.- Puerta de ingreso y salida.

- Apertura otra puerta que permita el ingreso y salida de los productos, de esta manera se optimizara el tiempo desgaste y recursos en la operación.

Acción de mejora # 5.- Inventario actualizado

- Diseñar un croquis correcto de las estibas y cajas, de tal forma que contribuya agilizar la toma de inventarios.
- Adquisición de 1 computadora, 5 archivadores y 2 perchas para mejorar la distribución de los suministros de oficina en el área administrativa y contable.

Costo estimado para la obtención de los equipos a utilizar

Tabla 10 Costos del plan de mejora

<b>Equipo</b>	<b>Valor</b>
Computadora	\$400.00
5 archivadores	\$300.00
2 perchas	\$ 110.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$810.00</b>

Elaborado por: Evelin Ochoa, 2017

El resto de deficiencias detectadas se pueden trabajar a corto plazo en conjunto con la administración, para esto se capacitará de manera periódica a los colaboradores con el objetivo de mejorar la secuencia de los procesos que contribuirá de forma directa a la satisfacción de ellos mismos.

#### **4.5 Recomendaciones**

1. Trabajar en el diseño de un sistema de control y de respuesta continua a las necesidades presentadas por cada área departamental de la fábrica artesanal San Francisco.
2. Desarrollar un manual de procedimientos que indique los pasos a seguir, para la optimización de los tiempos y recursos humano en el área de operacionalización de la fábrica artesanal San Francisco.
3. Capacitar al personal periódicamente en cuanto a actualización de máquinas o políticas que han sido reestablecidas.
4. Rediseñar el flujo de movimiento del área operativa a bodega para lograr su optimización en la fase de entrega.
5. Aplicar las políticas establecidas del buen vivir en los colaboradores de la fábrica artesanal San Francisco.

## Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador . (22 de Septiembre de 2004). Ley De Desarrollo agrario . *Ley De Desarrollo agrario* . Quito, Pichincha , Ecuador : n-a .
- Asamblea Nacional del Ecuador . (12 de Junio de 2008). Constitución De La República Del Ecuador . *Constitución De La República Del Ecuador* . Montecristi , Manabi , Ecuador : n-a.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de Diciembre de 2010). LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD . *LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD* . Quito , Pichincha , Ecuador : N-a.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de Mayo de 2014). LEY PARA EL FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION DEL SECTOR SOCIETARIO Y BURSATIL. *LEY PARA EL FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACION DEL SECTOR SOCIETARIO Y BURSATIL*. Quito , Pichincha, Ecuador : n-a .
- Avila, I. (12 de Septiembre de 2014). Historia del aguardiente en Ecuador. *Destilación de Aguardiente en el Valle de Yunguilla*. Cuenca, Azuay, Ecuador : Universidad de Cuenca.
- Codigo Penal. (12 de Septiembre de 2012). Oas. Obtenido de Oas: [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-cp.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-cp.pdf)
- Dominguez , A. (12 de Septiembre de 2012). *Book google*. Obtenido de Book Google : [https://books.google.com/cu/books?id=EalodvbtIFwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_vpt\\_reviews#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/cu/books?id=EalodvbtIFwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_reviews#v=onepage&q&f=false)
- Hernández, J. (2013). *Metodología de la Investigacion* . Mexico : Dtla.
- Mora De Labastida, N. (12 de Marzo de 2013). *Fido palermo*. Obtenido de Fido palermo: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/////blog/docentes/trabajos/17306\\_55962.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/////blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf)
- Muñoz , F. (10 de Enero de 2009). *Administración de Operaciones. Enfoque de Administración de Procesos de Negocios*,. Obtenido de Administración de

Operaciones. Enfoque de Administración de Procesos de Negocios, :  
[https://books.google.com.cu/books?id=edZx\\_26yf64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.cu/books?id=edZx_26yf64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Ramírez, N. (20 de Septiembre de 2014). *Alambiques* . Obtenido de Alambiques : <http://www.alambiques.com/aguardientes.htm>

Ramos , D. (17 de Noviembre de 2012). Diseño y ejecución de un plan de mejoramiento para la empresa Creaciones las Dos MM. *Diseño y ejecución de un plan de mejoramiento para la empresa Creaciones las Dos MM*. Santiago de Cali, Cali , Colombia : Universidad Autonoma del Occidente.

