



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Gonzalo Alejandro Peñaherrera Barriga

LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA PARA EL CRECIMIENTO DE EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN DURÁN

Trabajo de conclusión de carrera presentado como requisito parcial para la obtención del grado en Licenciatura de Administración de Empresas de la Facultad de Negocios y Economía.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Guayaquil, 2023

PEÑAHERRERA, Gonzalo, La optimización de procesos en el área administrativa como herramienta para el crecimiento de empresas del sector comercial del cantón Durán. Guayaquil: UPACÍFICO, 2023, 97p. Ayala Bolaños, Margarita Graciela (Trabajo de Integración Curricular) presentado a la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacífico.

Resumen:

Los procesos administrativos en el sector comercial del cantón de Durán han demostrado que no son suficientes para el mercado actual, la mayor parte de estos negocios emplean métodos empíricos lo cual no beneficia su rendimiento, por lo que el presente trabajo tiene como objetivo determinar la optimización de los procesos en el área administrativa para el crecimiento de empresas del sector comercial del Cantón Durán. Para esto se realizó un análisis del entorno, a fin de identificar aquellas barreras que impiden la mejora en los procesos administrativos. Como resultado se desarrolló un modelo automatizado el cual genera que cada proceso se realice de manera eficaz, mitigando errores que abarcan desde el pago de proveedores, control de inventario y sistemas de cobros. Como entregables del trabajo, se detallan los procesos estratégicos de la empresa, se establecen tiempos y se presentan figuras y tablas para visualizar los procesos y sus tiempos respectivos. En general, la finalidad fue mejorar la productividad, reducir costos y liberar recursos para tareas más importantes, aumentando así la satisfacción del usuario y las posibilidades de alcanzar los objetivos de la organización.

Palabras claves: mejora de procesos, sector comercial, administración.

	ENTREGA DE TRABAJO (CONCLUSIÓN DE CARRERA DE GRADO)

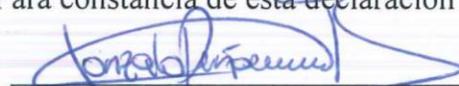
DECLARACIÓN

Al presentar este Trabajo de Integración Curricular como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Del Pacífico, hago entrega del documento digital, a la Biblioteca de la Universidad.

El estudiante certifica estar de acuerdo en que se realice cualquier consulta de este Trabajo de Conclusión de Carrera dentro de las Regulaciones de la Universidad, acorde con lo que dictamina la L.O.E.S. 2010 en su Art. 144.

Conforme a lo expresado, adjunto a la presente, se servirá encontrar dos copias digitales de este Trabajo de Conclusión de Carrera para que sean reportados en el Repositorio Nacional conforme lo dispuesto por el SENESCYT.

Para constancia de esta declaración suscribe



Gonzalo Alejandro Peñaherrera Barriga
Estudiante de la Facultad de Negocios y Economía
Universidad del Pacífico

Fecha:	Guayaquil, mayo del 2023
Título de T.C.C.:	La optimización de procesos en el área administrativa como herramienta para el crecimiento de empresas del sector comercial del cantón Durán.
Autor:	Gonzalo Alejandro Peñaherrera Barriga
Tutor:	Ayala Bolaños Margarita Graciela
Miembros del Tribunal:	Poveda Guevara Antonio Francisco Pucha Medina Paola Martina
Fecha de calificación:	Mayo del 2023

DEDICATORIA

A mis padres Gonzalo y María Luisa, porque siempre han estado junto a mí cuando los he necesitado, celebrando mis victorias y apoyándome en las derrotas. Sin ellos jamás lo hubiera logrado.

A mi hijo Luca Gael, porque gracias a su nacimiento descubrí una nueva motivación y ahora que soy padre, me esfuerzo por ser cada día mejor debido a que quiero ser su ejemplo a seguir.

A mis sobrinos, Danna y Mathías, ya que cuando empecé a estudiar esta carrera universitaria les prometí aportar con mi granito de arena a mejorar su amada ciudad de Durán con mi trabajo final de grado.

AGRADECIMIENTO

Inicialmente, agradezco a Dios porque siempre aparece cuando estoy a punto de rendirme.

En segundo lugar, agradezco a todas las personas que me han ayudado a lo largo de mis estudios superiores. Estas personas son: mis padres Gonzalo y María Luisa, mi esposa Janina, y mis hermanos Daniel y Diana.

Por último, agradezco a mis abuelos Edmundo, Diana y Lorenza por recibir sus llamadas telefónicas, y aunque sean ocasionales sus palabras jamás las olvido.

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I. Justificación y objetivos.....	2
I.A. Justificación	2
I.B. Objetivos del modelo de negocio.....	4
I.B.1. Objetivo general.....	4
I.B.2. Específicos	4
I.C. Objetivos del modelo de negocio.....	4
I.D. Metodología utilizada	4
I.D.1. Modalidad Básica de la Investigación	4
I.D.2. Fuentes de información.....	5
I.D.3. Métodos de la investigación	5
I.D.4. Técnicas e instrumentos.....	6
Capítulo II. Marco teórico.....	7
II.A Funciones de una empresa.....	7
II.B Introducción en los procesos administrativos.....	8
II.C. Sistemas de administración	13
II.D. Gestión de calidad por procesos	14
II.E. Principios básicos	15
Capítulo III. Análisis del entorno.....	21

I.A. Análisis del entorno	21
III.A.1 Factores políticos y legales	21
III.A.2 Factores económicos	23
III.A.3 Factores sociales	24
III.A.4 Factores tecnológicos	25
Capítulo IV. Análisis de la industria del modelo de negocio	26
IV.A Análisis de la industria del modelo.....	26
IV.A.2 Crecimiento interno de las ventas en el Ecuador	29
Capítulo V. Estudio de mercado	31
V.A.1 Objetivo.....	31
V.A.2 Hipótesis del estudio de mercado.....	31
V.A.3 Metodología del estudio de mercado	31
V.A.3.1 Selección de la muestra.....	32
IV.A.4 Resultados.....	33
V.A.4.1 Análisis de resultados.....	47
Capítulo VI. PLAN ESTRATÉGICO.....	50
VI. A Descripción de los tiempos y registros en la productividad de la empresa	50
VI.A.1 Procesos Claves	50
VI.A.2 Pago a proveedores	53
VI.A.3 Cobranza	55

VI.A.4 Manejo de inventario	57
VI.A.5 Procesos estratégicos	59
VI.A.6 Procesos de soporte.....	66
VI.B Desarrollo del modelo de automatización de procesos	70
Capitulo VII. Conclusiones y recomendaciones.....	77
V.A.1 Conclusiones	77
V.A.2 Recomendaciones.....	78
Bibliografía	80

Índice de figuras

Figura 1 Contexto de procesos administrativos	8
Figura 2 Herramientas de procesos administrativos	9
Figura 3 Descripción de procesos	15
Figura 4 Valor Agregado Bruto: Sector Comercial	27
Figura 5 VAB del Comercio	28
Figura 6 Ventas en Ecuador	29
Figura 7 Ventas por sector económico	29
Figura 8 Género de los encuestados	34
Figura 9 Tiempo de vida de la empresa	35
Figura 10 Mejora en el área administrativa	36
Figura 11 Capacitaciones por parte de SECAP	37
Figura 12 Tecnología	38
Figura 13 Situación actual	39
Figura 14 Trabajadores: área administrativa	40
Figura 15 Situación actual	41
Figura 16 Falta de capacitación	42
Figura 17 Principales problemas.....	43
Figura 18 Sistematización de procesos.....	44
Figura 19 Problemas administrativos	45
Figura 20 Mejora de procesos.....	46
Figura 21 Clasificación de procesos	50
Figura 22 Proceso de pedidos	52

Figura 23 <i>Proceso de pago de proveedores</i>	54
Figura 24 Proceso de cobranza	56
Figura 25 Proceso de manejo de inventario.....	58
Figura 26 Organigrama propuesto	71
Figura 27 Procesos sujetos a automatización	71
Figura 28 Diagramación de los procesos claves	75

Índice de tablas

Tabla 1 Factores económicos de influencia empresarial	24
Tabla 2 Valor Agregado Bruto: sector comercial	27
Tabla 3 Genero.....	34
Tabla 4 Tiempo de vida	35
Tabla 5 Mejora en el área administrativa.....	36
Tabla 6 Capacitaciones por parte de SECAP.....	37
Tabla 7 Tecnología.....	38
Tabla 8 Situación actual.....	39
Tabla 9 Trabajadores: área administrativa	40
Tabla 10 Situación actual.....	41
Tabla 11 Falta de capacitación.....	42
Tabla 12 Principales problemas	43
Tabla 13 Sistematización de procesos	44
Tabla 14 Problemas administrativos	45
Tabla 15 Mejora de procesos	46
Tabla 16 Ficha técnica del proceso de pedido	51
Tabla 17 Tiempo Pedido	53
Tabla 18 “Ficha técnica del proceso de pago de proveedores”.....	53
Tabla 19 Tiempos proceso de pago a proveedores	55
Tabla 20 “Ficha técnica del proceso de cobranza”	55
Tabla 21 Tiempos proceso de cobranza.....	57
Tabla 22 Ficha técnica del proceso de manejo de inventario	57

Tabla 23 Tiempos proceso de manejo de inventario.....	58
Tabla 24 Proceso de facturación	59
Tabla 25 Tiempo de facturación	60
Tabla 26 Proceso de despacho	60
Tabla 27 Tiempo de Despacho.....	62
Tabla 28 Proceso: registros contables.....	62
Tabla 29 Control contable.....	64
Tabla 30 Obligaciones tributarias	64
Tabla 31 Declaraciones.....	66
Tabla 32 Proceso de abastecimiento	66
Tabla 33 Tiempo de Almacenamiento y recepción	67
Tabla 34 Proceso de servicio postventa	68
Tabla 35 Tiempos proceso de servicio post venta	70
Tabla 36 Tiempo de pago a trabajadores	70
Tabla 37 Automatización del proceso de pedido.....	72
Tabla 38 Automatización del proceso de facturación.....	73
Tabla 39 Automatización del proceso de despacho	74

INTRODUCCIÓN

El sector comercial es una parte muy competitiva de la economía, por esta razón el gobierno decidió introducir un nuevo sistema para los proveedores que les permite ofertar independientemente de la magnitud de la compañía: grande, mediana o pequeña. En este sistema incluye un análisis precio- calidad, al apostar a un precio decente, puede ganar contratos por grandes sumas de dinero. Este sistema da prioridad a las empresas minoritarias siempre y cuando cumplan con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, lo cual es un golpe de suerte para las empresas en Ecuador. A cambio de las sumas que gestionan las empresas por cada contrato ganado, el Estado se convierte en el principal cliente, con un plazo máximo de pago de un mes.

El sector comercial, ha ganado varios concursos de velocidad y calidad de transporte. La debilidad de estas grandes empresas es que tardan de cinco a seis días hábiles en la entrega, que no pueden esperar por la programación, lo que genera retrasos y grandes pérdidas.

Durante este tiempo, el sector comercial ha realizado cambios significativos en su estructura física, pero ha tenido que agilizar sus procesos administrativos. Vale la pena considerar qué métodos se desarrollaron, pero no se resolvieron los problemas, así como los ajustes físicos para los cuales fue necesario recurrir a préstamos de terceros privados para utilizar las ganancias para pagar intereses.

Es muy importante que los problemas en la empresa se identifiquen temprano para encontrar una solución rápidamente. Este proyecto presentará ideas relevantes utilizando el ejemplo del sector comercial a través de un trabajo de investigación para mejorar la eficiencia y la usabilidad. Además, se debe tomar una decisión sobre cómo integrar y armar el equipo para lograr resultados útiles y con ello alcanzar las metas que los negocios necesitan.

CAPÍTULO I. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

I.A. Justificación

Se crea el estudio actual con el objetivo de mejorar los métodos administrativos de las empresas pertenecientes al sector comercial. Dado al gran volumen de las empresas comerciales, se ha seleccionado como mercado objeto a las empresas del cantón Durán, ubicado en la zona 8 del Ecuador. Este cantón es una zona donde existen pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas al comercio por encontrarse junto a la ciudad de Guayaquil que es un motor primordial en la economía ecuatoriana.

Hoy en día existen muchos métodos y recomendaciones para el desarrollo empresarial, sin embargo, aún faltan muchos detalles técnicos para asegurar la continuidad en los procesos de mejora. Se abusa del proceso porque no se sabe cómo aplicarlos, porque falta un equipo y supervisor específico en las acciones que se hacen, esto conduce a una saturación de los procesos en la industria comercial, provoca retrasos en todos los procesos y por ende conlleva costos innecesarios y desconfianza de los clientes.

Es importante conocer los beneficios de una adecuada optimización en el área administrativa a nivel mundial en el ámbito empresarial, porque el método de toma de decisiones y sus rutinas, funciones, actividades y tareas, cuando se realizan de manera correcta, ayudan a obtener los objetivos trazados por la organización. El desarrollo empresarial es fundamental para una correcta evolución de la economía integral, en este caso del sector comercial del cantón Durán, el cual debe llegar en tiempo y forma, para lo cual se brinda un conjunto de destrezas, cualidades y maniobras que promuevan el emprendimiento, el cambio y la mejora para todos.

Se propone implementar procesos de mejora en las áreas administrativas de las empresas, lo cual ayudará a optimizar el tiempo empleado e incrementar la eficiencia de las actividades realizadas, esto a su vez contribuye con la satisfacción del cliente al brindar mejores productos o servicios.

Los principales beneficios que se estiman proporcionar al sector comercial del cantón Durán son:

- Desempeño mejorado.
- Enfoque en lograr las metas.
- Planificación.

“El objetivo de esta investigación es buscar formas de hacer que el distrito administrativo para empresas en el estado de Durán sea más efectivo, ya que el incumplimiento de los objetivos de las empresas ha resultado en pérdidas considerables en sus operaciones comerciales. Durán cuenta con el apoyo del gobierno federal. Finalmente, explora el tema en profundidad, lo define y saca conclusiones que le permiten sugerir nuevas ideas para manejar problemas con el desarrollo empresarial”

Al posicionarse en el mercado, las organizaciones tienden a aumentar la necesidad de trabajo de gestión y sobrecargar un área determinada. Para ello, la organización debe contar con una buena optimización en el área administrativa, la cual debe estar preparada para responder a los retos futuros y desarrollar estrategias innovadoras para alcanzar los objetivos empresariales.

I.B. Objetivos del modelo de negocio

I.B.1. Objetivo general

“Determinar la optimización de los procesos en el área administrativa para el crecimiento de empresas del sector comercial del Cantón Durán”

I.B.2. Específicos

- “Desarrollar una base teórica sobre la optimización de procesos en el área administrativa y crecimiento empresarial”
- Realizar una investigación sobre la implementación de mejoras en los procesos administrativos en las empresas
- “Diseñar un sistema de optimización de procesos en el área administrativa para permitir el crecimiento de las empresas del sector comercial Cantón Durán”

I.C. Objetivos del modelo de negocio

- “Optimizar los procesos de las empresas del sector comercial Cantón Durán”
- Proponer modelo de negocio para optimizar el área administrativa del sector comercial del cantón Durán.

I.D. Metodología utilizada

I.D.1. Modalidad Básica de la Investigación

Enfoque

El siguiente paso es la recopilación de información pertinente sobre variables, eventos, comunidades o participantes después de que se haya presentado la pregunta de investigación, se hayan aclarado los objetivos, se haya explicado el diseño y se hayan elegido las muestras utilizadas en el estudio de acuerdo con con el método elegido. entidad.

En este contexto

“Todos los trabajos se basan en dos enfoques principales: el cuantitativo y el cualitativo, que al combinarse forman un enfoque conocido como métodos mixtos”, afirma (Hernández, 2019) en su metodología de investigación.

Este estudio emplea una metodología cualitativa, en la que se recopilarán los datos necesarios por medio de entrevistas, observaciones no organizadas, revisión de literatura o estudios realizados previamente que ayuden a aclarar el tema de estudio.

1.D.2. Fuentes de información

La información necesaria para fundamentar el estudio, será tomada de fuentes primarias, puesto que las entrevistas y observación se la realiza en las empresas del sector comercial, además, se emplea información provenientes de fuentes secundarias que es aquella que se obtendrá de registros bibliográficos, artículos, noticias o fundamentos con información general, datos ya existentes que avalaran los argumentos del proyecto, como: el mapa del proceso de la empresa, el diagrama de procesos, el rendimiento y la automatización.

1.D.3. Métodos de la investigación

Como parte de la evaluación de este proyecto de rasgos específicos de circunstancias particulares en uno o más puntos en el tiempo, se están utilizando métodos de investigación descriptivos. Con el fin de desarrollar un mejor proceso, este estudio elabora con un análisis adecuado de los datos recopilados de las entrevistas con los propietarios de negocios.

I.D.4. Técnicas e instrumentos

Esta estrategia se emplea para recopilar la información necesaria y así desarrollar el conocimiento sobre el tema en estudio. La información se recogerá de la propia realidad, y esto se explica como una forma de seguir el camino especificado en este método.

Para recopilar la información honesta y oportuna que serán respaldados por una bibliografía básica experta en este tema de investigación, se emplean las siguientes técnicas:

- **Entrevista**

Permite obtener información a través del contacto directo con todos los propietarios de las empresas para conocer realmente todas las acciones, procesos y funciones realizadas en cada campo de trabajo.

- **Ficha de procesos**

Se utiliza para determinar el uso y la eficiencia del proceso que ayudará a desarrollar su optimización, además de documentar las solicitudes a favor de presenta el análisis de la información.

El método de recopilación de referencia se utilizará para recopilar los resultados de la investigación y presentarlos a la audiencia prevista utilizando la metodología que se ha presentado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

II.A Funciones de una empresa

Una empresa es una entidad que tiene como objetivo alcanzar su máximo beneficio, para esto es necesario realizar diversas funciones. Existen las funciones básicas que son aquellas imprescindibles para el desarrollo de la empresa y las funciones secundarias que actúan como complemento para una gestión eficiente de los factores de producción y permiten obtener un óptimo resultado. Ayensa (2017), en su libro titulado “Operaciones administrativas de compraventa” presenta las funciones básicas de una empresa, estas son:

- **Función comercial:** generalmente es competencia del departamento comercial, el cual cumple con las gestiones de compra-venta, tales como; el marketing, relaciones comerciales, establecimiento de precios, establecimiento de políticas promocionales y planificación de la publicidad.
- **Función administrativa:** De acuerdo con Mero (2018)

“Todas las actividades de la empresa deben estar coordinadas, y él está a cargo de hacerlo. Estas se conocen como tareas ineficaces porque no agregan valor por sí mismas. Para aumentar las operaciones de la empresa, son necesarios. El cumplimiento de las leyes y reglamentos, ya sean tributarios, laborales, técnicos, médicos, contables comerciales, etc., es competencia de la función administrativa, además de otros asuntos propios del negocio o área, y se encarga de coordinar con otros departamentos para mantener los más altos estándares. control y gestión de un negocio, así como realizar flujos internos de información (Mero J. , 2018)”.

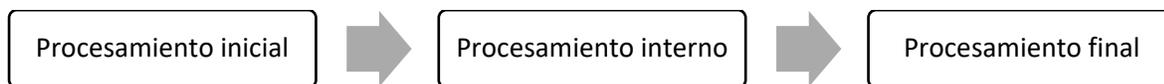
- **Función técnica:** “Es la división del negocio responsable de manejar la producción y el proceso de producción.”
- **Función financiera:** “Supervisa la contabilidad y la gestión de los recursos financieros.”

II.B Introducción en los procesos administrativos

Corresponde a una serie de tareas consecutivas en la cual se procesan documentos (de entrada, salidas e internos) y actividades para alcanzar un resultado final, se lleva a cabo secuencialmente para contribuir a la toma de decisión sobre la gestión y la calidad determinada (Quiñonez, 2021). También, se considera que una decisión informada garantiza una gestión y tramitación administrativa eficiente.

