



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA:

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS CONOCIMIENTOS Y LA
APLICACIÓN SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS SOCIOS DE
LA ASOCIACIÓN “TECHITOS AZULES” DEL CANTÓN VILLAMIL**

Autor: BARRERA LINDO GUSTAVO ALFREDO

Tutora: Ph.D Beatriz Rodríguez Herkt

Guayaquil, Ecuador

2022

INDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	V
RESUMEN	VI
Abstract	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
Indice de Tablas.....	XV
Indice de Figuras	XVI
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6. Evaluación del problema.	4

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
1.8. JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
• Antecedentes históricos.....	7
Evolución histórica de las asociaciones en su proceso administrativo.	9
1. Los Clásicos: énfasis en la tarea	9
2. Los Humanistas: énfasis en las personas	10
3. Los Estructuralistas: énfasis en la estructura	11
4. Los Neoclásicos: énfasis en los objetivos	12
• Antecedentes referenciales	13
• Qué es la administración	18
Antecedentes del proceso administrativo	18
• Proceso Administrativo	20
Características del proceso administrativo	21
1. Es un proceso universal	21
2. Es un proceso versátil	21
3. Es un proceso ordenado.....	21

4. Es un proceso jerárquico	22
5. En el proceso se debe sistematizar el conocimiento.....	22
Etapas del proceso administrativo.....	23
Importancia de la planeación	23
Tipos de planes.....	24
División del Trabajo.....	24
Ventajas e inconvenientes de la división del trabajo	25
Estructura	25
Organigrama	26
Departamentalización	26
Ventajas de la departamentalización	26
Desventajas de la departamentalización	26
Jerarquía.....	27
Coordinación.....	27
Principios básicos de la Administración aplicados a la Dirección	27
Medios para dirigir	28
Comunicación	28
Motivación.....	28
Liderazgo	28
Toma de decisiones	29
Técnicas aplicadas al control	29

Tipos de control	30
Monitoreo.....	30
Evaluación del desempeño	31
• Aplicaciones del proceso administrativo	32
• ¿Qué es la organización laboral?	32
• ¿Qué es el desempeño laboral?	32
• ¿Qué es la productividad laboral?	33
• Ingresos económicos.....	33
• Egresos	34
• Resultados económicos.....	35
• Indicadores de gestión.....	35
¿Qué es un diagrama de Pareto?	36
¿Cuáles son las características de diagrama de Pareto?.....	37
• ¿Qué es una asociación?	37
Tipos de asociaciones:.....	37
Asociaciones con fines de interés general:	37
Asociaciones con fines de interés privado:.....	37
Características de las asociaciones	38
¿Cuál es el tipo de asociación “TECHITOS AZULES”?.....	39
¿Cuál es el objetivo de la asociación “TECHITOS AZULES”?	39
¿Cómo las asociaciones manejan sus ingresos económicos?	39

MARCO LEGAL	39
TÍTULO III.....	39
DE LOS DERECHOS, GARANTÍAS Y DEBERES	39
TÍTULO XII.....	40
DEL SISTEMA ECONÓMICO	40
DERECHO DE ASOCIACIÓN:.....	40
LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	41
Título II.....	41
De la Economía Popular y Solidaria	41
De las Organizaciones del Sector Asociativo	41
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	43
Variable independiente: Procesos administrativos en una Asociación	43
Variable dependiente: Los ingresos.....	43
GLOSARIO	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA.....	45
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	45
Visión	45
Misión	46
¿Quiénes son sus clientes?	46

¿Quiénes son sus proveedores?.....	46
¿Quiénes son sus distribuidores?	47
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	51
Enfoque Cualitativo	51
Enfoque Cuantitativo.....	51
Tipo de investigación	51
Investigación Descriptiva	51
Investigación Explicativa	52
Investigación Correlacional	52
POBLACIÓN Y MUESTRA	53
MÉTODOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	54
Método de análisis-síntesis	54
Método inductivo-deductivo.....	54
Método documental.....	55
Método de la Observación	55
Encuesta	55
Entrevistas	55
TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN	56
Diagrama causa efecto	56
Ficha técnica de observación	56
Diagrama Pareto.....	56

FODA.....	56
CAPÍTULO IV	63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	63
• Análisis de los resultados de los ingresos económicos de los restaurantes en los últimos tres periodos.	63
• Interpretación de los resultados de los ingresos económicos de los restaurantes en los últimos tres periodos.	64
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN.....	65
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADORES DE LOS RESTAURANTES	68
¿QUÉ ES UN PLAN DE MEJORAS?	78
¿Porque es importante el plan de mejoras?	78
Como se construye un plan de mejoras	78
¿Qué es la técnica 5w+2h?	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS.....	88

INDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Análisis de la situación conflicto	3
Tabla # 2 Listado de la plantilla de los empleados	48
Tabla # 3 del porcentaje de la plantilla de los empleados	49
Tabla # 4 Población	53
Tabla # 5 Muestra	54
Tabla # 6 Análisis FODA.....	57
Tabla # 7 ANÁLISIS PEST.....	60
Tabla # 8 Espina de Ishikawa	62
Tabla # 9 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2018.....	63
Tabla # 10 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2019.....	64
Tabla # 11 Diagrama de Pareto	77
Tabla 12. MATRIZ DE PLAN DE MEJORAS.....	80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del Proceso Administrativo	23
Figura # 2 Organigrama estructural.....	46
<i>Figura 3. Funciones y responsabilidades de los socios en sus puestos de trabajo</i>	68
<i>Figura 4. Frecuencias con que se socializan las estrategias y metas económicas</i>	69
<i>Figura 5. Frecuencias con que se deberían dar capacitaciones en temas administrativos y contables.</i>	70
<i>Figura 6. Frecuencias con reciben informes por parte de la directiva de la asociación en las reuniones que se realizan</i>	71
<i>Figura 7. Percepción sobre el liderazgo del presidente de la Asociación</i>	72
<i>Figura 8. Definición de los niveles de jerarquía de Asociación</i>	73
<i>Figura 9. Participación en el proceso administrativo</i>	74
<i>Figura 10. Participación en el proceso de la elaboración del presupuesto</i>	75
<i>Figura 11. Participación en el proceso de la elaboración del presupuesto</i>	76

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad los procesos administrativos dentro de empresas nuevas o ya existentes se han convertido en un gran problema para sus administradores unos por desconocimiento y otro por falta de control ha provocado que muchos empiecen a presentar problemas administrativos y financieros. Aunque éstas son una de las más importantes, no hay que desatender otras como las de gestión. Es por este motivo, por el que hemos destacado los cinco problemas de gestión empresarial más recurrentes.

El desconocimiento de procesos administrativos dentro de las pequeñas empresas o negocios familiares muchas veces fracasa por desconocimientos de cómo manejarla desde la parte administrativa, luego tenemos la parte legal y además el mal manejo de los recursos financieros, Este desconocimiento de los pilares básicos de la administración como son: Planificación, Organización, Control y Dirección a obligado que los dueños de los negocios presten una mayor atención a estas etapas que se convertirán en herramientas de éxito en sus empresas.

La gestión en la empresa es la base de todo el funcionamiento posterior del negocio. Por ello, no hay que ver la organización como algo menor, sino que hay que darle la importancia que merece y establecer una base sólida sobre la que se pueda ir asentando toda la actividad empresarial. (Servicities, 2018)

El comúnmente conocido «papeleo» suele resultar una traba en el funcionamiento de una PYME. Normalmente, no cuentan con un equipo especializado en estas labores, por lo que se suelen delegar en asesorías. A pesar de que las personas que se contratan, éstas realizan un trabajo mucho mejor- puesto que son especialistas en labores contables, administrativas y fiscales lo cierto es que se pueden llegar a descuidar estos aspectos e, incluso, obviar la verdadera situación de la empresa.

Debido a todo este proceso administrativo y control interno dentro de las empresas se ha convertido en un gran desafío para los administradores ya que deben tener un amplio conocimiento no solo de cuestiones contables sino también temas administrativos tal como lo define (Munch Lourdes, 2012). Quien nos dice que “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 dentro de toda organización” (p. 53).

Los administradores deben conocer cada una de las etapas del proceso administrativo para que les permitan manejar de manera eficiente sus recursos y al final de sus actividades conozcan si han obtenido utilidades y se han cumplido los objetivos planteados por los empresarios, esta gestión empresarial y administrativa en todo su proceso que deben adoptar la mayoría de pequeñas y medianas empresas, de ahí la importancia de su conocimiento, control y aplicación en todas las áreas de la organización, actividad que puede dejar de ser un problema si se aplican correctamente por los administradores o dueños de pequeño, medianos y grandes negocios.

1.2. Situación conflicto

La mayor parte de los problemas en la asociación se debe a que muchos de sus integrantes tienden hacer un mal manejo de sus ingresos debido al desconocimiento sobre los procesos administrativo. Así mismo se han podido identificar otros problemas dentro de esta Asociación que genera ciertos malestares como los que se citan a continuación:

Tabla # 1 Análisis de la situación conflicto

Problema	Causa	Consecuencia
Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de capacitaciones en temas administrativos. 2. Poca preparación y registros de documentación de la asociación. 3. Poco interés en registrar sus documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente desempeño por parte de la directiva. • No permite conocer los tipos de gastos que tienen descuidando la parte administrativa.
Organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualmente la asociación No cuenta con manuales de funciones y responsabilidades que establezca el rol de cada uno de la directiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informalidad en los procesos administrativos.
Dirección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflictos de intereses en los integrantes de las directivas anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> • Débil comunicación interna entre cada uno de sus integrantes
Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco conocimiento de normativas legales, contables y tributarias 2. No dispone de ficha de control o seguimiento que les permita llevar un control de las actividades que se realizan en la asociación Techitos Azules 	<ul style="list-style-type: none"> • Descuido en sus documentos concernientes a la administración y sus pagos de impuestos.
Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. No dispone de registros, parámetros o indicadores para evaluar el desempeño de los administradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen registros para tomar correctamente las decisiones.

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tiene el desconocimiento sobre procesos administrativos de los socios de la asociación Techitos Azules Cantón Playas en los resultados económicos de los restaurantes que administran?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administración de negocios

Aspecto: Procesos administrativos

Área: Asociaciones

Periodo: 2020

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Desconocimiento de procesos administrativos

Variabes dependientes: Ingresos económicos de los restaurantes

1.6. Evaluación del problema.

Delimitado: Se analizará como los procesos administrativos son de importancia en el manejo correcto de una asociación Techitos Azules, el porqué de su desconocimiento y aplicación por parte de su directiva.

Claro: El resultado obtenido de este trabajo de investigación será clara, permitiéndoles a los socios conocer con exactitud el mal manejo de la asociación y en que puestos requieren un mayor control y aplicación de políticas para mejorar y ser una asociación solvente y reconocida dentro del Cantón Playas

Evidente: Las asociaciones cada vez requieren un mayor control y conocimiento en cuestiones administrativas que les permita un adecuado manejo y distribución de los ingresos que obtienen. Tal es el caso de la Asociación Techitos Azules que debe mejorar sus procedimientos administrativos y les permita llevar un orden y control para la debida satisfacción de sus socios.

Concreto: El trabajo está realizado de una manera sencilla, clara y concreta enfocándose en el problema del proceso administrativo en la Asociación Techitos Azules.

Relevante: Mediante la aplicación correcta y un debido conocimiento de los procesos administrativos dentro de la asociación se podrá ver un mejor manejo de sus ingresos y las funciones de cada socio dentro de la misma.

Factible: Al poner en marcha el plan de mejoras en la Asociación Techitos Azules, se espera dar soluciones al desconocimiento de los procesos administrativos y mejorar sus ingresos que se han presentado en los últimos años.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejoras que involucren los procesos administrativos para mejorar los ingresos económicos de los restaurantes de la Asociación Techitos Azules, del cantón Playas de Villamil.

Objetivos específicos

1. Fundamentar aspectos teóricos que ayuden a los socios a conocer sobre procesos administrativos en una asociación para elevar los ingresos económicos de los restaurantes que administran.
2. Analizar las incidencias que tiene los socios de la asociación en el desconocimiento de los procesos administrativos que afectan el desempeño de quienes administran los restaurantes.
3. Analizar los resultados de los ingresos económicos de los restaurantes en los últimos tres periodos.
4. Desarrollar los conocimientos sobre los procesos administrativos a los socios de la Asociación Techitos Azules, de manera que contribuya mejorar los ingresos económicos de los restaurantes que administran.

1.8. JUSTIFICACIÓN

Es **conveniente** desde el punto de vista investigativo ya que va a proporcionar información sobre los procesos administrativos a muchos negocios que recién se forman y de la misma manera a las asociaciones que encuentren las posibles soluciones para el correcto manejo de su parte administrativa y de la misma manera a cada uno de sus socios, lo va a contribuir a la larga a que los resultados económicos de los restaurantes se incrementen de manera positiva. Además, permitirá consolidar los conocimientos sobre procesos administrativos fundamentalmente le permitirá aplicar esos conocimientos en el gerenciamiento de cada negocio que administren dichos socios.

La **aplicación práctica** del trabajo radica en que permitirá a la Asociación conocer dónde están las principales falencias por parte de los socios en relación a los procesos administrativos y también en cómo los aplican, llegando a determinar cómo incide esto en los resultados económicos de los restaurantes que conforman la Asociación en los últimos tiempos.

La **Relevancia Social** del presente trabajo de investigación beneficiará en mucho a la Asociación Techitos Azules y a los socios que la integran, ya que contribuirá al manejo correcto de las políticas internas dentro de todo su proceso administrativo a su vez la apropiada distribución de los ingresos obtenidos que se generan por las ventas de comida.

La **utilidad metodológica** de todo este trabajo se enfocará en aquellos resultados que se obtendrán y que permitan ser aplicados para la correcta solución de los problemas administrativos actuales dentro de la Asociación Techitos Azules.

En cuanto a su **valor teórico** su aplicación permitirá mejorar en muchos aspectos los desconocimientos administrativos de algunos socios, a su vez este trabajo puede ser considerado como una pequeña guía para aquellas personas que inician sus negocios o que ya han iniciado su actividad económica y presenten algún tipo de problemas similares al de esta investigación y puedan servir para su análisis y estudio, siendo una herramienta de mucha utilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- **Antecedentes históricos**

Muchos se han preguntado si una organización pequeña puede ser exitosa sin que se dé una correcta gestión administrativa, pues en realidad algunas pueden fracasar sino se tiene un conocimiento de los procesos administrativos que se deben llevar en cada una de las empresas sean pequeñas, medianas o grandes. En el caso de las asociaciones muchas veces su mal manejo se debe a los continuos conflictos entre sus socios ya que cada uno desea imponer su propia idea del manejo de dicha asociación.

Los mayores problemas en las asociaciones a resolver son en la parte administrativa ya que mucho de los fracasos en estas se debe a su mal manejo en cada una de las funciones que desempeñan sus socios y esto con el pasar del tiempo afecta a los clientes que no ven con buenos ojos su correcto funcionamiento y ven un negocio completamente desordenado, sin orden y nunca orientado a conseguir los objetivos como organización y de aquí nace un dicho: Sin un orden es imposible tener una buena gestión.

Entre varios aspectos a analizar los posibles obstáculos que enfrentan las asociaciones se encuentran:

1. Estructura organizativa desactualizada. El organigrama ayuda a dividir el trabajo de las asociaciones. De tal manera que quede claro qué tareas debe realizar cada unidad organizacional. Agiliza el flujo de trabajo, establece el proceso de comunicación y el orden de las actividades.
2. Falta de manuales organizacionales. Los empleados no disponen de una guía que indique la descripción de las funciones de cada unidad y cargo. Usarlo define responsabilidades, divide el trabajo y sirve para determinar los indicadores de evaluación.
3. Concentración de funciones. En ocasiones los tesoreros o recaudadores de estas asociaciones reciben los depósitos, emite cheques siendo el encargado de conciliar las cuentas bancarias, también tiene bajo su

custodia las chequeras y se encarga de depositar el efectivo al banco. Esto se debe en parte al desconocimiento de funciones y obligaciones en cada fase del proceso o poco personal.

4. Falta de programas de capacitación. Administrar una asociación requiere conocimientos de planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos definidos. En la planeación se determinan las acciones que se realizarán, los recursos utilizados, los materiales y las herramientas para cumplir con la misión y visión estratégica. Las actividades se gestionan de tal manera de solventar los inconvenientes que se pueden presentar. Un directivo debe conocer los procesos administrativos de las cooperativas para ejecutarlos. En caso contrario, un programa de formación será fundamental para hacer próspera a la asociación.
5. Inexistencia del departamento de auditoría interna. Esta unidad es la encargada de velar por la utilización eficiente de los recursos, el cumplimiento de los aspectos en materia legal o regulatoria, la actuación de los empleados de acuerdo a las políticas, reglas y procedimientos de la cooperativa, entre otras actividades. La falta de un equipo auditor o un contador en ocasiones impide una revisión objetiva de las operaciones de la asociación, que se encargue de supervisar y evaluar el control interno de la cooperativa, diseñar nuevos controles y reforzar los existentes.
6. Falta de asesoría y consultoría externa. Para tener un análisis independiente, crítico y sistemático es recomendable una consultoría externa. Una opinión objetiva con sugerencias y su posterior implementación ayuda a la mejora de los procesos para conseguir los objetivos organizacionales.
7. Duplicación de funciones. Cuando no están claros los roles y responsabilidades de cada cargo a desempeñar muchos de los empleados repiten actividades. Esta duplicación genera retrasos, contratiempos y disminución de la credibilidad de la asociación.
8. Indefinición de objetivos estratégicos. Toda asociación debe especificar su misión y visión. Con estos elementos fijar una estrategia para concretar sus planes en el corto, mediano y largo plazo. Si no se tiene un norte

definido difícilmente se pueda planificar y alinear las metas para llegar a los objetivos.

