



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA DISMINUIR EL
CIERRE PREMATURO DE LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DEL SECTOR DE
ALIMENTOS EN BASTIÓN POPULAR, GUAYAQUIL”**

**AUTOR(ES): CASTRO SÁNCHEZ FANNY PRISCILLA
JÍMENEZ CABRERA KAREN ESTEFANIA**

TUTOR DE TESIS: ECON. MERCY AGILA MALDONADO, MGS

GUAYAQUIL, DICIEMBRE 2016



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO “ MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA DISMINUIR EL CIERRE PREMATURO DE LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DEL SECTOR DE ALIMENTOS EN BASTIÓN POPULAR, GUAYAQUIL ”

REVISORES: ROMA AMADA LALAMA FRANCO

Marjorie Elizabeth Ordoñez Guartazaca

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: Ingeniería Comercial

FECHA DE PUBLICACIÓN: Diciembre 2016

Nº DE PÁGS.: 97

ÁREA TEMÁTICA: Finanzas

PALABRAS CLAVES: Pequeños Negocios, manual de procedimiento, administración, estabilidad.

RESUMEN: El presente estudio da a conocer el ambiente que se vive dentro de los pequeños negocios del área de alimentos en Bastión Popular, es decir las tiendas, panaderías, abacerías, fruterías que se encuentran en el sector. A lo largo de los años y a través de la experiencia se ha notado que la estabilidad de estos pequeños emprendimientos se ve afectada por diferentes circunstancias, entre ellos, el desconocimiento por parte de los propietarios del área de la administración, lo cual se refleja en su poco crecimiento. A través de una investigación de campo en el sector, que abarcó 87 tiendas dedicadas al comercio al por menor de productos de primera necesidad, se conoció las dificultades por parte de los propietarios con relación al manejo de su negocio y del personal que labora dentro de los mismos, por otro lado la dificultad que tienen en el manejo de sus finanzas, por lo que se propone diseñar un manual de procesos administrativos, el cual está relatado de forma clara y sencilla que permita la fácil comprensión de las medidas a tomar como correctivos para promover su crecimiento. Los datos analizados sugieren que los propietarios de los pequeños negocios tienen carencias en diferentes áreas administrativas, sin embargo; demuestran el gran empeño que tienen por ser más productivos y la experiencia que han obtenido al manejar sus negocios, la que les permite continuar y adoptar un manual de procesos administrativos que aporte en un mejor manejo de sus negocios.

Nº DE REGISTRO

Nº DE CLASIFICACIÓN:

Nº

(en base de datos):

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

SI

ADJUNTO PDF



NO



CONTACTO CON

AUTORES:

Teléfono:

0989266168

0996191482

E-mail: karenestefania1993@outlook.com

E-mail: priscillacastro16@outlook.com

CONTACTO DE LA

INSTITUCIÓN

Nombre: Ab. Mariana Zúñiga Macías

Teléfono:

CAPTURA DEL ANTIPLAGIO

Documento [TESIS PYMES BASTIÓN POPULAR.docx \(021544352\)](#)

Presentado 2016-08-30 03:38 (-05:00)

Presentado por mercy.agilam@ug.edu.ec

Recibido mercy.agilam.ug@analysis.orkund.com

Mensaje TESIS PYMES BASTIÓN POPULAR [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de esta aprox. 36 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 8 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

	Categoría	Enlace/nombre de archivo	
		https://docs.com/victor-andia-al/2041	
		proyecto de comercio y medio ambiente suptorio.docx	
		https://sites.google.com/site/riveraasesortributario/laboral-y-de-trabajo	
		http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/	
		https://prezi.com/l7nhpvkpxfpz/capacitacion-y-desarrollo-de-personal/	
		http://s99d4b24b981c88e8.iimcontent.com/download/version/1427234070/module/1088084...	

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL TEMA: "MANUAL DE ESTRATEGIAS PARA CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES DEL ÁREA DE ALIMENTOS DE BASTIÓN POPULAR, GUAYAQUIL" AUTOR(ES): CASTRO SÁNCHEZ FANNY PRISCILLA JÍMEZ CABRERA KAREN ESTEFANIA TUTOR DE TESIS: ECON. MERCY AGILA MALDONADO, MGS GUAYAQUIL, AGOSTO 2016

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA FICHA DE REGISTRO DE TESIS TÍTULO " MANUAL DE ESTRATEGIAS PARA CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS PYMES DEL ÁREA DE ALIMENTOS DE

76%

#1 Activo

REVISORES: INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil FACULTAD: Ciencias Administrativas CARRERA: Ingeniería Comercial FECHA DE PUBLICACIÓN: Agosto 2016 N° DE PÁGS.: 87 ÁREA TEMÁTICA:

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / proyecto de comercio y medio ambiente ... 76%

REVISORES: INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil FACULTAD: ciencias administrativas CARRERA: ingeniería en comercio exterior FECHA DE PUBLICACIÓN: 15-03-2015 N° DE PÁGS.: 60 páginas ÁREA TEMÁTICA:

Finanzas PALABRAS CLAVES: Pymes, manual de procedimiento, administración, estabilidad, finanzas.

RESUMEN: El presente estudio da a conocer el ambiente que se vive dentro de las Pymes del área de alimentos en el sector de Bastión Popular, es decir las tiendas y abacerías que se encuentran en el sector. A lo largo de los años y a través de las experiencias se ha denotado que la estabilidad de estos pequeños negocios se ve afectada por diferentes circunstancias, entre ellos, el desconocimiento por parte de los propietarios del área de la administración, esto se refleja en el poco crecimiento de estos negocios. A través de una investigación de campo en el sector, que abarcó 87 tiendas dedicadas al comercio al por menor de productos de primera necesidad, se analizaron las dificultades por parte de los propietarios con relación al manejo de su negocio y del

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Índice General

CAPTURA DEL ANTIPLAGIO	III
Certificación del tutor	IX
Dedicatoria	X
Agradecimientos	XI
Renuncia de derechos de autor	XII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del Problema	6
JUSTIFICACIÓN	7
Justificación teórica	7
Justificación práctica	7
Justificación Metodológica	8
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Hipótesis	10
□ Variable Independiente	10
□ Variable Dependiente	10
□ Operacionalización de las variables	10
Delimitación del problema	13
Viabilidad	14
Capítulo I	15
Marco teórico	15
Marco referencial	29
Marco legal	30
Capítulo II	32
Diseño de la investigación. Aplicación de instrumentos de recolección de estadísticas	32
Método de investigación	32

Modelo de la encuesta	33
Cálculo de la muestra	34
Análisis de los datos	35
Capítulo III	51
Propuesta	51
Introducción	53
Objetivo general	54
Objetivos específicos	54
Misión	54
Visión	54
Beneficiarios	54
Tipos de manuales	55
Objetivos y beneficios de los manuales	55
TIPOS DE MANUALES	56
Contenido del Manual	58
1. Funciones del Gerente Propietario	61
2. Compra de Insumos	66
3. Registro de Inventarios	70
4. Inventario	72
5. Formas de Pago y Cobro	78
6. Formas de Cobro:	82
7. Manejo de Caja Chica	83
8. Control de Ingresos y Egresos	87
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
Apéndices	116

Índice de Figuras

Figura 1. Edad del Encuestado.....	35
Figura 2. Sexo	37
Figura 3. Grado de escolaridad.	38
Figura 4. . Número de personas que colaboran en el negocio	39
Figura 5. Nivel de conocimiento en cuanto a administración.....	41
Figura 6. Nivel de conocimiento sobre manual de procedimiento	42
Figura 7. Nivel de capacidad para la resolución a problemas.....	43
Figura 8. Manual de procesos y su ayuda al personal.....	44
Figura 9. Actividad que le gustaría mejorar.....	45
Figura 10. Estaría de acuerdo en recibir una capacitación.....	47
Figura 11. Áreas problemas en el negocio.....	48
Figura 12. Que factores afectan su negocio	49
Figura 13. Organigrama	59
Figura 14. Simbología.....	60
Figura 15. Nota de Venta	63
Figura 16. Facturación de Ventas	64
Figura 17. Facturación de Venta.....	66
Figura 18. Archivo	68
Figura 19. Archivo de documentación.....	69
Figura 20. Control de inventario	70
Figura 21. Registro de Inventario	71
Figura 22. Ciclo de inventario.	73
Figura 23. Comparación de Precios de Compra	73
Figura 24. Comparación de precios de compra	74
Figura 25. Atención al cliente	76
Figura 26. Cheque	79
Figura 27. Pago a Proveedores.....	81
Figura 28. Cobrar a los clientes	83
Figura 29. Caja Chica	83
Figura 30. Manejo de Caja Chica	85
Figura 31. Vale de Caja	86
Figura 32. Registro de venta	87

Figura 33. Registro de Compras	88
Figura 34. Registro de Facturas	90
Figura 35. Resumen de ingresos y egresos	91
Figura 36. Resumen de ingresos y egresos 2	92

Índice de tabla

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	12
Tabla 2. Edad	35
Tabla 3. Sexo	37
Tabla 4. Grado de escolaridad	38
Tabla 5. Número de personas que colaboran en el negocio.....	39
Tabla 6. Consideración del nivel de conocimiento en cuanto a administración.....	41
Tabla 7. Nivel de conocimiento sobre manuales de procedimientos.....	42
Tabla 8. Nivel de capacidad para la resolución a problemas.....	43
Tabla 9. Manual de procesos y su ayuda al personal.....	44
Tabla 10. Actividad que le gustaría mejorar:.....	45
Tabla 11. Estaría de acuerdo en recibir una capacitación.....	46
Tabla 12. Áreas problemas en el negocio	48
Tabla 13. Que factores afecta su negocio	49
Tabla 14. Estado de Situación Financiera Presupuestado.....	93
Tabla 15. Estado de Resultado.....	94

Certificación del tutor

Habiendo sido nombrada, **Econ. Mercy Agila Maldonado**, como tutora de tesis de grado como requisito para optar por el título de **Ingeniera Comercial**, presentado por las egresadas:

Castro Sánchez Fanny Priscilla con C.I. # **0950528893**

Jiménez Cabrera Karen Estefanía con C.I. # **0927582361**

TEMA: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA DISMINUIR EL CIERRE PREMATURO DE LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DEL SECTOR DE ALIMENTOS EN BASTIÓN POPULAR, GUAYAQUIL”

CERTIFICO QUE: He revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Econ. Mercy Agila Maldonado, Mgs

Tutor de Tesis

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a mi familia, a mis padres, Javier y Evita, quienes son pilares fuertes en mi vida, a mi hermana Eliana, a mis abuelos, Manuel y Alis, por su constante ayuda a lo largo de este proyecto, y a mi novio Manuel, por su amor y apoyo en todo lo que hago.

Fanny Castro Sánchez

Dedico este proyecto de tesis a mi familia, a mis padres, Enrique y Rosa, a mi mami Graciela, a mis hermanos, tíos y Francisco por su constante ayuda en este proyecto y a lo largo de mi carrera profesional dicho apoyo y consejos me ha ayudado a terminar mis estudios.

Karen Jiménez C

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme cumplir con esta meta y por guiarme en cada paso que doy. Agradezco a mis padres, hermanos y abuelos por el apoyo incondicional en el trascurso de mi vida. En especial a mi padre, por instarme a siempre continuar hacia adelante, aún en su ausencia, a mi novio por estar a mi lado siempre, y por último a mi compañera de tesis por el apoyo en la realización de este proyecto.

Fanny Castro Sánchez

Agradezco a Dios por ayudarme a cumplir una de mis metas por darme sabiduría y guiarme en todo momento. Agradezco a mi familia mi mami Graciela, mis padres, hermanos, tíos y Francisco, los cuales me han ayudado a lo largo de mi carrera con sus consejos y apoyo para seguir siempre adelante y no rendirme jamás, y por último a mi compañera de tesis por su colaboración en este proyecto.

Karen Jiménez Cabrera

Renuncia de derechos de autor

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de **Castro Sánchez Fanny Priscilla con C.I.**

0950528893 y Jiménez Cabrera Karen Estefanía con C.I. # 0927582361 autores de tesis, cuyo tema es:

“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA DISMINUIR EL CIERRE PREMATURO DE LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DEL SECTOR DE ALIMENTOS EN BASTIÓN POPULAR, GUAYAQUIL”

Derechos que renunciamos a favor de la universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Castro Sánchez Fanny Priscilla

C.I. # 0950528893

Jiménez Cabrera Karen Estefanía

C.I. # 0927582361

Resumen

El presente estudio da a conocer el ambiente que se vive dentro de los pequeños negocios del área de alimentos en Bastión Popular, es decir las tiendas, panaderías, abacerías, fruterías que se encuentran en el sector. A lo largo de los años y a través de la experiencia se ha notado que la estabilidad de estos pequeños emprendimientos se ve afectada por diferentes circunstancias, entre ellos, el desconocimiento por parte de los propietarios del área de la administración, lo cual se refleja en su poco crecimiento. A través de una investigación de campo en el sector, que abarcó 87 tiendas dedicadas al comercio al por menor de productos de primera necesidad, se conoció las dificultades por parte de los propietarios con relación al manejo de su negocio y del personal que labora dentro de los mismos, por otro lado la dificultad que tienen en el manejo de sus finanzas, por lo que se propone diseñar un manual de procesos administrativos, el cual está relatado de forma clara y sencilla que permita la fácil comprensión de las medidas a tomar como correctivos para promover su crecimiento. Los datos analizados sugieren que los propietarios de los pequeños negocios tienen carencias en diferentes áreas administrativas, sin embargo; demuestran el gran empeño que tienen por ser más productivos y la experiencia que han obtenido al manejar sus negocios, la que les permite continuar y adoptar un manual de procesos administrativos que aporte en un mejor manejo de sus negocios.

Palabras Claves: Pequeños negocios, manual de procesos, administración, estabilidad, finanzas.

Abstract

This study discloses the atmosphere that exists within small businesses in the area of food in Bastion Popular, is shops, bakeries, abacerías, greengrocers found in the sector. Over the years and through experience has been denoted that the stability of these small businesses affected by different circumstances, including the ignorance of the owners of the area of administration, which is reflected in its little growth. Through field research in the sector, covering 87 shops dedicated to the retail of basic products, the difficulties the owners regarding the management of their business and the staff working was known within the same, on the other hand the difficulty in managing their finances, so it is important to design a manual of administrative processes, which is reported in a clear and simple way to allow easy understanding of the measures to be taken as corrective to promote growth. The analyzed data suggest that owners of small businesses are lacking in different administrative areas, however; demonstrate the great commitment they have to be more productive and experience they have gained in managing their business, allowing them to continue and adopt a manual administrative processes that contribute to better manage their businesses

Keywords:. Small business, procedures manual, management, stability, finances.

Introducción

En el Ecuador según fuente del Servicio de Rentas Internas, los pequeños negocios son reconocidas como el conjunto de pequeñas microempresas, cuya distinción frente a las demás, se basa en el capital de constitución o el monto de inversión, que por lo general para este tipo de negocios se manejan montos bajos, por otro lado, también se diferencian por el resultado en las ventas, el número de trabajadores y por la actividad económica que realizan. Alrededor de los años, los pequeños negocios han desarrollado diferentes tipos de actividades económicas como:

- Comercio por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales

Entre los pequeños negocios con mayor particularidad se encuentran aquellos dedicadas a la producción de bienes y servicios, que al igual que las demás microempresas aportan al desarrollo económico del país. Dichas empresas trabajan bajo el sistema de compras de bienes para su posterior venta, pero ofreciendo un aporte denominado valor agregado para de

esta forma entregar no solo el bien ofrecido si no también la satisfacción a los posibles compradores, o clientes potenciales.