Robbinson , S. (22 de Marzo de 2013). *Comportamiento organizacional, 14 principios de Fayol edición 10ma, Pearson educación*. Obtenido de Book Google:

[https://books.google.com.ua/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA597&dq=14+principios+de+fayol&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=twopage&q=14%20principios%20de%20fayol&f=false](https://books.google.com.ua/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA597&dq=14+principios+de+fayol&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=twopage&q=14%20principios%20de%20fayol&f=false)

Villacis, E. (20 de Enero de 2015). Propuesta de reestructuración de las áreas administrativas, contable y de producción en la empresa industrias, comercio y servicios Incoser S.C.C". *Propuesta de reestructuración de las áreas administrativas, contable y de producción en la empresa industrias, comercio y servicios Incoser S.C.C"*. Quito, Pichincha, Quito: Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal “San Francisco”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la carencia de un manual de funciones administrativas y operacionales en el desarrollo de la fábrica artesanal San Francisco ubicada en el cantón Junín provincia de Manabí, en el año 2017?** Presentado por **Ochoa Peñarrieta Evelin Luisa** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

  
\_\_\_\_\_

Egresada:

**Ochoa Peñarrieta Evelin Luisa**

  
\_\_\_\_\_

Tutor:

**PhD. Ricardo Rodríguez Ayala**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE LA FABRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGA EN ADMINISTRACION 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*.

Evelin Ochoa Peñarrieta  
Nombre y Apellidos del Autor



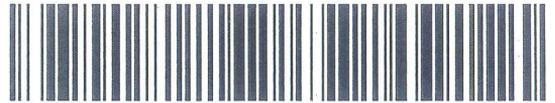
Firma

No. de cedula: 0930536966

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



Factura: 001-002-000018166



20170901029D00921

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901029D00921**

Ante mí, NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) EVELIN LUISA OCHOA PEÑARRIETA portador(a) de CÉDULA 0930536966 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , 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. GUAYAQUIL, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (16:21).

*Evelin Ochoa*  
EVELIN LUISA OCHOA PEÑARRIETA  
CÉDULA: 0930536966



NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO  
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



# CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE LA FABRICA ARTESANAL SAN FRANCISCO, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGA EN ADMINISTRACION 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.

Evelin Ochoa Peñarrieta

Nombre y Apellidos del Autor

Evelin Ochoa

Firma

No. de cedula: 0930536966

Ab. Janina Peña Bravo  
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**  
**BOLIVAR /SAGRARIO/**

FECHA DE NACIMIENTO **1996-02-01**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **093053696-6**




INSTRUCCIÓN **SUPERIOR**

PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

V4443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**OCHOA LOPEZ LUIS JULIAN**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**PEÑARRIETA PALMA MARTHA ARACELY**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL**  
**2015-12-18**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2025-12-18**



*Evelin Ochoa*

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017



**312**  
JUNTA No.

**312 - 283**  
NÚMERO

**0930536966**  
CEDULA

**OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

**GUAYAS**  
PROVINCIA

**GUAYAQUIL**  
CANTÓN

**TARQUI**  
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: **2**

ZONA: **1**



**NOTARIA VIGÉSIMA NOVENA DE GUAYAQUIL**  
**AB. JANINA PEÑA BRAVO**  
**REPUBLICA DEL ECUADOR**




**ECUADOR**  
**ELIGE CON**  
**TRANSPARENCIA**

**ELECCIONES 2017**  
GARANTIZAMOS  
TU DECISIÓN

**CIUDADANA (O):**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS.

*Janina Peña Bravo*  
FJ PRESIDENTA DE LA JRV

IMP IGM.MJ

**CONSEJO DE LA  
JUDICATURA**

*Janina Peña Bravo*

**Ab. Janina Peña Bravo**  
NOTARIA VIGÉSIMA NOVENA  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



EVELIN Ochoa

Número único de identificación: 0930536966

Nombres del ciudadano: OCHOA PEÑARRIETA EVELIN LUISA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 1 DE FEBRERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: OCHOA LOPEZ LUIS JULIAN

Nombres de la madre: PEÑARRIETA PALMA MARTHA ARAGLY

Fecha de expedición: 18 DE DICIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS - GUAYAQUIL - NT 29 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ab. Janina Peña Bravo  
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

N° de certificado: 179-071-85761



179-071-85761

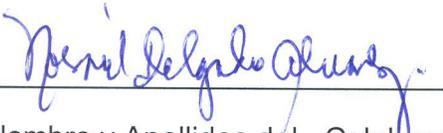


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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  
CEGESCYT



Firma