9. Falta de información oportuna y confiable. Tener a disposición la información es vital para una eficiente toma de decisiones. Conocer los datos de las cuentas contables al día ayuda a definir si una inversión es factible, si se pueden otorgar más préstamos, o cuándo estará un monto disponible para realizar una transacción.
10. Fallas en la optimización de recursos. Equipos subutilizados, gastos innecesarios, inversiones pendientes y personal subempleado son costos de oportunidad que impiden el alcance de los objetivos de la organización. (Camacho, 2018)

Evolución histórica de las asociaciones en su proceso administrativo.

Las organizaciones han venido evolucionando y transformándose aceleradamente, y ahora se colocan frente a nuevas formas o modelos de actuación. Se puede decir que las organizaciones han pasado por fases bien distintas que recalcan y enfatizan un aspecto importante de la administración. Hagamos un repaso de estas fases:

1. Los Clásicos: énfasis en la tarea

Los dos autores más representativos de la escuela clásica son Frederick Taylor y Henry Fayol. (1903 -1916). La administración científica fundada por Taylor y sus seguidores constituye el primer intento de formular una teoría de la administración, la preocupación por crear una ciencia de la administración y el énfasis en las tareas. La organización racional del trabajo se basa en el análisis del trabajo operacional, en el estudio de tiempos y movimientos, en la división de las tareas y en la especialización del trabajador. Se busca la eliminación del desperdicio, la ociosidad de los obreros y la reducción de los costos de producción.

Para el autor Chiavenato (1999). “El diseño de tareas, hacía énfasis en el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y de montaje, la estandarización y las condiciones de trabajo que aseguran la eficiencia” (p.2)

De otra parte, Henry Fayol, pionero en la teoría clásica es considerado junto con Taylor, uno de los fundadores de la administración moderna. Se preocupó por definir una de las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los llamados principios generales de la administración como procedimientos universales, aplicables en cualquier tipo de organización o empresa. Para Fayol, (1916) existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa.

El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como disposición de partes que constituyen su forma y la interrelación entre dichas partes. Esta teoría se circunscribe exclusivamente a la organización normal.

La escuela clásica mediante la concepción de la organización formal y técnica buscó dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional. Desde la perspectiva de sistemas se considera a la organización como un sistema cerrado. En esta escuela es muy clara la contribución de la ingeniería y el supuesto de que la única motivación de los individuos en las organizaciones es la motivación económica (Homo Economicus). (Gestión Gerencial, 2004).

2. Los Humanistas: énfasis en las personas

Los experimentos realizados por Elton Mayo en la fábrica Western Electric Company en 1927 en Chicago con la finalidad de identificar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los obreros en la producción; luego se aplicó al estudio de la fatiga de los accidentes de trabajo, de la rotación de personal y del efecto de las condiciones físicas de trabajo sobre la productividad de los empleados. Los investigadores verificaron que los resultados del experimento fueron afectados por variables psicológicas. Da Silsa, 2001 (p. 22)

Tanto el experimento como los resultados marcaron el surgimiento de una nueva concepción, basada en valores humanos, que se desligó totalmente de la preocupación anterior de la escuela clásica que estaba orientada hacia la tarea y la estructura por el énfasis en las personas.

Ésta busca conciliar y armonizar dos funciones básicas de la organización, la económica y la social. Supone que el comportamiento es la manera como la organización responde al entorno.

Entre las principales características de la escuela humanística, se encuentra el planteamiento de una organización informal con rostro humano que busca dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional. Desde la perspectiva del enfoque de sistemas se sobredimensiona el subsistema humano cultural en detrimento de los otros, situación que llevó a la organización a actuar como un sistema cerrado. En esta escuela es muy evidente la contribución de la psicología y de la sociología con los aportes de John Dewey y Kurt Lewin, quienes consideran que el hombre es un ser social y que su respuesta en términos organizacionales está más en función del grupo que como ser individual (Hommo Social, 2001).

3. Los Estructuralistas: énfasis en la estructura

El enfoque estructuralista, cuyos principales ponentes fueron Etzioni Amitai, Peter Blau y Richard Scout, surge en la década de 1950, como una consecuencia de los autores orientados hacia la teoría de la burocracia, quienes intentaron conciliar las propuestas de la escuela clásica y de la escuela de las relaciones humanas y del comportamiento. Los Estructuralistas buscan interrelacionar las organizaciones con el entorno. De allí surge un nuevo concepto de la organización y un nuevo concepto de hombre.

El análisis de las organizaciones utiliza un enfoque múltiple y globalizante que abarca la organización formal y la informal en alusión a las escuelas clásicas y de las relaciones humanas y del comportamiento, considera el efecto de las recompensas y las sanciones materiales y sociales en el comportamiento de las personas. En este enfoque se inician los estudios del entorno, partiendo del

concepto de que las organizaciones son sistemas abiertos en constante interacción con el entorno. Hasta entonces los planteamientos de las escuelas clásicas y de las relaciones humanas y del comportamiento consideraron a la organización como un sistema cerrado y exploraron únicamente las variables internas de la organización.

4. Los Neoclásicos: énfasis en los objetivos

La teoría neoclásica es exactamente la escuela clásica, colocada en el modelo de las empresas de hoy, dentro de un eclecticismo que aprovecha la contribución de todas las demás teorías administrativas.

En el transcurrir histórico de las teorías administrativas el enfoque clásico no fue totalmente sustituido. Resurge plenamente ampliada, revisada y mejorada con la teoría neoclásica. Peter Drucker 1909, es su principal exponente. Una de las teorías más relevantes dentro de esta escuela es la teoría de sistemas que surge como consecuencia de la teoría general de sistemas, desarrollada por el biólogo Von Bertalanffy 1937. Se extendió a todas las ciencias, incluyendo de manera notable a la administración.

El concepto de sistemas es complejo y se requiere conocer de sus características: propósitos, globalismo, entropía (grado de desorden) y homeostasis (equilibrio dinámico con respecto a entradas y salidas), así como los tipos de sistemas posibles y de sus parámetros: entradas, procesos, salidas y retroalimentación. El sistema abierto permite un análisis profundo y amplio de las organizaciones.

Las que se consideran sistemas abiertos, pues su comportamiento es probabilístico y no determinista; ellas forman parte de una sociedad mayor, y están constituidas por partes que guardan una interdependencia entre sí. (Thompson. (2001, p. 17)

El enfoque situacional es el planteamiento más reciente dentro del pensamiento administrativo y señala un paso adelante del enfoque de sistemas. Sus orígenes se remontan a los recientes estudios sobre las organizaciones, sus entornos y tecnologías. Todas esas investigaciones revelaron que el pensamiento administrativo hasta entonces no era suficiente para explicar los mecanismos de

ajuste de las organizaciones a sus entornos y tecnología de manera proactiva y dinámica.

Aunque las organizaciones escogen sus entornos, después son condicionadas por ellos; esta situación las obliga a adaptarse a ellos para sobrevivir y crecer.

El conocimiento del entorno se torna vital para la comprensión de los mecanismos organizacionales. Sin embargo, el análisis organizacional es aún incipiente, y se requiere mucha investigación en el futuro. La otra variable que condiciona la estructura y el comportamiento organizacional es la tecnología utilizada por la organización para sus operaciones.

La escuela holística mediante la concepción de la organización como sistema abierto, flexible, que depende de los cambios del entorno y de la tecnología, da respuesta a los problemas de productividad, eficiencia y eficacia organizacional. En esta escuela es muy clara la contribución de la filosofía, la psicología, la sociología y sobre todo la generación de conocimiento, teniendo presente la interdisciplinariedad.

La escuela holística se caracteriza por ser ecléctica y en relación con la concepción del hombre lo percibe como un ser complejo, al que además de satisfacerle las necesidades fisiológicas y sociales se le deben satisfacer las necesidades psicológicas y trascendentales. (Claude S. , 2001, p. 10)

- **Antecedentes referenciales**

En lo que respecta a antecedentes referenciales se ha seleccionado 5 estudios que hacen referencia a la problemática de la Asociación Techitos Azules.

Tema: “Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de la asociación ASOSERMAB vinculado al IEPS en la Ciudad de Babahoyo”.

Autor Revelo Bosquez Narcisa, año 2017

El presente trabajo investigativo, nace por la falta de los procesos en la asociación ASOSERMAB, falta de un análisis para determinar los factores que afectan a las herramientas que evalúen resultados, porque es importante conocer mediante análisis estadístico sobre los planes estratégicos que ocurren tanto en empresas privadas y públicas. Hay muchas microempresas que se

crean día a día y un alto porcentaje de estas son creadas por personas sin ningún conocimiento que les permita asegurar una estrategia de permanencia.

Al final de la investigación se pretende dejar de forma más clara mediante el análisis de las diferentes posiciones teóricas sobre los planes estratégicos en los procesos administrativos, argumentando con teorías propias y de diferentes autores, dando, así como resultado un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos de la asociación ASOSERMAB.

Análisis. Como podemos ver en este trabajo de investigación se ha tomado como referencia los procesos administrativos y como el desconocimiento de muchas personas que se integran para formar una asociación desconocen de las herramientas administrativas de ahí el fracaso de muchas de ellas debido a su mal manejo y control.

**Tema: “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa SOLAINT S.A. ante las necesidades de una reestructuración”
Autora Vanessa Xiomara Otacoma, Julio 2015**

El presente trabajo explica una propuesta administrativa organizacional a través de la implementación de los procesos administrativos y forma de organización de una empresa comercializadora de equipos de control como lectores de huellas y estaciones meteorológicas. Este trabajo trata específicamente sobre el diseño e implementación de los procesos óptimos administrativos para que la empresa pueda desarrollar eficientemente sus actividades y poder así, satisfacer altamente a los clientes.

Actualmente, SOLAINT S.A., al igual que otras casas comercializadoras, carece de procesos administrativos y forma organizacional. Este proyecto plantea cubrir problemas de organización, distribución, logística, compras, ventas, contabilidad y almacén, fundamentado con conocimientos técnicos, administrativos y de procesos. El estudio se lo realizó con el objetivo de alcanzar una reestructuración del negocio, entre las mejoras están: ejecución, control, evaluación y planificación de los planes de forma integral, a nivel de empresa; basado en un

análisis financiero, que demuestran a través de cifras la evolución y el avance de cada una de las metas trazadas.

Análisis. En este caso podemos ver como la SOLAINT S.A., presenta un mal manejo de la parte administrativa fallando en la utilización de sus herramientas afectando a su distribución, logística, operaciones de compra y ventas, este mal manejo de su parte administrativa ha obligado a implementar cambios muy drásticos en toda la empresa para lograr los objetivos que se habían planteado.

Tema: “Análisis de los procesos administrativos de la asociación de productores cacaoteros orgánicos de Vinces (APOVINCES)” Autores Cedeño Calle Katterine, Silvana Martillo Celia, Enero 2017

El presente trabajo de investigación pretende analizar el manejo actual de los procesos administrativos dentro de la asociación de productores cacaoteros orgánicos de Vinces Apovinces situada en Vinces provincia de Los Ríos.

El objetivo es analizar el manejo de los procesos administrativos para diseñar un Mapa de procesos que produzca cambios positivos al aplicarlo dentro del departamento de administración.

Los tipos de investigación utilizados son la exploratoria y descriptiva, en la exploratoria se pretende llegar al alcance de nuestro propósito, es decir, conocer cómo se ejecutan los procesos administrativos en la Asociación y con la descriptiva una vez que se haya llegado al objetivo propuesto (analizar los procesos administrativos), se busca realizar una reingeniería dentro de esta área.

Análisis. Dentro de este análisis se puede evidenciar dentro de una asociación Aprovinces el mal manejo de los procesos administrativos y donde se busca usar como estrategia el diseño de un mapa de procesos para que este produzca cambios favorables dentro del departamento de administración, permitiéndole a esta asociación un manejo eficiente y eficaz de sus procesos administrativos.

La asociación tendrá como resultado el manejo eficiente de los procesos administrativos, si implementa dicho manual de procedimientos. Se recomienda dar anualmente una retroalimentación.

Tema: Plan de mejoramiento para el incremento de ingresos del “Restaurant SIONS” en la ciudad de Quito. Autores Franco Avilés Paola, Ibarra Moran Martha, 2017.

El proyecto planteado se ha elaborado con la finalidad de mejorar los ingresos que le permita a este negocio la sostenibilidad, sustentabilidad y rentabilidad necesaria para el posicionamiento, reconociendo y reputación en el mercado correspondiente a la alimentación dentro del sector norte de Quito.

Al hablar del “Restaurant Sion”, a pesar de llevar muchos años en el mercado de alimentos, nunca ha logrado contar con procedimientos administrativos y/o principios contables que le permitan mejorar las utilidades que este negocio lo produce.

Nuestro proyecto contiene algunos títulos de actualización administrativa y contable a desarrollarse, así como una descripción de la empresa, investigación del mercado, planteamiento de la línea de productos y servicios con la que va a contar la empresa, un estudio de marketing y ventas y por último una proyección financiera. Todo esto se determinó realizando un estudio del medio actual del mercado al que pretendemos reinsertarnos.

Este proyecto nos permite reafirmar la importancia que tiene el hacer un estudio detallado de la situación financiera de una empresa para lograr el incremento de ingresos reestructurando la actual gestión administrativa.

Análisis. Se ha tomado como referencia la siguiente tesis donde podemos evidenciar que un restaurante muy reconocido durante años no ha contado con un correcto proceso contable y administrativo que le permita mejorar sus ingresos, para ello se proponen implementar un Plan de Mejoramientos para que con esta aplicación se permita mejorar las utilidades de este restaurante conocido de la ciudad de Quito

Tema: “Plan de mejora para el restaurante Delicias del Mar de la ciudad de Ambato”. Autor Olivo Espinoza Julio, 2017.

La propuesta de mejora del Restaurante Delicias del Mar de la ciudad de Ambato, busca optimizar su posicionamiento en el mercado, así como también el incremento de las utilidades, por medio un análisis interno y externo que conlleve a la formulación de estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos tanto comerciales como económicos. El restaurante brinda el servicio de platos a la carta a base de mariscos desde su apertura en el año de 1994, tiempo en el cual ha consolidado una imagen destacable y experiencia en el área.

A lo largo de este trabajo se analizó distintos factores que inciden directamente en la actividad en la que se desarrolla este negocio, empezando desde su análisis interno, el cual mostro las principales debilidades y fortalezas con las que cuenta la operación del restaurante. Por otra parte, se analizó el entorno externo sobre la industria de hoteles y restaurantes en el Ecuador, para determinar el funcionamiento del mismo y las potenciales oportunidades que existen, esto por medio de la herramienta PESTEL.

Una vez identificado los principales factores de incidencia en el giro del negocio se formula estrategias para llegar a los objetivos planteados, los cuales posteriormente fueron evaluados financieramente, tomando en cuenta sus ingresos y egresos incrementales, para determinar que la inversión de la propuesta incrementará las utilidades y la ventaja sobre la competencia, lo cual se verá plasmado a lo largo de este trabajo.

Análisis. Como podemos evidenciar en este trabajo de investigación se pretende implementar un plan de mejora que les permitirá implementar herramientas y estrategias adecuadas para que se incrementen las utilidades dentro del restaurante Delicias del mar, con esta implementación se pretende hacer un análisis interno de sus fortalezas y debilidades.

- **Qué es la administración**

Para los autores Stephen & Mary, (2005) la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (p. 7-9)

De acuerdo al criterio de los autores Stephen & Mary, la importancia que tiene el proceso administrativo en las asociaciones sin fines de lucro, deben establecer en sus funciones y roles las directrices que orienten al cumplimiento de sus objetivos planteados, a través de la coordinación de las actividades entre sus miembros.

Antecedentes del proceso administrativo

Según el autor Arena J. A., (1990). Una descripción detallada y exhaustiva de los autores que han contribuido en administración resultaría no solo extensa, sino complicada en su elaboración; sin embargo, es necesario atender los trabajos más representativos.

El proceso Administrativo se inicia con el hombre inteligente, variando su intensidad de acuerdo con la etapa y sobre todo en función de los elementos disponibles; de tal suerte se encuentra vestigios en Egipto, China, Grecia, Roma y demás pueblos de la antigüedad, así como en las comunidades indígenas de América; aun cuando, en casi todas las civilizaciones citadas se confunden con el gobierno y la religión, debido a la trascendencia de ambas y la relativa importancia de los negocios comerciales e industriales.

En cuanto al antecedente Administrativo, desde mucho años atrás, el hombre ha venido surgiendo con muchas necesidades a medida que ha venido enfrentados con diversas situaciones en el ámbito empresarial, conforme a esto, se ha venido aportando muchas ideas que han dado solución y respuestas a muchas inquietudes, esto lo enmarco a la situación que la empresa COPROABAS, ha venido enfrentado, con una gran necesidad, podemos llamarle así de trabajar correctamente, haciendo uso de un buen funcionamiento y uso de procedimientos Administrativos, de lo que actualmente carece.