Un ejemplo notorio de esta situación son aquellos negocios dedicados al comercio al por menor en productos de primera necesidad, encontradas en las tiendas, abacerías, fruterías, panaderías y restaurantes.

Como objetivo de estudio, se parte desde la perspectiva de dichos negocios, que, si bien es cierto, son reconocidos como “pequeños negocios”, tienen un aporte fundamental en el día a día de las familias e incluso en la economía.

Este estudio pretende observar el desenvolvimiento de aquellos negocios, con el fin de aportar en su sostenibilidad y en el conocimiento de sus propietarios, para así evitar su cierre prematuro y poder contribuir al bienestar a nivel familiar, del estado y de aquellos quienes se arriesgan en brindar un aporte en sus sectores.

Capítulo I: En el capítulo I se detallan las diferentes teorías que sustentan el presente estudio, en cuanto a la administración, al personal, el control, etc., de un pequeño negocio.

Capítulo II: En el capítulo II se observa el tipo de investigación que refleja el estudio, el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas en el área de estudio.

Capítulo III: Consiste en el desarrollo de la propuesta, es decir el diseño del manual de procesos para los propietarios de los pequeños negocios en el sector de Bastión Popular.

Planteamiento del problema

Los pequeños negocios en el Ecuador tienen una duración promedio de cinco años de vida, por lo que su permanencia en el mercado se ve afectada. Falconí (2015) afirma que “la economía genera un conjunto de vulnerabilidad no solo por la caída de los precios del combustible, materia prima y alimentos, sino por turbulencias financieras”.

La situación en la economía global demuestra que hay crisis, entre algunos indicadores está la disminución en el precio de materia prima, así como la caída del precio del petróleo y la apreciación del dólar.

Los pequeños negocios del sector alimenticio en Guayaquil también forman parte de la sostenibilidad económica y generadora de empleo, y su crecimiento va en aumento. Las pymes en Guayaquil según la revista Ekos (2015). Raking Pymes en contribución clave con la economía, en Guayas existen 41.0% de empresas pequeñas y 39.9% de empresas medianas pymes de alimentos y bebidas, en Guayaquil el índice de rentabilidad de la empresa de alimentos y bebidas es de un 87.5%

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010), en Guayaquil viven 2.350.915 personas de las cuales 73.655 viven en Bastión Popular, lo cual en porcentaje representa el 3.13% de la población total de la ciudad de Guayaquil.

Un dato importante en cuanto a la apertura de créditos por parte de las personas que inician sus negocios y piensan en la sostenibilidad económica, así como en el incremento de sus ingresos. Según el Banco Central del Ecuador (BCE) la tasa de interés máximo es de 11.83% para préstamos, a pesar de que a este porcentaje se tiene que regir todos los bancos, para un pequeño negocio, por su tamaño, ingresos y actividad económica le resulta complejo

acceder a dichos créditos, por lo que en ocasiones optan por no pedir ningún tipo de financiamiento dejando su negocio a la deriva y sin bases económicas para su crecimiento.

Otra de las posibles causas en cuanto al declive de los pequeños negocios y la tendencia a que desaparezcan a los cinco años se encuentra en la confianza por parte de sus dueños y la experiencia adquirida a lo largo de los años, pero aquello no lo es todo al momento de iniciar un negocio, debido a que tiene que ser respaldada con el conocimiento teórico y técnico.

En este punto se considera la falta de control que tiene los pequeños negocios en los inventarios, es decir por ejemplo en una despensa, el dueño no se puede quedar sin stock de mercadería ya que esto ocasionaría que su cliente habitual busque otro local para comprar dicho producto.

Si se lleva un negocio solo con la experiencia está destinado al fracaso o a la desaparición debido a falta de estrategias de negocios, así mismo, la apertura de negocios similares a los que hay en los alrededores, sin previa investigación de la competencia ocasiona también el cierre y discontinuación del emprendimiento.

El desconocimiento de ciertas conductas administrativas que podrían ayudar en el desenvolvimiento productivo del negocio incide en las estadísticas y del cierre prematuro.

Un gran problema en el crecimiento de los emprendimientos en Bastión Popular es que dicho sector es considerado zona roja (sector peligroso) por lo cual hay inseguridad en el momento de salir de sus casas y dirigirse a alguna tienda.

Con el diseño de un manual de procesos administrativos se pretende evitar que gran parte de los pequeños negocios que forman Bastión Popular terminen siendo una más de las estadísticas que demuestran que su tiempo de vida es corto, además contrarrestar el desconocimiento de datos importantes para su funcionamiento, convirtiéndose en la clave

para mejorar su administración y así brindarle a la comunidad una herramienta que les permita tener un valor agregado.

Formulación del Problema

¿La creación de un manual de procesos, permitirá que la duración de los pequeños emprendimientos en el mercado se prolongue?

Sistematización del Problema

1. ¿El diseño de un manual de procesos para disminuir el cierre de los pequeños negocios mejorará el desempeño en el área administrativa?
2. ¿Cómo influye la situación actual del personal administrativo que labora en los negocios del área de alimentos en relación al crecimiento de la misma?
3. ¿Cuáles son los aspectos relevantes que se debe mejorar dentro de las actividades que realiza el personal administrativo del área de alimentos del sector de Bastión Popular?
4. ¿Cómo puede impactar la creación del manual de procesos para el personal administrativo del área de alimentos del sector de Bastión Popular?

JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

El presente estudio permitirá orientar a los dueños o administradores de sus propios negocios ser más competitivos y satisfacer a sus clientes de la mejor manera. Se observa que hay un problema en la sostenibilidad de los pequeños negocios y a través de este estudio enfocado en las microempresas se conocerá prácticas y formas de contrarrestar esas estadísticas, con base en el área administrativa apoyada en técnicas, teorías elementos básicos de administración y estrategias para quienes laboran dentro de dichas empresas como propietarios o empleados.

Justificación práctica

El presente estudio fue ejecutado en el sector de Bastión Popular, situado al norte de la ciudad de Guayaquil. El sector cuenta con dos etapas y a su vez estas se encuentran subdivididas en once bloques. Como objeto de la investigación, se ha tomado el primer bloque donde se concentra el comercio al por mayor y menor en productos alimenticios.

Es así que el diseño de un manual de procesos para la capacitación del personal administrativo que labora en los pequeños negocios del área mencionada tiene como finalidad el mejoramiento en dichas prácticas administrativas para el beneficio y sostenibilidad de las empresas que laboran en el populoso sector de Bastión.

Sin embargo, se destaca que, al tratarse de una zona muy popular, existe aún mucha desconfianza por parte de las personas o propietarios de dichos negocios, generando una de las limitaciones dentro de este estudio, así como de la inseguridad en el sector.

Justificación Metodológica

Con el fin de lograr el objetivo de estudio, se procede al empleo de técnicas de investigación de campo, es decir un cuestionario de preguntas realizado a los propietarios de los pequeños negocios y así medir la aceptación de la propuesta y su nivel de conocimiento en cuanto a temas administrativos.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un manual de procesos para disminuir el cierre prematuro de los pequeños negocios del área de alimentos en el sector Bastión Popular de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Revisar la situación actual del personal administrativo que labora en los pequeños negocios del área de alimentos en el sector Bastión Popular de Guayaquil.
2. Identificar las actividades del personal administrativo que labora en los pequeños negocios del área de alimentos en el sector Bastión Popular de Guayaquil.

3. Analizar conceptos y teorías para la elaboración de un manual práctico que mejor se ajuste al personal administrativo que labora en los pequeños negocios del área de alimentos en el sector Bastión Popular de Guayaquil.

Hipótesis

El diseño de un manual de procesos para disminuir el cierre prematuro de los pequeños negocios del área de alimentos de Bastión Popular mejorará el manejo del área administrativa.

- **Variable Independiente**

El diseño de un manual de procesos

- **Variable Dependiente**

Cierre prematuro de los pequeños negocios

- **Operacionalización de las variables**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
VARIABLE INDEPENDIENTE	Un Manual de procesos es un instrumento de utilidad en el desarrollo de actividades, así como la transmisión de información coherente y conjunta en beneficio del logro de objetivos de la organización.	✓ Social ✓ Económico ✓ Educativo ✓ Ambiental	Análisis del entorno en el que se ubican los pequeños negocios del sector	2,5,7,9,10
			Mejoramiento a través de técnicas administrativas su desempeño como administradores generando mayor rentabilidad.	
			Instrucción en el área administrativa para el manejo del negocio.	
			Promover la preservación del medio ambiente a través de compra de productos que guarden dichas normas.	
Manual de procesos				1,3,4,6,8,
VARIABLE DEPENDIENTE	El cierre prematuro de los pequeños negocios se traduce en el cese de las actividades comerciales de una microempresa, se conoce como prematuro puesto que no alcanza su nivel de crecimiento máximo y estabilidad en el mercado.	✓ Nivel educativo ✓ Nivel económico	✓ Conocimiento y habilidades de los propietarios	
			✓ Técnicas aplicadas dentro del negocio.	
			✓ Conocimiento del área educativa.	
			✓ Fuentes de financiamiento oportuna	
Cierre prematuro de los pequeños negocios			✓ Manejo de los ingresos de forma ordenada y clara.	

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Delimitación del problema

- ✓ **Objeto de Estudio:** Sector Bastión Popular
- ✓ **Campo de Acción:** Diseño de un manual de procesos administrativos para disminuir el cierre prematuro de los negocios de alimentos del sector de Bastión Popular
- ✓ **Área:** Comercial
- ✓ **Aspecto:** Titulación (Tercer Nivel)
- ✓ **Delimitación de Espacio:** Bloque 1A, bloque 1B de Bastión Popular.
- ✓ **Delimitación Técnica:** El estudio que se realizará, llegará hasta el nivel de la culminación de la tesis, tomando en cuenta dentro de este la parte investigativa.
- ✓ **Delimitación Temporal:** El presente diseño se realizará en un período de seis meses.
- ✓ **Delimitación Conceptual:** Esta investigación se realizará empleando concepto teórico en conjunto con la investigación de la fuente primaria que sea recolectada.

Viabilidad

- ✓ **Relevante:** La investigación planteada es una necesidad social y cultural
- ✓ **Evidente:** Es claro que en Bastión Popular dado el número de negocios de alimentos que hay en el sector necesitan un manual de procesos que capacite al personal administrativo a realizar sus diversas funciones, lo cual tendrá un aspecto positivo en las tiendas que hay en el sector.
- ✓ **Original:** La factibilidad de este proyecto es garantizada debido a que es un tema fresco que no ha sido investigado antes.
- ✓ **Contexto:** El crecimiento demográfico de los pequeños negocios de alimentos en el sector.
- ✓ **Factible:** Porque los datos recolectados en un sondeo de observación previa de 20 tiendas dejan claro que es una necesidad en el sector.
- ✓ **Concreto:** Es tangible
- ✓ **Patente:** Porque es entendible y razonable.

Capítulo I

Marco teórico

Empresa

Según la Real Academia de la lengua, empresa es una acción ardua y dificultosa que valerosamente un individuo comienza o inicia.

En su estudio (Hernández S, Rodriguez G, 2012).

Entidad legal, económica, social y moral en la que inversionistas, empresarios e individuos capacitados se unen con el objetivo de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado que operan. (pág. 33).

Es una institución en la cual uno o varios inversionistas unen su capital para así formar una organización la misma que se encargada de la elaboración de un producto o de prestación de servicios para satisfacer las necesidades de un mercado meta.

Tipos de Empresas

- 1.- Por su tamaño, número de empleados y ventas netas anuales
- 2.- Por su giro
- 3.- Por su origen de capital o recursos
- 4.- Por su Tamaño:

Micro: Son consideradas las que tengan un rango de hasta 10 trabajadores

Pequeña: Son consideradas las que tenga un rango de entre 11 a 30 trabajadores.

Mediana: Son consideradas las que tenga un rango de 31 hasta 100 en caso de industria hasta 250.

Grandes: Son consideradas las que tenga un rango de 101 en adelante en caso de ser de servicios y comercial en caso de industria 251 en adelante. (Pág. 42)

El grupo de Pequeñas y Medianas empresas se conocen en el mercado como Pymes las cuales las cuales deben tener laborando hasta 100 empleados en el giro de servicio y comercial en el caso de giro industrial pueden ser hasta 250 en el caso de la empresa grande deben tener rangos superiores de los mencionados anteriormente.

2.- Por su Giro:

Servicios: Ofrecen productos intangibles a la sociedad y sus fines pueden ser o no lucrativos.

Industriales: Se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales, renovables o no.

Comercial: Se dedican a la compraventa de productos terminados, y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas, así como los comisionistas (Pág. 42)

Según el giro del negocio se presentan empresas de: Servicios los cuales ofrecen productos intangibles; Industrial, elaboración de un producto partiendo desde obtener la materia prima para la transformación a un producto final; Comercial, comprar y vender cualquier tipo de productos; todos los giros de un negocio desean satisfacer la necesidad de un mercado meta.

3.- Por su origen de su capital o recursos

Pública: Son aquellas cuyo capital proviene del Estado.

Privada: Se distingue por ser capital que proviene de inversionistas particulares.

Transnacionales: Son empresas privadas o públicas cuyo capital proviene de inversionistas extranjeros

Mixtas: Trabajan con capital del estado y privado. (Pág. 43)

El origen del capital se clasifica en; Pública; cuando el estado tiene 100% de participación dentro de la empresa; Privada; cuando un inversionista particular tiene 100% de participación; Transnacional; se la considera a la cual los inversionistas son de nacionalidad extranjeras los cuales son los que tienen el 100% de participación y la mixta es cuando el capital proviene tanto del estado 50% y privado 50%

La organización como empresa

“Conjunto de relaciones sociales estables y creadas de forma deliberada con la intención explícita de alcanzar objetivos o propósitos” (Arthur L. Stinchcombe, 1965). “Es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común” (Chiavento, El Mundo de las organizaciones, 2009)

Es la reunión de cierto grupo de personas las cuales están capacitadas en las diferentes áreas dentro de una empresa para seguir y alcanzar un objetivo en común.

Áreas

Según (Rodríguez y Hernández, 2012) es el campo administrativo de trabajo especializado que se deriva de las actividades productivas en las organizaciones básicamente empresariales. (Pág. 285)

Es el puesto de trabajo de un empleado el cual labora dentro de una empresa debe tener experiencia y capacitación previa para poder desempeñarse en cualquier área funcional.

Áreas funcionales

Ventas. - Administra al personal que atiende a los diferentes compradores a partir de un plan y programa de venta (Pág. 302)

Financiera. - Rama de la economía enfocada a la obtención de recursos o fondos que requiere una empresa, individuo o gobierno para realizar sus operaciones y lograr sus objetivos. (Pág. 322)

Producción. - Son diversos los perfiles de los ocupantes ideales en las diferentes jerarquías y departamentos de producción. (Pág. 345)

Recursos humanos- Encontrar, mantener y desarrollar al capital humano de la empresa, motivado e integrado por valores. (Pág. 355)

El área del grupo de trabajo tienen diferentes nombres dependiendo el tipo de empresa, pero las funciones son las mismas, lo que varía debido al tipo de organización, por ejemplo un pequeño negocio en tamaño no tiene todas las áreas funcionales mencionadas, solo tienen las que se necesitan con mayor frecuencia las cuales son ventas y recursos humano, aunque no están definidas propiamente, existe en cada negocio. En el caso de industrias grandes si podemos encontrar todas las áreas.