Figura 1

Contexto de procesos administrativos



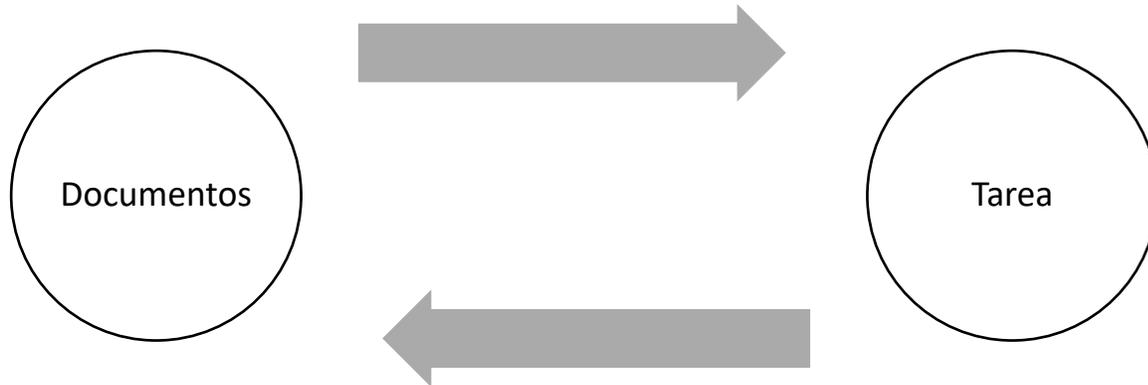
Nota. Detalle del Proceso administrativo

En el contexto de los procesos administrativos, distingue tres fases la inicial donde se le da apertura a los documentos, actividades y procesamiento de datos, la fase de procedimiento interno y por último, el fin del proceso ejecutado. la "tarea" y el "documento", son los componentes principales en la desintegración estructural del proceso administrativo (Méndez, 2019).

La información en los documentos orienta la forma de presentar y hacer cumplir cada tareas, que a su vez conducen a ejecutar otras tareas y/o la creación de nuevos documentos, que no solamente tienen origen en la actividades que proviene de otros documentos sino de la gestión de un organismo común de trabajo de gestión compartida (Angulo, 2018).

Figura 2

Herramientas de procesos administrativos



Nota. “Importancia de las herramientas en los procesos administrativos”

El inicio a las operaciones y al procesamiento de documentos incluye la identificación y clasificación junto con los detalles de la solicitud, como el destinatario, el tipo de documento (carta, factura, extracto bancario, solicitud), el propósito y el tipo de solicitud. Una revisión de los datos recibidos, que verifica los formularios y la base legal, la forma correcta, los anexos establecidos en un procedimiento y otros factores, es lo primero en los procedimientos administrativos. (Maldonado, 2018)

En ese sentido

“El procesamiento administrativo interno, incluye disposiciones gerenciales, la asignación de tareas de ejecución, el aseguramiento de la calidad, el tiempo de finalización de la tarea y la presentación del documento que completa el proceso, el fin del proceso, compete al cierre de las tareas, señalándolas como cumplidas y el resguardo en el archivo de documentos y los datos del expediente y la respuesta al cliente (Toala, 2021)”

Se pueden distinguir dos tipos principales de procesos de gestión desde la perspectiva del cliente al inicio del proceso:

- Servicios administrativos ofrecidos desde un órgano administrativo a ciudadanos y personas jurídicas
- Procedimientos administrativos iniciados desde la propia administración o desde otra autoridad administrativa externa

Desde la perspectiva del número de administraciones que intervienen en un mismo trámite administrativo los servicios se consideran simples y complejos.

Según Briones (2017), los principios básicos de una gestión administrativa eficaz son:

- Formulación y planteamiento de una tarea
- Control de la ejecución de las tareas asignadas
- Optimización de actividades, procesos de trabajo y estrategias de información y referencia
- Archivo y almacenamiento

Por otro lado, Sánchez (2018), señala que la gestión óptima de los procesos administrativos se basa en los siguientes principios:

- Descomposición de los procesos de los componentes gerenciales
- Diferenciar y describir las diferentes direcciones de actividad y definir las rutas específicas de las direcciones
- Formular condiciones en las que se logra una realización mínima para cada una de las direcciones

Según Tóala (2019), Explicó que, en su estudio “La Importancia de la Enseñanza del Método Científico en las Ciencias Administrativas” señala que:

La descomposición estructural en subprocesos - definición de los subprocesos, las interconexiones y las funciones específicas para cada uno de sus elementos y detalle, un análisis de suficiencia; la descomposición estructural debe formularse de manera que permita la facilidad en la adición de otros casos y elementos que no se superponen con otros elementos

- Gestión multimodal - identificación de los diferentes casos de trabajo y su descripción con los medios y los elementos de la descomposición estructural
- Síntesis de estrategias óptimas de manejo - incluyendo los casos adicionales, sin comprometer así la efectividad de las estrategias que se han organizado hasta ahora.

De acuerdo con Magretta (2019)

“El término "ventaja competitiva" se refiere a cualquier característica o rasgo de un bien o servicio que le da una ventaja sobre sus rivales directos en el mercado. Estos pasivos pueden cubrir propiedades comparables. Dependiendo de si la ventaja competitiva es externa, externa o interna, una amplia gama de factores puede contribuir a esta ventaja comparativa sobre los mejores competidores. Aparte o además de la producción o distribución, o si son de naturaleza diferente y se refieren a bienes y servicios distintos o comparables.” (Magretta, 2019)

Los autores (Ahmed, Shepherd, Ramos, & Ramos, 2012) describen

“Si un valor atípico se basa en un atributo del producto que el cliente considera valioso, se tiene en cuenta, esto se puede lograr reduciendo los gastos operativos o mejorando la

productividad; al hacer esto, la empresa obtiene una ventaja contractual y obliga al mercado a aceptar un precio de venta superior al de su rival más cercano, se traduce en tener la capacidad de adherirse a una estrategia de diferenciación, una organización puede ofrecer un producto a un precio unitario más bajo que su rival más cercano mediante la diferenciación interna basada en los costos operativos, la gestión del producto o los beneficios del servicio (Ahmed, Shepherd, Ramos, & Ramos, 2012)”

Las ganancias de alta eficiencia y la resistencia a las disminuciones de precios provocadas por el mercado producen una ventaja competitiva inherente. El conocimiento y la tecnología de la compañía se reflejan en su estrategia de control de costos. La experiencia de la empresa demuestra ampliamente la viabilidad de la estrategia de la alta dirección, así como la precisión y utilidad de los datos relativos a la estructura productiva de la economía local, así como el crecimiento y desarrollo a largo plazo en términos de informes y modelos.

Esto nos permite entender, por ejemplo, por qué ciertas empresas e industrias innovan más que sus competidores o por qué operan en un país y no en otro. En la era de la acelerada globalización de la economía, la ubicación comercial en la creación de una ventaja competitiva ha cambiado radicalmente. Se creía que las empresas exitosas mantendrían su posición en el mercado global en función de dónde podrían reducir sus costos de manera rentable en comparación con sus rivales. La estrecha relación entre la ubicación geográfica de una empresa y su competitividad se ha fortalecido con el surgimiento de patrones acelerados de globalización.

Sin embargo, la composición geográfica de los mercados financieros del mundo sigue evolucionando. La competencia no es una ocurrencia aleatoria o un resultado inesperado; Recientemente se han implementado medidas en el que restan las paredes de comercio y

financiación en varios países. Se desarrolla y pone en práctica un proceso riguroso para mantener la dinámica de la organización, incluyendo la dinámica de los accionistas, directores, empleados, propietarios y otras partes interesadas, así como la deuda, los compradores, la competitividad, los mercados y, en última instancia, el estado y la sociedad. negociación entre los actores y el proceso de enseñanza. (Ahmed, Shepherd, Ramos, & Ramos, 2012).

Según Thompson (2020), "La gobernanza, también conocida como gestión estratégica, es una herramienta utilizada por los empresarios modernos para gestionar y regular el cambio, a través de los objetivos para lograr metas particulares son todas necesarias para un negocio más competitivo ". En la gestión, la planificación o la dirección estratégica es hacer que la empresa sea más competitiva y eficiente, conquistar una posición superior en el mercado, volverse más exigente y crecer a medida que los consumidores se mantienen cada vez más conectados con los avances tecnológicos y atentos a las nuevas tendencias. que los consumidores de hoy son muy diferentes a los del pasado y ahora son libres de expresar sus gustos y preferencias, y que las empresas deben buscar estrategias más cautelosas y lógicas para implementar debido a esto.

“Las empresas enfrentan el desafío de compensar las instancias actuales y expectantes, al tiempo que mejoran el compromiso, la productividad y la calidad de los empleados. Esto se debe a que los modelos de negocio son cada vez más ágiles en el trabajo” (Thompson, 2020).

II.C. Sistemas de administración

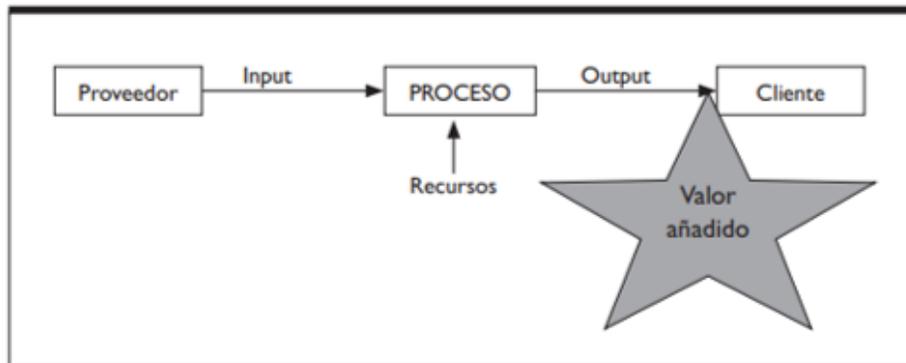
Según Hernández (2014) expresa que:

“De acuerdo con Hernández (2014), Resis Likert argumenta en su libro *The General Theory of Governance*, que aborda el sistema administrativo, que la ausencia de reglas y

principios siempre aplicables conduce a un desajuste entre la gestión y la productividad tanto en los altos como en los bajos ingresos. áreas de productividad (Hernández, 2014)”

II.D. Gestión de calidad por procesos

Un proceso es un conjunto de acciones que se desarrollan de manera individual o conjunta con el objetivo de transformar la entrada en productos válidos para los consumidores. Para Oakland (1989) un proceso es la transformación de una serie de actividades que ingresan o también entendidas como inputs, estos atraviesan por una serie de operaciones y se obtienen los resultados u outputs destinados a satisfacer las necesidades de un consumidor.

Figura 3*Descripción de procesos*

Nota: "Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos". Fuente: (Velasco, 2013)

De acuerdo con lo que describen los autores (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Debido a su interdependencia, todos los procesos, es decir, sus entradas y salidas, constituyen las entradas y salidas de los otros procesos. Las entradas al proceso están representadas por las salidas. “Por ello, y por ello, es importante definir correctamente el elemento del proceso, así como conocer sus limitaciones para una gestión eficaz (Camisón, Cruz, & González, 2006)”

II.E. Principios básicos

La característica principal en la implementación de una determinada función administrativo-gerencial es la asignación de tareas y funciones a una unidad estructural específica o a un funcionario, especializado en el área respectiva. Este principio posee dos aspectos: uno es la determinación inequívoca de la unidad, y el otro es la correcta formulación de la tarea. Los dos aspectos del principio son difíciles de considerar por separado, ya que, por un lado, la tarea correctamente formulada puede definir la estructura y, por otro lado, la estructura afecta la

formulación de la tarea, teniendo en cuenta la estructura organizativa particular (Pin, 2021). Además de estos dos aspectos básicos, la formulación de la tarea tiene varios parámetros más:

Empleado(s) / Participante(s) - La(s) persona(s) que ejecutarán el trabajo en la tarea. Cuando hay más de un participante en el desarrollo de la tarea, debe agregarse una definición adicional: si uno de ellos es el líder en la realización de la tarea, si todos los ejecutantes trabajan independientemente unos de otros o si el trabajo de una parte de los ejecutantes depende del trabajo de otros ejecutantes en la misma tarea (Quito & Narváez, 2021).

Definición de plazos (dos tipos principales: plazo final y plazo de control/intermedio) para realizar la tarea: si la tarea involucra a varios empleados, los plazos respectivos pueden ser diferentes para cada empleado o grupo de funcionarios.

Definir un oficial o una unidad que controle el trabajo en la tarea: existen múltiples enfoques y generalmente dependen de la tecnología de trabajo aceptada. Normalmente, el ejecutante principal de la tarea asignada es también el que supervisa el trabajo de la tarea de todos los empleados. En los casos con un solo empleado, es posible designar a su supervisor u otro funcionario en el mismo nivel de jerarquía organizacional que el participante, que debe monitorear el desempeño. En algunas estructuras organizacionales y administrativas, el supervisor de una tarea dada es tratado como un participante en la misma tarea (Espinosa & Torres, 2017).

En otros, el supervisor es de hecho un participante de una tarea que sigue a la implementación de la tarea fáctica. En este caso, la primera tarea (real) es la base para formular una segunda tarea para monitorear la implementación de la primera tarea. Es importante citar que la implementación de la tarea de monitor no implica un resultado, sino una valoración positiva que culmina con éxito en el cumplimiento de ambas tareas. La primera tarea se considera mal ejecutada hasta que sea

evaluada positivamente por su supervisor, pero la evaluación del desempeño no puede obtenerse hasta que se produzca un resultado. Una descripción detallada de las estructuras de tareas seguirá más adelante.

Otro aspecto importante detalla Álvarez (2016)

“En la formulación de tareas es la definición clara de los requisitos para el resultado final, ya que los participantes de una tarea determinada deben conocer los requisitos específicos de los informes y materiales que producen. Estos requisitos claros deben observarse estrictamente para garantizar una evaluación positiva inmediatamente después de la preparación de informes y materiales, por lo tanto, un trabajo efectivo (Álvarez, 2016)”

En ese sentido

Según (Vaquero, 2019) expresa que “el desempeño de las funciones administrativas pone mucho énfasis en controlar el desempeño de las tareas en términos de plazos y calidad. Teniendo en cuenta los plazos como indicador cualitativo, las operaciones en general pueden esperar dos iteraciones: recolección de datos (estadísticas), y luego procesamiento y análisis”.

Un análogo de las actividades de información y referencia es la acreditación periódica, donde sobre la base de información estadística sobre los plazos de presentación de todos los desempeños de las tareas y el número de los materiales evaluados negativamente una evaluación de la eficiencia de un procedimiento y/o unidad está hecho (Griful, 2019).

Según Mero (2018)

“En caso de subestimación, se debe realizar un análisis más detallado de por qué se lograron estos resultados, y se deben seguir algunas pautas para reducir los retrasos y las evaluaciones negativas de los resultados; de hecho, esto tiene como objetivo proporcionar información suficiente para las decisiones de gestión para corregir defectos o desviaciones de parámetros (Mero, 2018)”.

Contrastaremos los modestos pasos dados para aumentar el calibre y la eficacia de la gestión en los párrafos que siguen.

"Con base en los resultados estadísticos insatisfactorios (largos tiempos de procesamiento, errores, confirmaciones negativas, dificultad para integrar nuevas funciones de gestión y revertir nuevos documentos organizacionales, etc.), es esencial examinar los problemas con la gestión de operaciones administrativas. Asegúrese de tomar nota de el hecho de que los fondos para mejorar la capacidad de gestión de nuestro departamento se asignan como resultado de las valoraciones desfavorables del público sobre el mismo (Cortés, 2021)”

El mal funcionamiento de la administración conduce a grandes pérdidas de tiempo y financieras, incluso a precedentes jurídicos, que también cuestan tiempo y dinero. Hasta ahora, la administración ha estado trabajando en tecnología vagamente etiquetada, careciendo de herramientas para cumplir, o no existen procedimientos prescriptivos y asignación de funciones y responsabilidades en absoluto. Muy destacado en apoyo de estas declaraciones es que el gobierno búlgaro ha iniciado el proceso de implementación del gobierno electrónico, uno de cuyos elementos principales es el servicio de personas físicas y jurídicas por medios electrónicos (Griffin, 2020).

En este sentido, se han dado varios pasos en lo que se refiere a la creación de normas de gestión de procedimientos, por un lado, y cuerpos reguladores similares, por otro lado, en cuanto a la descripción de procedimientos. procedimiento y formalización correspondiente. Por ley, los órganos de la administración pública están obligados a tener la certificación ISO, y esta es precisamente una descripción de los procedimientos en un formulario similar al de esta tesis. El objetivo es la minimización del tiempo de procesamiento y la fácil inserción de nuevas funciones de gestión (Casco, 2017).

Normalmente, cuando surgen nuevas funciones de gestión en una estructura administrativa, hay que optimizarla. En general, el proceso de optimización terminó con uno de los siguientes dos resultados: la asignación de las nuevas funciones de una unidad estructural existente que no está especializada y calificada para su implementación o la formación de una nueva unidad para ejercer las nuevas funciones. En el primer caso, hay nuevos resultados negativos acumulados (aumentos de trabajo, recursos y cualificaciones) que no siguen lógicamente retrasos más prolongados y evaluaciones negativas (Huaman, 2019).

En este último caso

“Una startup puede sobrecargar elementos existentes en la estructura, incluyendo soporte técnico y software, pero el principal riesgo aquí está en buscar formar una entidad que tenga funciones especializadas, otras unidades cuya implementación esté asignada a otra unidad existente, y esto inevitablemente lleva a conflictos y dilución de responsabilidades, y - La dualidad del trabajo, detallando una descripción detallada del método clásico de descomposición utilizado en el análisis estructural de los procesos laboral-administrativos (Arteaga, 2016)”

Después de formular una descripción verbal del problema y establecer objetivos, sigue un examen del entorno y sus limitaciones. El entorno se puede describir como semi-determinista porque está influenciado tanto por documentos normativos como por factores sociales, como la cantidad de trabajo que se realiza para determinar si existen los recursos adecuados para la implementación. Dirigir.

Los elementos que afectan en la calidad del proceso incluyen, por un lado, la rotación del personal (incluyendo vacaciones, viajes de negocios, ausencias por enfermedad) y los retrasos derivados del uso de los servicios postales y de mensajería cuando se requiere información externa adicional (este elemento es obligatorio en situaciones complejas). Además, cabe señalar y evaluar el impacto de la denominada capacidad administrativa, financiación e intensidad energética (Maldonado, 2018).

Aparentemente, el enfoque "directo" del problema no da resultados satisfactorios, tomando una dirección desde el inicio del proceso hasta el resultado final. Por eso es abordado por el "otro" fin a partir del propósito, pasando por los métodos y limitaciones (constraints) para su consecución, evaluación de recursos, hasta los efectos de entrada, lo que vuelve nuevamente al principio de construcción de la descomposición estructural (Cosme, 2019).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DEL ENTORNO

I.A. Análisis del entorno

III.A.1 Factores políticos y legales

Las empresas comerciales son de gran aporte en la economía de un país, dado a que generan empleos, ayudan a reducir el índice de pobreza e incrementar las oportunidades económicas. Por ello el estado se encarga de crear y emitir leyes, políticas y reglamento enfocados en este sector y que tienen repercusiones sobre el crecimiento y desarrollo del país. Las políticas deben ser cumplidas con la finalidad de ayudar al equilibrio, regulación y estabilización económica para que exista un bienestar en común y redistribución de la riqueza (Quezada & Serrano, 2017).