Max Weber, realizó estudios relacionados con los sistemas usados en Egipto hacia el año 1300 a.C. concluyendo que se utilizaban procedimientos administrativos definidos y sistemáticos, tiempo después, en el reinado de Ranses III existe un antecedente que ha quedado registrado en el papiro Harris. Rostovtzeff proporciona otro antecedente:

Por primera vez el sistema administrativo de Egipto fue, por así decirlo, codificado; se coordinó y llevo a cabo como una maquina bien organizada, establecida para un pronóstico bien definido y bien comprendido, no se permitió discreciones algunas en las labores estatales del personal, sino que todo el sistema se basó en la fuerza y la compulsión. Cuando una estructura está organizada e integrada, se lleva a cabo el proceso administrativo, Según (Arena, 1990)

Planeación: Definición del problema e investigación de las soluciones previas, así como formulación de un programa detallado de acción. Estudio en la solución para lograr en lo posible un cambio innovador.

Todo este esfuerzo de programación e innovación se realiza tomando en cuenta la estructura de la empresa (recursos humanos, materiales y técnicos).

Implementación: Los programas preparados constituyen las alternativas sujetas a decisión. No basta con una buena decisión, ya que es necesario que exista motivación del que adopta el programa y de los subalternos, sentir interés por actuar. Así mismo se requiere transmitir claramente el mensaje deseado, o sea la comunicación plena.

Control: Comparación de los resultados de la acción con la planeación, pero no tan solo las diferencias sino también sus causas. En empresas con una estructura adecuada puede surgir el control automático, ósea la corrección inmediata sin necesidad de reiniciar el ciclo y tener que planear, sino proceder la implementación.

Según el autor Wood Ward (1960) “El proceso Administrativo son pasos donde los gerentes toman decisiones, los miembros de la organización ponen en prácticas diversas estrategias”. p. 53

El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos, hacia el interior de su empresa y hacia el exterior de su empresa.

Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos administrativos, giraban al entorno del funcionamiento interno de una organización, las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización, la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración.

- **Proceso Administrativo**

Se considera a Henry Fayol 1916 como el pionero del proceso administrativo de una empresa, pues es quien impulsa la llamada administración positiva con un enfoque organizado donde la dirección adquiere una importancia hasta aquel entonces ignorado. Su gran aporte fue observar y escribir sobre el proceso que iba más allá de las actividades meramente técnicas como las estudiadas por Taylor.

Es justamente Fayol 1916 quien resalta un proceso ordenado que se repite en cualquier tipo de organización que busque un fin común; al que llamó el proceso administrativo. Conozcamos en este artículo el concepto del proceso administrativo y sus principales características.

El proceso administrativo es un flujo continuo de actividades que se realizan de una manera establecida para aprovechar los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzarse los objetivos empresariales comunes. Estos recursos son de toda índole, materiales e inmateriales, todos aquellos necesarios para que una organización funcione.

El proceso administrativo existe y es necesario para prevenir situaciones indeseadas en el futuro de la organización y controlar la eficiencia y la eficacia de los recursos. Aunque existen políticas, reglas y normas dentro del proceso administrativo, estas deben ser lo suficientemente flexibles para cambiar cada vez que sea necesario. Es por eso que este proceso cumple con unas características. Argudo, 2018, (p. 13).

El proceso administrativo se define como “una consecuencia de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores lo dividen de acuerdo a su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: Planeación, organización, dirección y control. Reyes, 2007 (p. 33).

A las dos fases del proceso administrativo se les llama: mecánica y dinámica de la administración, siendo la mecánica la parte teórica en la que se establece lo que debe hacer, se dirige siempre hacia el futuro y la dinámica se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Lyndall F. Urwick (2014. P.113).

Características del proceso administrativo

Existen muchos aspectos y rasgos que pueden definir y caracterizar al proceso administrativo entre ellos están:

1. Es un proceso universal

El proceso administrativo tiene un marcado carácter social; es decir puede darse en cualquier momento y en cualquier lugar donde se encuentre un grupo de personas que persigan un fin común. La naturaleza de estas organizaciones es independiente del proceso; pueden tratarse de organizaciones públicas o privadas, con o sin fines de lucro. Esta es una de las principales características del proceso administrativo, porque a partir de ella es de la que surgen el resto de cualidades que permiten identificar a este proceso como algo insólito y especial.

2. Es un proceso versátil

El proceso administrativo no puede entenderse desde una sola disciplina; para su comprensión se sirve de muchas áreas como las administrativas, la psicología, la sociología, la ingeniería y muchas otras. En su esencia las integra a todas y se complementa de las distintas disciplinas, para generar un sistema único y transversal al conocimiento del ser humano y sus capacidades.

3. Es un proceso ordenado

El proceso administrativo se da por etapas comenzando siempre por la planificación; siguiendo la organización; continuando con la dirección y terminando con el control. Cada una de las etapas del proceso administrativo tiene sus propias funciones y de su correcta aplicación depende el éxito del proceso.

De ahí, que al principio de todo resulte fundamental poder establecer un plan de negocio específico,

4. Es un proceso jerárquico

Existe una línea constante de subordinación donde la autoridad debe respetarse para alcanzar el fin de la manera más eficaz. Las autoridades deben tener visión, conocimiento y ética para guiar de manera eficaz a su equipo.

En este sentido, el liderazgo empresarial es clave para poder desarrollar y construir una relación profesional estable entre los distintos miembros de la jerarquía del negocio, a través de la motivación y el crecimiento personal.

5. En el proceso se debe sistematizar el conocimiento

La observación y la crítica durante todo el proceso deben hacerse constantemente, de manera que cada vez sea más eficiente. Todo conocimiento adquirido debe ser sistematizado de esta manera se asegura el ciclo del proceso de manera sostenible y sustentable.

Esto estimula una mentalidad de innovación constante. Por desgracia, éste es uno de los problemas más importantes al que se enfrentan los empresarios y las pequeñas empresas que lejos de apostar por la profesionalización prefieren optar por improvisar muchas veces de manera repetitiva sobre los procesos del negocio. Este comportamiento se traduce a la larga en problemas de traspaso de conocimiento y aprendizaje.

El desconocimiento de procesos administrativos dentro de una organización genera grandes problemas dentro de la parte administrativa y organizacional, debido a que aquellos pequeños empresarios muchas veces improvisan la administración de sus negocios. Argudo, 2018 (p. 13).

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo comprende las siguientes etapas según muestra la figura 1.

Figura 1. Elementos del Proceso Administrativo



Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

- a. **Planificación:** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

Importancia de la planeación

La planificación ha acaparado una considerable importancia en empresas públicas y privadas ya que esta ayuda a una organización a trazar su correcto rumbo para que esta logre sus objetivos. Este proceso da inicio con la revisión de las operaciones actuales dentro de la organización y la identificación de lo que es necesario mejorar operativamente en el siguiente año. A partir este proceso que se ha identifica la planificación implica el anticiparse a los

resultados que toda organización desee alcanzar y determinar sus medidas necesarias para llegar al destino deseado: el éxito, que se puede medir puede darse en términos financieros o en relación a metas que incluyen, por ejemplo, ser la organización mejor calificada en la satisfacción del cliente.

Entre los puntos más importantes de la planificación en una organización están:

- Uso eficiente de los recursos
- Establecimiento de metas
- Gestión del riesgo y la incertidumbre
- Trabajo en equipo
- Creación de ventajas competitivas

Tipos de planes

Entre los tipos de planificación podemos encontrar los siguientes:

1. Planificación normativa o tradicional
2. Planificación situacional
3. Planificación estratégica
4. Planificación táctica operacional

b. Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

División del Trabajo

Una división es un negocio se considera a las partes en que se encuentra dividida una organización sea esta pequeña, mediana o grande, dentro de una unidad organizativa, es un elemento del plan de organización.

Las divisiones dentro de las organizaciones son partes distintas del negocio y si todas estas divisiones forman parte de la misma empresa, entonces esta organización es legalmente responsable de todas las obligaciones y deudas de las divisiones.

Ventajas e inconvenientes de la división del trabajo

Entre las ventajas de la división del trabajo cabría destacar:

- Incrementos de la productividad.
- Mayor calidad en el producto o servicio.
- Menores costes en la producción.
- Facilidad para el desarrollo tecnológico.
- Mejora de la calidad de vida del trabajador.

Por otro lado, las desventajas de la división del trabajo que podríamos destacar son:

- Monotonía de la vida del trabajador.
- Frustración por la repetición continua de tareas.
- Menor conocimiento técnico.
- Mayor dependencia con el empleador.
- Destrucción del espíritu creativo (Economipedia & Morales, s.f.)

Estructura

La estructura administrativa es un esquema formal que representa las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que articulan a un conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones, que están orientados a la consecución de unos objetivos determinados. En realidad, la estructura administrativa de una organización refleja un propósito doble.

En primer lugar, se realiza una división del trabajo, es decir, de las diferentes actividades que se han de llevar a cabo para conseguir los fines propuestos por la organización. En segundo lugar, se concreta la coordinación de esas mismas actividades. En palabras todavía más sencillas, la estructura administrativa implicaría el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas consiguiendo luego la coordinación entre las mismas. Las estructuras administrativas se pueden representar gráficamente a través de los organigramas. Ignacio Criado, (p. 5)

Organigrama

Para Enrique & Franklin (2007), autor del libro "Organización de Empresas", el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen" (p.201)

Todas las organizaciones pequeñas o grandes deben tener una estructuración de su empresa mediante los conocidos organigramas donde se demuestre cada uno de los puestos con ella cuenta, especificando áreas y niveles.

Departamentalización

La departamentalización consiste en un proceso mediante el cual el trabajo dentro de la organización se encuentra dividido, el cual estará dado según las actividades o funciones que son parecidas y están relacionadas entre sí.

Ventajas de la departamentalización

Algunas de principales ventajas que pueden obtener las empresas que aplican la estructura por departamentalización encontramos:

- La empresa se estructura con base en la especialización del trabajo.
- La estructura departamental es la representación lógica de la organización de la empresa.
- Incrementa la eficiencia en las tareas, al permitir que el equipo de trabajo entienda mejor sus funciones.
- Permite una mejor organización de la estructura de la empresa y un control más eficiente.

Desventajas de la departamentalización

Las desventajas más importantes de la departamentalización son:

- La división del trabajo puede ser un obstáculo para que los distintos departamentos puedan colaborar entre ellos.
- Puede afectar al alcance de los objetivos generales de la empresa, por la excesiva especialización de cada área.

- Los cambios en la organización pueden ser arriesgados para la empresa, porque los procesos de adaptación pueden ser muy lentos. Quiroa, **(Departamentalización. Economía.com, 2021)**

Jerarquía

La jerarquía es una estructura en la que existe un orden ascendente y descendente. Este es determinado por el valor de los elementos o el poder que tienen unos sobre otros. Westreicher, **(2020)**

Como podemos evidenciar en su definición una buena jerarquía dentro de las organizaciones permite mantener una buena estructura de la misma manteniendo así un orden en sus funciones ascendentes o descendientes.

Coordinación

Coordinación es la acción y efecto de coordinar o coordinarse. Puede decirse también que es unir o juntar dos o más cosas para que estas formen parte de un conjunto armonioso o sincronizado. Desde otra definición puede referir la acción de dirigir o poner a trabajar varios elementos con un objetivo común. La palabra, como tal, proviene del latín coordinatio, coordinatiōnis.

- c. Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Principios básicos de la Administración aplicados a la Dirección

Entre los principios básicos a la dirección podemos nombrar:

- Principio de Unidad de Mando
- Principio de Delegación
- Principio de la Amplitud de Control
- Principio de Coordinación o Relaciones Funcionales

Medios para dirigir

Una de las cualidades de todo administrador es la de dirigir a los subordinados, en cualquier nivel en que esté se encuentre desempeñando sus funciones ya que debe dar órdenes o instrucciones, comunicar, motivar, conducir y coordinar a cada una de las personas que tenga a cargo dentro de la organización sea esta pública o privada.

Comunicación

Es el proceso por el cual se unifica la actividad organizada, es un proceso esencial en el sistema organizativo que ayuda a integrar todos sus elementos, en función de los objetivos de la organización.

Es importante destacar que una cualidad fundamental de un administrador, es su capacidad de comunicarse ya que es la forma de expresar cómo deben ser hechas las cosas, qué tareas y funciones son asignadas, y a la vez es la forma de recibir la información pertinente para la toma de nuevas decisiones que modificarán la actividad organizacional.

Motivación

Para que una organización funcione eficientemente, las personas que laboran en ella deben ser siempre motivadas hacia su trabajo que realizan. Las personas motivadas son aquellas que con gran entusiasmo y con convencimiento propio afrontan la aquellas tarea que deben ejecutar ya que debidamente motivados podrán lograr satisfacer sus necesidades y deseos, tales como alimentación, vivienda, vestido, esparcimiento, etc.

Liderazgo

Es la habilidad que tiene una persona para influir en el comportamiento de otras personas cuyo objetivo es el de guiarlas para realizar un trabajo o actividad. A pesar que todas las personas de algún modo ejercen una influencia sobre otras, sin embargo, lo que caracteriza a un líder es su poder de convencimiento, de conducción y sobre todo su capacidad de llevar y guiar un grupo hacia la consecución de los objetivos planteados por la organización y llegar a un fin deseado.

Toma de decisiones

Ante algún tipo de imprevisto, situación retadora o evaluación de la organización, se impone la necesidad de una toma eficiente de decisiones, lo cual pasa a su vez por determinadas etapas y estas son:

1. Definir el problema. Es decir, comprender la situación, los retos surgidos y/o los objetivos que se persiguen y que nos brindarán la orientación inicial respecto a cómo abordar el problema.
2. Evaluar las alternativas. Todo problema puede abordarse desde distintos puntos de vista y puede resolverse o enfrentarse de modos distintos, más agresivos, más pacientes, más sagaces, etc. Antes de decidirse por alguno se deben revisar todas las opciones.
3. Tomar una decisión. Finalmente deberemos decantarnos por alguna opción y aplicarla de manera específica, teniendo en cuenta un panorama de consecuencias posible y algún tipo de previsiones anticipadas.

d. Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Técnicas aplicadas al control

Desde que las técnicas están ahí para ser usadas en nuestras tareas, no es suficiente con estudiarlas en un escritorio. El método para estudiar las técnicas debe estar relacionado con el cómo serán aplicadas esas técnicas en el lugar de trabajo. La participación de todos los miembros involucrados en el trabajo, juntas sobre los procedimientos del trabajo, gráficos de proceso, gráficos de control de proceso y otros métodos de aprendizaje deben ser adaptados para reflejar las condiciones del lugar de trabajo.

Algunas técnicas básicas a ser estudiadas son:

- (1) Estratificación,
- (2) Diagrama de Pareto,
- (3) Hoja de Verificación,
- (4) Histograma,

- (5) Diagrama de causa y efecto,
- (6) Gráfico de control y gráficos, y
- (7) Gráfico de dispersión.

Aquellas técnicas, si es que van a usarse efectivamente, requieren una adecuada recolección de los datos en el lugar de trabajo.

Tipos de control

Existen los siguientes tipos de control administrativo:

1. **Control previo o precontrol.** Al ser previos a la acción, aseguran que ésta responda a los recursos (humanos, materiales y financieros) planificados. Esto pasa por identificar los gastos financieros presupuestados, anticipar las actividades por realizar y prever lo que costará llevarlas a cabo.
2. **Control directivo o de dirección.** Se les conoce como controles de avance o controles cibernéticos, y supervisan el recorrido de los procesos organizacionales antes de que acaben, para tener tiempo de tomar medidas o forzar un cambio de ruta. Estos controles sólo dan resultado si se posee una retroalimentación adecuada.
3. **Control a corriente.** Este control se lleva a cabo a lo largo del proceso empresarial, es decir, a la par que están transcurriendo, de la mano de directivos o del propio personal operario.
4. **Control posterior.** Se llevan a cabo una vez finalizada la acción productiva y se dan de manera retrospectiva, evaluando todo el recorrido y extrayendo las conclusiones pertinentes de lo que salió bien y lo que no tanto. Luego se recoge un informe que sirve para futuras gestiones y para recompensar o alentar a los trabajadores. Raffino, (2018)

Monitoreo

Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente está dirigido a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia. El monitoreo se realiza una vez comenzado el programa y continúa durante todo el

período de implementación. A veces se hace referencia al monitoreo como proceso, desempeño o evaluación formativa. Julián Pérez Porto y Ana Gardey, (2010).

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento

Cada una de estas etapas está regida por principios. Henry Fayol, padre del proceso administrativo consideró para ello catorce principios, los cuales son flexibles y se adaptan a cualquier circunstancia, tiempo o lugar, los principios son:

1. División del trabajo.
2. Autoridad y responsabilidad.
3. Disciplina.
4. Toma de mando.
5. Toma de dirección.
6. Subordinación de interés individual al bien común o general.
7. Justa remuneración.
8. Centralización contra descentralización.
9. Jerarquía.
10. Orden.
11. Equidad.
12. Estabilidad del personal.
13. Iniciativa.
14. Espíritu de equipo o unión del personal.

- **Aplicaciones del proceso administrativo**

El proceso administrativo siendo producto de la práctica administrativa responde entonces también a las mismas características de la misma. Una de las características esenciales del proceso es su universalidad, es decir, el proceso administrativo se aplica en todo momento y lugar en que se aplique la práctica administrativa, en instituciones tanto públicas como privadas, lucrativas o no, deportivas, religiosas, artísticas, etc.

La aplicación de esta herramienta responderá siempre a la necesidad de crear una estructura sólida, fundamental y multidisciplinaria que permita lograr los objetivos con eficiencia y calidad.