El término “personal” tiene varios significados, haciendo referencia en aspecto general, la palabra personal refiere a aquello que es propio de una persona, es decir las aptitudes, cualidades, habilidades. Sin embargo, en términos lingüísticos, personal es aquello que se refiere a los términos gramaticales, como las formas personales de los verbos. Por otra parte,

la palabra personal también hace referencia a un grupo de individuos los cuales realizan diversas funciones o prestan servicio de forma profesional dentro de una empresa.

Refiriéndose a un grupo de personas que realizan diversas actividades o prestan sus servicios profesionales dentro de una organización también conocidos como capital humano, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009) establece que:

“Las personas que fueron elevadas a rango de grupos de interés, son consideradas el “capital humano” de las organizaciones, ya no “son propiedad” de las organizaciones, son colaboradores internos o externos que contribuyen a lograr los objetivos”.

Es decir que el personal o capital humano están siempre realizando actividades que permitan el logro de los objetivos de la organización, manteniendo esfuerzos unidos entre todos quienes conforman dicha organización es así que colaborar entre el personal según (Alles, Martha Alicia, 2012) “es una disciplina perteneciente a las Ciencias de la Administración.

Así mismo según (Gan F y Gaspar B, 2011) es “el factor humano es considerado el principal activo de la empresa”

En la actualidad el recurso humano o talento humano es el pilar más importante dentro de una empresa, por lo cuál es el que más hay que cuidar debido que los bienes o servicios de una empresa son ofrecidos por el capital humano el cual es la imagen de la empresa en ese momento. Por lo que este recurso es el más cuidado dentro de la organización, debido a que un trabajador a gusto dentro del área que labora siempre produce más que uno que no esté satisfecho en su puesto de trabajo.

Existe una estrecha relación entre la capacitación y el personal, y esta relación radica en su objetivo: el de fortalecer las competencias y conocimiento de los integrantes de una

organización, porque a través de las personas, de sus aportes, habilidades, aptitudes es como crece una entidad u organización.

Según (Porret, 2008) la finalidad de la formación del recurso humano consiste en:

Mejorar aptitudes: Preparar al Talento humano para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.

Facilitar oportunidades: Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los RR.HH., tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel”.

Cambiar actitudes: Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos”.

Por otro lado, la capacitación, es también conocida como desarrollo personal, puesto que se dedica a la realización de diversas actividades que buscan mejorar las aptitudes, necesidades, conductas y habilidades dentro de una organización, por lo tanto, permiten el desarrollo personal y el logro en conjunto de los objetivos de la organización, negocio u empresa.

Según (Aguilar, 2006) la capacitación permite:

“Promover el conocimiento, es indudablemente uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y de productividad dentro de cualquier organización”.

Es por ello que la capacitación constante desea perfeccionar las actividades que realizan las personas en sus puestos laborales a través de la ampliación del conocimiento, puesto que en este sistema global y basado en aspectos que involucran la tecnología, se necesita estar al

día en los constantes cambios y reformas en todos los aspectos laborales, institucionales, políticos, informáticos, etc.

A través de una evaluación completa y estratégica es posible conocer cuáles son las necesidades de capacitación y reconocer que cuando existe una diferencia entre lo que una persona tiene que saber para desempeñar algún rol específico y lo que realmente sabe, entonces se capta cuáles son las falencias a superar.

Entre las responsabilidades esenciales para el manejo de las capacitaciones se encuentran la del tipo organizacional en donde los directivos asumen la responsabilidad de mantener actualizado al personal en los temas competentes a sus áreas de trabajo, siendo aquellas las promotoras de observar el mundo y de realizar las cosas diferentes, así mismo encargado de la búsqueda constante de medios para hacer más efectivas a sus organizaciones, ya sean públicas o privadas, pequeñas medianas o grandes.

Propósitos de realizar capacitaciones constantes:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización, afianzando más los conocimientos, con el fin de un mejor desarrollo en los puestos laborales.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales, es necesario que las personas dentro de una organización se encuentren informados de los cambios que se realizan, puesto que, de esta forma, si dentro de una organización, todas las personas están informadas de las reestructuraciones o mejoras realizadas, el logro de los objetivos en conjunto y se mantiene una misma perspectiva.
3. Elevar la calidad del desempeño, ejecutando nuevas prácticas o simplemente mejorando las que ya se poseen.
4. Resolver problemas de forma más eficiente y con la ayuda y colaboración de todos quienes integran la organización.

5. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
6. Actualizar conocimientos y habilidades.

En cuanto al personal y a la capacitación, hay otro aspecto importante que considerar para un funcionamiento ordenado y sistemático, por lo que según (Servicios de Relaciones Exteriores, 2010).

Los manuales:

“Son medios valiosos para la comunicación y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento, es decir entenderemos el documento que contiene”

“Como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los Manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.” (Davila, 2006).

Un manual de procesos indica paso a paso como realizar una tarea específica siguiendo parámetros establecidos dentro de la empresa, definidos para cada área de la misma, con este manual el personal sabe las funciones que tiene dentro de la organización y el cumplimiento de las misma en el tiempo establecido.

Un manual es un libro en el que encontramos directrices o parámetros a seguir para la elaboración de algo en particular.

La estrategia

Considerada como uno de los elementos de planificación aplicable para el logro de objetivos claros, es así que la estrategia es la:

“Determinación de la misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, seguido de la adopción de líneas de acción y de la asignación de los recursos necesarios para lograr los objetivos” (Koontz y Weihrich, 2013)

“Elaboración del plan global de la organización para el próximo periodo de actividades, que por lo general abarca un plan de cinco años” (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

“Es el patrón o plan que integra los objetivos globales, las políticas y las acciones de una organización en un todo coherente” (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2014).

Son las reglas, normas o parámetros que se van a seguir para así alcanzar el objetivo propuesto por el administrador de una forma que se utilice al capital humano y demás recursos de una forma eficiente y eficaz.

El diseño

Cuando se habla de diseño “En su forma más general, es el arte de lo posible. En términos más técnicos, diseño es el proceso consciente y deliberado por el cual elementos, componentes, potenciales, tendencias, etc. se disponen de forma intencionada en el continuo espacio-tiempo con el fin de lograr un resultado deseado. En su expresión más potente, diseño es imaginar y alumbrar nuevos mundos.” (Diseño, 2014)

Diseño, una palabra que puede resumirse en arte de crear nuevas estrategias, procedimientos, teorías, que orienten al crecimiento intelectual o humano de un grupo de personas determinadas o dentro de una organización empresarial con el fin de afianzar procesos y regularizar estándares para el logro de objetivos.

La administración

“La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (Cardona, 2009)

De forma holística, se define a la administración como un proceso de ejecución de diferentes funciones que se entrelazan entre sí para conseguir al final un mismo objetivo, apoyándose en técnicas o principios que el hombre pone en marcha para las diversas actividades de planear, controlar, dirigir y coordinar.

La administración a lo largo de los siglos se ha considerado un tema de estudio importante, e incluso aun cuando no habían teorías en base a ellas, las personas ya realizaban actividades administrativas, puesto que se considera que la administración es un ejercicio en el diario vivir, es así que según (Cardona, 2009) “La administración es una ciencia en formación, conjunto de principios, postulados y doctrinas sobre la acción humana administrativa que llamamos fenómeno administrativo.”

Así mismo, la administración es conocida como una técnica, por lo que engloba a un conjunto de métodos y procedimientos aplicables en el acto de administrar y en la ejecución de actividades humanas administrativas. (Cardona, 2009).

Según diversos autores la administración se define de la siguiente manera:

“Involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (Stephen P y Couter M, 2010)

“Como disciplina consiste en coordinar los elementos internos de la empresa y de los organismos sociales hacia determinado fin o propósito en el entorno” (Hernández y Rodríguez, 2012)

“La administración debe ser estudiada y tratada en forma científica, por medio de la planeación y el empirismo a la ciencia” (Taylor, 1970)

Los administradores

Dentro de una organización existe una persona que se responsabiliza del movimiento de las actividades que se realizan, aquellas personas reciben el nombre de administradores, es así que:

“Estos asignan los recursos escasos a diferentes fines, los cuales casi siempre compiten entre sí. Determinan la relación entre los medios y los fines” (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

“Las funciones de los administradores son planear, organizar, mandar, dirección y control” (Fayol H. , 1949).

Los administradores o gerentes se encargan de coordinar y asignar tareas a las diferentes áreas funcionales dentro de una empresa para así bajo su supervisión y experiencia puedan alcanzar las metas deseadas de forma eficiente y eficaz.

Funciones de la administración.

Planeación

“Es la proyección impresa de la acción; toma en cuenta la información pasada de la empresa y de su entorno” (Hernandez y Rodriguez, 2012)

“Involucra definir objetivos, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades” (Stephen P y Coulter M, 2010).

La planeación se basa en analizar como estuvo y está el pasado y presente dentro de una empresa e iniciar los correctivos necesarios para lo cual se plantean estrategia para que sean ejecutadas en las diferentes áreas y llegar al resultado deseado.

Organización

“Es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamento, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripción” (Rodríguez y Hernández, 2012)

“Función administrativa que involucra acordar y estructurar el trabajo para cumplir los objetivos de la organización” (Stephen P y Coulter M, 2010)

La organización se da en el momento de la asignación de tareas a las diferentes áreas con la única finalidad de lograr el objetivo propuesto.

Dirección

“Es llevar a cabo la conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado, los sistemas de comunicación y motivación” (Rodríguez y Hernández, 2012)

“Hacer que las cosas sucedan, servir al cliente, generar valor, producir y distribuir resultados relevantes” (Chiavenato, Introduccion a la teoría general de la administración, 2014)

El administrador en el momento que asigna tareas a las diferentes áreas, proporciona al empleado el camino que deben seguir bajo el liderazgo de él llegar al objetivo deseado

Control

“Restricciones y limitaciones para bien de la libertad y la autonomía de los empleados y de la exención de reglas que frenan los comportamientos y las decisiones” (Chiavenato, Introduccion a la teoría general de la administración, 2014)

“Implica dar seguimiento, comparar y corregir el rendimiento laboral” (Stephen P y Coulter M, 2010)

“Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado” (Rodriguez y Hernández, 2012) El control es una evaluación que se realiza a cada área para tener conocimiento si están encaminadas o no a los objetivos deseados es una medida que sirve para obtener resultados de lo que se está implantando dentro de la empresa.

Según (Fayol, 1950) ninguna de las funciones esenciales se encargan de formular el programa de acción general de la empresa, constituir su cuerpo social, coordinar los esfuerzos ni de armonizar los actos. Esas atribuciones constituyen otra función, conocida por el nombre de administración.

La administración es una ciencia la cual no puede ser ejercida de forma empírica, debe tener soportes técnicos y científicos para así tomar una decisión acertada, en el momento de coordinar todos los factores dentro de la organización para así poder llegar a la meta deseada de forma eficiente y eficaz.

Decisión

Según (Stephen P y Coulter M, 2010)

Se basa en la experiencia, sensaciones y opiniones acumuladas (Pág. 126)

Tipos de decisiones

Problemas estructurados y decisiones programadas. El objetivo del tomador de decisiones es claro, el problema es conocido y la información sobre él se define.

Problemas no estructurados y decisiones no programadas. Problemas nuevos o inusuales y para los cuales la información es ambigua e incompleta

Las decisiones se basan en experiencias pasadas de la empresa. Los tipos de decisiones dependen del tipo de problemas que enfrentan, pueden ser conocidos y resolverse fácilmente o pueden ser inusuales y difíciles de resolver.

Marco referencial

En abril del 2009 la Secretaria de Agricultura Ganadería, desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, SAGARPA, de los Estados Unidos Mexicanos, emitió un manual de Organización de la coordinación de asuntos internacionales. Creado con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la cual expide que cada dependencia deberá tener un manual de organización, que será de utilidad a nivel administrativo en el desarrollo de sus actividades. Este manual aporta aspectos básicos sobre la organización interna de la Coordinación de Asuntos Internacionales enmarcadas en la ganadería, agricultura, pesca desarrollo rural y alimentación. (Secretaria de Agricultura, 2009)

En el año 2012 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo emite un manual didáctico del curso de Gerenciamiento y micro-emprendimiento para el desarrollo y la inclusión social de la población afro descendientes de América Latina denominado Principios Generales de funcionamiento de la ONG, con la finalidad de mostrar puntos básicos de referencia para que las organizaciones puedan ir incorporando en la práctica, procesos administrativos, financieros, contables, operativos y de planeación. (ONU, 2012)

Los ejemplos mencionados, referencian a nivel internacional, así como a nivel de Latinoamérica la incorporación de manuales de procedimientos siempre con el objetivo de proporcionar de forma detallada las funciones que se deben realizar en una organización en las distintas áreas de la misma, sujetándose a leyes establecidas a nivel local e internacional y facilitando las actividades diarias que se realicen.

Así mismo, en el Ecuador, como punto de referencia en la creación de manuales de procedimientos, se encuentra el Estado que desde el inicio del periodo del presidente Rafael

Correa Delgado en el año 2007 se ha manejado un esquema de orden a través de lineamientos por escrito, es decir a través de manuales de procesos y procedimientos en la mayoría de entidades que sirven al Estado ecuatoriano. Cada una de estas entidades se maneja bajo manuales de procedimientos que respaldan cada una de las actividades que realizan, haciéndolo de forma ordenada y sistemática.

Ejemplos:

Manual de Procedimientos de Control de Inventarios elaborado por Pro Ecuador, empresa dedicada a la exportación e inversión. (ECUADOR, 2013)

Manual de Procedimientos de Contratación Pública del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC. (INEC, Ecuador en cifras, 2013)

Manual de Procedimientos de Inventario General de Bienes por el Ministerio de Finanzas. (Finanzas, 2010)

Marco legal

En Ecuador el 5 de Junio del 2012 se creó la entidad denominada Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con el fin de supervisar y controlar las organizaciones de la economía popular y solidaria, que buscan el desarrollo, estabilidad solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular el cual están destinadas los pequeños negocios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza. (Solidaria, 2015)

De acuerdo al Art. 1.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario se enlistan los siguientes principios de la economía popular y solidaria EPS:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prioridad del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Capítulo II

Diseño de la investigación.

Aplicación de instrumentos de recolección de estadísticas

Según el Censo del INEC realizado en el 2010 el número de habitantes en el Ecuador es de 14,483.499. En la provincia del Guayas hay una población de 3.500.000 habitantes, mientras que en la ciudad de Guayaquil existen 2,350.915 habitantes, es decir representa el 62% de la población de la provincia, donde 1,158.221 personas son hombres es decir el 63.8% de la población y 1,192.694 personas son mujeres correspondientes al 65.2% de la población. (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

La actividad económica de los guayaquileños, según datos de INEC corresponde a una Población Económicamente Activa (PEA) en hombres de 992.716 habitantes y en mujeres de 517.596 habitantes desenvolviéndose con mayor porcentaje en el sector privado es decir el 39.7% de la población seguido por el trabajo por cuenta propia correspondiente al 25.3% de la misma. (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

El sector de Bastión Popular correspondiente a la Parroquia Pascuales según datos del (ESTADISTICAS, 2010) cuenta con una población de 80.778 habitantes.

Método de investigación

El método de investigación utilizado en el presente caso es exploratorio, puesto que a través de las encuestas se obtuvo una visión general del estudio.

Modelo de la encuesta

Para efectos de la recolección de datos se utilizará el modelo de la escala de Likert el cual es uno de los métodos más utilizados al momento de realizar las encuestas por su fácil utilidad al querer obtener la opinión de los encuestados de una forma ágil y concreta con relación a la afirmación que se cuestione en ese momento.