Bajo este sentido

"El Estado establece normas para apoyar el crecimiento económico, con el fin de redistribuir satisfactoriamente el ingreso, evitar fluctuaciones y aumentar la tasa de empleo, estas políticas se concretan en compras de productos básicos, actividades de compra y políticas fiscales y monetarias. Objetivo. Apoyar el gasto público como palanca pueden confluir programas e iniciativas sociales (López, 2016)"

Gran parte de las empresas del Ecuador pertenecen al sector de las PYMES, para las cuales existen diversas normativas y políticas.

De acuerdo a los artículos 2888 y 311 de la (Constitución de la Republica del Ecuador, 2021) "Este sector de actividad se incentiva en las compras públicas y en el sector financiero con incentivos en las unidades productivas. Manufactura, Comercio e Inversiones, el ente regulador, enumera una serie de iniciativas que ayuden a empresas sin

importar su tamaño, al igual la democratización del acceso a los insumos productivos y la adopción de normas comerciales (COPCI, 2015)

“Se fomenta este sector empresarial en las compras públicas y el sector financiero con incentivos en las unidades productivas, según los artículos 2888 y 311 (Constitución de la Republica del Ecuador, 2021). La Industrialización, comercio y la inversión, la Autoridad Reguladora enumera una serie de programas que son útiles para las pequeñas y medianas empresas, incluida la democratización del acceso a los insumos relacionados con la producción y la promulgación de regulaciones comerciales (COPCI, 2015)”

Los siguientes son factores relacionados a la política que pueden influir positiva o negativamente sobre las empresas del sector comercial.

- “Cambio de gobierno, que puede ser estable o inestable”
- "El gobierno adopta un enfoque proactivo hacia los negocios".
- “Políticas de subvenciones”
- “Política fiscal”
- “Cambios en los acuerdos internacionales”
- La forma en que se ve a la empresa en el mercado objetivo está significativamente influenciada por el panorama regulatorio local y las percepciones de cumplimiento. Aquí hay algunos problemas legales que pueden tener un impacto en una empresa.
- Legislación sobre las competencias
- Legislación antimonopolio.
- Ley de protección al consumidor.
- “Requisitos de seguridad y salud en el trabajo.”

- “Reglamento de Adquisiciones y Fusiones.”
- Responsabilidad jurídica.

III.A.2 Factores económicos

Es función del estado, garantizar a la población una vida digna, es decir condicionar las relaciones económicas para una mayor satisfacción de necesidades. Por ello, el estado se encarga de regular las actividades económicas por medio de políticas y reglas dirigidas al área monetaria y fiscal al establecer un comportamiento obligatorio en aras de definir la marca de la economía, al tiempo de supervisar y corregir las fallas en el mercado.

La economía del Ecuador, lo conforman un sistema mixto y busca el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), haciendo uso eficientemente de los recursos con resguardo político y social, precios estables, evitando la inflación y el equilibrio exterior con una balanza de pagos adecuada. Existen factores económicos que influyen de manera significativa sobre el éxito y rentabilidad de la empresa, sin embargo, se necesitan diferenciar aquellos que significan riesgos u oportunidad para estas.

Tabla 1*Factores económicos de influencia empresarial*

Factores significativos	Factores de riesgo	Factores de Oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> • Producto interior bruto • Volumen poblacional • Condiciones productivas • Comportamiento consumista • Flujo de capital • Importaciones / exportaciones • Evolución de los mercados bursátiles • Disponibilidad crediticia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Variación de intereses • Fluctuación de precios • Recesión • Variación en el tipo de cambio • Inflación • Índice de desempleo • Incremento en los costes laborales. • Escasez de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la renta per cápita • Incremento en la inversión del mercado • Incremento en el índice de la demanda

Nota: “Los factores económicos pueden influir de manera positiva o negativa sobre las empresas, esta tabla detalla alguno de estos”

III.A.3 Factores sociales

El desarrollo económico de una empresa, también se puede ver afectado por factores sociales como son las influencias de la cultura, las tendencias de consumo, costumbres, entre otras. Por ello se analizan los factores del entorno sociocultural que podrían afectar al desarrollo de las empresas pertenecientes al área comercial:

- Grado de formación del consumidor
- “Condiciones demográficas, porque facilitan la posibilidad de crecimiento empresarial y pueden hacer que la empresa desaparezca o quede marginada”

- Aspectos culturales, que tienen la capacidad de afectar la actuación empresarial y aceptación de los productos.
- Aspectos sociológicos
- Las empresas deben considerar factores como el malestar social y la seguridad ciudadana porque tienen un impacto en las inversiones. Las inversiones más bajas conducen a mayores ganancias, las mayores ganancias conducen a un mayor consumo y un mayor consumo conduce a precios más altos.
- Conductas de consumo
- Distribución de la población, geográfica y por edades

III.A.4 Factores tecnológicos

La tecnología es un componente clave del desarrollo de procesos y puede ayudarlo a reducir o eliminar errores en su flujo de trabajo.

Las siguientes variables pueden tener un impacto en la empresa.

- “Gasto gubernamental en investigación y desarrollo”
- “Nivel de innovación”
- “Acceso a las nuevas tecnologías”
- “Tecnologías disruptivas”

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DEL MODELO DE NEGOCIO

IV.A Análisis de la industria del modelo

IV.A.1 Análisis del sector empresarial

De acuerdo con Pozos y Acosta (2016)

“La entidad económica conocida como empresa es aquella en la que los recursos se distribuyen de manera eficaz y metódica, además de actuar como agente económico y ser independiente en las decisiones de inversión. Su objetivo principal en la inversión y el financiamiento es satisfacer las necesidades de los consumidores. A diciembre de 2020 se registraron en el Ecuador 81.429 empresas, las cuales contribuyeron a la economía pagando impuestos y aumentando las tasas de empleo, según el regulador de sociedades anónimas (Pozos & Acosta, 2016)”

De las empresas existentes en el Ecuador, en el 2016 se registró el 51.16% pertenecen al área comercial con ventas al por menor y por mayor, el 13.87% son del área manufacturera y el 34.97% encierra las demás actividades económicas. La tasa mayor de empleo es otorgada por las grandes empresas, donde se concentra el 66.17% de la población ocupada, quienes se desarrollan en áreas de servicios, comerciales y mercados (Ecuadorencifras, 2016).

Sin embargo, las empresas que mayor producción registran son aquellas que pertenecen al sector manufacturero, quienes aportan con el 35.61% de la producción del país, que en términos monetarios se traducen a \$ 28.024 millones de dólares. Las empresas del área de comercio distribuidoras, reparación de automotores y bicicletas aportan con \$ 11.721 millones de dólares. Las actividades de aprovechamiento de minas y canteras con un valor de \$ 8.630, actividades de construcción con \$ 5,030 y de información y comunicación con \$ 4.735 millones de dólares.

“Para el 2018 se registra la producción de Ecuador proveniente principalmente de dos provincias: el 26,7% del valor total proviene de Guayas y el 26,6% de Pichincha, seguido de las provincias de Manabí, Azuay, Orellana y El Oro. En el caso de A Pichincha, la actividad económica que más aporta al VAL es Servicios profesionales con un 14,29%, seguida de administración general y construcción, y regional con un 12,7% (BCE, 2020)”

Tabla 2

Valor Agregado Bruto: sector comercial

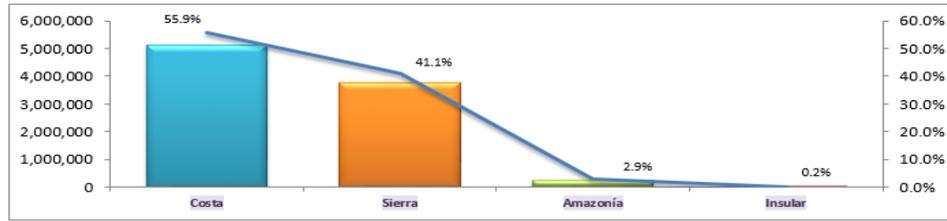
Comercio		
Región	Valor Agregado	Participación Territorial vs Actividad Económica
Costa	5,125,674	55.9%
Sierra	3,770,997	41.1%
Amazonía	262,820	2.9%
Insular	14,117	0.2%
Total Actividad	9,173,608	100%

“ Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE, 2020)”

Dado que este estudio se centra en las empresas del sector comercial, se analizó la contribución del sector al valor agregado bruto. En la tabla 1 se observa que la contribucion mayor proviene de la region costa con \$ 5,1261674 miles de dolares que represenya al 55.9% del total del aporte por actividades.

Figura 4

Valor Agregado Bruto: Sector Comercial

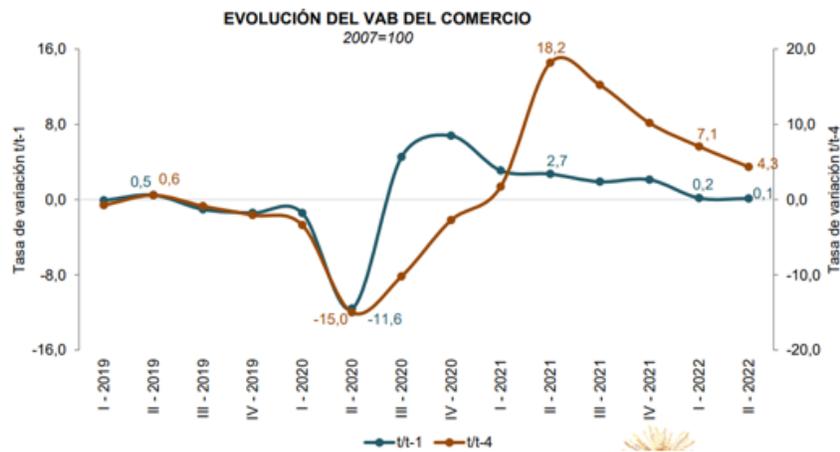


Nota. Fuente: “Banco Central del Ecuador (BCE, 2020)”

Un estudio comparativo de la variación anual del VAB en el área de comercio, registra un incremento de 4.3%, lo que incrementa en un 2.4% de los montos en venta relacionada a la actividad comercial reportada por el SRI (Servicio de Rentas Internas). En el segundo trimestre del 2021, en el país se mantenía las restricciones de movilidad y aforo que se promovieron debido al COVID-19. En lo referente al comportamiento trimestral, pese a las paralizaciones del mes de junio, la actividad reflejó un incremento trimestral de 0,1%, en línea con el incremento de las ventas del sector en 2,1%, de acuerdo a los registros del SRI.

Figura 5

VAB del Comercio

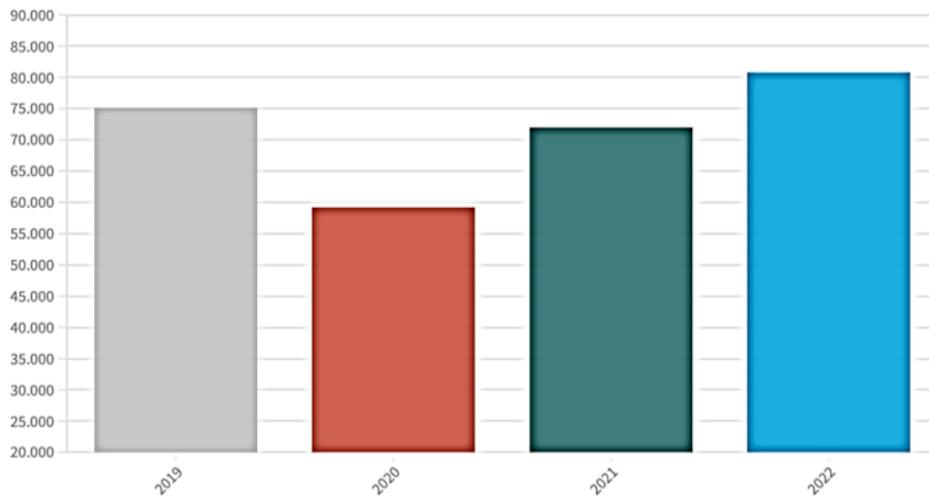


Nota. Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE, 2022)

IV.A.2 Crecimiento interno de las ventas en el Ecuador

En Ecuador, para el 2022 se registra un crecimiento en las ventas del 12%, siendo así que para el primer semestre sumaron \$80.794 millones de dólares. Comparado en los meses entre enero hasta junio del 2019 antes de la llegada de la pandemia, hubo un incremento en ventas de \$5.671 millones, lo que es equivalente al 8%.

Figura 6
Ventas en Ecuador



Nota. Fuente: SRI. Ventas de enero – junio en Ecuador, valores monetarios representados en millones de dólares.

“El sector comercial, uno de los impulsores más notables de esta expansión, registró un aumento en las ventas de \$4.022 millones en el primer semestre de 2022 en comparación con el mismo período de 2021. Este incremento es superior en \$3.946 millones a las ganancias de enero y junio de 2019. Este es resultado del repunte del consumo de los hogares, y los mayores precios y la tasa de inflación de junio de 4,23% son factores adicionales que contribuyen” (Coba, 2022).

Figura 7

Ventas por sector económico

	Sector	2019	2021	2022	Variación 2022/2019
1	Comercio	31 260	30 887	34 909	3 648
2	Industrias manufactureras	11 059	10 848	12 235	1 176
3	Explotación de minas y canteras	4 566	4 193	5 448	882
4	Agricultura...	3 599	3 845	4 173	574
5	Actividades financieras y de seguros	2 290	2 191	2 668	379
6	Atención de la salud humana y de asistencia social	1 558	2 019	1 867	309
7	Suministro de electricidad...	1 553	1 552	1 676	123
8	Distribución de agua...	342	404	436	94
9	Administración pública y defensa	454	412	481	26
10	Bajo relación de dependencia sector público	0	0	1	0
11	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	1	1	1	0
12	Bajo relación de dependencia sector privado	3	3	3	-1
13	Sin clasificación	4	2	2	-3
14	Actividades de los hogares	10	6	5	-5
15	Enseñanza	1 046	948	1 024	-23

Nota. Fuente: SRI. Incluye ventas tarifa 0% y 12%, incluidas exportaciones.

En la figura 6 se muestran las ventas que los sectores económicos han registrado entre el 2019 hasta el año en curso, donde es evidente el crecimiento del índice de ventas para el periodo actual. El área que refleja más incremento es el sector comercial que entre el 2019 hasta el 2022 varía con \$ 3.648 millones de dólares estos valores consideran los meses de enero a junio en cada periodo. Otro sector que ha dinamizado sus ventas es el sector de manufactura y explotación de minas.

CAPÍTULO V. ESTUDIO DE MERCADO

V.A.1 Objetivo

“Tomar acciones que permitan obtener la correcta optimización de los procesos en el área administrativa, para poder conseguir una ventaja hacia el crecimiento de las empresas del sector comercial del cantón Durán”

V.A.2 Hipótesis del estudio de mercado

“La correcta optimización de los procesos en el área administrativa de las empresas del sector comercial del cantón Durán permitirá el crecimiento de manera positiva en la sostenibilidad de los negocios”

V.A.3 Metodología del estudio de mercado

Utilizando el método científico para comprender, corregir y aplicar el conocimiento adquirido, la investigación es un paso en el proceso de recopilación de información pertinente en el mundo real. Implica investigar un problema que ya existe y diseñar una estrategia para descubrir una resolución que ha sido aprobada y reconocida por la comunidad científica.

El presente trabajo es un estudio cuantitativo porque recopila datos y examina el estado de bienestar de manera objetiva y a distancia. Por el entorno natural y la forma en que se producen, representan fenómenos de naturaleza cualitativa y dependientes de los individuos involucrados. La explicación final proporciona la respuesta a la pregunta de cómo reaccionar ante la causa subyacente de los eventos en discusión.

A través de la aplicación de datos, se recopiló información pertinente de fuentes secundarias, que incluyó la disertación, trabajos de investigación, artículos científicos y toda otra información directamente relacionada con el tema de investigación. Estas fuentes sirvieron como base para la

teoría básica. rotación. Para comprender mejor la percepción, la personalidad y los requisitos comerciales de Durán, se hizo esto.

Como técnica de investigación se utiliza la encuesta haciendo uso de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas que permiten cuantificar los resultados provenientes de los empresarios del cantón Durán.

V.A.3.1 Selección de la muestra

La información de la disertación y todas las fuentes secundarias que están directamente relacionadas con el tema de investigación se utilizan para respaldar la teoría principal, como artículos de investigación, artículos científicos y otra información. Al aplicar datos, se emplean para recopilar información pertinente. en forma circular. Para comprender mejor la percepción, la personalidad y los requisitos comerciales de Durán, se hizo esto.

En el cantón Durán, el sector comercial está representado por 1877 empresas, según el INEC por lo que esta cantidad servirá para poder realizar la aplicación de la fórmula de la muestra, para obtener una cantidad específica de las personas a encuestar. De acuerdo con la cantidad de empresas consideradas como muestras serán las encuestas a realizar, esto considerando a un representante por cada entidad.

$$n = \frac{Z^2 * N * p(1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 p(1 - p)}$$

En donde:

n= es el tamaño de la población (1.877).

N= el tamaño de la muestra

z= nivel de confianza (1,96)

p=porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (50%)

n=320 tamaño de muestra que se utilizara

e = error (5%)

Reemplazando los datos en la formula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 * 1877 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(1877 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 * 1877 * 0,5 * (0,5)}{(1876) * 0,0025 + 3,8416 * 0,5 * (0,5)}$$

$$n = \frac{1802,6708}{4,69 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1805,6708}{5,6504}$$

$$n = 319,57$$

$$n = 320$$

IV.A.4 Resultados

Los resultados de las encuestas que se realizaron a los empresarios del estado Durán se muestran en la siguiente sección.

1. Selecciones a que genero pertenece:

Tabla 3

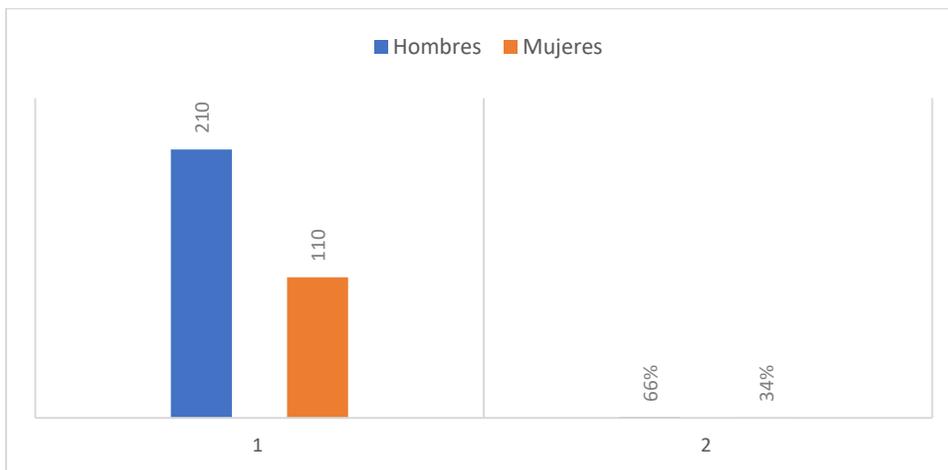
Genero

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Hombres	210	66%
Mujeres	110	34%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta

Figura 8

Género de los encuestados



Nota. Fuente: La encuesta

Análisis

Del total de personas encuestas, el 66% corresponden al género masculino y el 34% al género femenino, esto quiere decir que un porcentaje mayor de los empresarios del cantón Durán son varones.

2. ¿Cuántos años de permanencia tiene su empresa?