Los resultados que se obtendrán de la acertada aplicación de cada una de las etapas del proceso estarán definidos por los logros y alcances que se propondrán las empresas.

- **¿Qué es la organización laboral?**

La organización del trabajo es el proceso de decisión por el que se resuelve la forma en la que la organización (empresa) va a desempeñar las tareas con las que debe obtener sus productos o servicios.

En todo trabajo debe mantenerse un debido proceso en lo que respecta a la organización laboral ya que esta definirá las directrices de aquellas tareas que deberán cumplirse para lograr los objetivos planteados a corto plazo.

- **¿Qué es el desempeño laboral?**

El desempeño laboral según **(Robbins, 2004)**, complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. (p.,115)

Por otro lado **(Chiavenato, 2002)** define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. (p.,78)

En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

- **¿Qué es la productividad laboral?**

Es asociada a la hora trabajada y puede ser definida como el alza o baja en los niveles de rendimiento, según el trabajo requerido para la elaboración o prestación de bienes o servicios, como producto final.

La productividad “es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios” Joblers.net, 2015, (p. 09).

Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.

- **Ingresos económicos**

Los ingresos en economía equivalen al total de las ganancias que percibe presupuestariamente una entidad, sea pública, privada, individual o grupal. Es uno de los elementos indispensables en toda evaluación económica, sean o no monetarios, fruto del circuito de consumo-ganancia. La presencia y naturaleza de los ingresos en una sociedad forman parte de los elementos que caracterizan las relaciones sociales, políticas y culturales que ésta presente, ya que tienen impacto en la calidad de vida y en la estabilidad económica. **(Raffino M. E., 2020)**

La contabilidad empresarial contempla el ingreso como el aumento del patrimonio neto de una empresa, ya sea debido al aumento de valor de sus activos (aumento de las ganancias, por ejemplo), o por la disminución de sus pasivos (como el vencimiento de una deuda).

En dicho cálculo no se contemplan las aportaciones de socios y propietarios, sin embargo, ya que éstas deberán retornar eventualmente a manos de los inversores. Usualmente se distingue entre los ingresos por venta de bienes o por prestación de servicios. Sin embargo, sean o no monetarios los ingresos, se enmarcan en el mismo cálculo de consumo y ganancia. Raffino (2020, p.187)

- **Egresos**

Los gastos son activos que se han usado o consumido en el negocio para obtener ingresos y que disminuyen el capital de la empresa. Algunos tipos de ellos son los sueldos y salarios pagados a los empleados, las primas de seguro pagadas para protegerse de ciertos riesgos, la renta del edificio, los servicios públicos como teléfono, luz, agua y gas, las comisiones que se fijan a los empleados por alcanzar su presupuesto de ventas y la publicidad que efectúa la empresa. Como consecuencia de comparar los ingresos con los gastos se genera una utilidad o pérdida. Guajardo, (2014, p. 12)

Así mismo Jones, Werner, Terrel, & Terrel (2001), expresan que " Los gastos son salidas u otras formas de consumo de activos, provenientes de la entrega a fabricación de productos, de la prestación de servicios o del desarrollo de otras actividades" (p.149).

Dentro de este trabajo analizaremos como afecta en si la salida de dinero que se genera dentro de la asociación Techitos Azules y por qué en ocasiones se presenta un mal manejo de sus recursos financieros al cumplir con sus compromisos de sus pagos de las diversas actividades que se generan.

En cuanto a los Egresos que se manejan en la asociación se tendrán en cuenta a que se debe que año tras años no obtengan las rentabilidades económicas dentro de sus proyecciones propuestas, aquí se detallarán uno a uno esos gastos comparándolos en donde se realiza mayor inversión y poder dar a conocer para una correcta solución y bienestar de sus socios.

- **Resultados económicos**

El análisis económico se encarga del estudio de la estructura y evolución de los resultados obtenidos por parte de las empresas (ingresos y gastos) y de la rentabilidad de los capitales utilizados. Esto permite a las empresas pequeñas, medianas y grandes a mantener un control muy minucioso de sus utilidades que se han obtenido dentro de sus ejercicios económicos.

Al final del ejercicio económico la empresa deberá realizar un inventario extracontable de todos los elementos patrimoniales.

Este recuento físico pondrá de manifiesto las diferencias entre los saldos que presentan las cuentas y los valores reales de los elementos que recogen dichas cuentas y su regularización tiene por objeto comprobar que el saldo de estas cuentas corresponde con la realidad. Pombo (2014, p. 14).

- **Indicadores de gestión**

Indicadores de la perspectiva financiera: Este tipo de indicadores reflejan la situación económica de la empresa, de sus estados financieros. Pueden ser indicadores de liquidez, de endeudamiento, de rotación, de rentabilidad, entre otros. Roncancio (2019, p. 41)

Indicadores de la perspectiva de procesos: Los indicadores de esta perspectiva analizan el rendimiento de los procesos internos relacionados con la organización y la satisfacción de clientes. Pueden ser indicadores de calidad del producto o servicio, de eficiencia en tiempos de entrega, de rentabilidad de los procesos, de productividad, entre otros. Roncancio (2019, p. 17)

Indicador Financiero: Los indicadores financieros se han constituido en una herramienta de gestión importante para las empresas. Delante de ellos, es posible hacer un análisis sobre cómo ha estado la situación actual de la empresa, es importante para el mercado o incluso para mostrar puntos críticos para ser resueltos.

Por lo tanto, se convierte en una herramienta valiosa para medir el rendimiento de un segmento determinado de mercado o empresa. Francisco, (2015, p. 14)

Análisis Financiero: El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, en las políticas de cobro o de inventario, así como también una expansión de la empresa a otras zonas geográficas. (Brigham y Houston, 2006).

Indicadores económicos: Se considera un indicador económico a ciertos datos estadísticos que tienen que ver con asuntos económicos que permitirán el análisis de la situación y rendimiento económico que han ocurrido en el pasado y presente, también se puede decir que se encargan de realizar pronósticos para el futuro. Una aplicación de estos indicadores económicos más destacada se da dentro del estudio de los ciclos económicos.

En lo que a este punto se refiere se analizara su estado financiero y delimitar las estrategias que sean necesarias para superar posibles pérdidas que se presenten dentro sus ejercicios económicos de la Asociación Techitos Azules.

¿Qué es un diagrama de Pareto?

El diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

Esta gráfica permite asignar un orden de prioridades para la toma de decisiones de una organización y determinar cuáles son los problemas más graves que se deben resolver primero. Su finalidad, es hacer visibles los problemas reales que están afectando el alcanzar los objetivos de la empresa y reducir las pérdidas que esta posee. (Parra, 2019)

¿Cuáles son las características de diagrama de Pareto?

1. Canaliza los esfuerzos hacia los pocos vitales.
2. Ayuda a priorizar y a señalar la importancia de cada una de las áreas de oportunidad.
3. Es el primer paso para la realización de mejoras.
4. Se aplica en todas las situaciones en donde se pretende efectuar una mejora, en cualquiera de los componentes de la Calidad Total: la calidad del producto/servicio, costos, entrega, seguridad, y moral.
5. Promueve el trabajo en equipo ya que se requiere la participación de todos los individuos relacionados con el área para analizar el problema, obtener información y llevar a cabo acciones para su solución.
 - **¿Qué es una asociación?**

Una asociación es una persona jurídica que se constituye mediante acuerdo de tres o más personas físicas o jurídicas legalmente constituidas, que se comprometen a poner en común conocimientos, medios y actividades para conseguir unas finalidades lícitas, comunes, de interés general o particular, y que se dotan de los estatutos que rigen su funcionamiento. (Jurídica, s.f.)

Tipos de asociaciones:

Hay muchos tipos de asociaciones, según los fines que persiga.

Asociaciones con fines de interés general:

Son por ejemplo las ONG de Desarrollo (muchas de ellas forman parte, como Ayuda en Acción, de las diferentes Coordinadoras regionales o estatales de ONGD, como la CONGDE). Persiguen objetivos que van más allá de las personas asociadas, por ejemplo, la justicia en el mundo o la erradicación de la pobreza.

Asociaciones con fines de interés privado:

Persiguen objetivos que benefician a las personas asociadas. Como ejemplo

1. Asociaciones vecinales: buscan mejorar la vida comunitaria de un barrio o una zona concreta.

2. Asociaciones de personas con determinadas enfermedades: trabajan para lograr ayudas públicas o investigaciones científicas para mejorar la vida de quienes sufren determinadas dolencias.
3. Asociaciones de consumidores: luchan para hacer denuncia pública de determinados casos que afectan a muchas personas, defendiendo además a las personas asociadas.
4. Asociaciones profesionales: trabajan para defender los intereses de un gremio concreto o para mejorar las capacidades de quienes conforman dicha asociación. García Cabezas,(2019, p. 15)

Características de las asociaciones

Las asociaciones son un grupo de personas, por lo menos tres, que aúnan esfuerzos para la consecución de fines de interés general o de interés particular.

Las asociaciones poseen cuatro características fundamentales.

- **Personalidad jurídica.** Están formadas por varias personas o colectivos, y están sujetas a unas normas recogidas en sus estatutos.
- **Tienen un interés compartido.** Se crean con una finalidad particular o general que comparten las personas que se asocian. No todas las asociaciones tienen necesariamente que perseguir fines de interés general, pueden perseguir fines particulares como sería el caso de una asociación deportiva que busca fines exclusivamente para sus socios.
- **No poseen ánimo de lucro.** Los beneficios, el patrimonio, o los recursos que poseen no se pueden repartir entre las personas socias, sino que deben usarse para cumplir la finalidad de la asociación.
- **Funcionamiento democrático.** Todas las personas socias tienen los mismos derechos y deberes siendo la Asamblea General el órgano máximo decisorio. Pueden establecer distintos tipos de socios según los estatutos de cada entidad. Los socios tienen derecho a participar en la organización, a elegir y a ser elegido como miembro de la Junta Directiva. (García, s.f.)

¿Cuál es el tipo de asociación “TECHITOS AZULES”?

La asociación Techitos Azules tiene su principal actividad culinaria y gastronómica en carpas de madera forradas con plástico azul, de donde nace su nombre.

¿Cuál es el objetivo de la asociación “TECHITOS AZULES”?

Su principal objetivo es lograr ser reconocida como una de las mejores asociaciones dentro del Cantón Playas, brindando a sus clientes un servicio de primera y siguiendo normas de higienes en la manipulación de los alimentos provenientes del mar

¿Cómo las asociaciones manejan sus ingresos económicos?

Hay que aclarar que generalmente las asociaciones alcanzan la consideración de entidades sin ánimo de lucro y eso les obliga a destinar todos los recursos obtenidos en los fines para los que se crearon. No es posible repartir beneficios económicos entre los asociados, como hacer las sociedades mercantiles, pero eso no les impide la realización de actividades económicas.

MARCO LEGAL

En la parte legal el derecho a la organización y conformación de las asociaciones en el Ecuador se encuentra sustentada en la Constitución Política de la República título tercero que habla de los derechos, garantías y deberes en su capítulo dos de los derechos civiles el artículo 23 numeral 19, se extrae lo siguiente:

TÍTULO III

DE LOS DERECHOS, GARANTÍAS Y DEBERES

Art. 23.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

19. La libertad de asociación y de reunión, con fines pacíficos.

TÍTULO XII
DEL SISTEMA ECONÓMICO
Capítulo 1
Principios generales

Art. 242.- La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios: y a la propiedad de los medios de producción.

Art. 243.- Serán objetivos permanentes de la economía:

1. El desarrollo socialmente equitativo, regionalmente equilibrado, ambientalmente sustentable y democráticamente participativo.
2. La conservación de los equilibrios macroeconómicos, y un crecimiento suficiente y sostenido.
3. El incremento y la diversificación de la producción orientados a la oferta de bienes y servicios de calidad que satisfagan las necesidades del mercado interno.
4. La eliminación de la indigencia, la superación de la pobreza, la reducción del desempleo y subempleo; el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, y la distribución equitativa de la riqueza.
5. La participación competitiva y diversificada de la producción ecuatoriana en el mercado internacional. (Constitución del Ecuador, 2008)

DERECHO DE ASOCIACIÓN:

Declaración universal de derechos humanos. Art. 20.

Declaración americana de derechos y deberes del hombre. Art. 22.

Convención americana sobre derechos humanos. Art. 16.

Derecho de reunión:

Declaración universal de derechos humanos. Art. 20.

Pacto internacional de derechos civiles y políticos Art. 21.

Convención americana sobre derechos humanos. Art. 15

DERECHO DE ASOCIACIÓN. - El derecho a la asociación se encuentra regulado por el Título XXIX del Libro Primero del Código Civil norma con carácter de ley.

Art. 565. No son personas jurídicas las fundaciones o corporaciones que no se hayan establecido en virtud de una ley, o que no hayan sido aprobadas por el Presidente de la República. Conforme esta disposición para que exista una persona jurídica es necesario que nazcan a partir de una ley o que cuenten con la aprobación del presidente de la República.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Título II

De la Economía Popular y Solidaria

Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 8.- Formas de Organización. - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Sección 2

De las Organizaciones del Sector Asociativo

Art. 18.- Sector Asociativo. - Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la presente Ley.

Art. 19.- Estructura Interna. - La forma de gobierno y administración de las asociaciones constarán en su estatuto social, que preverá la existencia de un órgano de gobierno, como máxima autoridad; un órgano directivo; un órgano de control interno y un administrador, que tendrá la representación legal; todos ellos

elegidos por mayoría absoluta, y sujetos a rendición de cuentas, alternabilidad y revocatoria del mandato.

La integración y funcionamiento de los órganos directivos y de control de las organizaciones del sector asociativo, se normará en el Reglamento de la presente Ley, considerando las características y naturaleza propias de este sector. Concordancias:

- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 105

Art. 20.- Capital Social. - El capital social de estas organizaciones, estará constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables, y por los excedentes del ejercicio económico. En el caso de bienes inmuebles obtenidos mediante donación, no podrán ser objeto

Protección al consumidor de servicios turísticos

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Procesos administrativos en una Asociación

El Proceso Administrativo, es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros. Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo son: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar Chiavenato I. (2016, p. 225-231)

Variable dependiente: Los ingresos.

Son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios. Nunes, (2012, p. 32)

GLOSARIO

Administración: Es una técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados.

Asociación: Es la acción y efecto de asociar o asociarse (unir una persona a otra para que ellos colabore en algún trabajo que se vaya a desarrollar, juntar una cosa con otra para un mismo fin, establecer una relación entre cosas o personas)

Ingresos: Cantidad de dinero ganada o recaudada.

Mercado: Lugar público con tiendas o puestos de venta donde se comercia, en especial con alimentos y otros productos de primera necesidad.

Políticas: Ciencia que trata del gobierno y la organización de las sociedades humanas, especialmente de los estados.

Proceso: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla

Reglamentos: Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

Socios: Un socio es un agente, persona u organización, que se alía a otro con el fin de lograr un objetivo común. Los socios forman una sociedad en la cual se definen los derechos y obligaciones de cada parte.

Variables: Que está sujeto a cambios frecuentes o probables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Cantón Playas perteneciente a la Provincia del Guayas con la cabecera cantonal General Villamil tiene un balneario que geográficamente se encuentra a 96 kilómetros aproximadamente de la ciudad de Guayaquil y desde ese año paso a ser considerado el único balneario con que cuenta la provincia, además de ser declarado por la Unesco en el año de 1982 como la novia del Pacífico por contar con el segundo mejor clima del mundo.

Por otra parte, el incremento de la población en los últimos años ha permitido notar grandes cambios en la economía del Cantón esto ha originado porque algunas personas han decidido quedarse en este balneario y realicen inversiones abriendo nuevas oportunidades de empleo y una reactivación económica, volviendo el mercado del Cantón más competitivo, entre estos negocios se encuentran: asociaciones, comedores de mariscos, asaderos, artesanías, ventas de ropa, heladerías, despensas, minimarkets y cybers; donde la mayor parte de estos pequeños negocios son en base a inversiones familiares o endeudamiento con la banca privada.

Una de tantas asociaciones es “Techitos Azules” fundada en el año de 1988 con acuerdo ministerial N.º 0232457, la cual estaba conformada desde un inicio con un total de 23 socios, actualmente la asociación cuenta con 16 socios debido al aumento de negocios de ventas de comida, ya que en los años a aumentando considerablemente su población acogiendo a turistas nacionales y extranjeros.

Visión

Ser la mejor asociación de restaurantes dentro del cantón que ofrece un buen servicio, atención personalizada, sobre todo beneficios a sus socios y que esto se pueda ver en cada uno de los restaurantes.

Misión

Cubrir dentro del Cantón Playas las necesidades gastronómicas de los clientes nacionales y extranjeros, brindándoles un buen servicio y alimentos con las debidas normas de calidad, llegando a las expectativas de cada uno de los clientes y en el campo laboral nos permita la realización personal y desarrollo de nuestras actividades como grupo.

Figura # 2 Organigrama estructural



Fuente: Asociación Techitos Azules

¿Quiénes son sus clientes?

Los clientes de la asociación Techitos Azules son la población del Cantón Playas y sus sitios aledaños, así como los turistas nacionales y extranjeros que visitan estas amplias playas del Ecuador.

¿Quiénes son sus proveedores?