El modelo de Likert “permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado” (Llauriado, 2014).

Cálculo de la muestra

De acuerdo a los datos del INEC a nivel nacional existen 4,071 microempresas dedicadas a la venta al por menor en puestos de venta y mercados de las cuales el 18.3 % corresponden a la provincia del Guayas, de los cuales a la parroquia Pascuales la cual pertenece Bastión Popular corresponde el 15% de la población.

Es decir:

$$4,071 \times 18.3\% = 744.99$$

$$744.99 \times 15\% = 111.75$$

Dónde:

n= tamaño

N= Población total

E= Error.

$$n = \frac{N}{(N-1)(E)^2 + 1}$$

$$n = \frac{111.75}{(111.75-1)(0.05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{111.75}{(110.75)(0.0025) + 1}$$

$$n = \frac{111.75}{1.279375}$$

$$n = 87.5$$

Análisis de los datos

Pregunta # 1. Edad del Encuestado

Tabla 2. Edad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15-20	2	2,30%
20-30	18	20,69%
30-40	30	34,48%
40-50	24	27,59%
50-60	9	10,34%
60 en adelante	4	4,60%
Total	87	100%

Nota: Encuesta

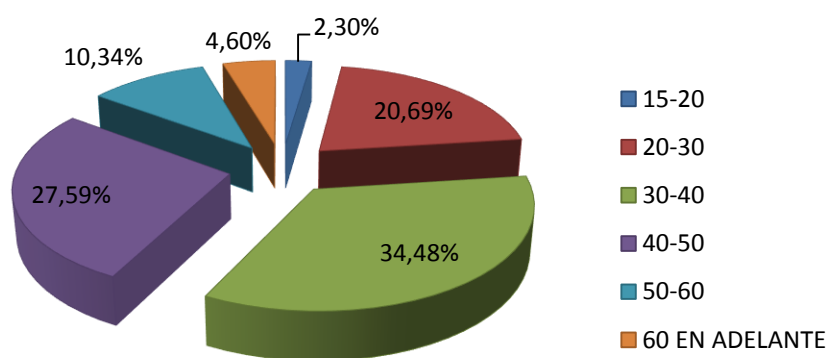


Figura 1. Edad del Encuestado

Análisis:

Los encuestados con mayor frecuencia en las encuestas son de un rango entre 30 y 40 años con un porcentaje de 34.48%, el sigue rango es entre 40 y 50 años con un porcentaje de 27.59%. El siguiente rango es de un rango entre 20 y 30 años con un porcentaje de 20.69%. El estudio se basará en propietarios de pequeños negocios en una edad comprendida de 30 a 40 años.

Pregunta # 2. Sexo del Encuestado

Tabla 3. Sexo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	51	58,62%
Masculino	36	41,38%
Total	87	100%

Nota: Encuesta

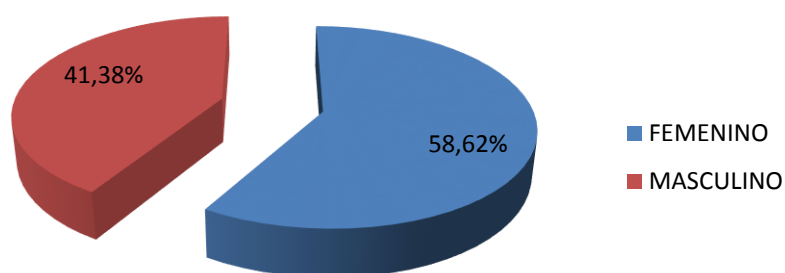


Figura 2. Sexo

Análisis:

Los propietarios de las microempresas son en un porcentaje de 58.62% de sexo femenino y el porcentaje restante 41.38% son de sexo masculino.

En el estudio de campo se conversó con los propietarios quienes indicaron que aquel negocio es el ingreso principal de su familia además se conoció que eran personas solteras y con hijos.

Pregunta # 3. De acuerdo a las siguientes opciones ¿Qué grado de escolaridad tienen?

Tabla 4. Grado de escolaridad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	25	28,74%
Secundaria	53	60,92%
Universidad	8	9,20%
Cuarto Nivel	0	0,00%
Ninguno	1	1,15%
Total	87	100 %

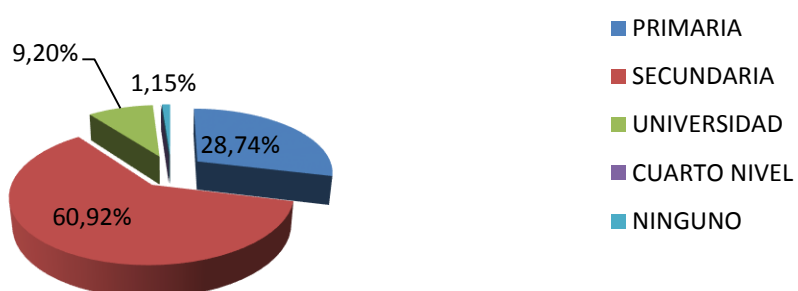


Figura 3. Grado de escolaridad.

Análisis:

La mayoría de propietarios de los pequeños negocios tiene un nivel de educación secundario de un 60.92% lo cual favorece al proyecto debido a que tienen conocimiento básico de lo que se trata el proyecto.

Debido a que tienen conocimientos básicos de matemáticas y contabilidad, lo que ayudará a entender de forma más rápida el contenido del manual de procesos.

Pregunta # 4. ¿Cuántas personas colaboran en el negocio?

Tabla 5. Número de personas que colaboran en el negocio

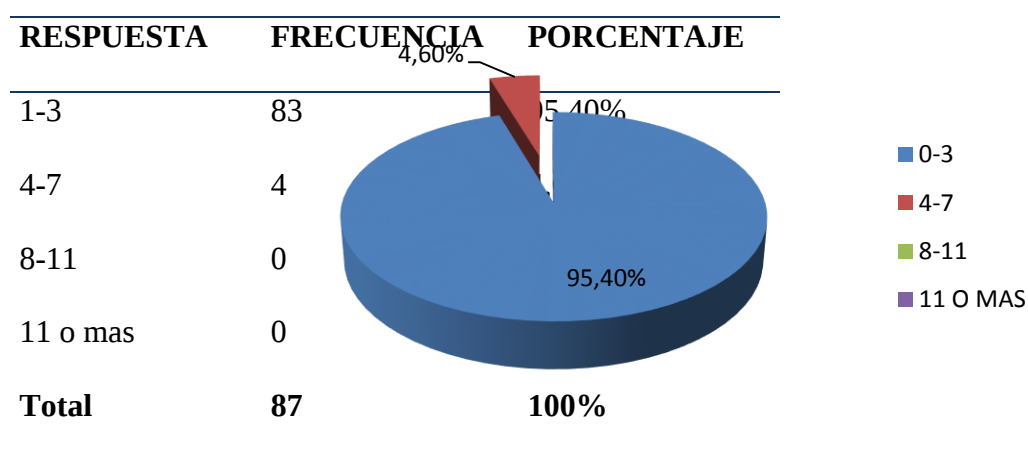


Figura 4. . Número de personas que colaboran en el negocio

Análisis:

En la mayoría de colaboran de 1 a 3 personas con un porcentaje de 95.40% y un pequeño porcentaje de 4.60% de 4 a 7 personas.

Como se enfoca en el área de Bastión Popular y la mayoría de los negocios son tiendas y restaurantes pequeños por lo cual están compuestas de 1 a 3 personas máximo. Lo que se encontró en el estudio de campo fue que la mayoría estaba compuesta solo de 1 persona la cual desempeña todas las funciones.

Pregunta # 5. ¿Considera usted que es importante el conocimiento administrativo?

Tabla 6. Consideración del nivel de conocimiento en cuanto a administración

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	5,75%
De acuerdo	8	9,20%
Medianamente de acuerdo	39	44,83%
En desacuerdo	22	25,29%
Totalmente en desacuerdo	13	14,94%
Total	87	100%

Nota: Encuesta

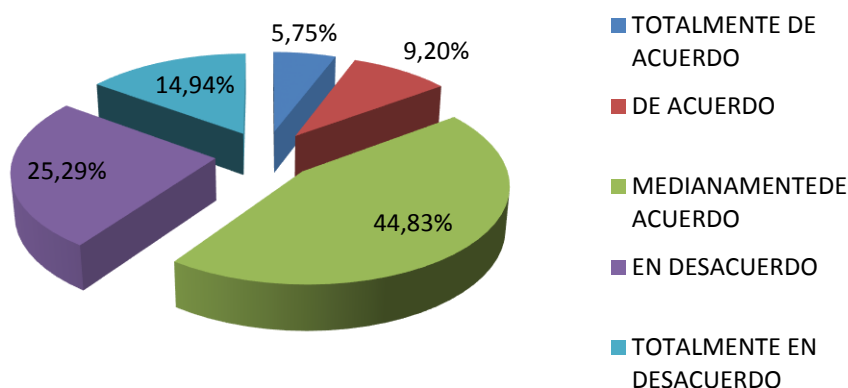


Figura 5. Nivel de conocimiento en cuanto a administración.

Análisis:

Un porcentaje de un 44.83% tiene un mediano conocimiento de lo que es administración, por lo cual el proyecto está bien encaminado porque la mayoría de los propietarios de los pequeños negocios, tienen conocimientos básicos de lo que es administración. Así con ese conocimiento no se empezaría desde cero y ayudaría a la comprensión del manual de proceso

Pregunta # 6. ¿Conoce usted en cuanto a manuales de procesos administrativos?

Tabla 7. Nivel de conocimiento sobre manuales de procedimientos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	6.90%
De acuerdo	9	10.34%
Medianamente de acuerdo	28	32.18%
En desacuerdo	29	33.33%
Total	87	100%

Nota: Encuesta

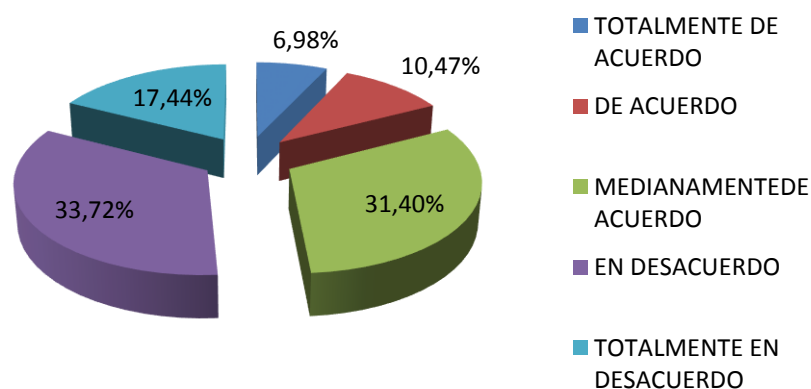


Figura 6. Nivel

conocimiento sobre manual de procedimiento

de

Análisis:

El resultado demuestra el grado de desconocimiento que existe por parte de la población de Bastión popular en cuanto a un manual de procedimientos, teniendo así que el 31.4% de la población desconoce en cuanto a lo que se refiere un manual de procedimientos mientras que solo el 6% de la población conoce del mismo.

Pregunta # 7. ¿Considera usted que su capacidad de resolución a problemas administrativos es satisfactoria?

Tabla 8. Nivel de capacidad para la resolución a problemas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	9.20%
De acuerdo	12	13.79%
Medianamente de acuerdo	54	62.07%
En desacuerdo	13	14.94%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	87	100%

Nota: Encuesta

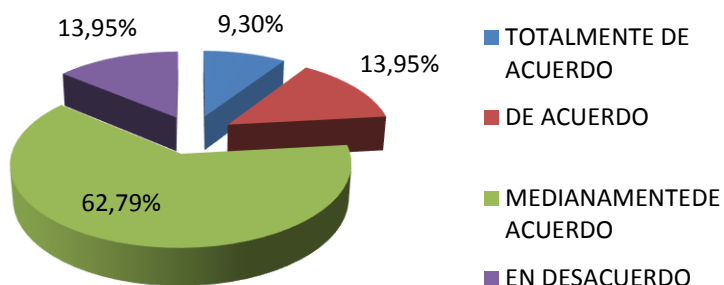


Figura 7. Nivel de capacidad para la resolución a problemas

Análisis:

En cuanto a la capacidad de resolución a problemas suscitados dentro de los negocios el 62.79 % de la población consideran medianamente satisfactoria su capacidad de reacción, es decir aun encuentran falencias al momento de tomar decisiones que vayan a favor del negocio. Sin embargo, de acuerdo a lo conversado con los propietarios, consideran que la experiencia en sus negocios les resulte menos dificultoso resolver los problemas que tengan.

Pregunta # 8. ¿Considera usted que un manual de procesos administrativos aplicable en su negocio le ayudaría a mejorar su desempeño como administrador?

Tabla 9. Manual de procesos y su ayuda al personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	26.44%
De acuerdo	44	50.57%
Medianamente de acuerdo	18	20.69%
En desacuerdo	2	2.30%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	87	100%

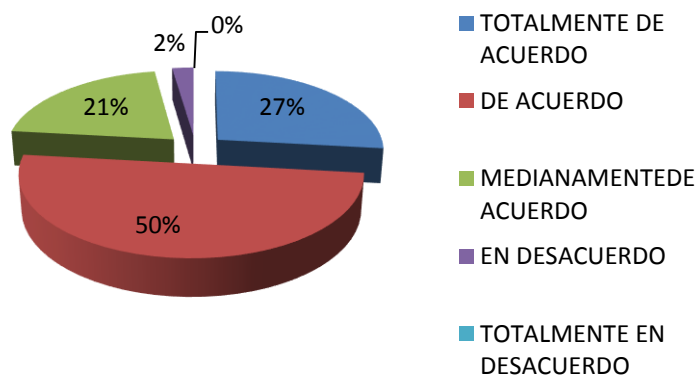


Figura 8. Manual de procesos y su ayuda al personal

Análisis:

El 97% de la población, considera que un manual de procesos les ayudaría a mejorar su desempeño como administrador. Consideran que al momento de disponer de sugerencias que le permitan desenvolverse de forma más ordenada y sistemática, obtendrán mejores resultados.

Pregunta # 9. ¿Cuál de las siguientes actividades administrativas de su negocio le gustaría mejorar?

Tabla 10. Actividad que le gustaría mejorar:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manejo del personal	8	9.20%
Control de inventarios	8	9.20%
Planificación de costos/gastos	29	33.33%
Manejo de las finanzas	39	44.83%
Distribución y logística	3	3.45%
Total	87	100%

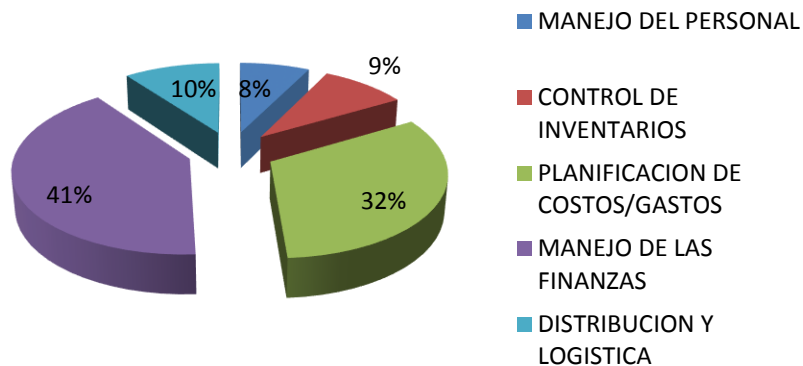


Figura 9. Actividad que le gustaría mejorar

Análisis:

Las respuestas por más de un administrador hicieron referencia a varios puntos a los cuales les gustaría mejorar en sus negocios, siendo así que el mayor porcentaje se concentró en la planificación de costos y gastos, así como en el manejo de las finanzas. Debido a la naturaleza de los pequeños negocios, el manejo del personal tiene un 9.30 % de aceptación.