Tabla 4

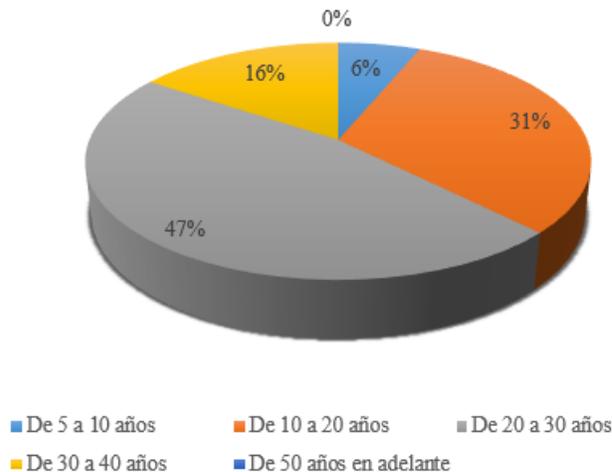
Tiempo de vida

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
De 5 a 10 años	20	6%
De 10 a 20 años	100	31%
De 20 a 30 años	150	47%
De 30 a 40 años	50	16%
De 50 años en adelante	0	0%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta

Figura 9

Tiempo de vida de la empresa



Nota. Fuente: La encuesta

Análisis

En el análisis de la pregunta 1 realizada a los encuestados, el 47% indicó de su negocio tiene de 20 a 30 años de permanencia en el sector comercial del cantón Durán, otro 31% de 10 a 20 años, un 16% de 30 a 40 años y el último 6% de 5 a 10 años.

3.- ¿Ha realizado alguna mejora en el área administrativa de su negocio?

Tabla 5

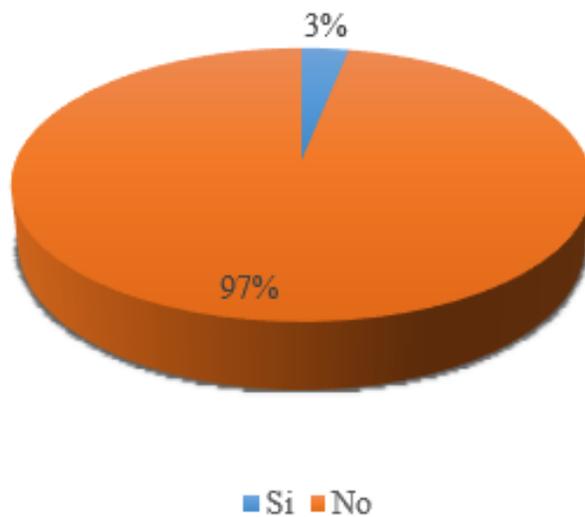
Mejora en el área administrativa

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	10	3%
No	310	97%
TOTAL	320	100%

“Nota Fuente: La encuesta”

Figura 10

Mejora en el área administrativa



Nota. Fuente: La encuesta

Análisis

En el análisis de la pregunta 2 realizada a los encuestados, el 97% indicó que no han realizado mejoras en el área administrativa del negocio y el otro 3% sí.

4.- ¿El Gobierno a través de SECAP y los Ministerios le han ofrecido alguna propuesta de capacitación para su empresa?

Tabla 6

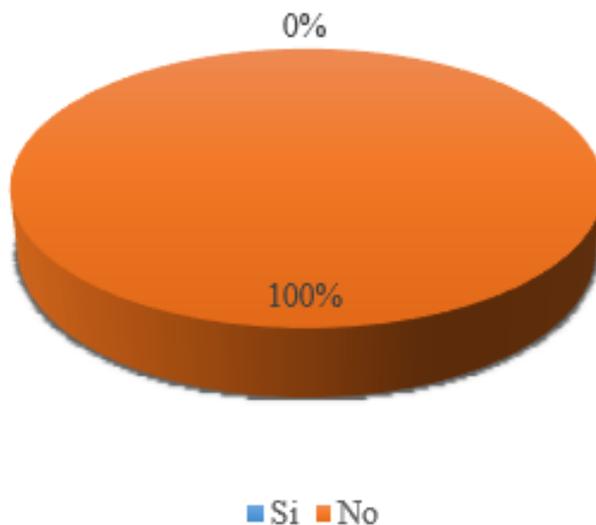
Capacitaciones por parte de SECAP

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	0	0%
No	320	100%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 11

Capacitaciones por parte de SECAP



Nota. Fuente: La encuesta

Análisis

En el análisis de la pregunta 3 realizada a los encuestados, el 100% indico que no han recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público.

5.- A nivel tecnológico, ¿cuál de estos insumos se utiliza más en su compañía?

Tabla 7

Tecnología

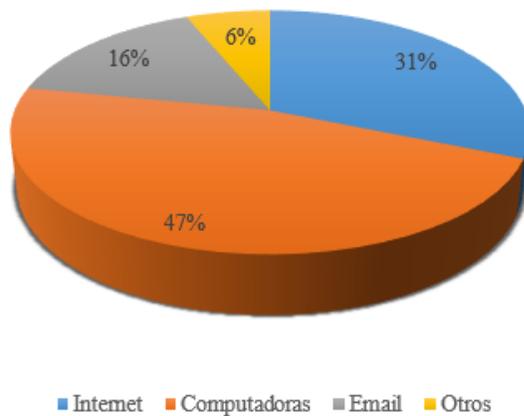
Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Internet	100	31%
Computadoras	150	47%
Email	50	16%
Otros	20	6%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Elaborado por el autor

Figura 12

Tecnología



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

En el análisis de la pregunta 4 realizada a los encuestados, el 47% indicó que hacen uso de las computadoras como herramienta tecnológica en el negocio, otro 31% internet, un 16% email y el último 6% otros.

6.- ¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de su negocio?

Tabla 8

Situación actual

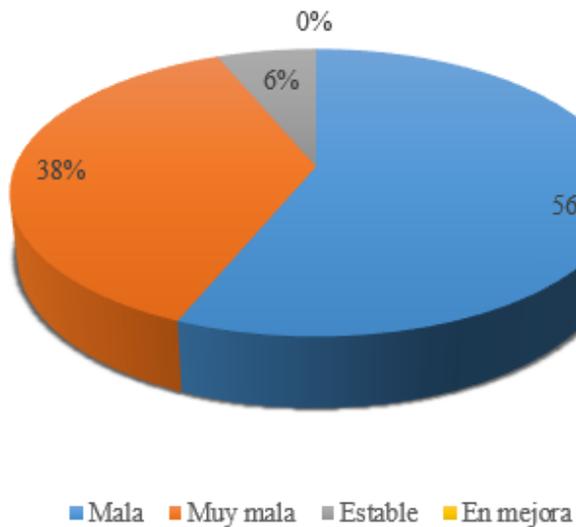
Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Regular	180	56%
Estable	120	38%
Buena	20	6%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Elaborado por el autor

Figura 13

Situación actual



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

En las encuestadas realizadas, se consultó sobre la situación actual de las empresas, para lo cual el 56% señala que tienen un desempeño regular, un 38% que se encuentran estables para sobrevivir en el mercado y solo un 6% señalo que ha mantenido un buen desempeño.

7.- ¿Cuántos trabajadores tiene el área administrativa en su negocio?

Tabla 9

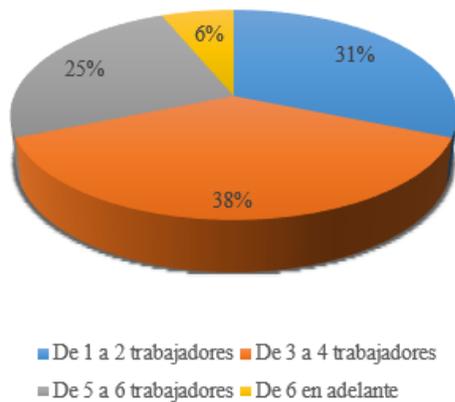
Trabajadores: área administrativa

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
De 1 a 2 trabajadores	100	31%
De 3 a 4 trabajadores	120	38%
De 5 a 6 trabajadores	80	25%
De 6 en adelante	20	6%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 14

Trabajadores: área administrativa



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

Según el análisis de los resultados de la pregunta 6 de la entrevista, el 38% de los encuestados dijo tener entre 3 y 4 trabajadores administrativos, el 31% entre 1 y 2, el 25% entre 5 y 6, y el 6% restante tiene 6 trabajadores. adelante.

8.- ¿Le interesa que sus empleados se capaciten en el área administrativa?

Tabla 10

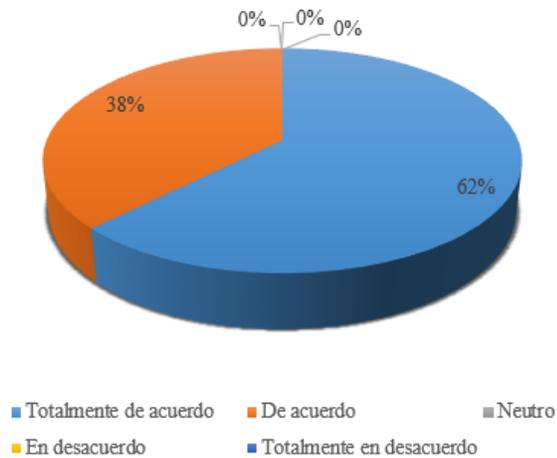
Situación actual

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Totalmente de acuerdo	200	63%
De acuerdo	120	38%
Neutro	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 15

Situación actual



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

El 38 por ciento de los encuestados finalmente estuvo de acuerdo con la declaración en el análisis de la pregunta 7 de las entrevistas, y el 63 por ciento dijo que estaba totalmente de acuerdo.

9.- ¿Principales motivos por la falta de capacitación?

Tabla 11

Falta de capacitación

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Falta de tiempo	100	31%
Falta de recursos	120	38%
Desconocen el correcto manejo de un negocio	80	25%
Otros	20	6%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 16

Falta de capacitación



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

En el análisis de la pregunta 8 realizada a los encuestados, el 38% indicó que el principal motivo por falta de capacitación es la falta de recursos, otro 31% falta de tiempo, un 25% desconocen el correcto manejo de un negocio y el último 6% otros.

10.- ¿Principales problemas que tiene la empresa en la actualidad?

Tabla 12

Principales problemas

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Informalidad en los procesos	150	47%
Rivalidad de los competidores	20	6%
Deficiencia en la comunicación interna	50	16%
Falta de liderazgo	0	0%
Bajo índice de desempeño	100	31%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 17

Principales problemas



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

Con base en los resultados, se puede concluir que las operaciones informales son el problema principal para las empresas (47 %) y que este problema afecta negativamente el desempeño de los empleados (31 %), así como el desempeño potencial de la empresa. Otro factor crítico, citado por

el 16% de los encuestados, que influirá en su comportamiento y productividad dentro de la organización es la comunicación interna.

11.- ¿Considera usted que con la sistematización los procesos administrativos se puede lograr el crecimiento de la empresa?

Tabla 13

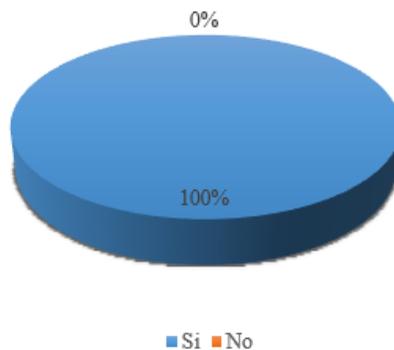
Sistematización de procesos

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	320	100%
No	0	0%
TOTAL	320	100%

“Nota. Fuente: La encuesta”

Figura 18

Sistematización de procesos



“Nota. Fuente: La encuesta”

Análisis

En el análisis de la pregunta 10 realizada a los encuestados, el 100% indico que si se obtendrá el debido crecimiento del negocio con la optimización de los procesos en el área administrativa.

12. Opción múltiple: ¿De los siguientes problemas administrativos, mencione si ha observado alguno en su empresa?

Tabla 14

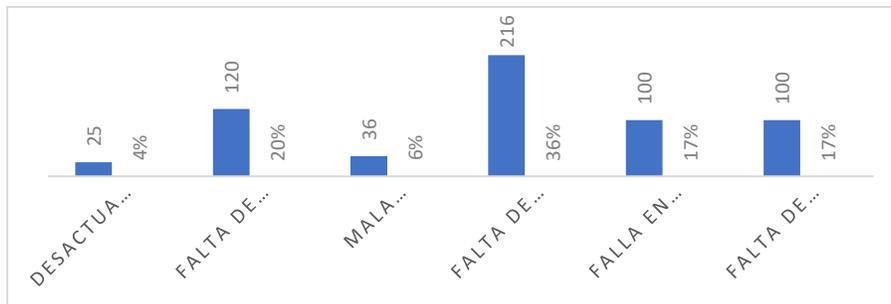
Problemas administrativos

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Desactualización de la estructura organizativa	25	4%
Falta de manuales de procesos y funciones	120	20%
Mala distribución de las funciones del personal	36	6%
Falta de programa de capacitación	216	36%
Falla en la optimización de recursos y procesos	100	17%
Falta de información oportuna y confiable	100	17%
TOTAL	597	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 19

Problemas administrativos



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

Con la finalidad de conocer los principales problemas de un área administrativa, se plantea una pregunta con alternativas múltiples, donde se puede observar que el 36% de las empresas no cuentan con un plan de capacitación continua que se mantenga en constante actualización, el 17% tienen dificultades con la mejora de procesos, recursos y el manejo de la información interna. El 20% señala tener dificultades con los manuales de funciones y procedimientos y un 4% con la estructura organizacional que se encuentra desactualizada.

13. ¿Si se desea mejorar los procesos en una empresa, ¿cuál sería el punto fundamental a tratar?

Tabla 15

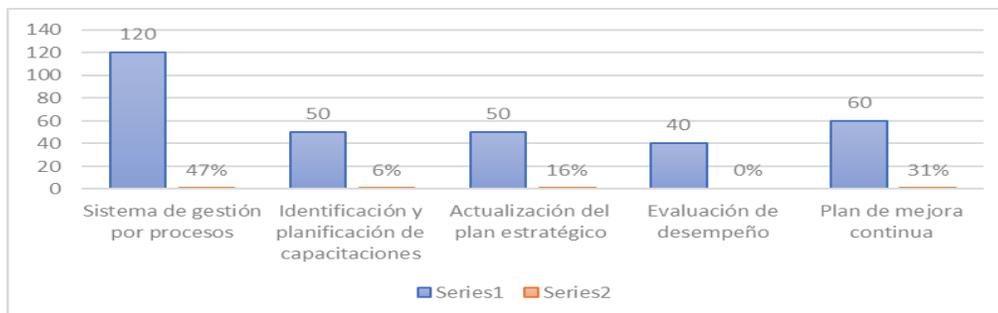
Mejora de procesos

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Sistema de gestión por procesos	120	47%
Identificación y planificación de capacitaciones	50	6%
Actualización del plan estratégico	50	16%
Evaluación de desempeño	40	0%
Plan de mejora continua	60	31%
TOTAL	320	100%

Nota. Fuente: La encuesta.

Figura 20

Mejora de procesos



Nota. Fuente: La encuesta.

Análisis

Según los resultados, un plan de gestión es necesario en el 31% de los casos, y tener un sistema de gestión de operaciones dedicado al más alto nivel de calidad es el factor más importante a tener en cuenta para impulsar el desempeño de la empresa (47%), la mejora continua llegó al 16%, la actualización del plan estratégico al 6% y la identificación de brechas de conocimiento y el desarrollo de estrategias de capacitación al 6%.

V.A.4.1 Análisis de resultados

Basado en los resultados de la encuesta se puede realizar un análisis de cada uno de los procesos que son necesarios para su optimización:

- Ficha técnica del proceso de pedido: En la encuesta no se menciona ningún problema específico en este proceso, pero se puede considerar que la implementación de un sistema de seguimiento de pedidos y la actualización constante de la información en tiempo real puede mejorar la eficiencia y rapidez en la entrega de los productos a los clientes, garantizando un debido control de inventarios.
- Ficha técnica del proceso de pago de proveedores: Uno de los problemas más mencionados en la encuesta fue la falta de capacitación en el área administrativa, por lo que se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de pagos y la asignación de un responsable del proceso de pago para mejorar la gestión y evitar retrasos en los pagos a los proveedores, la finalidad de esta mejora corresponde a mitigar los errores generados durante el pago a proveedor.
- Ficha técnica del proceso de cobranza: La encuesta muestra que el 47% de los encuestados identifica las operaciones informales como el principal problema en su empresa. Para mejorar la gestión de la cobranza, se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de deudas, una política de crédito más estricta y la capacitación del personal encargado de la cobranza para evitar el incumplimiento de pagos. Entre su principal objetivo de mejora se ha considerado disminuir los tiempos empleados en los cobros y que sean más eficientes
- Ficha técnica del proceso de manejo de inventario: Uno de los principales problemas que se mencionaron en la encuesta fue la falta de actualización y control del inventario. Se

puede proponer la implementación de un sistema de control de inventario en tiempo real y una política de rotación de inventario para evitar la obsolescencia de los productos. Entre las principales adiciones dentro del manejo de inventario se tiene los subprocesos de decisión y verificación a fin de reducir registros deficientes de inventario.

- Proceso de facturación: Se puede proponer la implementación de un sistema de facturación electrónica y la capacitación del personal encargado de la facturación para evitar errores y retrasos en el proceso.
- Proceso de despacho: Para mejorar el proceso de despacho, se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de entregas y un protocolo de verificación de entregas para asegurar que los productos sean entregados a los clientes en el tiempo y forma adecuada, adicional es importante la incorporación de procesos de documentación, a fin de generar garantías con el inventario despachado y evitar pérdidas,
- Proceso de registros contables: La falta de capacitación en el área administrativa también se reflejó en el manejo de los registros contables. Se puede proponer la implementación de un sistema de contabilidad automatizado y la capacitación del personal encargado de los registros contables para mejorar la precisión y rapidez en el proceso, esto con la finalidad de realizar los registros contables de manera eficiente y con alto porcentaje de balance.
- Obligaciones tributarias: Se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de las obligaciones tributarias y la capacitación del personal encargado para evitar retrasos en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Declaraciones: Para mejorar el proceso de presentación de declaraciones, se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de fechas límite y la

capacitación del personal encargado de la presentación de declaraciones para evitar multas y sanciones.

- **Proceso de abastecimiento:** Para mejorar el proceso de abastecimiento, se puede proponer la implementación de un sistema de seguimiento de inventario y una política de abastecimiento justo a tiempo para evitar el exceso o falta de inventario. Entre otros beneficios se podrá establecer una comunicación efectiva con los proveedores, optimización del proceso de compras, evaluación y selección de proveedores y ajustarse a un sistema de control de inventario.
- **Proceso de servicio postventa:** Esto implica la revisión y actualización constante de los procesos, la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías.

CAPÍTULO VI. PLAN ESTRATÉGICO

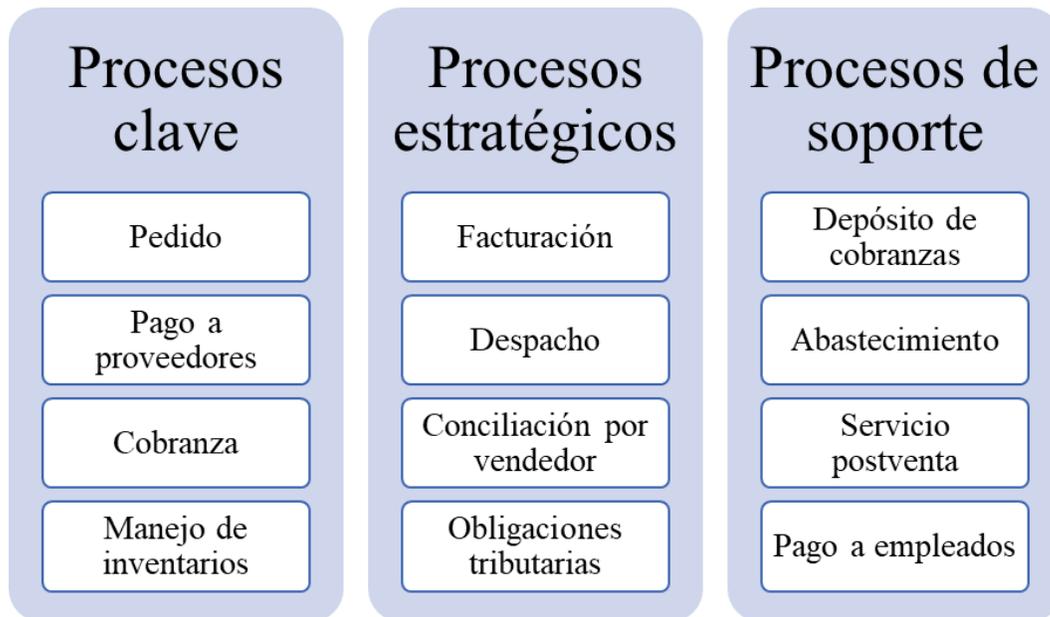
A continuación, se procede al desarrollo de las etapas para del Plan Estratégico (propuesta). La cual está conformada por los siguientes objetivos:

- “Analizar la afectación de tiempos y registros en la productividad de la empresa”
- “Desarrollar el modelamiento optimizado de los procesos”

VI. A Descripción de los tiempos y registros en la productividad de la empresa

Figura 21

Clasificación de procesos



Nota. Detalle de los procesos de la actividad comercial

En la figura 21, se clasifican los procesos para garantizar la actividad comercial; a continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los procesos:

VI.A.1 Procesos Claves

Pedidos

Se describe el proceso de solicitud de pedidos por parte del cliente. En la tabla 16 se presenta la ficha y la figura 22 el diagrama de procesos.