Entre los proveedores con que cuenta la Asociación Techitos Azules tenemos:

- Almacenes TIA
- Supermercado AKI
- Mi Comisariato

- Coca Cola
- Cervecería Nacional
- Artesanos “Productos del Mar”
- Pescadores independientes
- Jugos Sunny
- All Natural
- Agua Cielo
- Mariscos Puerto del Morro
- Jugos Deli
- Pepsi- Distribuidora
- Comercial el Éxito
- Mercado Municipal de Playas
- Pescadores del Barrio Balcón del Pacifico

¿Quiénes son sus distribuidores?

En cuanto a los distribuidores de la Asociación Techitos Azules tenemos:

- Comedor Alejandrita
- Comedor Olivia
- Comedor María
- Comedor Dylan
- Comedor Carmita
- Comedor Joselito
- Comedor Raquelita
- Comedor Doña Felicita
- Comedor Laurita
- Comedor Doña Miriam
- Comedor Doña Teresa
- Comedor Marilú
- Comedor Raquelita 2
- Comedor Doña Estrellita
- Comedor Teresita
- Comedor Santarrosa

**ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES
DE ALIMENTOS PREPARADOS
“TECHITOS AZULES”
RUC 0992708077001
ACUERDO MINISTERIAL No 2820
FUNDADA EL 3 DE MARZO DE 1988
PROVINCIA DE GUAYAS – CANTÓN PLAYAS**



Tabla # 2 Listado de la plantilla de los empleados

N.º IDENTIFICACIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
0918265216	Santarrosa Cargua Olivia Janneth	Administradora
0906626312	Suarez Vera Santa Epifanía	Presidenta
0919811513	Tomalá Lázaro Tannia Alejandra	Secretaria
0917414173	Delgado Montufar Miriam del Roció	Vocal principal
0924742661	Cruz Suarez Laura Silvana	Vocal Suplente
0905542593	Rivera Reyes Felicita Indelira	Socio
0921909511	Santarrosa Cargua Savia Narcisa	Socio
0919866830	Mendoza Domo Raquel María	Socio
1308135332	Cagua Zambrano Estrella Marilú	Socio
0910807098	Rivera Reyes Celedonia Marina	Socio
0902064781	Suarez Vera Santa Teresa	Socio

Fuente: Asociación Techitos Azules

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

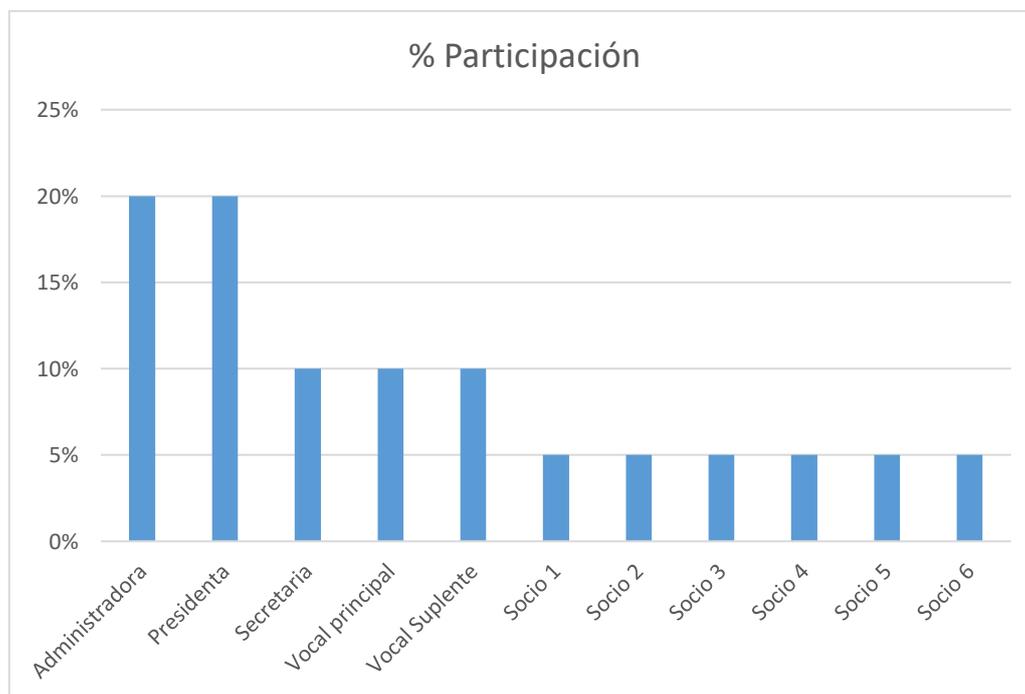
Tabla # 3 del porcentaje de la plantilla de los empleados

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	% Participación
Santarrosa Cargua Olivia Janneth	Administradora	20%
Suarez Vera Santa Epifanía	Presidenta	20%
Tomalá Lázaro Tannia Alejandra	Secretaria	10%
Delgado Montufar Miriam del Roció	Vocal principal	10%
Cruz Suarez Laura Silvana	Vocal Suplente	10%
Rivera Reyes Felicita Indelira	Socio 1	5%
Santarrosa Cargua Savia Narcisa	Socio 2	5%
Mendoza Domo Raquel María	Socio 3	5%
Cagua Zambrano Estrella Marilú	Socio 4	5%
Rivera Reyes Celedonia Marina	Socio 5	5%
Suarez Vera Santa Teresa	Socio 6	5%

Fuente: Asociación Techitos Azules

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Gráfico # 1 % participación de empleados



Fuente: Asociación Techitos Azules

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Imágenes # 1 de los restaurantes de la Asociación



Integrantes de la Asociación techitos azules en una feria gastronómica en la Ciudad de Guayaquil Año 2017

Imágenes # 2 Entrada a la Asociación Techitos Azules- Cantón Playas



Vista de la entrada a la Asociación Techitos Azules- Cantón Playas

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque Cualitativo

Los autores Blasco & Pérez, (2007, p. 25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historia de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Enfoque Cuantitativo

Según el autor Gómez, 2006, (p. 126) Señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él.

Por ejemplo, si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos). Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Tipo de investigación

La investigación responde a los tipos descriptivo, explicativo, correlacional y de campo.

Investigación Descriptiva

Según Mendez (2003) define: “la investigación descriptiva como aquella que utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información”. (p. 1).

Análisis. Dentro del trabajo de investigación realizado dentro de la Asociación Techitos Azules se analizaron los problemas que tienen en cuanto al proceso administrativo y aquellos desconocimientos de cada uno de sus socios, los cuales se ven muchas veces reflejados en sus utilidades, con la aplicación de soluciones inmediatas sobre el correcto uso de herramientas administrativas se pueden dar soluciones inmediatas lo que les permitirá lograr sus objetivos planteados.

Investigación Explicativa

La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente), es netamente explicativa, por cuanto su propósito es demostrar que los cambios en la variable dependiente fueron causados por la variable independiente. Arias, (2012, p. 34).

Análisis. En este trabajo se efectuó también una investigación experimental con el fin de conocer dentro de la asociación Techitos Azules cuales han sido las causas y efecto que conlleva a un mal manejo de los procesos administrativos, a través del uso de una entrevista a su directiva y a los socios que la integran. De este estudio realizado a la asociación, se podrá sacar conclusiones respecto a la aplicación de los procesos administrativos y como estos afectan a sus ingresos cada año debido a desconocimientos de la parte administrativa.

Investigación Correlacional

Según la definición de Cancela G., Cea M., Galindo L., & Valilla G. (2018), no indican que los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios realizados en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Análisis. Se aplicará una investigación correlacional para determinar las relaciones entre los procesos administrativos y los ingresos que se obtienen en la Asociación Techitos Azules, para de esta manera optimizar sus recursos y encaminar un correcto proceso administrativo que se vea reflejado en sus objetivos planteados por sus socios y en los ingresos que estos obtengan de las ventas de sus productos del mar.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población. Es el conjunto de seres humanos que conviven o hacen vida en un determinado espacio geográfico o territorio. Es decir, en este caso la a la población humana. También se utiliza o hace referencia a un conjunto de viviendas e infraestructuras que ocupan un espacio, a menudo de asocia con el término 'localidad'.

- Se asume en esta investigación la población finita que está integrada por 16 socios en lo que a venta de comida de productos del mar se refiere.

Tabla # 4 Población

Segmento	Muestra	Instrumento
Administración-Directiva	4	Entrevista
Socios	12	Encuesta
Total	16	

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas y lógica. La muestra es una parte representativa de la población. (Mata & Macassi, (1997, p. 19)

Para obtener la muestra dentro del presente estudio de investigación, se cogerán y recopilaran los datos que presenta anualmente la Asociación Techitos Azules, como datos estadísticos de los últimos 2 años de los ingresos que obtuvo cada

uno de sus socios y así obtener información más exacta y obtener conclusiones que nos permitirá implementar cambios.

- Para ello utilizaremos la Muestra Probabilístico y tipo de muestreo aleatorio simple debido a que la encuesta y entrevista estará destinada al número de informantes de la Asociación.

Tabla # 5 Muestra

Segmento	Muestra	Instrumento
Administración-Directiva	4	Entrevista
Socios	12	Encuesta
Total	16	

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

- Debido a que la población es menos de 100 personas, no se aplica fórmula.

MÉTODOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Método de análisis-síntesis

Se aplicó el método de análisis y síntesis dentro del proceso de investigación teniendo como finalidad hacer un estudio completo de la parte administrativa de la asociación techitos azules en cuanto a sus procesos administrativos y obtener conclusiones más claras para poder dar soluciones inmediatas.

Método inductivo-deductivo

En el trabajo de investigación se utilizó el método inductivo para la realización de las encuestas que estuvieron dirigidas a los socios de la Asociación Techitos Azules, en las interpretaciones de la entrevista se ha obtenido la información necesaria para dar soluciones a la problemática de los procesos administrativos que esta presenta.

Mediante la utilización el método deductivo se recopiló la información necesaria que nos permitió analizar la problemática del porque no se han aplicado

correctamente los procesos administrativos y buscar inmediatamente las soluciones para sus socios.

Método documental

En la utilización del método documental dentro del presente trabajo se han analizado documentos que maneja la Asociación Techitos Azules como catas de reuniones de directivos, socios, parte financiera e informes anuales de sus ingresos y pago de impuestos.

Método de la Observación

En la Asociación Techitos Azules se aplicó la técnica de observación a las personas que integra la parte administrativa de la asociación y ver cuáles han sido los problemas que afectan su estructura organizacional y como estos afectan los ingresos económicos o si las acciones que toma la parte directiva dan soluciones inmediatas a aquellos problemas.

Encuesta

Las encuestas que se aplicaron a los socios de la Asociación fueron elaboradas con la única finalidad de evaluar por qué el problema el proceso administrativo de esta, este instrumento estuvo estructurado con 10 preguntas entre cerradas, selección múltiple dirigidas a sus socios.

Entrevistas

En el presente trabajo de investigación otro método utilizado fue la entrevista que estuvo dirigida a la presidenta de la asociación techitos Azules la misma que está compuesta por 7 preguntas con el fin de obtener información relevante del problema del proceso administrativo y como esto se ve reflejado en los ingresos. Con esta información pudimos sacar conclusiones de la problemática y dar soluciones inmediatas con la aplicación de un Plan de mejoras.

TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Diagrama causa efecto

En el diagrama de causa y efecto se lo aplico en el presente trabajo analizando la problemática de la Asociación, conociendo sus posibles causas que han presentado durante los últimos años y encontrarle una solución inmediata y que efectos se han dado a los bajos ingresos económicos.

Ficha técnica de observación

Se aplicó además una ficha de observación a la parte directiva de la Asociación Techitos azules para obtener resultados sobre la administración de su directiva y dar soluciones que le permitan el mejoramiento en sus procesos administrativos, esta ficha nos permitirá recabar información adicional recabar más datos que fueron útiles en nuestra investigación.

Diagrama Pareto

La encuesta fue aplicada a los 16 socios de la Asociación “Techitos Azules” donde se centró en conocer a que se debe su desconocimiento en el proceso administrativo sobre Planificación, Organización, Dirección, Control y evaluación y si cada uno de sus socios conoce de estas herramientas administrativas.

FODA

En la realización del FODA dentro de la Asociación Techitos Azules se analizó su entorno interno, para de esta manera poder determinar los problemas que tenía la asociación y como se veía afectada por el desconocimiento de los procesos administrativos, analizando factores como económicos, políticos legales y tecnológicos.

Tabla # 6 Análisis FODA

VARIABLES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>RECURSOS HUMANOS / PERSONAS</p>	<p>1. Personal que integra la Asociación mantiene capacitaciones en normativas de atención al cliente y manipulación de alimentos.</p>	<p>1. El personal de la Asociación Techitos Azules no ha realizado algún curso respecto a normativas administrativas y contables</p>
<p>RECURSOS MATERIALES /EQUIPOS/ INFRAESTRUCTURA</p>	<p>1. Posee una gran infraestructura y lugar privilegiado dentro del Cantón. 2. Su gran trayectoria le ha permitido un gran reconocimiento ante los demás locales</p>	<p>1. Debido a la regeneración urbana las calles que conllevan a este sitio se encuentran en muy mal estado. 2. Dentro del Cantón se siguen abriendo nuevos locales dedicados al expendio de comidas, mucha de las veces con platos variados tal es el caso del nuevo mercado de Playas</p>
<p>RECURSOS FINANCIEROS</p>	<p>1. Las operaciones de los socios se malas destina para mejoras propias de los comedores de la Asociación Techitos Azules.</p>	<p>1. Las continuas pugnas de cada uno de sus integrantes por tener un mejor local y presentación al turista no les permite realizar inversiones como adquirir nuevos implementos</p>
<p>RECURSOS TECNOLÓGICOS</p>	<p>1. La información de sus documentos sustentadas en factura lo maneja la contadora de la Asociación</p>	<p>1. Carece de un sistema de control y registro de sus actividades financieras</p>
<p>PROCESOS</p>	<p>1. Buen proceso de distribución de sus productos desde la cocina hasta la mesa del cliente</p>	<p>1. No todos los socios cumplen con lo planificado para la correcta distribución de los productos, el motivo acaparar más clientes.</p>

<p>PRODUCTOS</p> <p>PRODUCTOS SUSTITUTOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de platos típicos preparados con productos del mar. 2. Rapidez por parte del personal en la preparación de los alimentos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos locales con los mismos platos típicos de las costas ecuatorianas. 2. Debido a la competencia se descuida en muchos casos la atención del cliente.
<p>PRECIO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios establecidos de acuerdo a reuniones con las demás asociaciones y personal del municipio de Playas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia de precios de locales como el dolarazo que ofertan productos a menor precio
<p>PLAZA/CANALES DE DISTRIBUCIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a su ubicación dentro del malecón la distribución de sus productos de inicio desde que el cliente llega 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temporadas altas y bajas muchas veces no se cumplen con la distribución de sus productos que se han planteado
<p>PROMOCIONES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al cliente mientras espera por su pedido se le concede un plato de patacones con queso. 2. Dentro de la adquisición de los platos típicos se les da a conocer la promoción de una jarra de jugo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a los pocos clientes que muchas veces llegan es imposible cubrir esta promoción dentro de la adquisición de los platos que ofrecen. 2. Esta promoción solo se la da si el local está a la capacidad de cliente
<p>PUBLICIDAD</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En lo que respecta a la publicidad de la Asociación en convenio con el Ministerio de Turismo y la Alcaldía se les brinda la debida propaganda de los servicios que ofrecen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aunque existen medios de comunicación como radio y televisión nunca se les da la respectiva promoción y publicidad de estos locales existentes en el Cantón.

REDES SOCIALES / SOCIAL MEDIA	1. Dispone de una página de Facebook desde hace 7 años	1. La página de Facebook no se la actualiza cada año, con las actividades más importantes que realizan
PAGINA WEB	1. No dispone, pero entre los socios ha surgido la inquietud de disponer una para exponer sus servicios más allá del mercado local.	1. No dispone debido al costo que le genera el dominio
MERCADO/ COMPETIDORES	1. Dispone de un amplio reconocimiento entre las demás asociaciones del Cantón	1. Dentro del sitio que funciona esta asociación se han abierto nuevos locales de venta de comidas rapadas o difuntea platos que no involucren el marisco
CLIENTES EXTERNOS	1. En la actualidad estos negocios están teniendo gran acogida por parte de personal que labora en empresas dentro del Cantón Playas.	1. No existe la implementación de otros tipos de almuerzo que no sea el marisco, lo que en ocasiones provoca que la personas dirijan sus gustos a comedores aledaños donde no se ofertan platos a base de productos del mar
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores de mariscos para la elaboración de sus platos nunca son escasos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una de las desventajas es que algunos proveedores especulan con el precio. 2. Debido a la veda de algunas especies marinas como el camarón, cangrejo o concha genera que los proveedores no puedan abastecer a todos los comedores que integran esta asociación, provocando el malestar entre sus miembros.