Pregunta #10. ¿Estaría de acuerdo en recibir una capacitación sobre el manejo del área administrativa de su negocio?

Tabla 11. Estaría de acuerdo en recibir una capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	32.18%
De acuerdo	38	43.68%
Medianamente de acuerdo	16	18.39%
En desacuerdo	4	4.60%
Totalmente en desacuerdo	1	1.15%
Total	87	100%

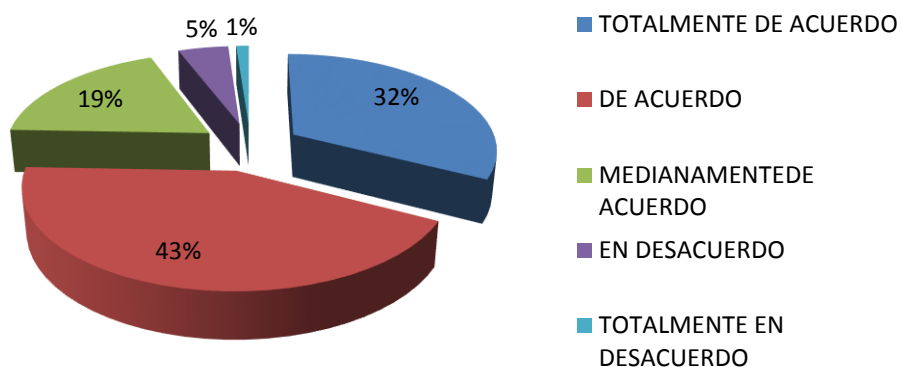


Figura 10. Estaría de acuerdo en recibir una capacitación

Análisis:

El 94 % de la población da aceptación a recibir una capacitación sobre el manejo del área administrativa de sus negocios. Se produce una mayor aceptación en lo que concierne a la capacitación sin embargo consideran que sería más productivo ser capacitados a través de charlas y no tan solo por documentos escritos.

Pregunta # 11. ¿Cuáles de las siguientes áreas usted las considera problemáticas en su negocio?

Tabla 12. Áreas problemas en el negocio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Área del manejo del personal	5	5.75%
Área de relaciones con proveedores	38	43.68%
Área de atención al cliente	36	41.38%
Área de cobranza	8	9.20%
Total	87	100%

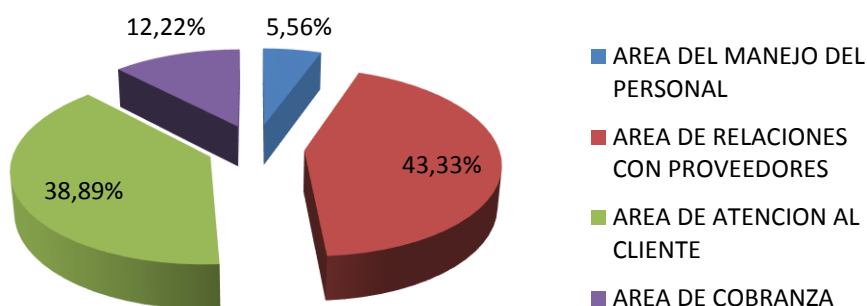


Figura 11. Áreas problemas en el negocio

Análisis:

El área del manejo de sus relaciones con proveedores demuestra que tiene un 43.68 % en las posibles causas de problemas dentro de los pequeños negocios. Seguido de la atención al cliente considerándolas problemáticas en su negocio.

La naturaleza de los pequeños negocios en este caso las tiendas y abacerías, manejan clientes a diario y a cada instante, el cual se transforma en un problema al momento de no ser organizados en la gestión de ventas.

Pregunta # 12. De las siguientes opciones, ¿cuáles considera usted afectan a su negocio directamente?

Tabla 13. Que factores afecta su negocio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La inseguridad del Sector	25	28.74%
La economía del país	31	35.63%
La inexperiencia en la administración	13	14.94%
La competencia	18	20.69%
Total	87	100%

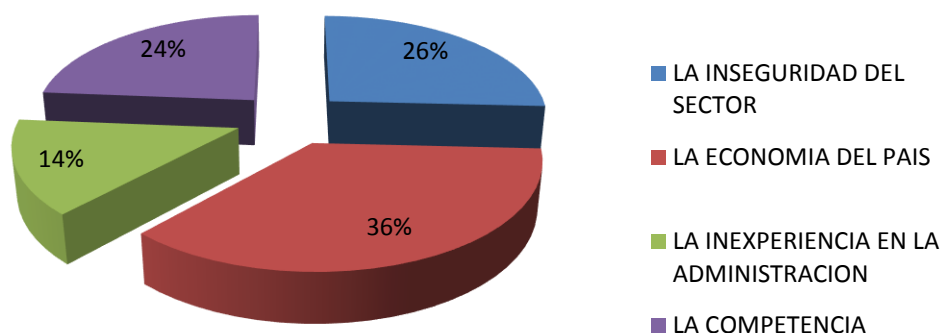


Figura 12. Que factores afectan su negocio

Análisis:

Para la población de Bastión Popular es decir el 40.7 % consideran que la economía del país afecta su negocio, seguido por la inseguridad del sector como por la inexperiencia en temas administrativos.

Entre los factores mencionados, la economía del país es considerado uno de los problemas mayores, lo cual contrarrestarlo resulta un poco complejo.

Conclusión general de respuesta de la encuesta.

Los resultados que se aprecian después de realizar la encuesta se puede tener más clara la población a la cual se enfoca el manual; son a mujeres en un rango de 30 a 40 años de edad con estudios secundarios realizados lo cual sirve debido a que tienen una formación básica de los temas que se van a tratar. Según la encuesta el manual tiene una aceptación en la población lo cual favorece ya que están prestos a recibir dicha información.

La mayoría de propietarios de los pequeños negocios comentaron que tienen problemas con los proveedores debido a que a ciertos clientes les otorgan descuentos por lo que perjudican a los demás y quieren mejorara esta situación.

Una de las grandes problemáticas que les afecta a los propietarios es la inseguridad del sector, debido a que aún en plena luz, del día hay asaltos, por lo cual tienen que cerrar sus locales a las 7 u 8 de la noche y eso les afectan en las ventas.

Capítulo III

Propuesta

Manual de procesos administrativos para disminuir el cierre prematuro de los pequeños
negocios del sector de alimentos en Bastión Popular, Guayaquil

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Introducción

El fortalecimiento de los pequeños negocios requiere la puesta en marcha de medios que faciliten su progreso económico, social, logístico etc., que permitan llevar un control y estabilidad en los negocios considerados pequeños.

El estudio enfocado en las medidas y herramientas que faciliten los procedimientos administrativos se han llevado a efecto a través de un manual de procesos para el área actividades que realizan los pequeños negocios del sector de alimentos ubicados en Bastión Popular, a fin de contrarrestar las estadísticas en cuanto a su estabilidad en el mercado, por lo que constituye una herramienta esencial para la administración contable, financiera, social, fortaleciendo sus debilidades y mejorando sus oportunidades de avanzar.

Objetivo general

Presentar de forma clara, sencilla los procesos a seguir en cuanto al área administrativa del negocio, facilitando a los propietarios los controles necesarios para tomar decisiones enfocados al realce de su emprendimiento.

Objetivos específicos

Facilitar a los propietarios un manual de procesos que guíe las actividades administrativas de forma ordenada.

Adopción de procesos en las diversas actividades que se realizan a diario de los pequeños negocio.

Misión

El presente manual es una herramienta que permitirá a los propietarios administrar de forma ordenada sus negocios.

Visión

Ser un manual de procesos moderno, sencillo a fin de dar soluciones a los posibles problemas administrativos que surjan con los propietarios.

Beneficiarios

Dirigido a los propietarios de los pequeñas negocios ubicados en el sector de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

Tipos de manuales

Los manuales son un conjunto de instrucciones de forma detallada que permite describir cada una de las actividades que se realizan dentro de una organización, funcionando como guía en los procesos que se van a llevar a cabo, con el fin de lograr un objetivo en común.

La palabra manual considerada polisémica, puesto que también hace referencia al conjunto de conceptos básicos de una materia determinada, así mismo se considera como manual a todo aquello que se realiza con las manos. (Tipos.co, 2014)

Objetivos y beneficios de los manuales

Según (Monterroso, 2016)

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias

TIPOS DE MANUALES

Entre los tipos de manual existen:

Manuales de Bienvenida

Se encarga de explicar brevemente la historia de una organización desde sus inicios, con el fin de dar a conocer de forma resumida a la dedicación de la empresa. Así mismo, se detalla la misión y visión de la empresa, los lineamientos a los que se rige la organización y dar apertura a un nuevo trabajador al ambiente de trabajo que se lleva a cabo en esa organización. (Mastiposde.com, 2015)

Manuales de Organización

Este manual expone de forma breve la estructura de la organización, ayudando a familiarizarse con la empresa y la relación que existe en cada departamento detallando los niveles jerárquicos.

Manuales departamentales

Estos manuales van dirigidos al personal de cada departamento de una organización de forma diferencial, detallando el rol que cada uno debe de desempeñar

Manual de normas y procedimientos.

En este manual se describen las tareas que se realizan a diario y la secuencia lógica de cada una de las actividades y así evitar alteraciones en los procedimientos, así como la duplicidad de funciones facilitando el control interno y la supervisión de los procesos. También se especifica los materiales que serán utilizados, fechas límites de entrega evitando el desgaste de tiempo.

Manual de puestos y funciones

Este manual detalla las funciones que se realizarán en cada puesto laboral, describiendo el nivel jerárquico de cada puesto en la organización, así como la dependencia que existe entre ellos.

Manual de políticas

Basada en el logro de los objetivos de la organización, se establecen los lineamientos específicos que permitirán el logro de los mismos, por lo que permite agilizar el proceso de toma de decisiones.

Manuales para especialistas

“Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como, por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria” (Manualesadm, 2015).

Manuales históricos

Como lo indica su nombre, en este manual se detallan la historia de la organización ayudando a perpetuar las costumbres, cultura e identidad de la empresa,

Manuales múltiples

Contiene distintos aspectos de la organización con la idea de condensar dicha información que facilite a los directivos especificar los procedimientos a seguir en las distintas áreas.

Manuales técnicos

Se redacta de forma detallada las diversas técnicas que se deben realizar en cada una de las actividades con el fin de desempeñar las tareas de forma correcta.

Manuales de calidad

En estos manuales se detalla la calidad de la gestión en las actividades que se realicen dentro de la organización, esto implica desde la calidad de la política hasta los procesos y objetivos que deberán alcanzarse.

Manuales normativos

Manual que sugiere como se debe reaccionar ante diferentes situaciones, así como las estrategias dentro de la entidad.

Manuales de ventas

Se redactan las pautas y procedimientos que se deben realizar para efectuar una venta, la que puede incluir los detalles de la gestión de venta, así como los movimientos de la competencia. (Tipos.co, 2014)

Contenido del Manual

El presente manual está estructurado bajo un lenguaje sencillo, claro y fácil de entender. Es un manual práctico y capaz de ser implementado de inmediato.

Organigrama de los pequeños negocios

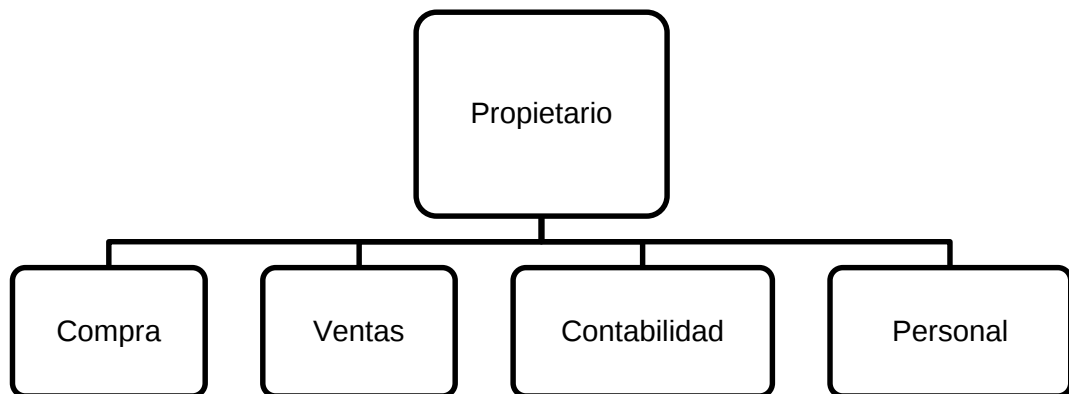


Figura 13. Organigrama

El organigrama contiene información representativa de una organización hasta un determinado nivel jerárquico, según su característica y magnitud. (María José García Casermeiro, 2014).

El organigrama permite saber cuántos departamentos tiene la empresa y como se dividen los diferentes niveles jerárquicos, en el caso de los pequeños negocios de Bastión Popular la realidad es que el propietario realiza todas las funciones y los negocios son familiares.

Significado de Gráficos



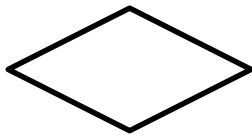
Inicio/Terminal

Es correspondiente al inicio o final de una actividad o función



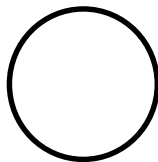
Operación

Describe paso a paso como se realiza la actividad



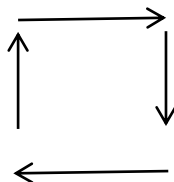
Decisión o Alternativa

Muestra que existen alternativo y por lo cual se toma una decisión



Conector dentro de página

Enumera cada uno de los pasos como se tienen que seguir



Dirección de Flujo

Se utiliza para indicar la dirección del mapa en diferentes operaciones.

Figura 14.Simbología

Dichos símbolos se van a utilizar para separar las actividades que se realizan en los pequeños negocios explicando paso a paso dichas actividades.

1. Funciones del Gerente Propietario

En este cargo se estudia el pasado, presente y el futuro (proyecciones), donde quiere direccionar a la empresa para así de las diferentes estrategias escoger las mejores decisiones que más se apegue a la que requiere la empresa en sus diferentes áreas. Y así ponerla en práctica dicha estrategia. Este puesto se trabaja estrechamente con todas las áreas de la empresa.

En los pequeños negocios, como las que se estudia en esta tesis esta función es desempeñada por el propietario del negocio.

Llega toda la documentación de naturaleza económica que circula en la empresa.

Gestor de la comunicación entre el personal y la empresa. Es el encargado de la toma de decisiones en la protección de los intereses de la empresa en el diseño de contratar y negociaciones laborales.

Funciones:

- ✓ Es el encargado del buen desempeño de los diferentes departamentos, debido a que es el que organiza y por lo cual debe de reportar los resultados al consejo de administración.
- ✓ Es su deber es obtener más ingresos minimizando los costos.

Operaciones Comerciales

- ✓ Elaboración de Facturación

- ✓ Registro de inventario
- ✓ Compra de Insumos
- ✓ Cobrar a los clientes
- ✓ Ejecutar pagos a proveedores
- ✓ Manejo de Caja Chica
- ✓ Ingreso de Facturación de compra y ventas en la plantilla correspondiente.
- ✓ Realizar comparaciones entre meses para poder obtener un índice de ventas entre periodos.
- ✓ Declaración de impuesto.
- ✓ Selección y capacitación del personal laboral
- ✓ Convenio salarial e incidencias por bajas o altas laborales.