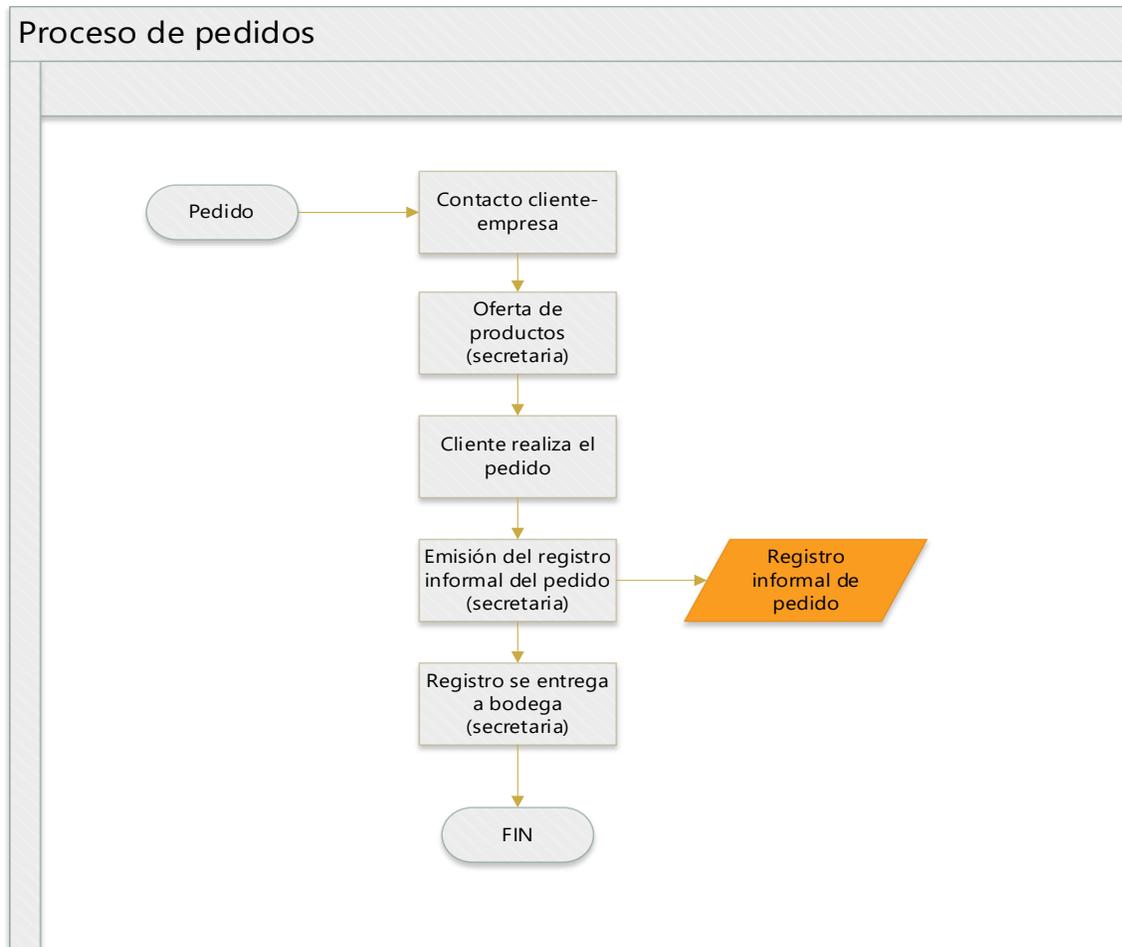
Tabla 16

Ficha técnica del proceso de pedido

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		<u>Código/versión:</u>
<u>Fecha de elaboración</u>	<u>Fecha de aprobación</u>	<u>Fecha de entrega</u>
Nombre del proceso	Pedido	
Definición	El proceso permite mantener el giro del negocio de la empresa	
Responsable	Secretaria	
Objetivo	El objetivo es poder satisfacer las necesidades de los clientes	
Destinatario	El pedido realizado por el cliente pasa a los despachadores para que puedan entregar el producto	
Inicio/Fin	Inicio: el cliente realiza la llamada Fin: El pedido a los despachadores	
Entrada	Datos del cliente y el producto	
Salidas	Resumen de pedido al despachador	
Indicadores	Número de pedidos tomados por semana	
VARIABLES DE CONTROL	Total de pedidos receptados vs total de pedidos despachados	
Registros	Registro informal del pedido	

Figura 22

Proceso de pedidos



Nota: "Detalle de las actividades a realizar en el proceso de pedido"

A continuación, se describe en la tabla 17 el tiempo requerido para el proceso

Tabla 17
Tiempo Pedido

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Contacto cliente - empresa	2 min.
2	Oferta de productos	5 min.
3	Cliente realiza el pedido	2 min.
4	Emisión del registro informal del pedido	2 min.
5	Registro se entrega en bodega	5 min.
6	Total tiempo utilizado	16 minutos

Nota: Detalle de las actividades a realizar en el proceso de pedido.

VI.A.2 Pago a proveedores

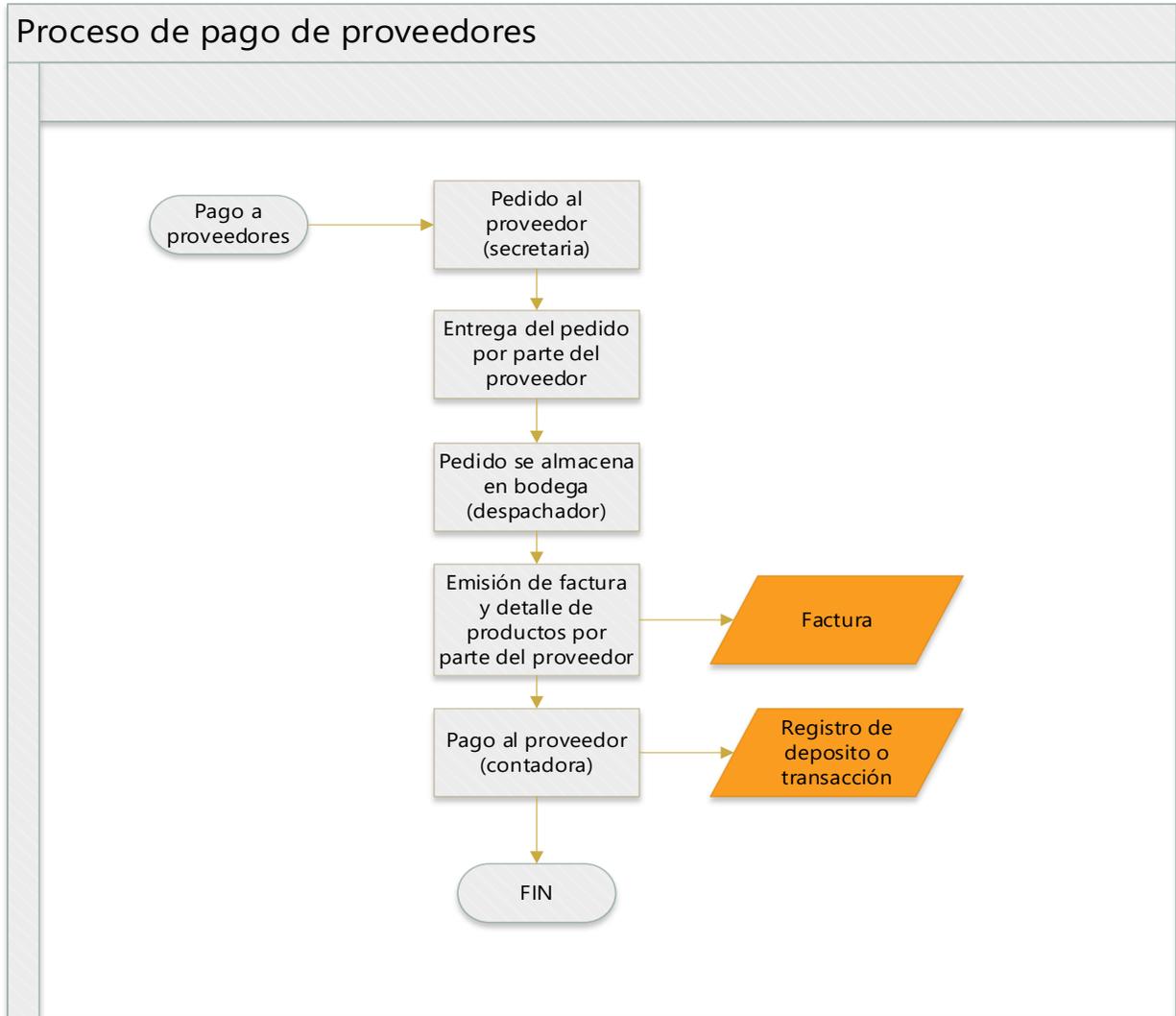
Se describe el proceso para el pago de proveedores de la empresa. En la tabla 18 se presenta la ficha y la figura 23 el diagrama de procesos.

Tabla 18

“Ficha técnica del proceso de pago de proveedores”

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		<u>Código/versión:</u>
<u>Fecha de elaboración</u>	<u>Fecha de aprobación</u>	<u>Fecha de entrega</u>
Nombre del proceso	Pago a proveedores	
Definición	El proceso permite mantener la situación crediticia	
Responsable	Contador/a	
Objetivo	Realizar a tiempo el pago a los proveedores para mantener buena relación laboral	
Destinatario	Proveedores	
Inicio/Fin	Inicio: receipta la factura Fin: pago a proveedores	
Entrada	Detalle de productos	
Salidas	Valor a pagar por productos recibidos	
Indicadores	Número de compras mensuales	
Variables de control	Número de factura Total del pago	
Registros	Registro del depósito o transacción del pago a los proveedores	

Figura 23
Proceso de pago de proveedores



Nota: “Detalle de las actividades a realizar en el proceso de pago de proveedores”

A continuación, se describe en la tabla 19 el tiempo requerido para el proceso de pago de proveedores

Tabla 19*Tiempos proceso de pago a proveedores*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Realización del pedido al proveedor	5 min.
2	Entrega del pedido por parte del proveedor	1440 min.
3	Producto se almacena en bodega	10 min.
4	Emisión de factura y detalle por parte del proveedor	5 min.
5	Pago al proveedor	30 min.
6	Total tiempo utilizado	1490 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de pago a proveedores

VI.A.3 Cobranza

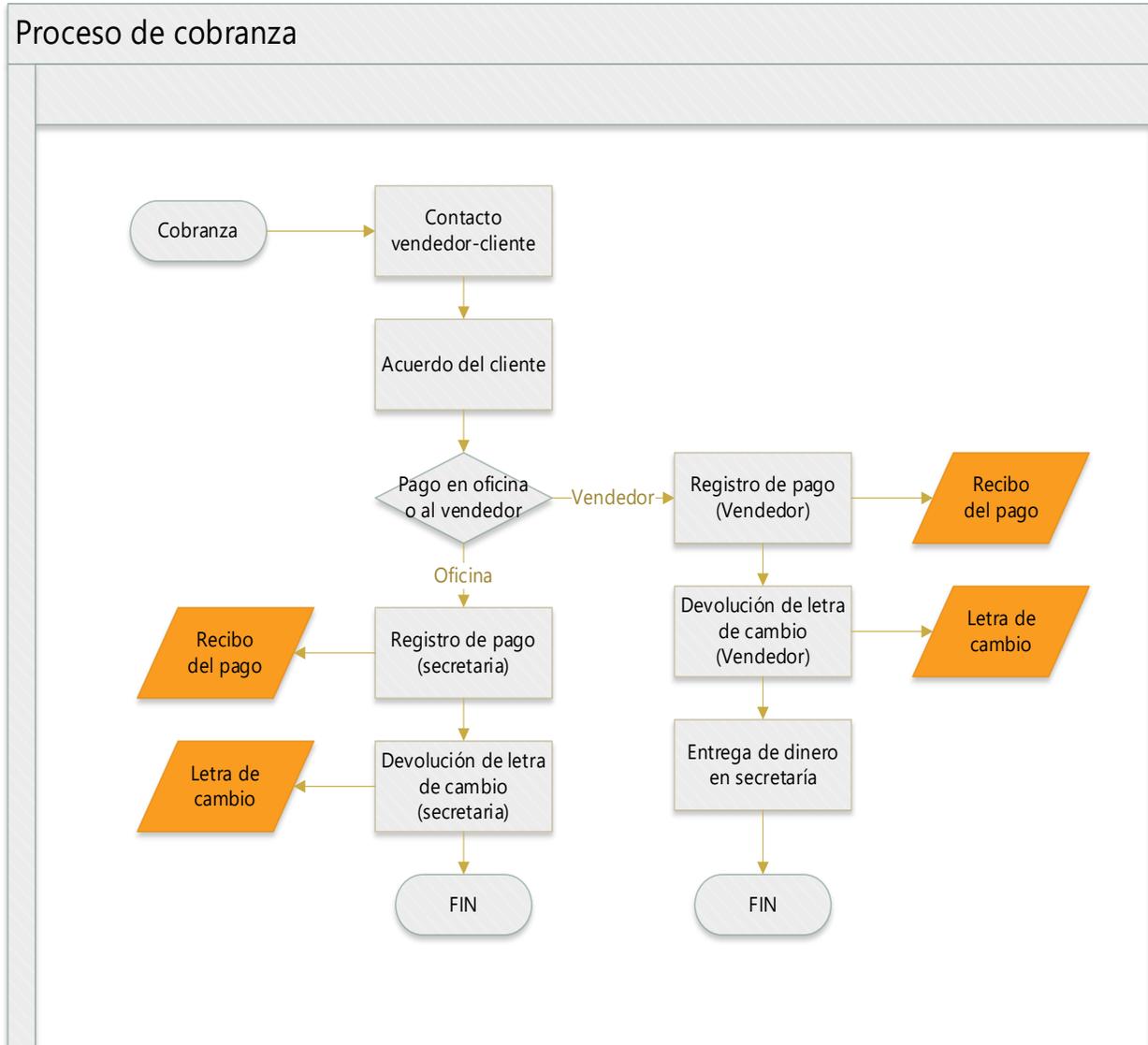
Se describe el proceso de cobranza de la empresa. En la tabla 20 se presenta la ficha y la figura 24 el diagrama de procesos.

Tabla 20*“Ficha técnica del proceso de cobranza”*

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO		<u>Código/versión:</u>
<u>Fecha de elaboración</u>	<u>Fecha de aprobación</u>	<u>Fecha de entrega</u>
Nombre del proceso	Cobranzas	
Definición	Proceso por el cual se recaudan los valores de las ventas	
Responsable	Vendedor/a	
Objetivo	Recaudar el dinero para un óptimo funcionamiento de la empresa	
Destinatario	Empresa	
Inicio/Fin	Inicio: contacto con el cliente Fin: obtención de dinero entregado por el cliente	
Entrada	Cliente Efectivo	
Salidas	Devolución de la letra de cambio firmada por el cliente	
Indicadores	Total de cobros mensuales	
Variables de control	Valor de la cartera	
Registros	Recibos/ letras de cambio Documentos de transferencia	

Figura 24

Proceso de cobranza



Nota: “Detalle de las actividades a realizar en el proceso de cobranzas”

“Fuente: Elaboración propia”

Se describe en la tabla 21 el tiempo requerido para el proceso de cobranza

Tabla 21*Tiempos proceso de cobranza*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Contacto vendedor - cliente	5 min.
2	Acuerdo	10 min.
3	Cliente realiza el pago	30 min.
4	Registro del pago	10 min.
5	Devolución de letra de cambio	5 min.
6	Total tiempo utilizado	60 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de cobranzas

VI.A.4 Manejo de inventario

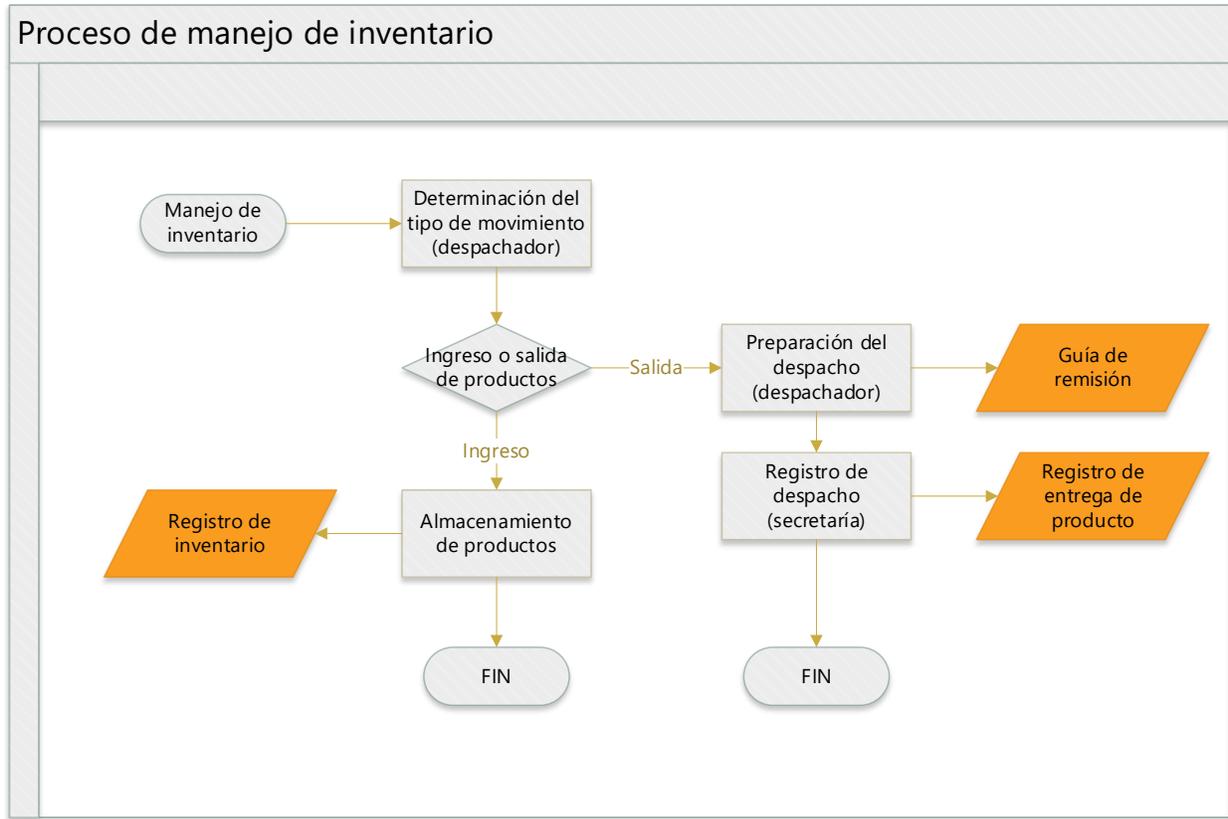
Se describe el proceso de manejo de inventario. En la tabla 22 se presenta la ficha y la figura 25 el diagrama de procesos.