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

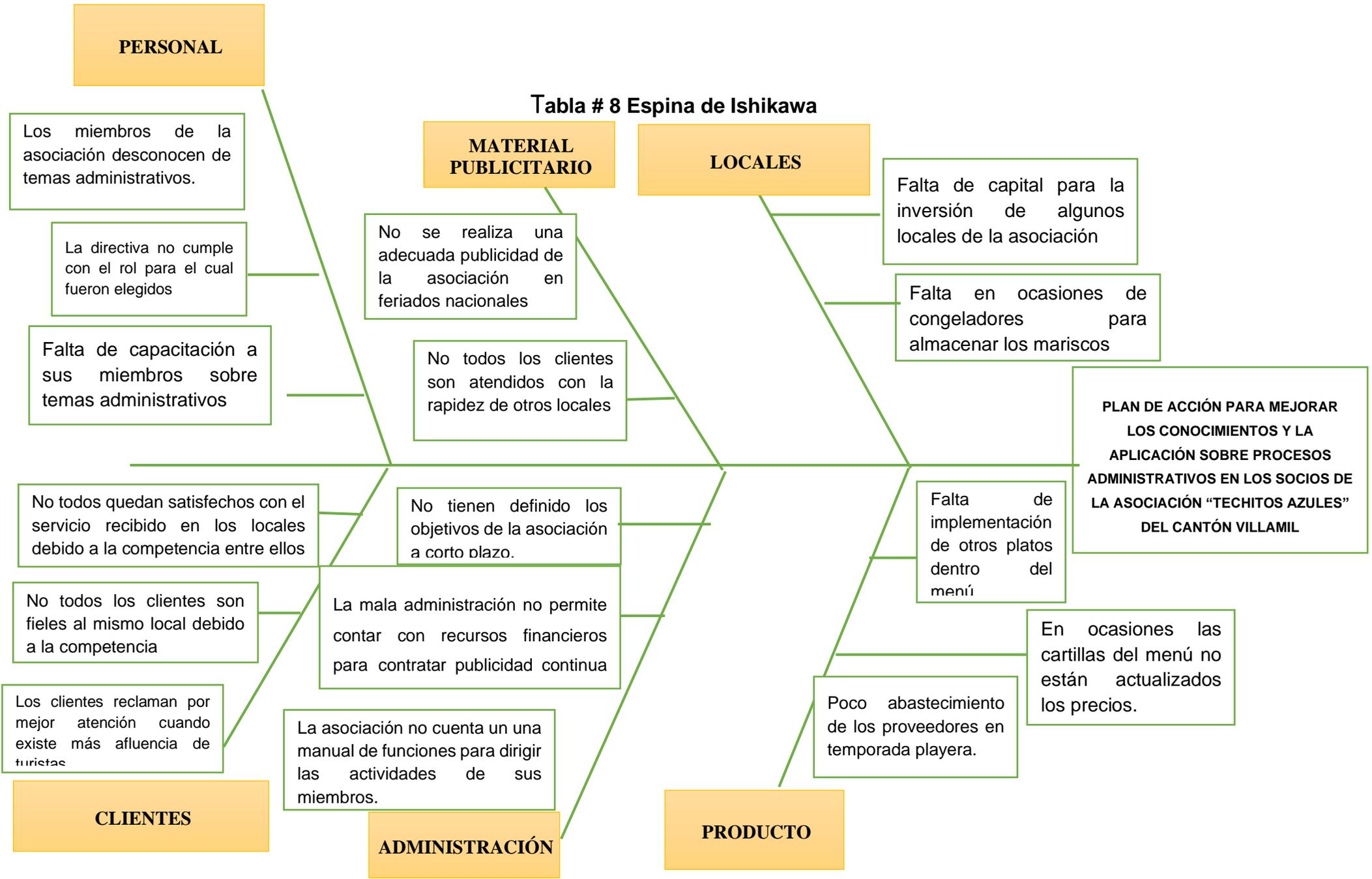
Tabla # 7 ANÁLISIS PEST

OPORTUNIDADES	VARIABLES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Que el gobierno dicte nuevas políticas en favor del turismo y de las asociaciones. • Que el gobierno ecuatoriano dicte nuevas Leyes en el ámbito turístico y le brinde una mayor explotación a los recursos que se posee. 	POLÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Que el gobierno imponga más impuestos a las asociaciones • Que la economía no sea la proyectada por el gobierno en el sector turístico o que el desempleo siga en aumento.
<ul style="list-style-type: none"> • Que se desarrollen nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente y el control de los ingresos y gastos de las asociaciones. • Que se implemente dentro de la asociación una zona wifi para que los clientes naveguen mientras esperan sus platos solicitados. 	TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Poco interés en el uso de herramientas tecnológicas por parte de los integrantes de la asociación. • Qué locales de la competencia implementen cajas registradoras en sus comedores.
<ul style="list-style-type: none"> • El país le brinda una mayor atención al sector turístico permitiendo que esta se convierta en fuente de ingresos de la población que se dedica a esta actividad. • Nuevas políticas a favor de las pequeñas asociaciones dentro del sector turístico 	ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas leyes e impuestos para la reactivación económica del país. • El sector turístico no reúne lo planteado dentro del presupuesto del Estado o la inflación sigue en crecimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Las asociaciones al igual que todas las empresas se dedican al cuidado del medio ambiente, esto es manteniendo limpios sus lugares de trabajo • Realización de cursos sobre manipulación de alimentos 	AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Que personas ajenas a los negocios que aquí laboran desechen sus alimentos y la basura se acumule. • El crecimiento masivo de turistas no sigue procedimientos de desechos de la basura dentro de las

<p>por parte del Municipio de Playas.</p>		<p>playas, obligando a las personas que forman parte de estos comedores efectúen continuamente mingas de limpieza</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer la gastronomía propia del Cantón Playas. • Mostrar al turista una atención amable y cordial desde que llega al local hasta que se retira del comedor 	<p>CULTURAL/ SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos productos que no tienen que ver con la gastronomía a base de mariscos. • Mostar al turista una cultura egoísta y despreocupa en su atención.
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de reactivación económica por parte del municipio y trabajo mutuo con las asociaciones del Cantón Playas. 	<p>LEGAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que la asociación no cumpla con las obligaciones adquiridas con el Estado y el SRI. • Que no se obtengan los permisos necesarios dentro de las ordenanzas municipales

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Tabla # 8 Espina de Ishikawa



CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Análisis de los resultados de los ingresos económicos de los restaurantes en los últimos tres periodos.

ASOCIACIÓN TECHITOS AZULES

Tabla # 9 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2018

INGRESOS			
	PRECIO	VTAS SOCIOS	TOTAL
Camarones Apanados	\$ 7,00	689	\$ 4.823,00
Camarones Reventados	\$ 6,00	745	\$ 4.470,00
Corvina	\$ 7,00	754	\$ 5.278,00
Ceviche de Concha	\$ 5,00	825	\$ 4.125,00
Ceviche de Camarón	\$ 5,00	789	\$ 3.945,00
Ceviche de Pescado	\$ 4,50	840	\$ 3.780,00
Ceviche Mixto	\$ 7,00	805	\$ 5.635,00
Arroz Marinero	\$ 5,00	941	\$ 4.705,00
Tortilla de Camarón	\$ 4,00	651	\$ 2.604,00
Calamar	\$ 5,00	766	\$ 3.830,00
Caldo de Pescado	\$ 3,50	855	\$ 2.992,50
Encebollado	\$ 2,75	1580	\$ 4.345,00
Otros Platos	\$ 3,00	542	\$ 1.626,00
Bebidas	\$ 0,75	1875	\$ 1.406,25
TOTAL DE INGRESOS			\$ 53.564,75
EGRESOS			
Compra de vajilla	\$ 1.920,00		
Compra de Sillas y mesas	\$ 7.200,00		
Compra de Mariscos			
Camaron 20 libras x socio	\$ 12.800,00		
Compra de corvinas	\$ 10.240,00		
Compra de conchas 100	\$ 5.120,00		
Compra de calamar 8 Lb	\$ 10.240,00		
Bebidas	\$ 4.608,00		
TOTAL DE EGRESOS			\$ 52.128,00
UTILIDAD NETA			\$ 1.436,75

- **Interpretación de los resultados de los ingresos económicos de los restaurantes en los últimos tres periodos.**

Dentro del análisis de la situación financiera durante el año 2018 podemos ver que en relación a sus ingresos y egresos la Asociación Techitos azules obtuvo una utilidad de \$ 1.436,75 dólares cantidad que dividida para 32 socios lo que nos da \$44.90 valor que es aportado a la cuenta individual de cada uno de sus integrantes para irlos provisionando para futuras inversiones entre ellos.

ASOCIACIÓN TECHITOS AZULES

Tabla # 10 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2019

INGRESOS

	PRECIO	VTAS SOCIOS	TOTAL
Camarones Apanados	\$ 7,00	718	\$ 5.026,00
Camarones Reventados	\$ 6,00	733	\$ 4.398,00
Corvina	\$ 7,00	721	\$ 5.047,00
Ceviche de Concha	\$ 5,00	802	\$ 4.010,00
Ceviche de Camarón	\$ 5,00	763	\$ 3.815,00
Ceviche de Pescado	\$ 4,50	812	\$ 3.654,00
Ceviche Mixto	\$ 7,00	817	\$ 5.719,00
Arroz Marinero	\$ 5,00	901	\$ 4.505,00
Tortilla de Camarón	\$ 4,00	689	\$ 2.756,00
Calamar	\$ 5,00	714	\$ 3.570,00
Caldo de Pescado	\$ 3,50	802	\$ 2.807,00
Encebollado	\$ 2,75	1512	\$ 4.158,00
Otros Platos	\$ 3,00	581	\$ 1.743,00
Bebidas	\$ 0,75	1812	\$ 1.359,00
TOTAL DE INGRESOS			\$ 52.567,00

EGRESOS

Compra de vajilla	\$ 1.280,00		
Compra de Sillas y mesas	\$ 2.880,00		
Compra de Mariscos			
Camaron 20 libras x socio	\$ 16.640,00		
Compra de corvinas	\$ 11.776,00		
Compra de conchas 100	\$ 5.120,00		
Compra de calamar 8 Lb	\$ 7.680,00		
Bebidas	\$ 4.608,00		
TOTAL DE EGRESOS			\$ 49.984,00
UTILIDAD NETA			\$ 2.583,00

Diagnóstico del estado de pérdidas y ganancias, periodo 2019.- En lo que respecta al análisis de la situación financiera durante del año 2019, los socios lo consideran un año excelente ya que pudieron cumplir con lo proyectado por cada uno de ellos es así como pudieron observar un incremento en su utilidad las misma que se debieron al aumento de sus producto, por lo que se obtuvo como ingreso \$52.567.00 y de egreso \$49.984.00 obteniéndose una utilidad de \$ 2.583,00 dólares, en comparación al 2018 esto representa el doble de lo obtenido en ese año, esta cantidad fue dividida para 32 socios lo que nos da \$ 80.72 valor que es aportado a la cuenta individual de cada uno de sus integrantes con el propósito de realizar mejora en sus locales

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN

Presidenta: Sra. Olivia Santarrosa Cargua

Entrevistador: Gustavo Barrera Lindao

Objetivo: ¿Conocer la incidencia tiene el desconocimiento sobre procesos administrativos en los socios de la Asociación Techitos Azules Cantón Playas en los resultados económicos de los restaurantes que ellos administran?

1. ¿Cuáles son los objetivos que se han trazado Uds., como asociación Techitos azules?

Entre los objetivos que nos hemos planteados es ser reconocida entre las demás asociaciones dentro del Cantón Playas cumpliendo, cumpliendo las metas que nos propusimos al confórmanos como socios, actualmente la municipalidad nos ha dado todo su apoyo con cursos y capacitaciones, lo que nos ha servido para ir mejorando cada día en la atención de los clientes y nosotros ir creciendo como la Asociación Techitos Azules.

2. ¿Los socios de esta asociación tienen conocimientos sobre los Procesos administrativos?

Respondiéndole a esta pregunta no todos tienen conocimientos sobre procesos administrativos que se deben llevar dentro de una asociación, pero gracias a la ayuda de algunos socios y a estudiantes así como Ud. que están realizando sus trabajos de investigación para las universidades o institutos tecnológicos nos han

brindado ciertas orientaciones ya sea en asuntos administrativos, contables y tributarios.

3. ¿Con que frecuencia se involucran a los socios en la preparación del presupuesto de la Asociación Techitos Azules?

Generalmente quienes estamos involucrados en los asuntos económicos de la asociación somos la directiva integrada por la presidente, vicepresidenta, tesorera y secretaria, somos quienes tratamos los temas concernientes a los ingresos y gastos que se presentes, para luego sostener una reunión general con los demás socios y exponer estas novedades ya sean favorables o desfavorables.

4. ¿Qué estrategias actualmente utilizan para mejorar los resultados económicos de los restaurantes que administran?

Estrategias como asociación ninguna, pero si hablamos individualmente cada socio ve por su negocio y administra sus ingresos obtenidos y los distribuye de acuerdo a sus necesidades que se estén presentando en su comedor. Una de esas estrategias que se aplica es brindar al cliente una atención personalizada, donde un trato cortés y que sienta desde un inicio que su pedido estará en el tiempo acordado, además todos los socios hemos realizado cursos sobre atención al cliente brindados por la universidad católica y cursos por parte de la municipalidad y el Ministerio de Turismo

5. Cada que tiempo se presenta informe de la gestión de la asociación a sus socios.

Bueno nosotros como asociación mantenemos reuniones cada mes para conocer las novedades que se presenten en cada comedor y definir novedades contables y tributarias que nos informe la contadora sobre algún trámite realizado dentro del SRI.

6. ¿Cree conveniente que todos los socios administradores de los restaurantes, deberían recibir capacitaciones dentro del campo administrativo y contable?

Si yo creo conveniente que los socios de cada comedor deberían involucrarse un poco más y recibir ciertas capacitaciones para que tengan una mejor visión

de cómo administrar sus comedores minimizando gastos innecesarios que muchas veces conllevan a no obtener los ingresos proyectados por sus dueños y esta mala administración que ha provocado que muchos socios en ocasiones no lleguen a abrir sus comedores, ya sea por la mala inversión en ciertos productos o mejoras de los locales.

7. ¿Cree conveniente que dentro de la Asociación Techitos azules se deba aplicar un Plan de Mejora para incrementar los ingresos?

Si su aplicación va a lograr que se mejoren los ingresos de la asociación y de los dueños de comedores, yo diría que, si es necesaria la implementación de un plan de mejora dentro de la Asociación Techitos Azules, para de esta manera conocer los puntos favorables y en contra que nos permitan mejorar cada día.

8. Los socios tienen conocimiento de los planes que elabora la Asociación Techitos Azules

Cada uno de los socios tiene conocimiento de los planes que elaboramos en cada reunión y se les pone en conocimiento a casa uno de ellos, creemos que esto nos ha permitido mantener una correcta comunicación y nos está permitiendo crecer como asociación cada día ya que como directiva tratamos de mantener la debida transparencia en cada uno de los pasos que damos para el bien de ellos y de esta asociación que cada día es reconocida entre los habitantes del cantón y los turistas que lo visitan

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADORES DE LOS 15 RESTAURANTES

Objetivo: Analizar las incidencias que tiene los socios de la asociación en el desconocimiento de los procesos administrativos que afectan el desempeño de quienes administran los restaurantes.

1. ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades que debe realizar en su puesto de trabajo?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
1	Si	7	47%
	No	8	53%
	TOTAL	15	100%

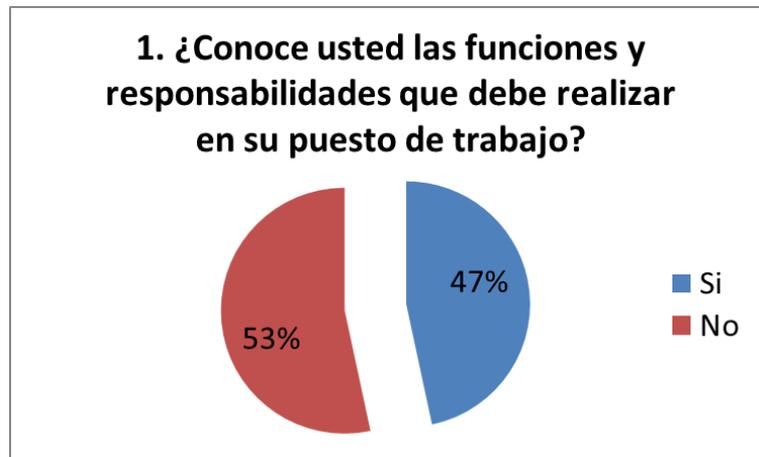


Figura 3. Funciones y responsabilidades de los socios en sus puestos de trabajo

Análisis

De los 15 socios de la Asociación Techitos Azules un 47% que representan a 7 socios nos dieron a conocer que si conocen las funciones que realizan en sus puestos de trabajo y el 53% que representan a 8 socios dijeron desconocer sus funciones en sus puestos de trabajo.

Interpretación

Como se puede evidenciar en esta pregunta muchos de los socios tienen un desconocimiento de que funciones deben realizar dentro de sus negocios y cuáles son las responsabilidades en sus puestos de trabajo, este

desconocimiento hace que muchos de ellos realicen la misma función provocando malestar entre ellos mismos.