1.2. Nota de Venta

Nota de Venta RISE

Nombre Comercial (si consta en el RUC)	EL BUEN PAN	R.U.C. 1717888713001	RUC emisor												
Razón Social emisor	JUAN EFRAÍN PÉREZ LARA	NOTA DE VENTA - RISE	Denominación												
Tipo de contribuyente	Contribuyente Régimen Simplificado	NO. 002-001 - 123456789	Numeración												
Categoría y Monto Máximo	Actividad de comercio hasta \$150,00	AUT. SRI: 1234567890	Número de autorización (Otorgado por el SRI)												
Dirección de la matriz y establecimiento emisor (cuando corresponda)	Dirección Matriz: Pérez N22-53 y Ramírez Dávalos Dirección Sucursal: García Moreno y Sucre	FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 - 08 - 2013	Fecha de autorización												
Identificación adquirente en caso de que requiera sustentar costos y gastos	Sr (es): Carlos Enrique Avilés Carrasco FECHA: 26 de enero de 2014	R.U.C. / C.I. 170123456-7	Fecha de emisión												
Descripción del bien o servicio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="width: 5%;">CANT.</th> <th style="width: 65%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 15%;">P. UNITARIO</th> <th style="width: 15%;">V. TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Pastel de chocolate</td> <td style="text-align: right;">20,00</td> <td style="text-align: right;">20,00</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">VALOR TOTAL:</td> <td style="text-align: right;">20,00</td> </tr> </tbody> </table>	CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	V. TOTAL	1	Pastel de chocolate	20,00	20,00	VALOR TOTAL:			20,00		Precio del bien o servicio (incluyendo impuestos)
CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	V. TOTAL												
1	Pastel de chocolate	20,00	20,00												
VALOR TOTAL:			20,00												
Datos de la imprenta	Carlos Ángel Bolívar Mora / Imprenta Bolívar RUC: 1708676543001 / No. Autorización 1234	VÁLIDO PARA SU EMISIÓN HASTA 01 - 08 - 2014	Valor total												
Destinatarios	Original: Adquirente / Copia: Emisor	DOCUMENTO PARA USO EDUCATIVO (SIN VALIDEZ COMERCIAL) SRI	Fecha de caducidad												

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Figura 15. Nota de Venta

2.2.1 ¿Qué es una nota de venta?

Se emite cuando tiene de por medio una transacción que grava tributo en la cual se transfiere un bien o un servicio. Solo serán emitidas por personas que estén inscritas en el Régimen Simplificado.

2.2.2 ¿Qué es el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano?

También denominado RISE, es un sistema cuyo objetivo principal es permitir y reducir el pago de impuestos de un definido sector de contribuyentes.

2.2.3 ¿Qué beneficios tiene el Régimen Simplificado?

1. No realiza declaraciones de impuestos.
2. No le realizan retenciones debido a que es nota de venta.
3. No es obligado a llevar contabilidad.
4. Por cada trabajador nuevo que se incorpore a la nómina del negocio y que este sea afiliado en el IESS, se puede descontar el 5% de su cuota, hasta llegar a un máximo del 50% de descuento

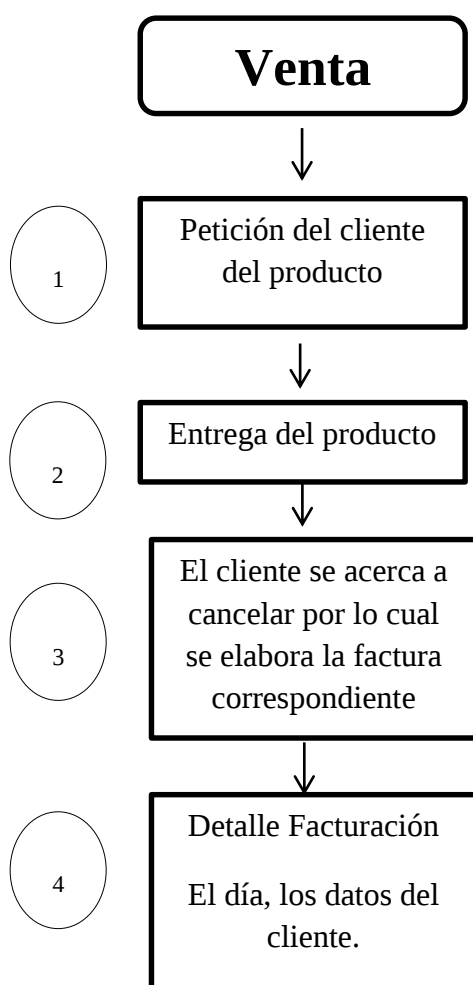


Figura 16. Facturación de Ventas

2.3.1. Facturación de Venta

2.3.2. ¿Cómo hacer una facturación?

1. Nombre del cliente
2. Fecha en la cual se realiza la transacción
3. Ruc o número de cedula del cliente
4. Dirección del cliente
5. Cantidad del producto
6. Descripción del producto
7. Precio del producto
8. Total, del producto (en caso de la nota de venta este es el último paso)
9. Subtotal se calcula el IVA. Ejemplo: se tiene una cantidad de \$14.00 se multiplica por 0.14 esto es igual a \$1.96 se suma el subtotal más el IVA y nos da un total de \$ 15.96

¿Qué se considera una venta?

Una transacción donde participan dos o más personas la cual tiene como único objetivo satisfacer una necesidad o deseo a cambio de algo.

- ✓ Petición del producto por parte del cliente
- ✓ Entregar el producto adquirido por el cliente
- ✓ El cliente cancela el producto
- ✓ Se realiza la facturación.

2. Compra de Insumos

Este punto va relacionado con las dos funciones anteriores. Debido que en el momento de realizar una compra y bajarla en el inventario necesitamos adquirir productos por lo cual se realiza una compra de insumos.

El inventario es necesario conocer la necesidad de stock así se evitaría tener insuficiente mercadería además una rotación pertinente de los productos.

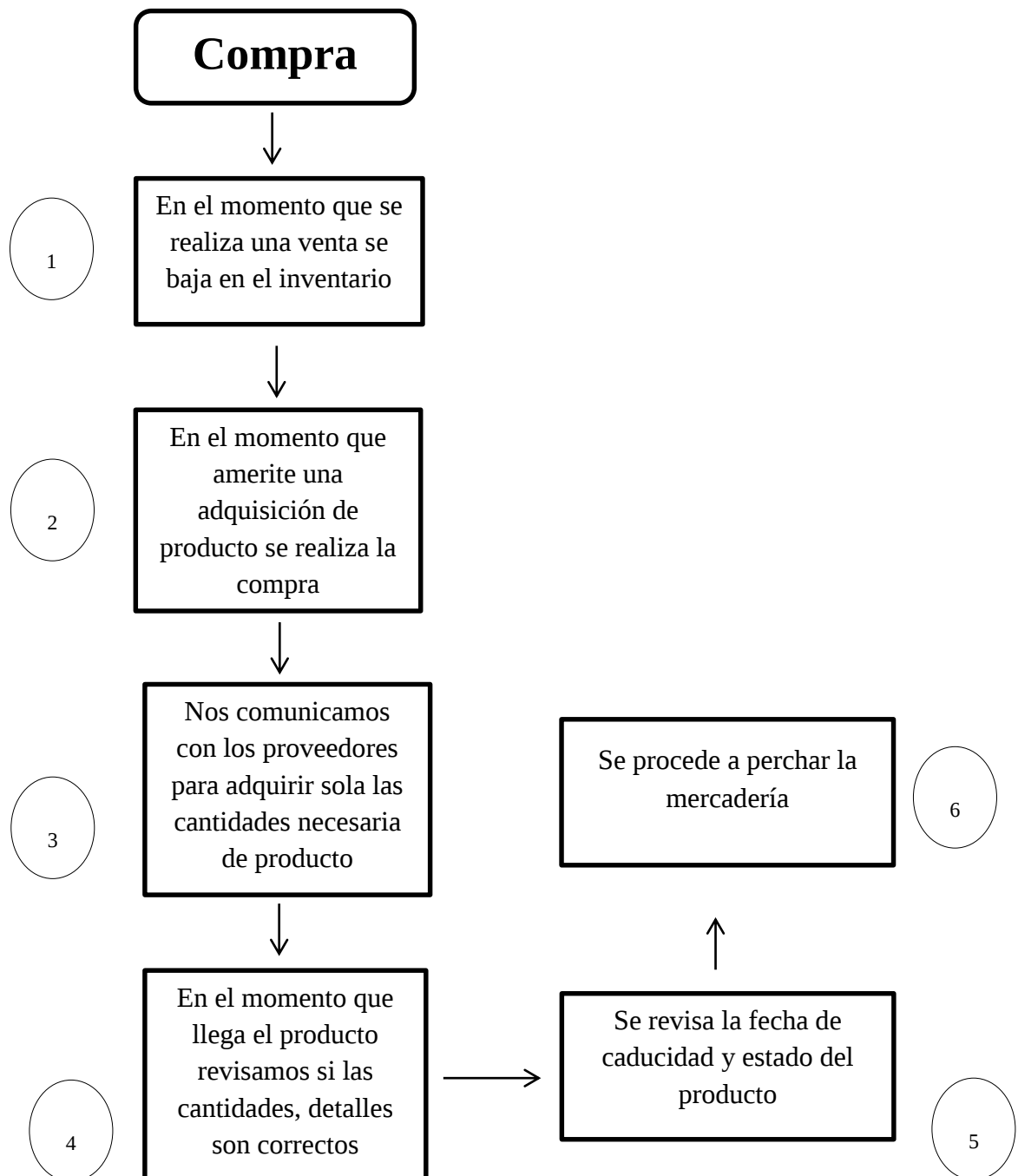


Figura 17. Facturación de Venta

2.1.Factura de Compra

2.1.1. ¿Cómo se realiza una factura?

1. Nombre del propietario del local
2. Fecha en la cual se realiza la transacción
3. Ruc del propietario del local
4. Dirección del propietario del local
5. Cantidad del producto
6. Descripción del producto
7. Precio del producto
8. Total, del producto (en caso de la nota de venta este es el último paso)
9. Subtotal se calcula el IVA. Ejemplo: se tiene una cantidad de \$14.00 se multiplica por 0.14 esto es igual a \$1.96 se suma el subtotal más el IVA y nos da un total de \$ 15.96

2.1.2. ¿Qué se considera una compra?

1. En el momento que se realiza una venta se baja en el inventario del formato de control del inventario
2. En el momento que amerite una adquisición de producto se realiza la compra esto es cuando se tiene poca existencia en bodega para que no se queden sin inventario.

3. Nos comunicamos con los proveedores para adquirir sola las cantidades necesaria de producto
4. En el momento que llega el producto revisamos si las cantidades, detalles son correctos para constatar que se encuentran las cantidades pedidas en el precio acordado
5. Se revisa la fecha de caducidad y estado del producto
6. Se procede a perchar la mercadería



Figura 18. Archivo

2.1.3. Archivar la documentación

Para llevar un correcto control de la documentación se tiene que tener carpetas las cuales tienen que estar por mes dentro de las carpetas debe tener la facturación de ventas y de compra. Dicha documentación se debe guardar por cinco años.

La información organizada de las ventas y las compras mensuales ayudan en el momento de realizar una declaración o si se quiere ingresar en el cuadro de ventas y compras la facturación.

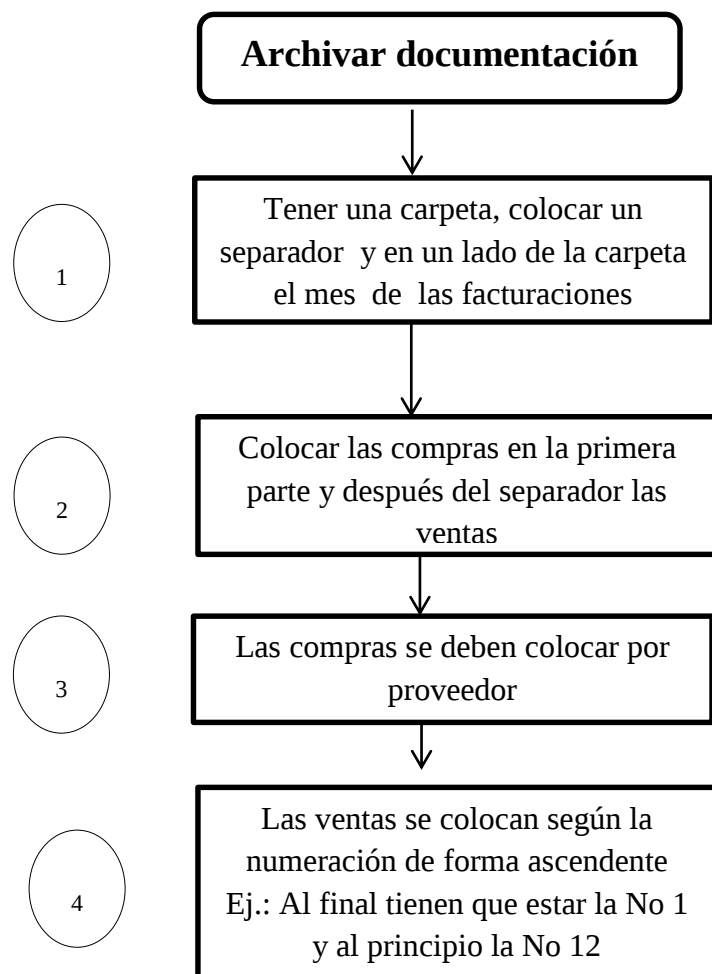


Figura 19. Archivo de documentación

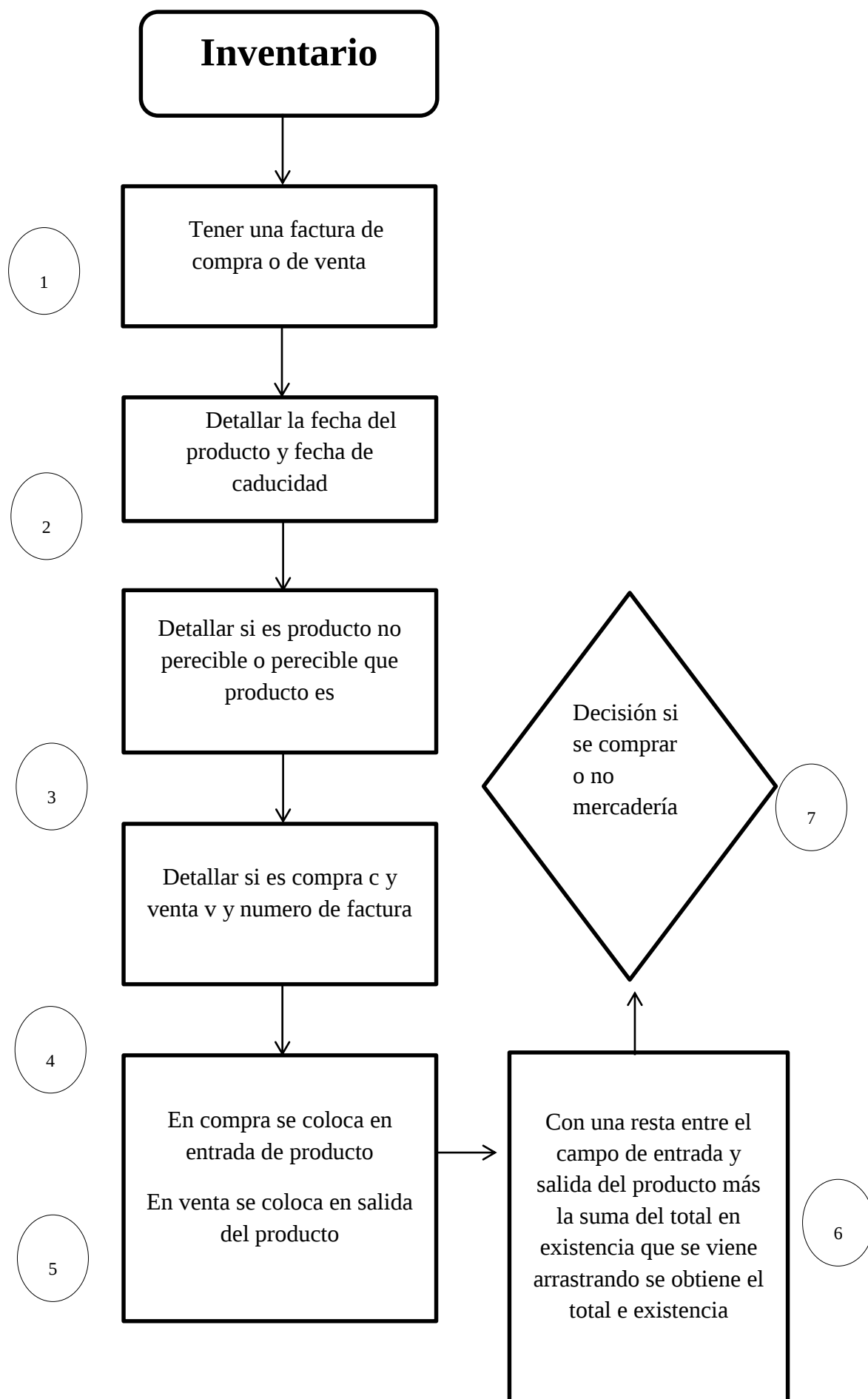


Figura 21. Registro de Inventario

4.1. Inventario

4.1.1. ¿Cómo ingresar el Inventario?