Tabla 22*Ficha técnica del proceso de manejo de inventario*

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Manejo de inventarios	
Definición	Mantener el control de los productos que ingresan y salen de la empresa	
Responsable	Despachador	
Objetivo	Mantener el control de los ingresos y egresos de mercadería.	
Destinatario	Clientes	
Inicio / Fin	Inicio: Entrada de productos por parte de los proveedores Fin: Salida de los productos hacia los clientes	
Entradas	Registro de la cantidad de productos por parte de los proveedores	
Salidas	Registro del despacho o guía de remisión de los productos	
Indicadores	Valor del inventario Cantidad por tipo de producto	
VARIABLES DE CONTROL	Tipo de productos	
Registros	Factura Guía de remisión	

Figura 25

Proceso de manejo de inventario



Nota: “Detalle de las actividades a realizar en el proceso de manejo de inventarios”

“Fuente: Elaboración propia”

Se describe en la tabla 23 el tiempo requerido para el proceso de manejo de inventario

Tabla 23

Tiempos proceso de manejo de inventario

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Determinar el tipo de movimiento	2 min.
2	Salida de productos	15 min.
3	Ingreso de productos	20 min.
4	Total tiempo utilizado	37 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de manejo de inventarios

VIA.5 Procesos estratégicos

Entre los procesos estratégicos de las empresas comerciales, se encuentran los siguientes:

Facturación

Tabla 24
Proceso de facturación

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Facturación	
Definición	Solicitud de pago, donde se detallan los bienes prestados.	
Responsable	Vendedor	
Objetivo	Registrar los pagos efectuados a los vendedores.	
Destinatario	Comprador	
Inicio / Fin	Inicio: el cliente solicita el pedido o mercadería. Fin: Se entrega el pedido y comprobante.	

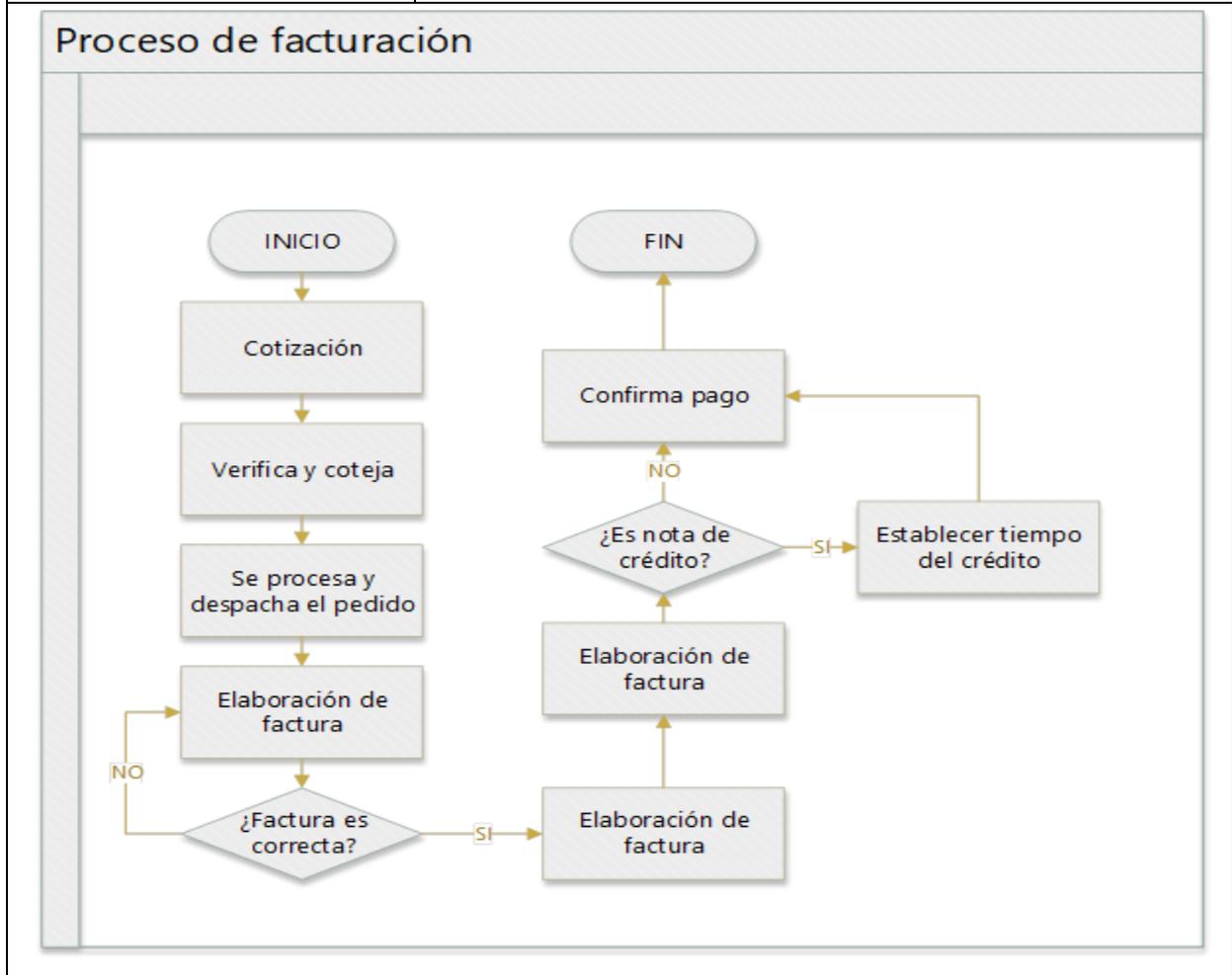


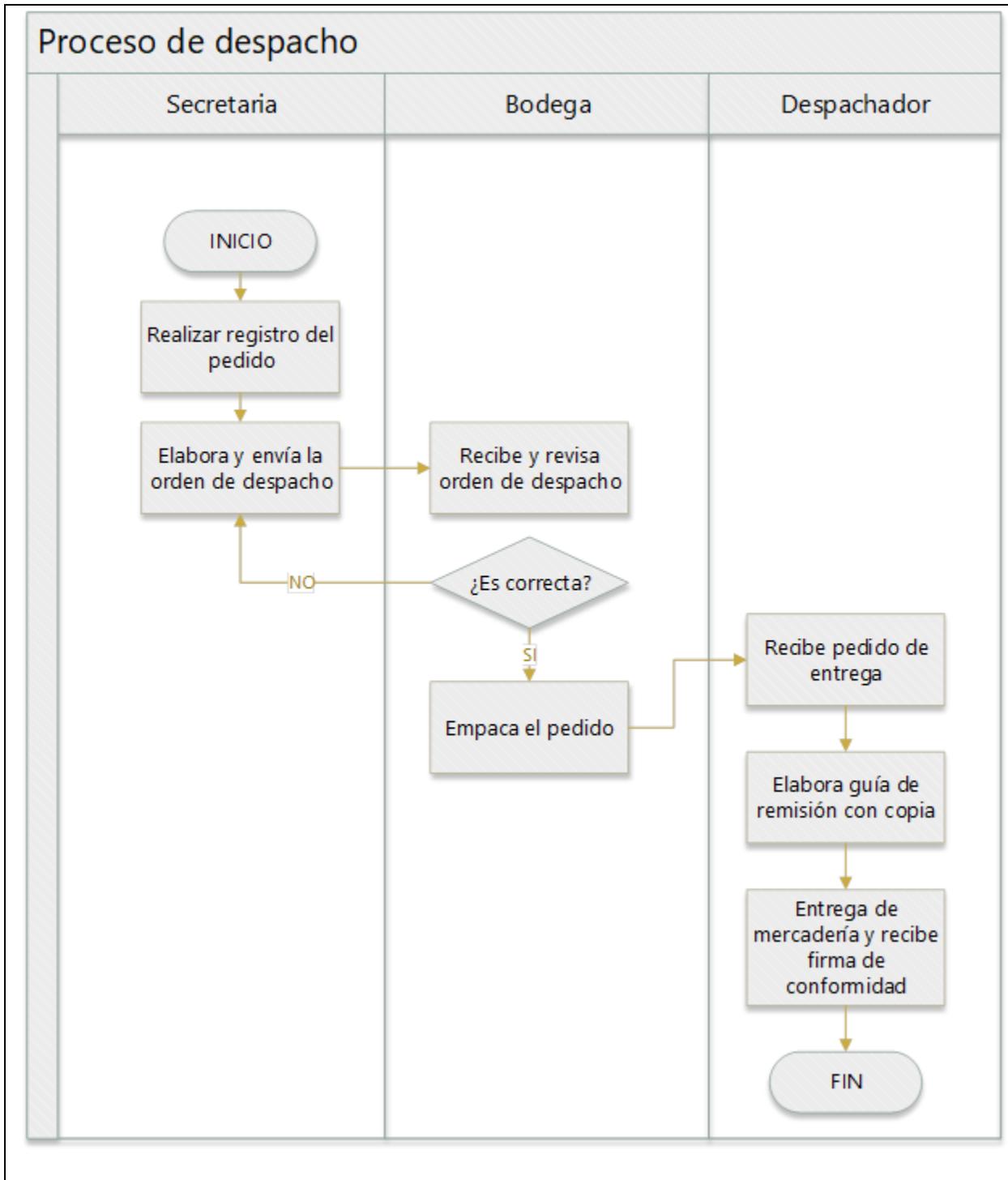
Tabla 25*Tiempo de facturación*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Cotización de pedido	2 min.
2	Verifica y coteja precios	2 min.
3	Procesamiento de orden y despacho.	3 min.
4	Elaboración de factura	2 min.
5	Total tiempo utilizado	11 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de facturación

Despacho**Tabla 26***Proceso de despacho*

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Despacho	
Definición	Procedimiento para la entrega del inventario que sale de la empresa.	
Responsable	Despachador	
Objetivo	Mantener un control de la salida de inventarios y de las existencias.	
Destinatario	Comprador	
Inicio / Fin	Inicio: Orden de despacho. Fin: Salida de la mercadería desde bodega.	
Flujograma de procesos		



Nota: Detalle de las actividades del proceso de despacho.

Tabla 27*Tiempo de Despacho*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Detalle del pedido	5 min.
2	Salida y entrega del producto	20 min.
3	Total tiempo utilizado	25 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de despacho.

Registro contable**Tabla 28***Proceso: registros contables*

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Registros contables	
Definición	Registros de control contables.	
Responsable	Contador	
Objetivo	Documentar el registro de control de manera diaria, a fin de respaldar la información que sirva para las auditorias.	
Destinatario	Contador	
Inicio / Fin	Inicio: Registro de control. Fin: Pagos a proveedores	

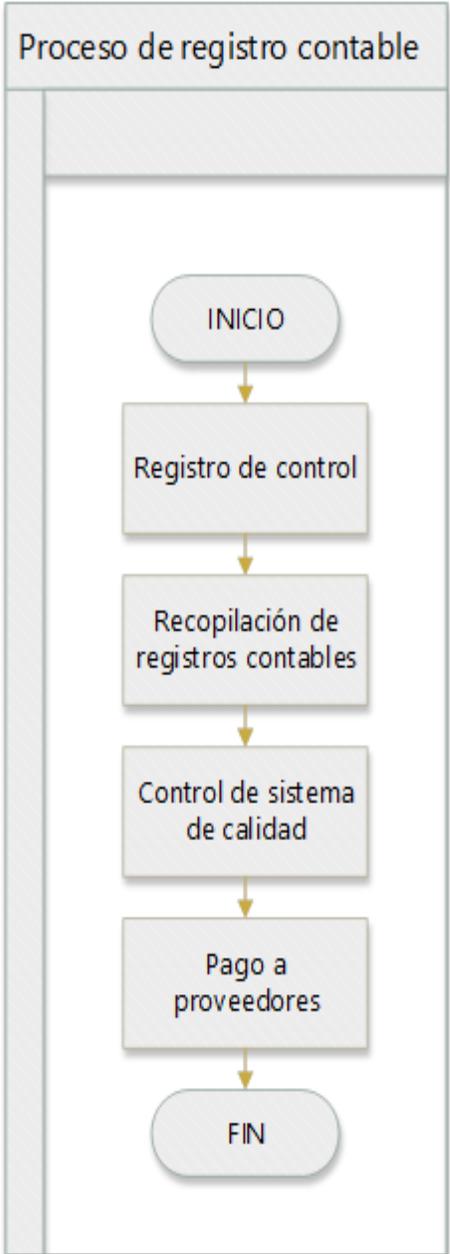
Flujograma de procesos	Descripción de los procedimientos
<p data-bbox="212 344 662 1598">Proceso de registro contable</p>  <pre data-bbox="212 344 662 1598">graph TD; INICIO([INICIO]) --> Registro[Registro de control]; Registro --> Recopilacion[Recopilación de registros contables]; Recopilacion --> Control[Control de sistema de calidad]; Control --> Pago[Pago a proveedores]; Pago --> FIN([FIN]);</pre>	<p data-bbox="824 268 1292 304">Descripción de los procedimientos</p> <ul data-bbox="748 344 1424 1329" style="list-style-type: none">• El registro de control debe documentarse diariamente, ya sea en medios físicos o en el sistema contable. Si el registro es manual deben existir copias para evitar las pérdidas de los comprobantes.• La información debe reunirse y ser contabilizada para la administración de los recursos internos de la empresa.• La supervisión y auditorías garantizan la eficacia del proceso contable.• Dentro de los tiempos en los pagos a proveedores, la información debe programarse y cumplirse para garantizar los créditos y la confianza de los proveedores.

Tabla 29*Control contable*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Registro de control diario	10 min.
2	Recopilación de los registros contables	15 min.
3	Control del sistema contable	15 min.
4	Total tiempo utilizado	40 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de registro contable

6.1.2.4. Obligaciones tributarias

Al declarar sus obligaciones tributarias con el SRI, todas las personas físicas, ya sean personas naturales o jurídicas, están obligadas a pagar sus impuestos y realizar aportes al Estado. Las empresas deben declarar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) mensualmente, y el procedimiento de declaración específico es el siguiente:

Tabla 30*Obligaciones tributarias*

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Declaración del IVA	
Definición	Declaración de valores por concepto del IVA	
Responsable	Contador	
Objetivo	Mantener al día el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	
Destinatario	SRI	
Inicio / Fin	Inicio: Recepción de información (facturas) Fin: Declaración	

Flujograma de procesos

Proceso de declaración del IVA

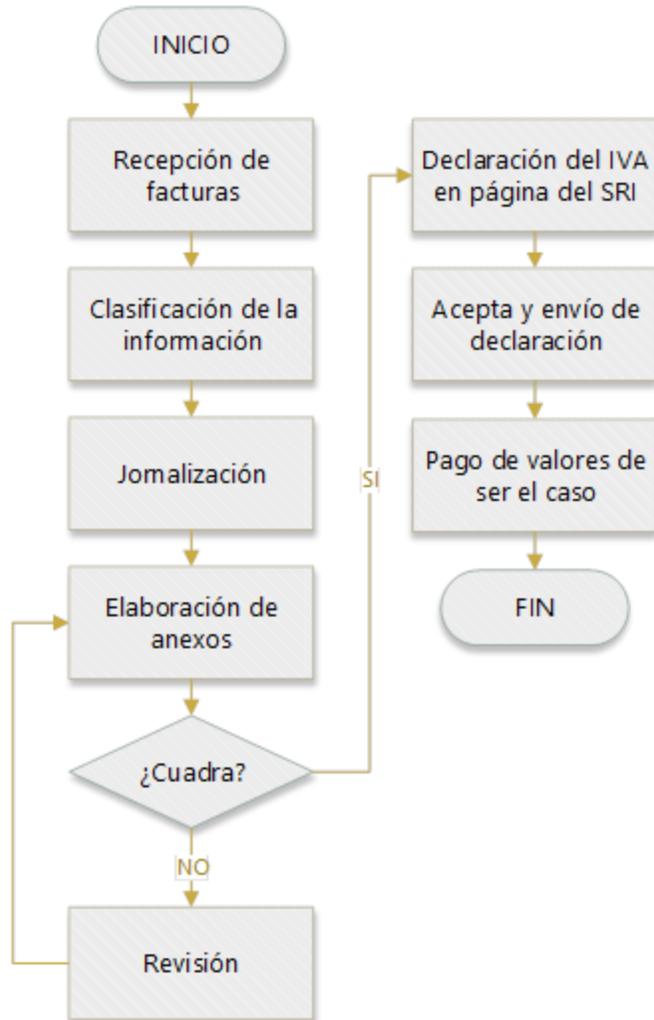


Tabla 31*Declaraciones*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Revisión de facturas	10 min.
2	Clasificación de la información	25 min.
3	Elaboración de anexos	25 min.
4	Registro de declaración en la página del SRI y confirmación	20 min.
5	Total tiempo utilizado	80 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de declaraciones tributarias

VI.A.6 Procesos de soporte**Abastecimiento****Tabla 32***Proceso de abastecimiento*

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Recepción y almacenamiento	
Definición	Adquisición de recursos que requiere la actividad económica.	
Responsable	Bodega - Administrador	
Objetivo	Mantener los inventarios disponibles para la satisfacción de los usuarios.	
Destinatario	Auxiliar de bodega	
Inicio / Fin	Inicio: Solicitud de abastecimiento. Fin: Registro del ingreso de inventarios.	