2. ¿Con que frecuencia le socializan las estrategias y metas económicas que se ha planteado la directiva de la Asociación Techitos Azules?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
2	Muy Frecuente	3	20%
	Frecuente	5	33%
	Poco frecuente	4	27%
	Nada Frecuente	2	13%
	Nunca	1	7%
	TOTAL		15

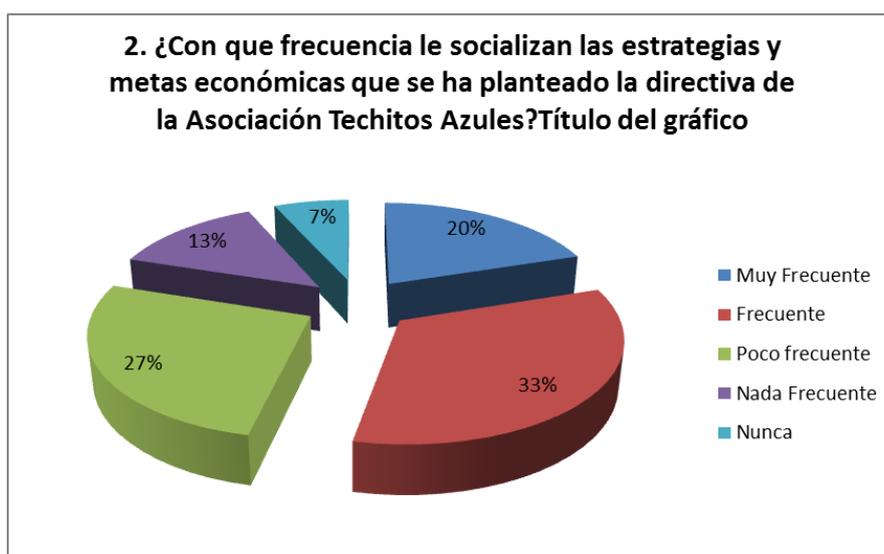


Figura 4. Frecuencias con que se socializan las estrategias y metas económicas

Análisis

Un 20% consideran que es muy frecuente que si se les socializa en las reuniones las estrategias y metas que se ha planteado la directiva; 33% considera que es frecuente la socialización de estrategias económicas; 27% de los encuestados dicen que es poco frecuente; 13% dicen que es nada frecuente dicha socialización y un 7% que nunca se socializan estos puntos dentro de las reuniones

Interpretación

Al analizar esta pregunta podemos evidenciar que muchos de los socios desconocen de ciertas estrategias para alcanzar las metas económicas que la directiva de la asociación haya planteado, es este desconocimiento que provoca

muchas veces malestar y no logran cumplir con sus metas y objetivos a corto plazo.

3. ¿Con que frecuencia considera Usted que la directiva de la asociación debería dar capacitaciones en temas administrativos y contables para desarrollar de manera satisfactoria sus funciones?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
3	Muy Frecuente	12	80%
	Frecuente	3	20%
	Poco frecuente	0	0%
	Nada Frecuente	0	0%
	Nunca	0	0%
	TOTAL		15

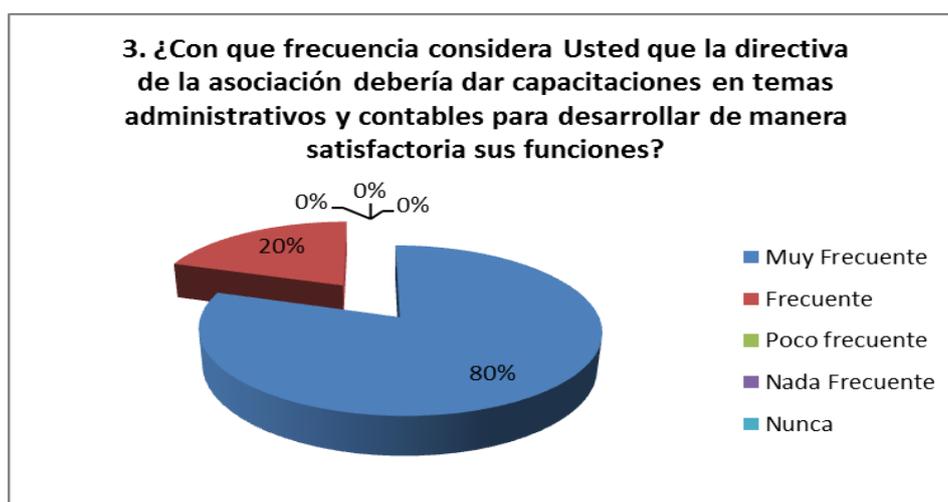


Figura 5. Frecuencias con que se deberían dar capacitaciones en temas administrativos y contables.

Análisis

Un 80% consideran que muy frecuentemente la directiva de la asociación debería preocuparse en dar capacitaciones en temas administrativos, contables y tributarios y un 20% de los encuestados dicen que estas capacitaciones se deben realizar de manera frecuente es decir cuando el caso lo amerite para evitar gastos innecesarios.

Interpretación

Los socios consideran que la directiva de la asociación debería brindar de manera muy frecuente capacitaciones con temas administrativos, contables y tributarios que les permitan mejorar sus ingresos y conocer las funciones a

realizar, aunque por parte de la municipalidad y del ministerio de turismo han recibido ciertas capacitaciones, pero no en el ámbito que administrativo

4. ¿Con que frecuencia reciben informes por parte de la directiva de la asociación en las reuniones que se realizan?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
4	Muy Frecuente	8	53%
	Frecuente	5	33%
	Poco frecuente	2	13%
	Nada Frecuente	0	0%
	Nunca	0	0%
	TOTAL		15

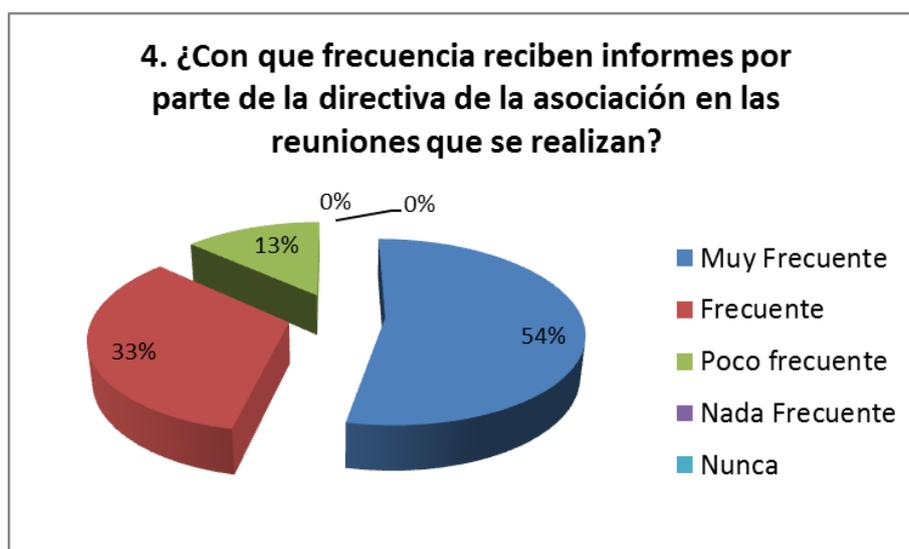


Figura 6. Frecuencias con reciben informes por parte de la directiva de la asociación en las reuniones que se realizan

Análisis

Un 80% consideran que muy frecuentemente la directiva de la asociación debería preocuparse en dar capacitaciones en temas administrativos, contables y tributarios y un 20% de los encuestados dicen que estas capacitaciones se deben realizar de manera frecuente es decir cuando el caso lo amerite para evitar gastos innecesarios.

Interpretación

Los socios consideran que la directiva de la asociación debería brindar de manera muy frecuente capacitaciones con temas administrativos, contables y tributarios que les permitan mejorar sus ingresos y conocer las funciones a

realizar, aunque por parte de la municipalidad y del ministerio de turismo han recibido ciertas capacitaciones, pero no en el ámbito que administrativo

5. ¿Cuál es la percepción sobre el liderazgo del presidente de la Asociación?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
5	Excelente	8	53%
	Muy Buena	4	27%
	Buena	3	20%
	Regular	0	0%
	Deficiente	0	0%
	TOTAL		15



Figura 7. Percepción sobre el liderazgo del presidente de la Asociación

Análisis

Un 53% consideran que el liderazgo de la presidenta para manejar la asociación es excelente; 27% desde su perspectiva consideran que la administración de la presidenta asume un liderazgo muy bueno y un 27% considera que el liderazgo es bueno

Interpretación

Cada uno de los socios desde sus perspectivas consideran en un porcentaje muy alto que el liderazgo impuesto por la presidenta Santarrosa es excelente ya que en lo posible está cumpliendo con los objetivos por los cuales se asociaron, aunque de manera muy sincera reconocen que hay ciertos aspectos que desconocen en temas administrativos.

6. ¿Considera usted que están definidos los niveles de jerarquía de la Asociación?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
6	Totalmente de acuerdo		0%
	Muy de acuerdo	4	27%
	De acuerdo	4	27%
	En desacuerdo	7	47%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	TOTAL	15	100%

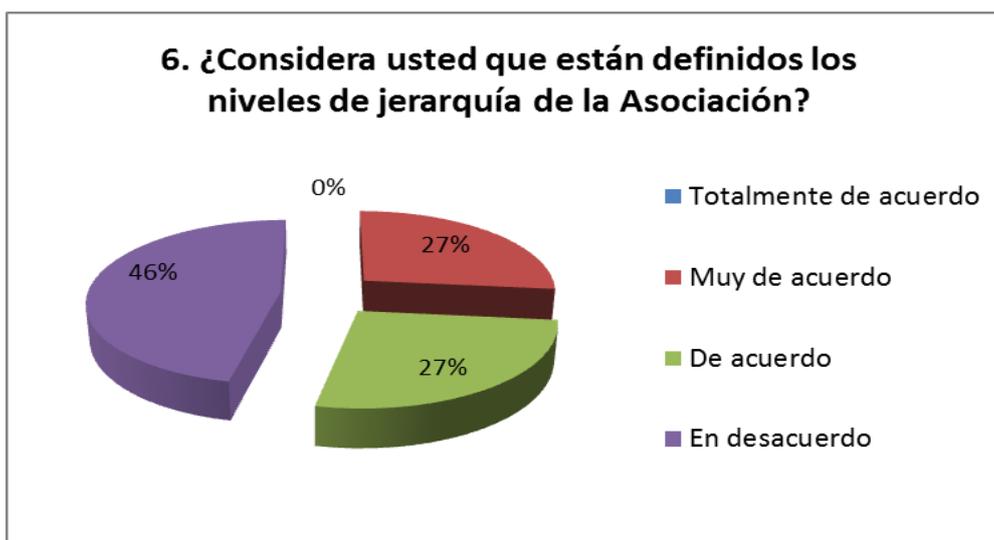


Figura 8. Definición de los niveles de jerarquía de Asociación

Análisis

Un 53% consideran que el liderazgo de la presidenta para manejar la asociación es excelente; 27% desde su perspectiva consideran que la administración de la presidenta asume un liderazgo muy bueno y un 27% considera que el liderazgo es bueno

Interpretación

Cada uno de los socios desde sus perspectivas consideran en un porcentaje muy alto que el liderazgo impuesto por la presidenta Santarrosa es excelente ya que en lo posible está cumpliendo con los objetivos por los cuales se asociaron, aunque de manera muy sincera reconocen que hay ciertos aspectos que desconocen en temas administrativos.

7. ¿Cuál es su participación en el proceso administrativo?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
7	En todo el proceso	3	20%
	En parte del proceso	2	13%
	Ningún proceso	10	67%
	TOTAL	15	100%



Figura 9. Participación en el proceso administrativo

Análisis

Un 20% nos da a conocer de su intervención dentro de todo el proceso administrativo de la asociación; 13% solo interviene en una parte del proceso administrativo y un 67% no tiene ninguna participación dentro del proceso administrativo de la asociación Techitos Azules.

Interpretación

Como se puede evidenciar la mayor parte de los socios de la asociación Techitos azules no tiene la debida participación dentro del proceso administrativo, esto también se debe a la falta de interés de algunos de ellos o debido a sus continuas faltas a las reuniones dadas a conocer por los miembros de la directiva.

8. ¿Cuál es su participación en el proceso de la elaboración del presupuesto?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
8	En todo el proceso	3	20%
	En parte del proceso	5	33%
	Ningún proceso	7	47%
	TOTAL	15	100%

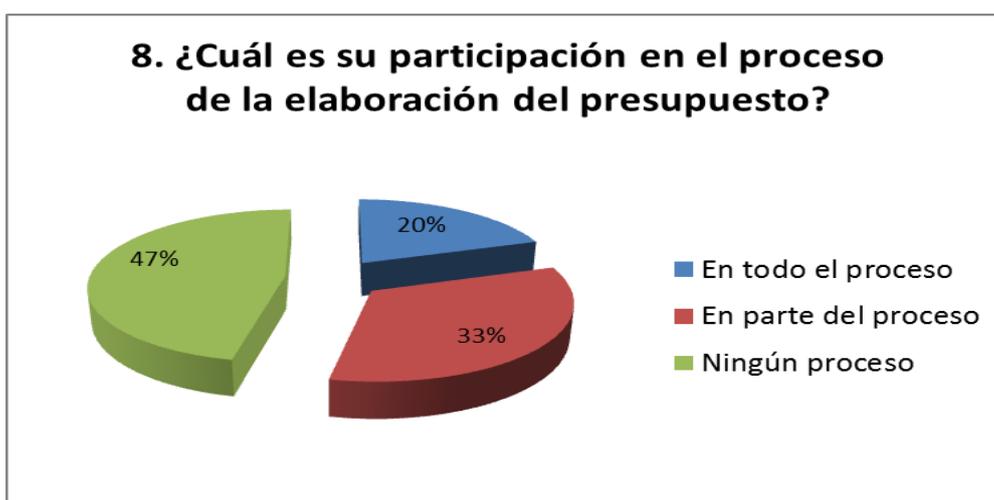


Figura 10. Participación en el proceso de la elaboración del presupuesto

Análisis

Un 20% nos da a conocer de su participación en el proceso de la elaboración del presupuesto de la asociación; 33% solo interviene en una parte del proceso de la elaboración del presupuesto y un 47% no tiene ninguna participación dentro del proceso de elaboración del presupuesto de la asociación Techitos Azules.

Interpretación

Dentro de este análisis podemos evidenciar un porcentaje muy alto de las personas que integran la asociación Techitos azules no tiene ninguna participación dentro de la elaboración del presupuesto de la misma, tal vez esto se debe a que la parte directiva es la encargada de realizarlo y posteriormente mediante reunión de todos sus integrantes darlo a conocer, como anteriormente se dijo algunos desconocimientos se debe a sus faltas a las reuniones convocadas.

9. ¿Consideran ustedes importantes diseñar un plan de mejoras que involucren los procesos administrativos para mejorar los ingresos económicos de los restaurantes de la Asociación Techitos Azules, del cantón Playas de Villamil?

ITEM	Alternativas	Frecuencias	%
9	Muy importante	9	60%
	Importante	4	27%
	Indiferente	2	13%
	Poco importante	0	0%
	Nada importante	0	0%
	TOTAL		15

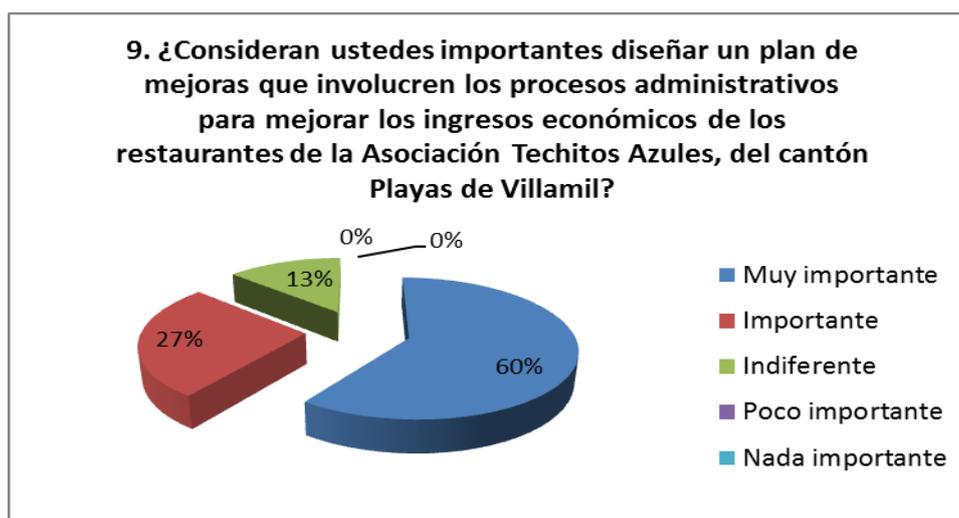


Figura 11. Participación en el proceso de la elaboración del presupuesto

Análisis

Un 60% de los socios encuestados consideran que es de mucha importancia diseñar un plan de mejora donde se involucre los procesos administrativos y de esta manera se puedan ver resultados en la parte económica; 27% consideran importante su implementación dentro de la asociación y un 13% les es indiferente su aplicación.