1. Ingresar en el formato en la pestaña de inventarios
2. Ingresar la fecha en la que se adquiere el producto
3. Ingresar la fecha de caducidad del producto
4. Ingresar el nombre del producto
5. Detalle de lo que contiene la factura en general
6. Ingresar la cantidad del producto que está entrando (en caso de una compra)
7. Ingresar la cantidad del producto que está saliendo (en caso de una venta)
8. Realizar una operación aritmética, en caso del ejemplo:
 - I. Total, de existencia $= +G6 - H6 + I5$
 - II. Se resta la entrada y salida del producto y se suma con lo que se viene arrastrando de dicho producto
9. Colocar el precio de compra (en caso que sea compra) y el precio de venta (en caso que se venda un producto)

4.1.3 ¿Qué es el Ciclo del inventario?

Inicia desde la necesidad de inventario, luego se recibe la mercadería solicitada, se selección se percha dicha mercadería en las vitrinas y por último se despacha al cliente

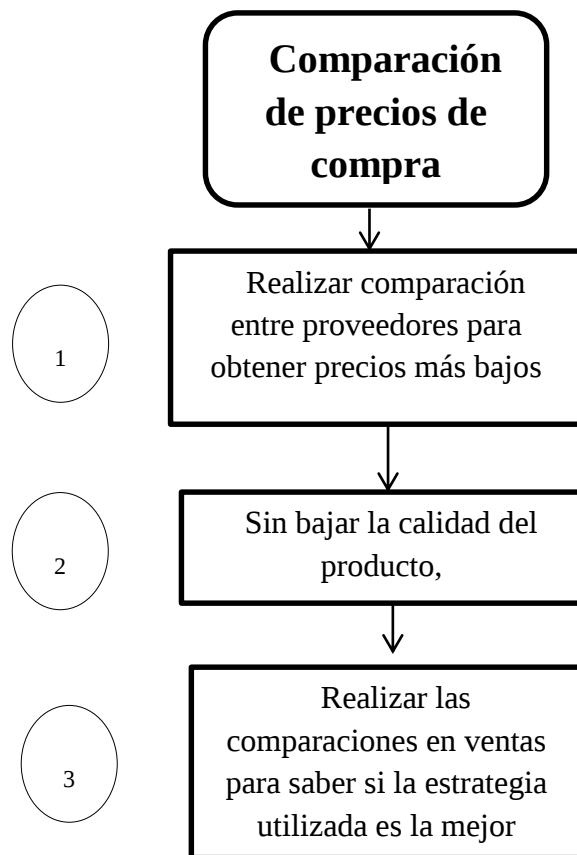


Figura 24. Comparación de precios de compra

¿Cómo minimizar costos?

1. En el momento que se realiza la alimentación del cuadro de control de inventario se coloca el precio de venta y el precio en el que se compra el producto.
2. En este paso hay que tener en cuenta que el precio de venta al público tiene que ser superior al precio de compra del producto debido a que la diferencia entre lo adquirido y lo vendido ese margen es la cantidad que ganamos por la venta.

Beneficios

1. **Estrategia de Venta:** Pueden dar precios más bajos que su competencia a los clientes.
2. **Mayor Ganancias.** - Invierte menos y Gana más

¿Qué es el Margen de Ganancia?

Muestra la ganancia que tiene un producto o servicio. Entre mayor sea el número en porcentajes mayor ganancia tienen el negocio.

¿Qué tipo de Márgenes de Ganancia existen?

- ✓ **Margen de Ganancia Bruto:** Se considera al costo neto que conlleva adquirir dicho producto, dividido para las ventas netas: Ejemplo:

Ventas = 100

Costos= 50 (costo que conlleva adquirir dicho producto)

50 costo neto

Costo neto 50 50% Margen Bruto

Ventas netas 100

- ✓ **Margen de Ganancia Neto:** Con este cálculo podemos hallar la rentabilidad del negocio

- **Ventas Brutas: 15000**

- **Gastos: 6000**

7000 Ingreso Neto

Ingreso neto 7000 47% Margen Neto

Ventas Brutas 15000

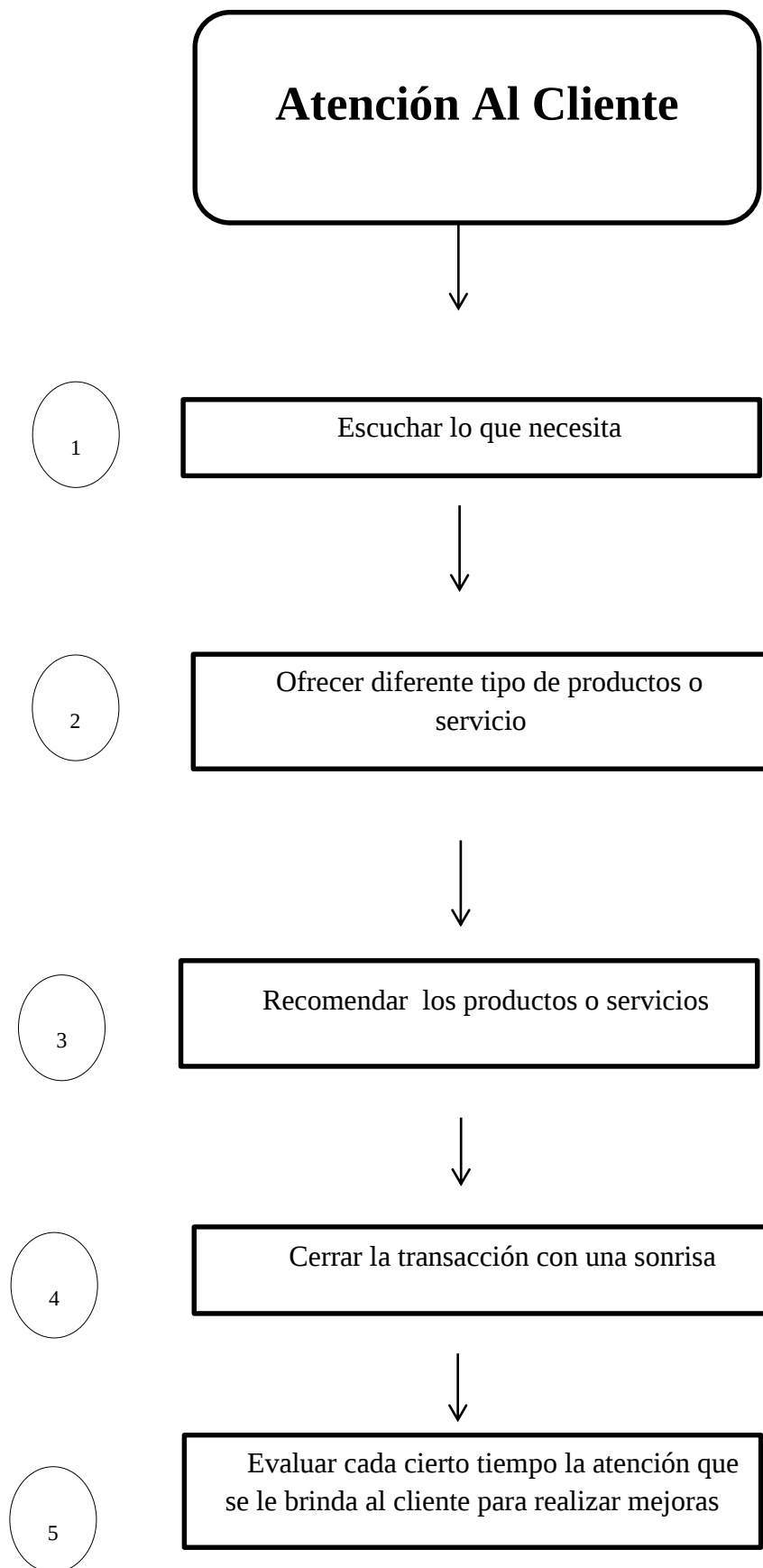


Figura 25. Atención al cliente

Atención al cliente

- ✓ Escuchar lo que necesita: Poner atención a lo que desea el cliente
- ✓ Ofrecer diferente tipo de productos o servicio: Ofrecerle más de una opción para que adquieran
- ✓ Recomendar los productos o servicios: Aconsejar al cliente los diferentes productos que pueden necesitar sobre todo las ofertas.
- ✓ Cerrar la transacción con una sonrisa: Actitud positiva en el momento de cerrar la transacción así el cliente quiera regresar
- ✓ Evaluar cada cierto tiempo la atención que se le brinda al cliente para realizar mejoras

5. Formas de Pago y Cobro

Formas de Pago:

Es importante conocer cuáles son las formas de pago en las que puede cumplir con sus obligaciones con proveedores, por deudas pendientes u otras circunstancias, las mismas formas que son aplicables también para el cobro respectivo a los clientes por las ventas que se ha efectuado.

En primer lugar, hay que definir las formas de pago con relación al tiempo, es decir, al contado o a crédito.

Contado. - Se paga en el momento de la adquisición de bienes y/o productos

Crédito. - Se paga según acuerdo pactado con el proveedor y el propietario del negocio.

Estas dos formas de pago, tienen que ver con el tipo de negociación que el propietario del negocio establezca con el proveedor de productos.

Para llegar a este tipo de acuerdos, intervienen factores como: El tiempo de relación comercial con el proveedor, los montos de compras en los productos, la rotación de productos, y propiamente la negociación.

Para efectos de un mejor manejo de su flujo de efectivo, es decir, tener un tiempo prudencial en el que pueda comercializar los productos comprados y recuperar el dinero invertido, es recomendable establecer un tipo de crédito con al menos 8 días de plazo.

Al momento de cancelar dichas obligaciones se lo puede realizar de la siguiente manera:

Efectivo: Es la forma más sencilla y rápida de cancelar a los proveedores e incluso de cobrar a los clientes. Es decir, el dinero se entrega físicamente a los proveedores.

Cheques: Conocido también como papel moneda, su uso va en aumento en la actualidad, sin embargo, para efectos de esta forma de pago, se tiene el respaldo de una entidad bancaria de su preferencia, donde previamente cumpliendo con los requisitos establecidos por el Banco, crean a su nombre una cuenta corriente donde emiten un block de cheques que respaldan su liquidez o el dinero que posee en su cuenta bancaria.

A continuación, se muestra un ejemplo de un cheque y la forma correcta de emisión

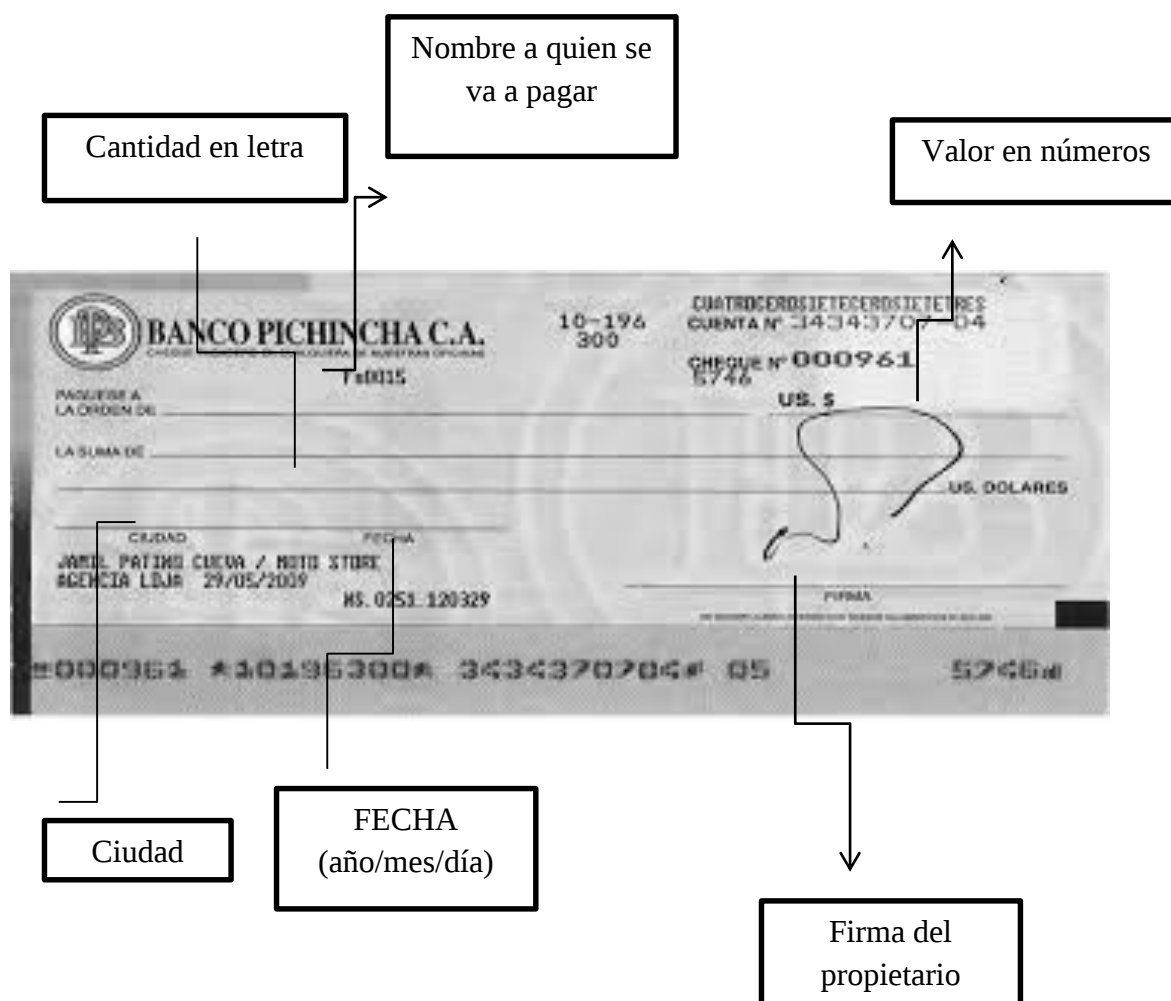


Figura 26. Cheque

Intercambio de productos: Una forma de pago, dada por la naturaleza del negocio, comúnmente utilizada entre propietarios de tiendas que están ubicados relativamente cerca una de otra, con el fin de ayudarse mutuamente en la carencia de algún producto. Para efectos de esta forma de pago coloquial, es preciso mantener los apuntes respectivos de los intercambios que se hacen para la respectiva compensación.