Flujograma de proceso

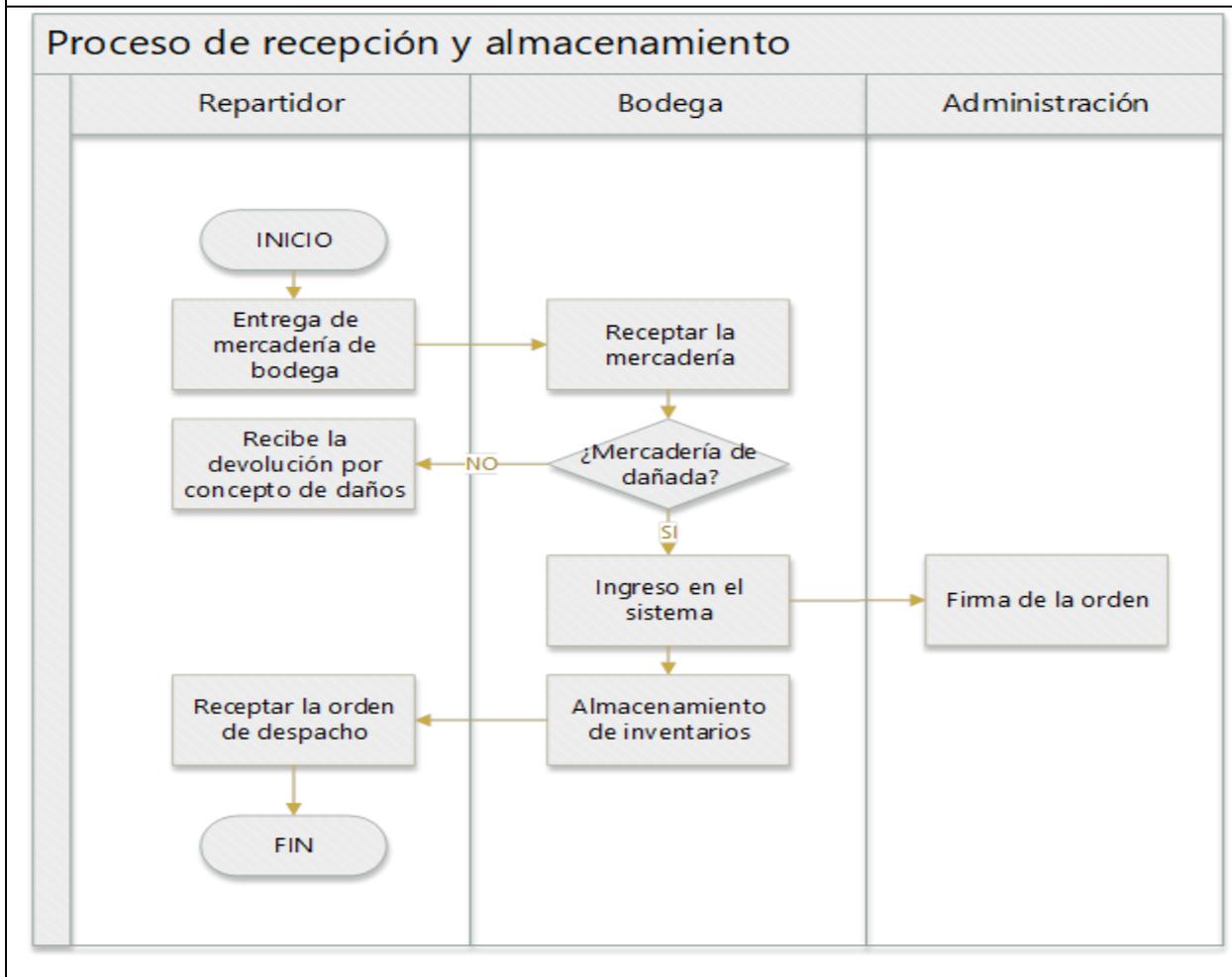


Tabla 33

Tiempo de Almacenamiento y recepción

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Recepción de mercadería	2 min.
2	Verifica el estado de la mercancía.	10 min.
3	Registro de mercadería en buen estado	15 min.
4	Almacenamiento	15 min.
5	Total tiempo utilizado	42 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de almacenamiento y recepción.

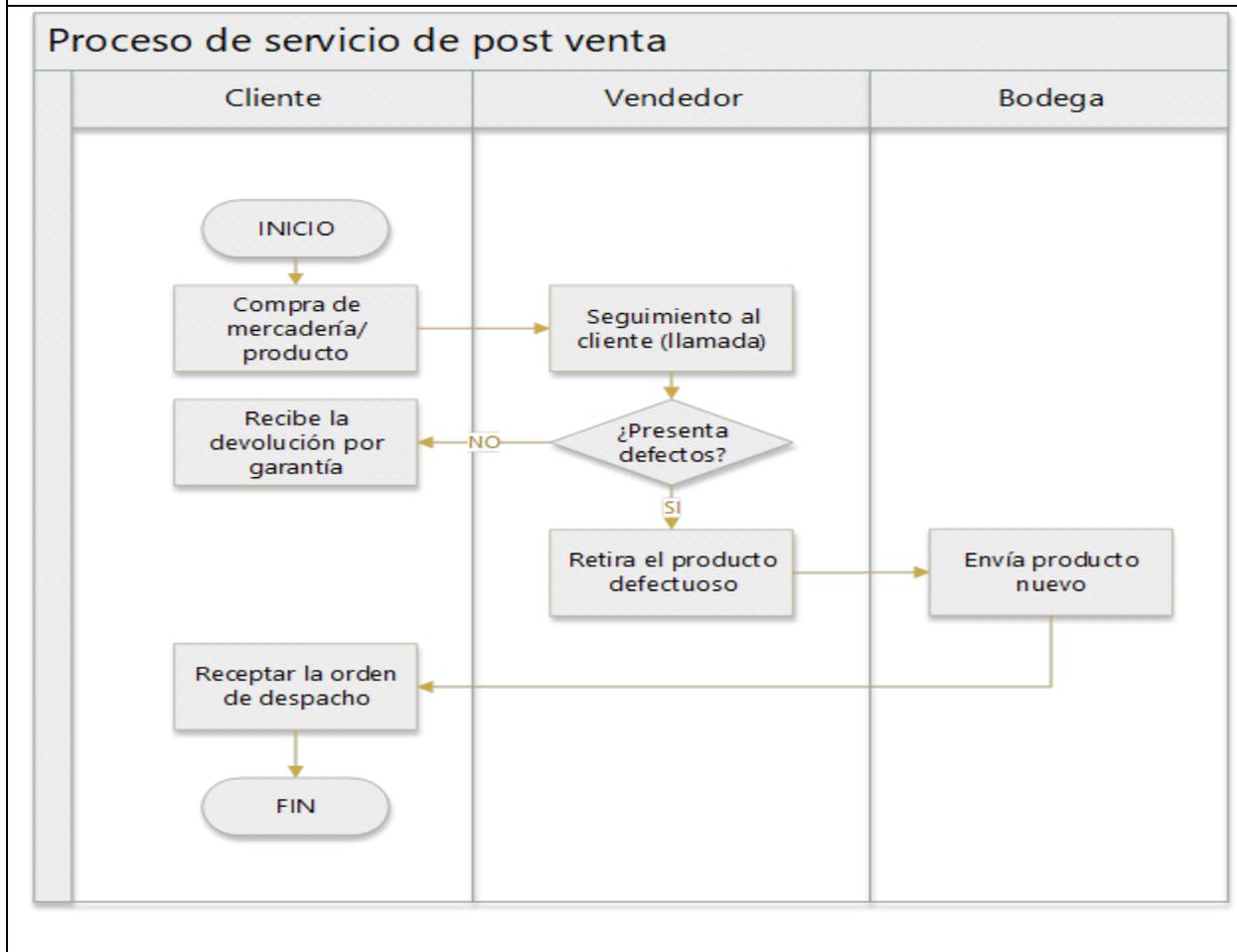
Servicio postventa

Tabla 34

Proceso de servicio postventa

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Servicio postventa	
Definición	Seguimiento de la satisfacción del consumidor.	
Responsable	Vendedor	
Objetivo	Mantener una buena relación cliente - producto	
Destinatario	Cliente	
Inicio / Fin	Inicio: Entrega de producto Fin: Garantía de calidad	
Tiempo empleado	15 min por revisión de producto Si se requiere cambio (hasta 2 días para la devolución)	

Flujograma de proceso



Pago a empleados

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		<u>Código / versión:</u>
<u>Fecha de elaboración:</u>	<u>Fecha de aprobación:</u>	<u>Fecha de entrega:</u>
Nombre del proceso	Pago de remuneraciones y salarios	
Descripción	Se realiza el pago a los trabajadores por concepto de haberes al final de cada mes de acuerdo a lo establecido por la ley.	
Responsable	Talento Humano	
Objetivo	Cancelar el valor ganador por concepto de trabajo en el mes.	
Destinatario	Trabajadores	
Entradas	Distributivo Planillas de afiliación al IESS. Anticipos salariales.	

Flujograma de proceso

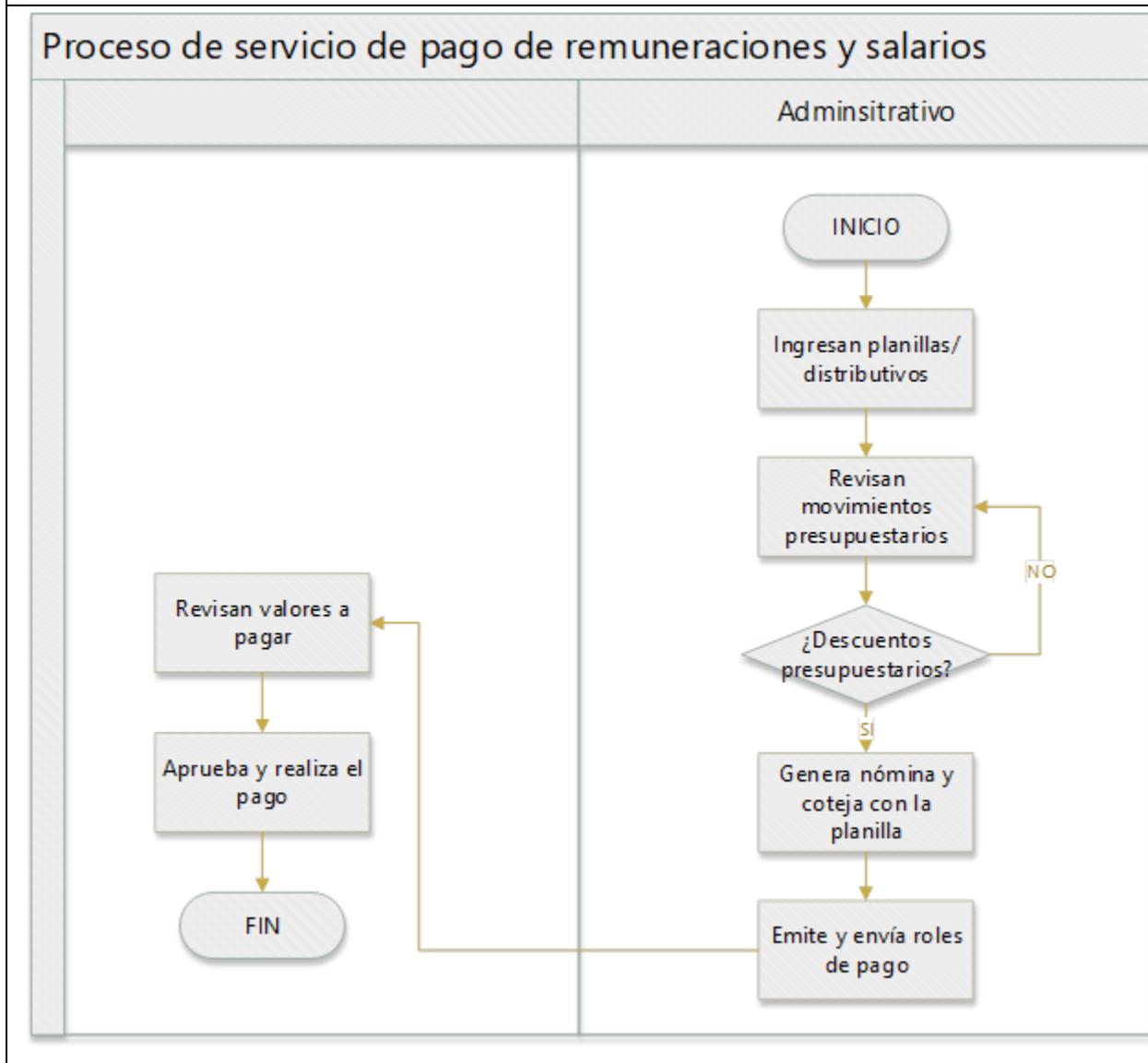


Tabla 35*Tiempos proceso de servicio post venta*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Revisión de registro de ventas	10 min.
2	Llamada a clientes	15 min.
3	Retiro y proceso de devolución	4320 min.
4	Total tiempo utilizado	4345 minutos (3 días, 25 minutos)

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de post venta

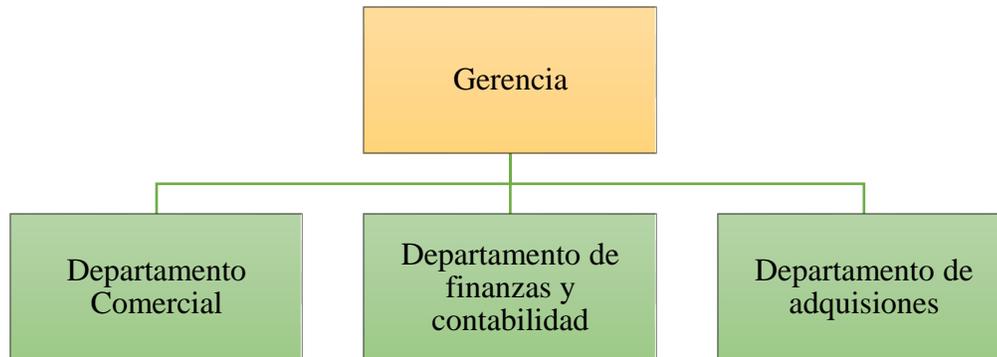
Tabla 36*Tiempo de pago a trabajadores*

# Actividades	Actividad	Tiempo estimado
1	Revisión de planillas o distributivo	25 min.
2	Revisión de movimientos presupuestarios	10 min.
3	Generación de nomina	25 min.
4	Pago	10 min.
5	Total tiempo utilizado	70 minutos

Nota: detalle de los tiempos empleados en cada actividad del proceso de pago a trabajadores

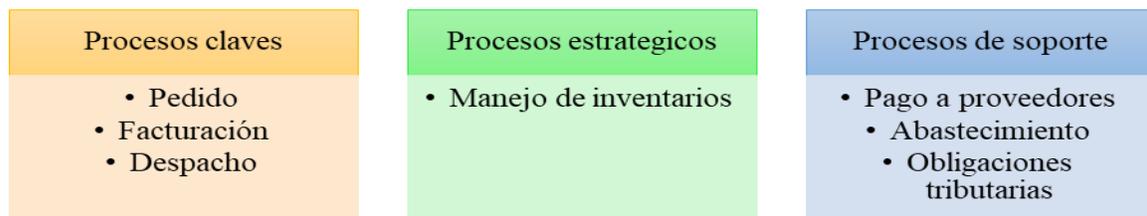
VI.B Desarrollo del modelo de automatización de procesos

Se sugiere un organigrama para mejorar la gestión de los recursos actuales en la organización después de identificar y examinar las operaciones actuales de las empresas comerciales.

Figura 26*Organigrama propuesto*

Nota: propuesta del organigrama para las empresas del sector comercial.

Además, se establecerán procedimientos automatizados para apoyar la mejora de la calidad operativa, reduciendo los errores y aumentando la probabilidad de alcanzar las metas y objetivos de la organización.

Figura 27*Procesos sujetos a automatización*

Nota: procesos sujetos a automatización

“Fuente: elaboración propia”

A continuación, se detallan los flujogramas de procesos aplicando la automatización de tiempos, considerando para esto los procesos claves.

Tabla 37

Automatización del proceso de pedido

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código / versión:
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fecha de entrega:
Nombre del proceso	Pedido	
Responsable	Agente comercial	
Objetivo	Satisfacer las necesidades del consumidor	
Proceso de flujo de información	Cliente – agente comercial - despachador	
Entradas y salidas		

Proceso de pedido

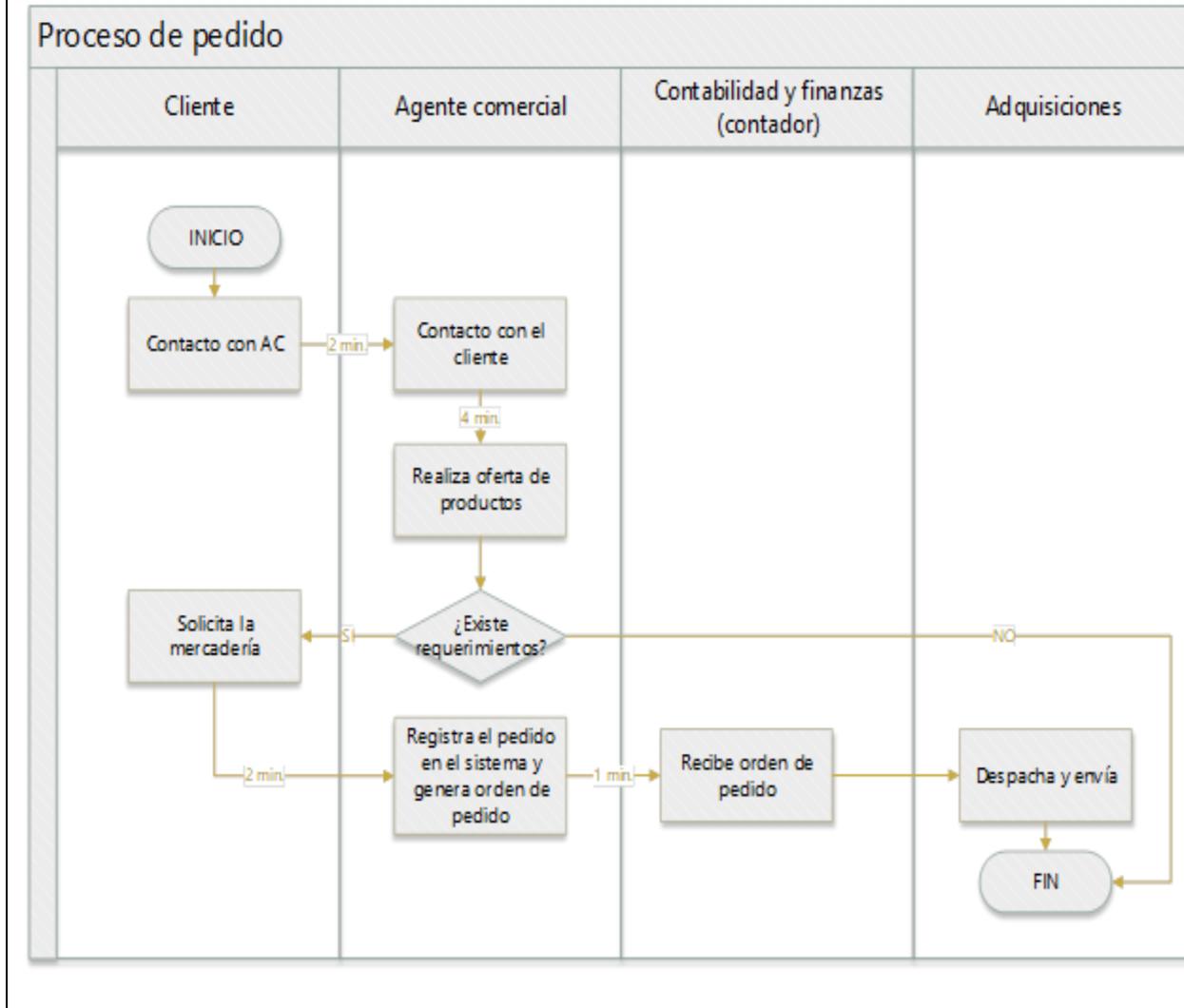


Tabla 38

Automatización del proceso de facturación

FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código / versión:
Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación:	Fecha de entrega:
Nombre del proceso	Facturación	
Responsable	Contador (a)	
Objetivo	Documentar las transacciones realizadas diariamente, manteniendo un buen control de las salidas.	
Proceso de flujo de información	Contador – agente comercial - cliente	
Entradas y salidas		