Interpretación

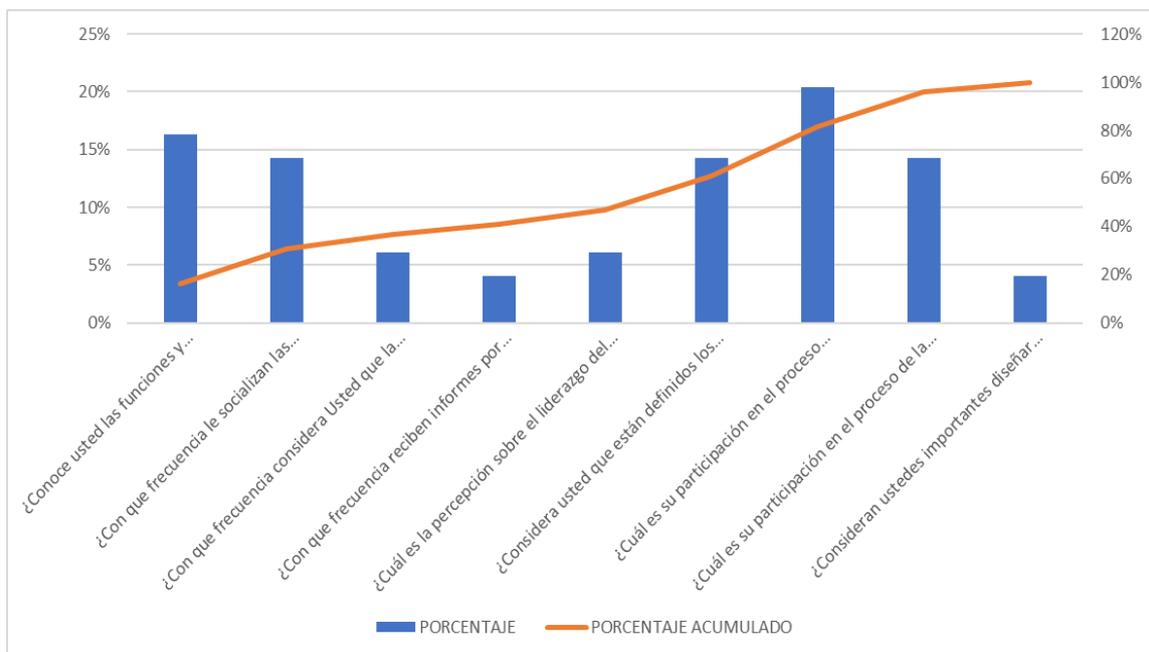
Como podemos ver en el análisis de esta pregunta la mayor parte de los socios encuestados consideran de mucha importancia aplicar un plan de mejora y que este sea una herramienta guía para mejorar los ingresos económicos de la asociación Techitos Azules.

Tabla # 11 Diagrama de Pareto

CAUSA	DATOS RECOLECTADOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
¿Conoce usted las funciones y responsabilidades que debe realizar en su puesto de trabajo?	8	16%	16%
¿Con que frecuencia le socializan las estrategias y metas económicas que se ha planteado la directiva de la Asociación Techitos Azules?	7	14%	31%
¿Con que frecuencia considera Usted que la directiva de la asociación debería dar capacitaciones en temas administrativos y contables para desarrollar de manera satisfactoria sus funciones?	3	6%	37%
¿Con que frecuencia reciben informes por parte de la directiva de la asociación en las reuniones que se realizan?	2	4%	41%
¿Cuál es la percepción sobre el liderazgo del presidente de la Asociación?	3	6%	47%
¿Considera usted que están definidos los niveles de jerarquía de la Asociación?	7	14%	61%
¿Cuál es su participación en el proceso administrativo?	10	20%	82%
¿Cuál es su participación en el proceso de la elaboración del presupuesto?	7	14%	96%
¿Consideran ustedes importantes diseñar un plan de mejoras que involucren los procesos administrativos para mejorar los ingresos económicos de los restaurantes de la Asociación Techitos Azules, del cantón Playas de Villamil?	2	4%	100%
TOTAL	49	100%	

Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Gráfico # 2 % Análisis de Pareto



Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo

Diagnóstico. - Como podemos darnos cuenta mediante la elaboración del Diagrama del Pareto uno de los mayores problemas de la Asociación techitos Azules, es el poco conocimiento en temas administrativos por parte de cada uno de sus socios y la poca participación dentro de temas como elaboración del presupuesto, mediante este análisis 80-20 como también es conocido el diagrama de Pareto.

¿QUÉ ES UN PLAN DE MEJORAS?

Se considera un plan de mejora al conjunto de acciones que se programan con el fin de conseguir una mejora continua en ciertas áreas donde se requiera su implementación y conseguir los resultados esperados por una empresa u organización. Un plan de mejora jamás se centra en aquellos problemas esporádicos que se dan en una empresa. En su lugar se encuentra dirigido hacia los diversos problemas crónicos

¿Porque es importante el plan de mejoras?

En las empresas pequeñas o grandes una de sus principales metas es la de ir mejorando continuamente día a día para cumplir con sus objetivos y metas en relación a la calidad del servicio, precio y calidad de sus productos. El principal objetivo e importancia de su implementación es la mejora continua aparte de ser una herramienta y estrategia a ser aplicada, es su razón de ser y como obligación indiscutible para toda empresa.

Como se construye un plan de mejoras

Un plan de mejora debe estar constituido de las siguientes fases:

- Comprender el problema
- Establecer objetivos
- Analizar los factores relevantes
- Seleccionar acciones de mejora
- Aplicar el plan de mejora

- Evaluar los resultados de las mejoras
- Asegurar las pertenencias de los resultados del plan

¿Qué es la técnica 5w+2h?

La técnica 5W+2H es una herramienta de gestión la cual nos permite indagar 7 cuestionamientos los mismos que nos permitirán implementar un plan de acción de forma sistemática y estructurada. La aplicación de esta técnica en las empresas es sencilla, a su vez puede desarrollarse individual o en grupo.

Siguiendo con la línea de la técnica iterativa de los "5 ¿por qué?", aparece esta metodología denominada 5W+2H (o 5W2H), utilizada con frecuencia en el análisis de problemas.

La misma consiste en realizar 7 preguntas acerca de un problema para determinar su origen. Su nombre proviene de la inicial de cada palabra en inglés correspondiente a la pregunta en cuestión:

What? = ¿Qué?

Why? = ¿Por qué?

When? = ¿Cuándo?

Where? = ¿Dónde?

Who? = ¿Quién?

How? = ¿Cómo?

How much? = ¿Cuánto?

Tabla 12. MATRIZ DE PLAN DE MEJORAS

VARIABLES	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
PERSONAS	Contratar los servicios de una empresa capacitadora	<p>Solicitar capacitación en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Higiene y manipulación de alimentos • Asistente contable tributario • Liderazgo • Trabajo equipo • Gestión empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal y socios de la Asociación no han recibido cursos ni talleres. • Desarrollar los conocimientos sobre los procesos administrativos a los socios. 	Administradores y equipo de trabajo	1-11-2021	\$ 1.800
TECNOLOGÍA	Adquirir un software contable	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizar en varias empresas tecnológicas la compra del software. • Capacitar al personal en el manejo del software • Adquirir el sistema de facturación electrónica con la capacitación incluida. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un control adecuado de las actividades financieras. • No se tiene registro de nivel de frecuencia de compra de los clientes que permita tomar decisiones estratégicas. 	Administradores (socios)	15-11-2021	\$ 1.200

PROCESOS	Diseñar una estructura organizativa para que la Asociación Techitos Azules opere en las mejores condiciones posible.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la Misión y Visión de la Asociación • Establecer cuáles son las estrategias • Definir los objetivos estratégicos • Diseñar un plan de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los ingresos económicos de los restaurantes que administran los socios. 	Administradores y equipo de trabajo	1-10-2021	\$ 600	
PRODUCTO	Posicionar la variedad de platos a la carta que ofrece la Asociación	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseñar la carta del menú 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe aumento de competencia de nuevos locales, con nuevas variedades y precios más bajos 	Administradores (socios)	15-10-2021	\$ 200	
INFRAESTRUCTURA	Remodelar la infraestructura de la Asociación Techitos Azules	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar con ONG internacional para que otorgue un préstamo no reembolsable de \$ 10.000 	<ul style="list-style-type: none"> • Se necesita que todos los negocios estén modernizados debido a que todos los socios no tienen suficiente capital para hacerlo. 	Administradores (socios)	1-01-2021	\$ 500	
PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	Implementar estrategias de Marketing MIX	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un plan de marketing • Contratar a un diseñador gráfico para que elabore los artes publicitarios • Mantener actualizadas las redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe poco conocimiento de lo que oferta la Asociación Techitos Azules 	Administradores y equipo de trabajo	1-11-2021	\$ 800	
Elaborado por: Barrera Lindao Gustavo						Total	\$ 5.100

CONCLUSIONES

- Los fundamentos teóricos de los procesos administrativos, permitieron revisar la estructura orgánica de la directiva de la Asociación Techitos Azules, la misma que no estaba asumiendo las responsabilidades de acuerdo a su perfil académico.
- De los resultados de los métodos y técnicas aplicados a la investigación se pudo identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Asociación, lo que permitió diseñar las estrategias de marketing mix y temas a ser capacitados.
- La falta de capacitación y poco conocimiento sobre los procesos administrativos de los socios y administradores, ha perjudicado significativamente en el crecimiento y rentabilidad de la Asociación Techitos Azules.
- Se determinó que la falta de promociones y publicidad en redes sociales ha tenido un impacto negativo; por cuanto se pierde la oportunidad de fidelizar los clientes y captar nuevos clientes.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere evaluar las futuras capacitaciones en cuanto al servicio al cliente y las innovaciones que se realice en el menú ofertado; a fin de mejorar la satisfacción del cliente.
- Se recomienda construir una estructura organizativa con el propósito de definir y detallar los puestos que la Asociación requiere en cada una de las diferentes áreas, para poder desarrollar su potencial y obtener mayores resultados.
- Considerar la creación de un manual de Higiene y Seguridad Ocupacional que se rija a lo que está estipulado en la Ley de tal manera que se resguarde la seguridad de los socios y empleados.
- Se recomienda realizar control y seguimiento al plan de mejoras en sus actividades estratégicas que permitirán mejorar los ingresos económicos de los restaurantes de la Asociación Techitos Azules, del cantón Playas de Villamil.

BIBLIOGRAFÍA

- Argudo, C. (Enero de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de *Emprende Pyme*
- Arias, F. (2012). Investigación Explicativa. En F. G. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 34). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Blasco, J. E., & Pérez, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España: Editorial Club Universitario.
- Brigham y Houston. (2006). Analisis Financiero. En E. y. Brigham, *Fundamentos de Administración Financiera*. (pág. 831). Mexico: Cengage Learning Editores.
- Camacho, O. (13 de Julio de 2018). *10 problemas administrativos que enfrentan las asociaciones y cooperativas*. Obtenido de <https://sifco.org/10-problemas-administrativos-que-enfrentan-las-asociaciones-y-cooperativas/>
- Cancela G., R., Cea M., N., Galindo L., G., & Valilla G., S. (9 de Abril de 2018). *Metodología de la Investigación Educativa*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- CHIAVENATO. (1999). *Introducción a la Teoría*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Grill.
- Claude S. , G. (2001). *Historia del pensamiento administrativo*. Editorial Prentice-Hall. Primera edición.

- Constitución del Ecuador. (2008). *Nueva Constitución de la República del Ecuador, año 2008*. Quito.
- Da Silsa, R. O. (2001). *Teorías de la Administración*. Editorial Thomson. Primera edición.
- Economipedia, & Morales, F. C. (s.f.). *División del trabajo*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>
- Enrique, & Franklin. (Enero de 2007). Organización de Empresas. En *Organización de Empresas, Segunda Edición* (pág. 78). Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>
- Francisco. (2015). Resultados económico-financieros: un análisis aplicado al público negociados de las corporaciones. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidad/financiero-economico>.
- García Cabezas, N. (7 de Octubre de 2019). *Tipos de asociaciones y cómo formar una desde cero*. Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/tipos-de-asociaciones/>
- García, M. (s.f.). *Características de las Asociaciones*. Obtenido de <https://www.asociacionproade.org/blog/caracter%C3%ADsticas-de-las-asociaciones/>
- Gestión Gerencial. (2004). *Revista bimensual del ICESI*, 77-83.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba. Argentina: Edit. Brujas.
- Guajardo, G. (2014). Egresos. En G. G. Guajardo. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Houston, B. y. (2006).

- Joblers.net. (2015). *Productividad laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Jones, Werner, Terrel, & Terrel. (2001). Gastos. En JONES, WERNER, TERREL, & TERREL, *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD FINANCIERA* (pág. 149). Mexico: PEARSON EDUCACION DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (31 de Octubre de 2010). *¿Cuál es el monitoreo y la evaluación?* Obtenido de <https://www.endvawnow.org/es/articles/330-cul-es-el-monitoreo-y-la-evaluacin.html>
- Jurídica, E. (s.f.). *Definición de Asociación*. Obtenido de <https://ejuridicas.castillalamancha.es/asociaciones/definicion-asociacion>
- Lyndall F. Urwick . (Junio de 2014). *Proceso Adminsitrativo*. Obtenido de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Mata, M. C., & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Quito: Cuadernos de investigación No 5. ALER.
- Mendez. (2003). *Eumed.net-Enciclopedia Virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>
- Munch Lourdes. (2012). Fundamentos de Administración. En *Procesos Administrativos* (pág. (53)). Mexico: Rebeca Córdova López.
- Nunes, P. (26 de Junio de 2012). *Ciencias Económicas y Comerciales (Normas Internacionales de Contabilidad)*. Obtenido de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/ingresos.htm>
- Parra, A. M. (22 de Agosto de 2019). *Descubre qué es el diagrama de Pareto y sus múltiples utilidades*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto/>
- Pombo, J. R. (2014). Los Resultados. En J. R. Pombo, *Contabilidad General* (pág. 385). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.

- Quiroa, M. (07 de Febrero de 2021). *Departamentalización*. *Economia.com*.
Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/departamentalizacion.html>
- Raffino, M. (2018). Concepto de Contro en administración. En *Control de Administraci{on}* (págs. 44-47). Argentina: Mc Grill.
- Raffino, M. E. (12 de Febrero de 2020). *Concepto de Ingreso*. Obtenido de <https://concepto.de/ingreso-2/>
- Ramirez. (2010). Investigación de Campo. En F. G. Arias, *El Proyecto de la Investigación-Introducción a la metodología científica* (págs. 31-33). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Reyes, A. (2007). Etapas del Proceso Administrativo. En A. R. Ponce, *Administración Moderna* (págs. 22-31). Mexico: Editorial LIMUSA S.A.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. . México: Prentice Hall. .
- Roncancio, G. (19 de Agosto de 2019). *Indicadores de Gestión (KPI's)-Gestión Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- Servicities. (28 de Septiembre de 2018). *Servicities, servicios para empresas*. Obtenido de 5 problemas de gestión empresarial en PYMES: <https://servicities.com/blog/5-problemas-gestion-empresarial-pymes/>
- Stephen, R., & Mary, C. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Thompson., S. (2001). *Administración Estratégica, conceptos y casos*. Editorial Prentice-Hall.
- Westreicher, G. (19 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Jerarquización: <https://economipedia.com/definiciones/jerarquia.html>

ANEXOS



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN TECHITOS AZULES

Objetivo: ¿Conocer la incidencia tiene el desconocimiento sobre procesos administrativos de los socios de la Asociación Techitos Azules Cantón Playas en los resultados económicos de los restaurantes que administran?

1. ¿Cuáles son los objetivos que se han trazado Uds., como asociación Techitos azules?
2. ¿Los socios de esta asociación tienen conocimientos sobre los Procesos administrativos?
3. Con que frecuencia se involucran a los socios en la preparación del presupuesto de la Asociación Techitos Azules
4. ¿Qué estrategias actualmente utilizan para mejorar los resultados económicos de los restaurantes que administran?
5. Cada que tiempo se presenta informe de la gestión de la asociación a sus socios.
6. ¿Cree conveniente que todos los socios administradores de los restaurantes, deberían recibir capacitaciones dentro del campo administrativo y contable?
7. ¿Cree conveniente que dentro de la Asociación Techitos azules se deba aplicar un Plan de Mejora para incrementar los ingresos?
8. Los socios tienen conocimiento de los planes que elabora la Asociación Techitos Azules

Encuesta dirigida a los administradores de los restaurantes

ASOCIACIÓN TECHITOS AZULES

Objetivo: Analizar las incidencias que tiene los socios de la asociación en el desconocimiento de los procesos administrativos que afectan el desempeño de quienes administran los restaurantes.

Buenos días soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, nos permitiría unos minutos de su valioso tiempo para que conteste las siguientes preguntas. De antemano mil disculpas por robarle su tiempo en sus labores.

Gracias.

1. ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades que debe realizar en su puesto de trabajo?

Sí___ No___ Por qué___

2. ¿Con que frecuencia le socializan las estrategias y metas económicas que se ha planteado la directiva de la Asociación Techitos Azules?

Muy frecuente___

Frecuente___

Poco frecuente___

Nada frecuente___

Nunca___

3. ¿Con que frecuencia considera Usted que la directiva de la asociación debería dar capacitaciones en temas administrativos y contables para desarrollar de manera satisfactoria sus funciones?

Muy frecuente___

Frecuente___

Poco frecuente___

Nada frecuente___

Nunca___

4. ¿Con que frecuencia reciben informes por parte de la directiva de la asociación en las reuniones que se realizan?

Muy frecuente__

Frecuente__

Poco frecuente__

Nada frecuente__

Nunca__

5. ¿Cuál es la percepción sobre el liderazgo del presidente de la Asociación?

Excelente__

Muy buena__

Buena__

Regular__

Deficiente__

6. ¿Considera usted que están definidos los niveles de jerarquía de la Asociación?

Totalmente de acuerdo__

Muy de acuerdo__

De acuerdo__

En Desacuerdo__

Totalmente en desacuerdo__

7. ¿Cuál es su participación en el proceso administrativo?

En todo el proceso__ En parte del proceso__ ningún proceso__

8. ¿Cuál es su participación en el proceso de la elaboración del presupuesto?

En todo el proceso__ En parte del proceso__ ningún proceso__

9. ¿Consideran ustedes importantes diseñar un plan de mejoras que involucren los procesos administrativos para mejorar los ingresos económicos de los restaurantes de la Asociación Techitos Azules, del cantón Playas de Villamil?

Muy importante__

Importante__

Indiferente__

Poco importante__

Nada importante__