Proceso de pedido

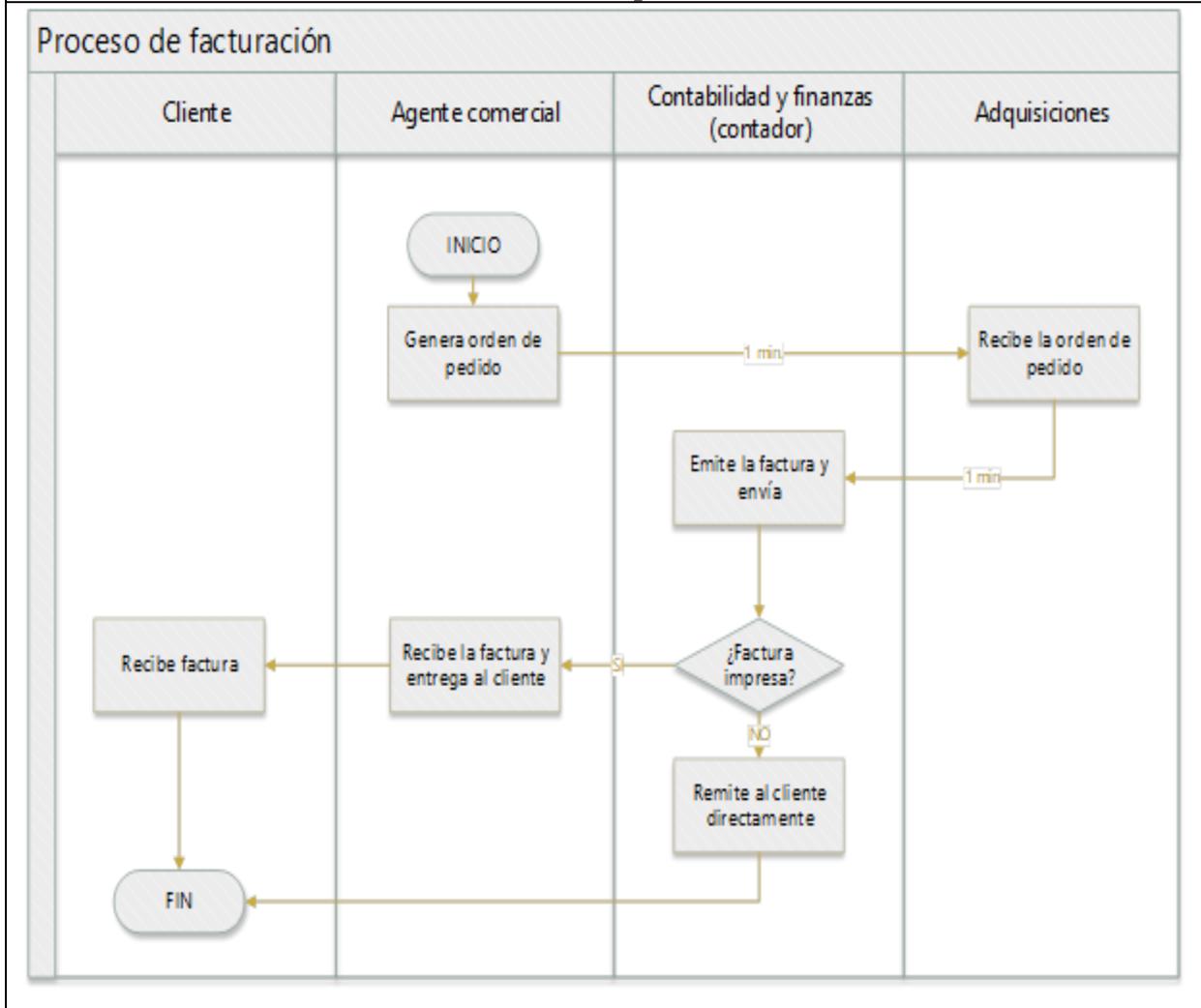
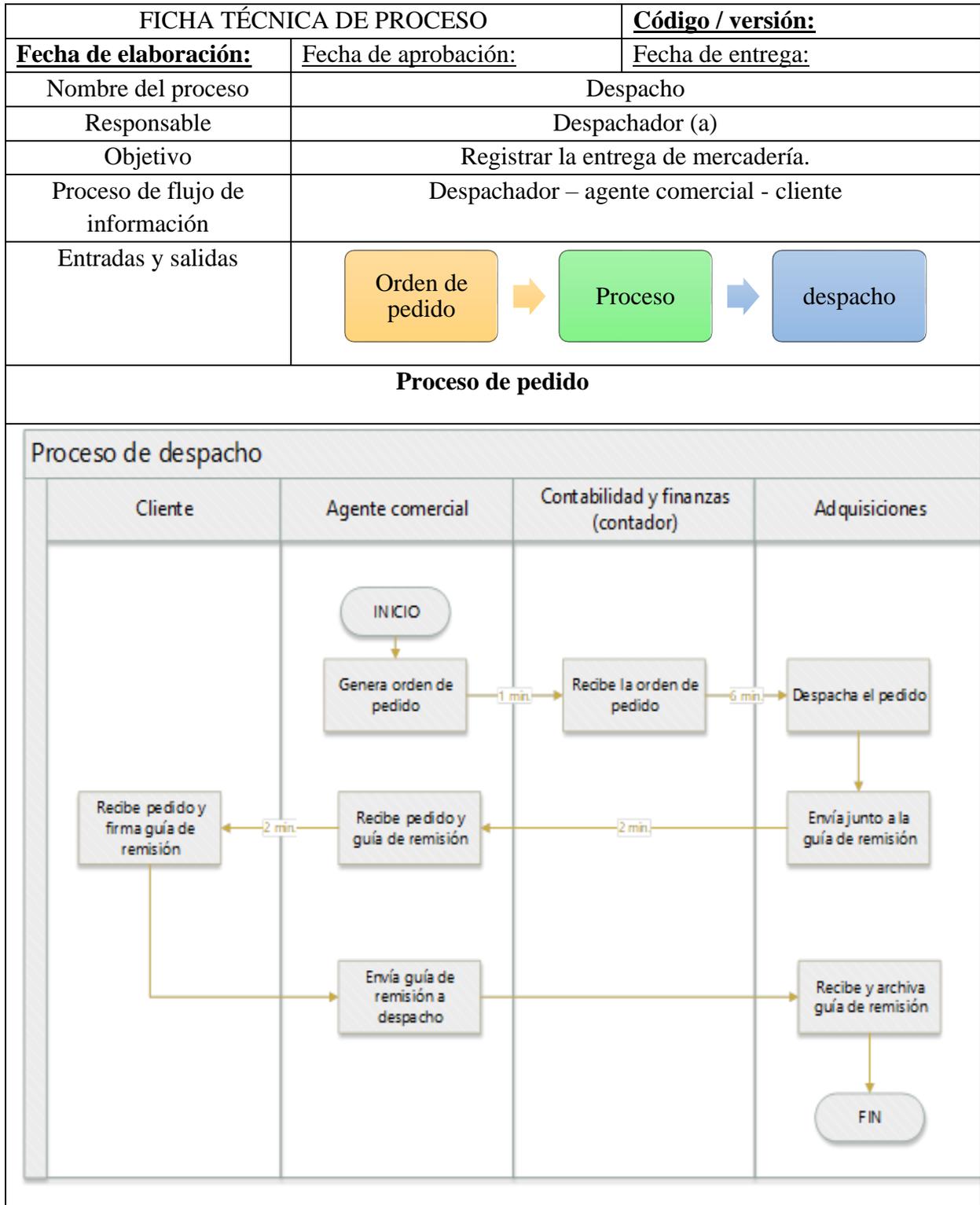


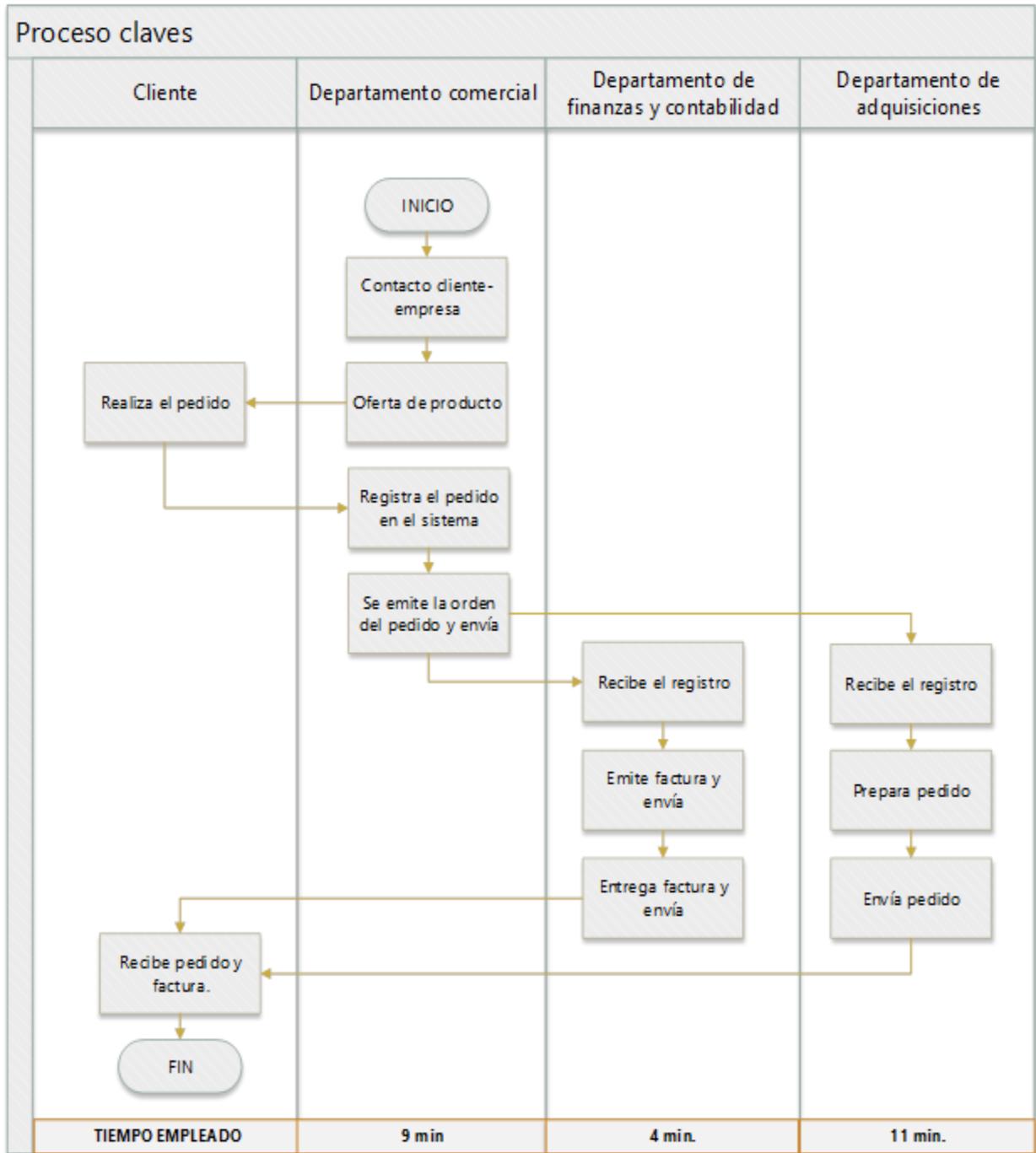
Tabla 39
Automatización del proceso de despacho



Diagramación de los procesos claves

Figura 28

Diagramación de los procesos claves



Los procesos claves (figura 28) de las empresas actualmente mantienen un promedio de duración de 53 minutos en ejecutar cada operación. La propuesta de diagramación tabular establecida, contribuye a mejorar la productividad optimizando costes y liberando recursos para emplearlos en nuevas tareas, además, de incrementar la calidad y eliminar procesos innecesarios que implican el consumo de tiempo y afectan a la satisfacción del usuario. Se puede observar en la automatización del proceso de pedido descrito en la tabla 37, contempla la duración de 9 minutos en caso de haber requerimientos desde el contacto en AC hasta que se emite la orden de recibo por la compra, y en caso contrario el proceso se tomará 4 minutos. En el tiempo de facturación, se determinó una duración de operación de 4 minutos cuando el cliente requiera la factura en físico (tabla 38), en caso contrario el proceso finalizará a los 2 minutos. Y finalmente, se contempla que el tiempo de despacho un tiempo total de 11 minutos desde que se genera la orden de pedido y se recibe y archiva la guía del pedido (tabla 39), para registrar un tiempo total de todo el proceso de compra de 25 minutos, disminuyendo los tiempos en las del 90%.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.A.1 Conclusiones

1. La optimización de procesos en el área administrativa es fundamental para el crecimiento empresarial, ya que permite mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa. Las funciones básicas de una empresa, como la comercial, administrativa, técnica y financiera, deben trabajar en conjunto para lograr un proceso administrativo eficaz, que incluya la formulación y planteamiento de tareas, el control de la ejecución de las tareas asignadas y la optimización de actividades, procesos de trabajo y estrategias de información. Es importante comprender los procesos administrativos en tres fases: la inicial, la de procedimiento interno y el fin del proceso ejecutado, así como también entender los principios básicos de la gestión administrativa eficaz y la implementación de un sistema administrativo adecuado. Además, la implementación de la gestión basada en procesos permite transformar los insumos en productos válidos para los consumidores, mejorando así la calidad del producto y la satisfacción del cliente. La optimización de procesos en el área administrativa es crucial para el crecimiento empresarial y debe ser una prioridad para cualquier empresa que busque mejorar su eficiencia y competitividad.
2. Se realizó una encuesta para mejorar las prácticas de gestión en las empresas a través de una encuesta realizada por Duran Cantón en el sector comercial. Se obtuvieron los siguientes hallazgos: el 97 por ciento de los que no mejoraron el área administrativa de la empresa y el 100 por ciento de los que señalaron no haber recibido capacitación de ninguna fuente reportaron por su actividad haber pasado de 20 a 30 años en el Sector comercial del cantón. Con base en los hallazgos, el principal impulsor a adoptar para mejorar el

desempeño de la empresa es la búsqueda de un sistema de gestión de operaciones que otorgue una alta prioridad a la calidad (47 por ciento).

3. Finalmente, se diseñó un sistema de optimización de procesos en el área administrativa para mejorar la productividad y eficiencia de una empresa a través de la automatización y optimización de procesos claves. Se detallan los procesos estratégicos de la empresa, se establecen tiempos y se presentan figuras y tablas para visualizar los procesos y sus tiempos respectivos. Se propone un organigrama para mejorar la gestión de los recursos y se establecen procedimientos automatizados para mejorar la calidad operativa y reducir errores. En general, el objetivo es mejorar la productividad, reducir costos y liberar recursos para tareas más importantes, aumentando así la satisfacción del usuario y las posibilidades de alcanzar los objetivos de la organización.

V.A.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a las empresas que prioricen la optimización de procesos en el área administrativa para mejorar su eficiencia y competitividad. Es importante comprender los procesos administrativos en tres fases, así como entender los principios básicos de la gestión administrativa eficaz y la implementación de un sistema administrativo adecuado. La implementación de la gestión basada en procesos puede mejorar la calidad del producto y la satisfacción del cliente, lo que es clave para el crecimiento empresarial.
2. Basándose en los hallazgos de la encuesta, se recomienda a las empresas que adopten un sistema de gestión de operaciones que otorgue una alta prioridad a la calidad para mejorar su desempeño. Es importante que las empresas brinden capacitación a su personal y que dediquen recursos para mejorar el área administrativa de la empresa, ya que esto puede tener un impacto positivo en la productividad y competitividad de la empresa.

3. Se recomienda que las empresas implementen un sistema de optimización de procesos en el área administrativa para mejorar la productividad y eficiencia. Esto puede lograrse mediante la automatización y optimización de procesos clave, el establecimiento de tiempos, la presentación de figuras y tablas para visualizar los procesos y sus tiempos respectivos, la mejora de la gestión de recursos mediante un organigrama y la reducción de errores mediante procedimientos automatizados. La optimización de procesos puede reducir costos, liberar recursos para tareas más importantes y aumentar la satisfacción del usuario y las posibilidades de alcanzar los objetivos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L., & Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación*. México: Pearson.
- Álvarez, P. (2016). *Importancia del cuidado el vínculo entre familia de origen-niños/as en edad de 2 a 7 años en procesos administrativos de restablecimiento de derechos*. Obtenido de repositorio.ucp.edu.co: <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6117>
- Angulo, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 15-22.
- Arteaga, H. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 421-431.
- BCE. (28 de febrero de 2020). *EL 53,3% DE LA PRODUCCIÓN NACIONAL SE GENERA EN GUAYAS Y PICHINCHA*. Obtenido de www.bce.fin.ec/: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1353-el-533-de-la-produccion-nacional-se-genera-en-guayas-y-pichincha>
- BCE. (2022). *Cuentas Nacionales*. Obtenido de Resultado del segundo trimestre: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM120.pdf>
- Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Casco, A. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, ISSN: 1696-8360.

Coba, G. (16 de agosto de 2022). El comercio impulsa el crecimiento de las ventas internas en Ecuador. *Primicias*, págs. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/comercio-manufactura-mineria-crecimiento-ventas/#:~:text=Las%20ventas%20internas%20registraron%20un,o%20el%20equivalente%20a%208%25.>

Constitución de la Republica del Ecuador. (25 de enero de 2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

COPCI. (18 de diciembre de 2015). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E.* Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversiones-Copci.pdf>

Cortés, B. (2021). La importancia de la Administración a través del tiempo. *Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 7-10.

Cosme, A. (2019). *El proyecto de arquitectura: concepto, proceso y representación*. Reverté.

Ecuadorencifras. (2016). *Encuesta Estructural Empresarial*. Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Estructural_Empresarial/2020/2020_ENESEM_Historia%20de%20la%20OE.pdf

Esparza, Á. M. (2017). *Operaciones administrativas de compraventa*. España: Ediciones Paraninfo, SA.

- Espinosa, F., & Torres, M. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista publicando*, 32-48.
- Griffin, R. (2020). *Administración*. Cengage Learning.
- Griful, E. (2019). *Gestión de la calidad*, 85. España: Univ. polítèc. de catalunya.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría general de la Administración*. México: Patria.
- Huaman, E. (2019). *Propuesta de acciones estratégicas institucionales para optimizar la gestión administrativa y presupuestal de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Perú: Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo.
- López, D. (2016). Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico. *entre Ciencia e Ingeniería*, 99-107.
- Magretta, J. (2019). *Para entender a Michael Porter. Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*.
- Maldonado, J. (2018). La importancia de los desarrollos informáticos en los procesos administrativos. *Polo del Conocimiento*, 24-35.
- Méndez, Á. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. Ecuador: Tesis de Magister, Universidad Andina Simón Bolívar.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 84-102.
- Pin, S. (2021). Importancia del Control Interno y su Incidencia en el Proceso Administrativo de la Liga Deportiva Cantonal de 24 de mayo Año 2018.

- Quezada, T. S., & Serrano, L. L. (2017). La política económica en la gestión empresarial. *REDES*, 36.
- Quiñonez, G. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento*, 246-2481.
- Quito, M., & Narváez, I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 213-241.
- Sánchez, V. (2018). La importancia de la administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Thompson, A. (2020). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria.
- Tóala, G. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dominio de las Ciencias*, 56-70.
- Toala, L. (2021). Importancia del cumplimiento de las normativas vigentes del control interno y su incidencia en el logro de los objetivos de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa periodo 2019.
- Vaquero, C. (2019). *Gestión del Control de calidad en la promoción pública de obras de construcción y propuesta de un Índice de Calidad*. Tesis Doctoral, Universidade da Coruña.
- Velasco, J. A. (2013). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

Anexos

1.- ¿Cuántos años de permanencia tiene su empresa?

- De 5 a 10 años
- De 10 a 20 años
- De 20 a 30 años
- De 30 a 40 años
- De 50 años en adelante

2.- ¿Ha realizado alguna mejora en el área administrativa de su negocio?

- Si
- No

3.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público?

- Si
- No

4.- ¿Hace uso de herramientas tecnológicas en su negocio?

- Internet
- Computadoras
- Email
- Otros

5.- ¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de su negocio?

- Mala
- Muy mala
- Estable
- En mejora

6.- ¿Cuántos trabajadores tiene el área administrativa en su negocio?

- De 1 a 2 trabajadores
- De 3 a 4 trabajadores
- De 5 a 6 trabajadores
- De 6 en adelante

7.- ¿Le interesa que sus empleados se capaciten en el área administrativa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Principales motivos por la falta de capacitación?

- Falta de tiempo
- Falta de recursos
- Desconocen el correcto manejo de un negocio

- Otros

9.- ¿Principales problemas que tiene la empresa en la actualidad?

- Informalidad
- Competencia con los demás negocios
- Falta de información
- Mala gestión
- Otros

10.- ¿Con la optimización de los procesos en el área administrativa se obtendrá el debido crecimiento de su negocio?

- Si
- No