A continuación, se muestra un gráfico del proceso de pago.

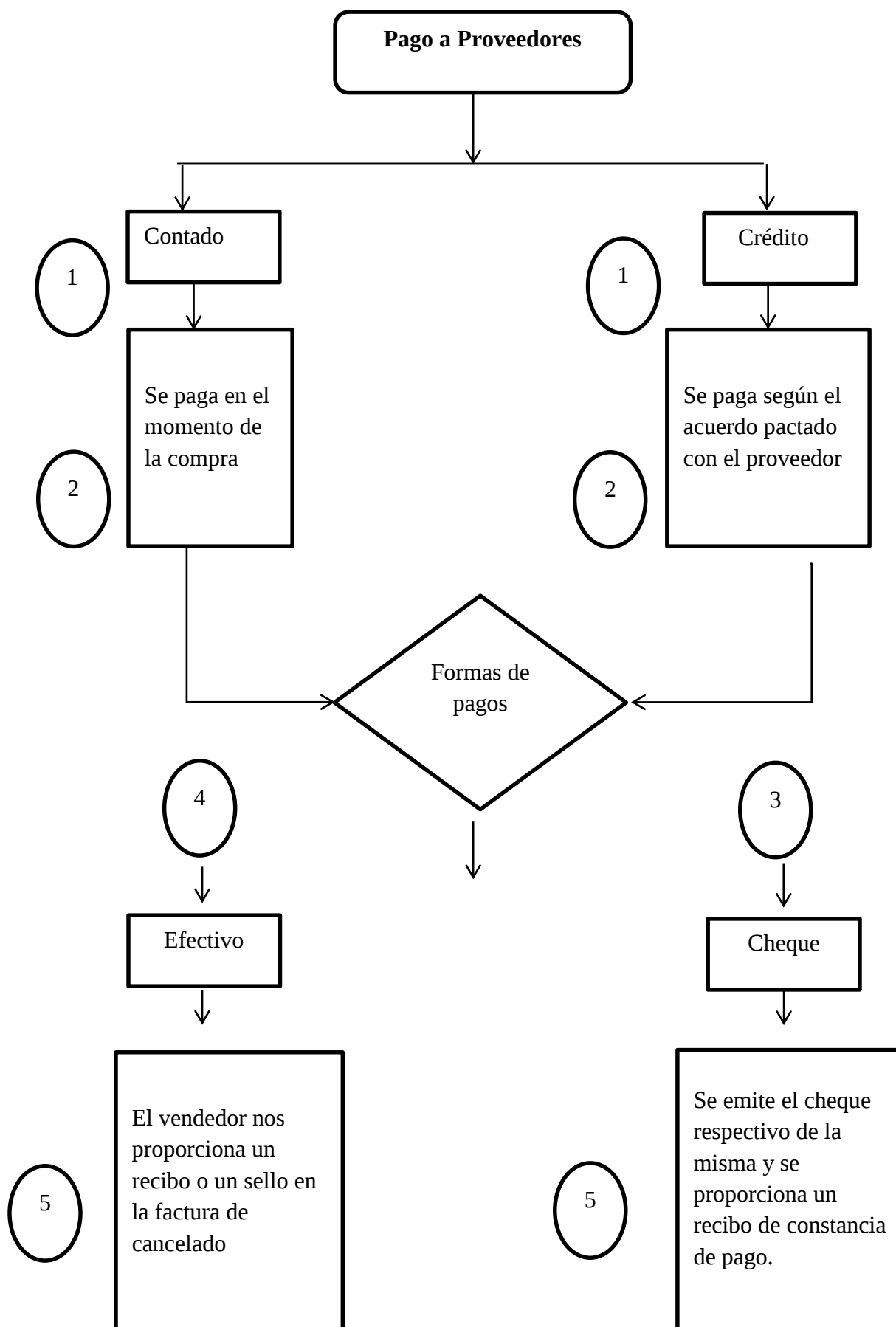


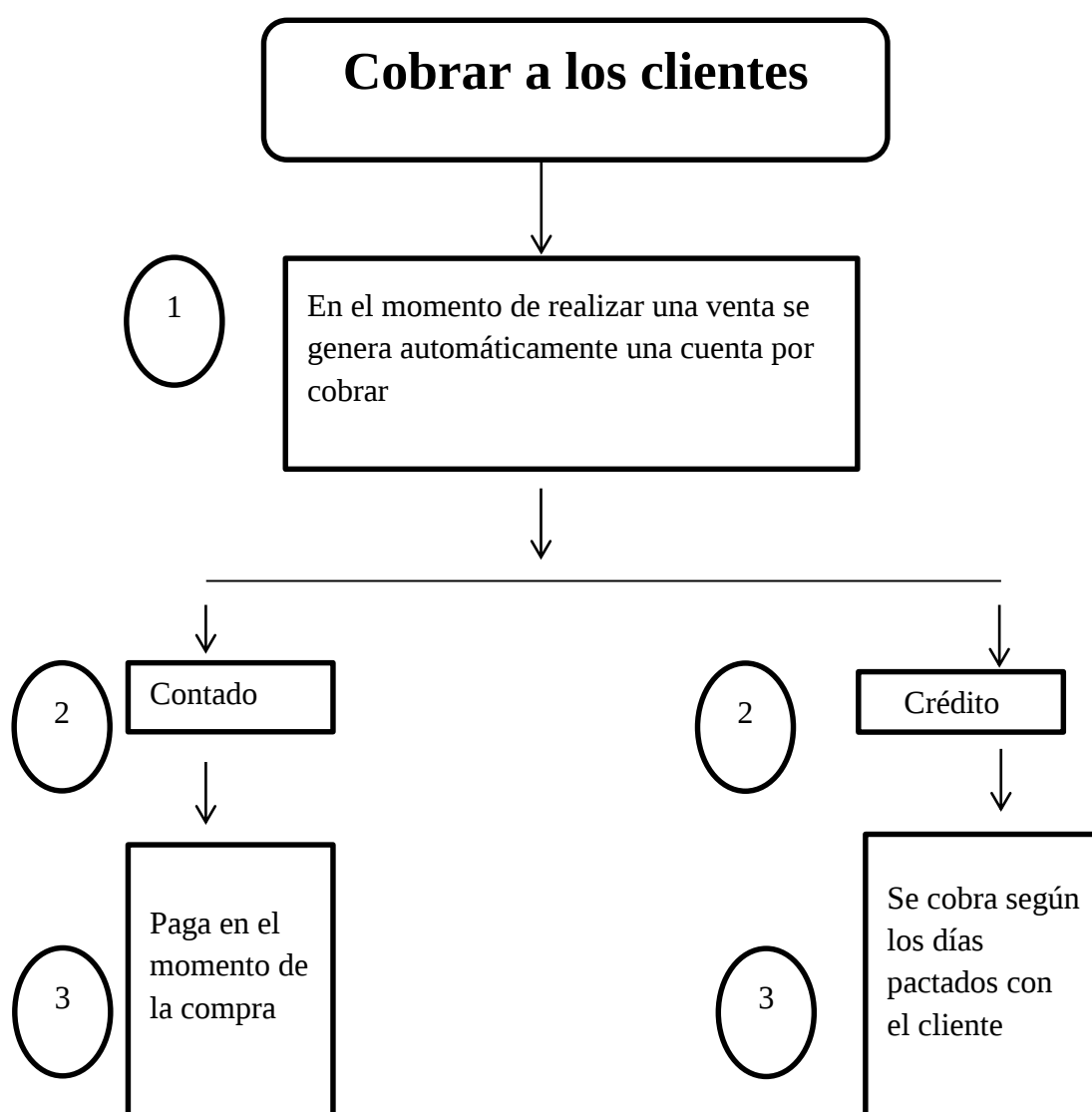
Figura 27. Pago a Proveedores

6. Formas de Cobro:

El proceso de cobro a los clientes es similar al de pago a proveedores explicado en el punto anterior, con la diferencia que en este proceso se recibirá el dinero y no se desembolsará el mismo.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los billetes que se reciben no sean de carácter dudoso o falso, para esto se puede hacer la respectiva validación de los mismos, haciéndolo de forma visual y a través del tacto.

A continuación, se muestra un gráfico del proceso en el cobro a clientes



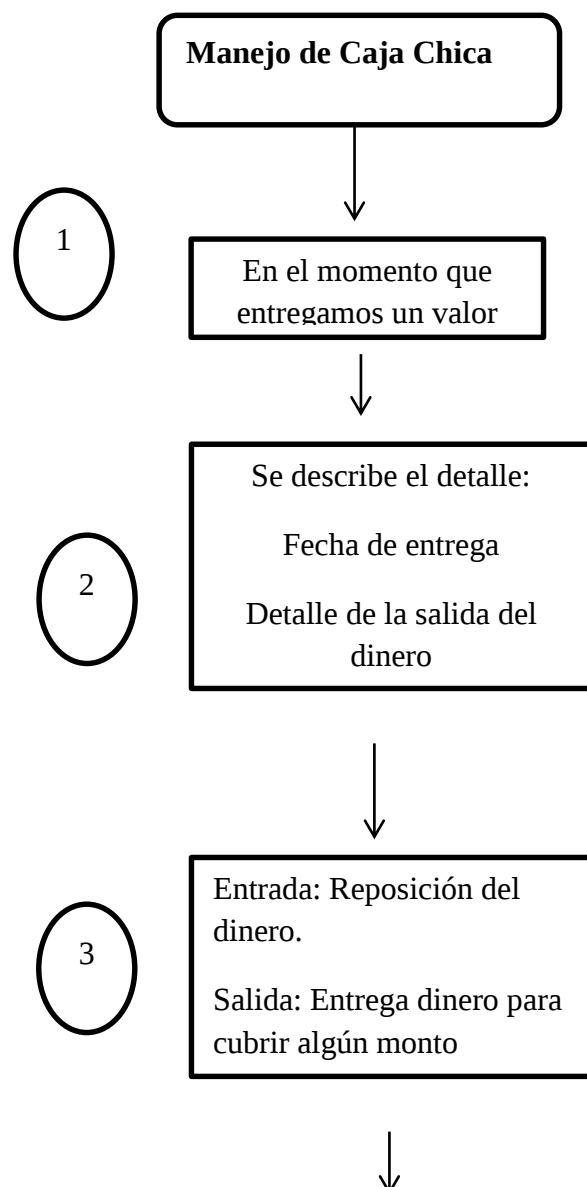
En el casillero de fecha, se colocan los días en que se realizan los movimientos respectivos de dinero.

En el casillero de detalle, se describe brevemente en cuanto a la utilización del dinero

En el casillero de entrada y salida, coloca las cantidades correspondientes a las entradas y salidas del dinero correspondiente.

En el casillero total, se procede a hacer la operación de resta normal y se establece el monto real con el que se cuenta en la caja chica.

A continuación, se muestra el flujo al momento de utilizar la caja chica.



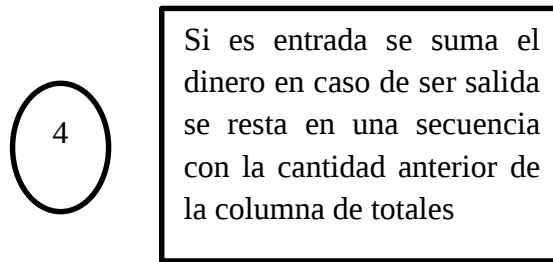


Figura 30. Manejo de Caja Chica

✓ **¿Cómo manejar la caja chica?**

1. Fecha en que se utiliza el dinero
2. Detallar para que se va a utilizar el dinero
3. En la entrada solo se detalle cuando existe una reposición de dinero para la caja chica
4. En la salida todo el dinero que se entrega.
5. En el total se utiliza una formula ejemplo: $=h5+f6+g6$ y entre.

✓ **Arqueo de Caja Chica**

El arqueo de caja chica consiste en analizar las transacciones que se han realizado en efectivo, con el objetivo de comprobar que el dinero que se encuentra físicamente, cuadre con los pagos que se han realizado en el día.

1. Revisar que cada salida de dinero este soportada a través del vale de caja, en el cual se detalla el motivo porque se produce la salida del efectivo.
2. Ya sea con facturas, vales o algún documento que sirva como soporte de la salida de dinero.

3. Sumar todos los soportes y verificar que estén en el cuadro de salida de dinero en caja chica.
4. El saldo en el cuadro de caja chica tiene que ser igual al saldo real (físico) que se tiene en la caja.

The diagram shows a 'Vale de Caja' form with the following structure:

VALE POR		Nº.	DA	ME	AÑO
FORM. 1285 - AD. ASTNA					
AUTORIZADO POR		FIRMA			

Labels and arrows pointing to the form:

- Fecha**: Points to the date fields (DA, ME, AÑO).
- Detalle**: Points to the main body of the form.
- Firma**: Points to the signature line (FIRMA).

Figura 31. Vale de Caja

8. Control de Ingresos y Egresos

✓ Registro de Ingresos, a través de las ventas a clientes.

Para reconocer el crecimiento económico del negocio, se debe llevar un control de las ventas que se están efectuando, así mismo de las compras que se realizan.

El formato que se presenta a continuación permite conocer las ventas que se realizan en el día, así mismo permite visualizar las ventas que se han efectuado en el mes por lo que permitirá observar el valor total de las ventas y cumplir con las obligaciones con el SRI a través de la declaración del IVA (14%) y del impuesto a la renta.

Para un control más eficaz es necesario registrar cada una de las ventas que se realizan en el día.

REGISTRO DE VENTAS
NOMBRE DEL PROPIETARIO
RUC: _____
PERIODO: NOVIEMBRE 2014

FECHA	SERIE	Nº FAC.	CLIENTE	BASE IMPONIBLE TARIFA 0%	BASE IMPONIBLE TARIFA 14%	IVA 14%	TOTAL	OBSERVACIONES
1/11/2014	001-001-961	961	UNICOL S.A.	\$ 229,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 229,00	CANCELADO
4/11/2014	001-001-962	962	ECUASAL	\$ -	\$ 350,00	\$ 49,00	\$ 399,00	CANCELADO
4/11/2014	001-001-963	963	ECUASAL	\$ 250,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 250,00	CANCELADO
6/11/2014	001-001-964	964	SURFER S.A.	\$ 300,00	\$ 150,00	\$ 21,00	\$ 471,00	CANCELADO
TOTAL				\$ 779,00	\$ 500,00		\$ 1.349,00	

Figura 32. Registro de venta

El formato que se presenta, permitirá llevar un control de las ventas diarias/mensuales que el Propietario realiza.

En el casillero **Fecha** se coloca la fecha de emisión de la venta realizada.

En el casillero de **Nº factura**, se coloca el número del comprobante emitido

En el casillero de **RUC** se coloca el número de identificación del cliente ya sea Cedula o Ruc La cual está compuesta por 13 dígitos

En el casillero de **Cliente**, se coloca el nombre del cliente, o si dado el caso se proporciona la información como Consumidor Final.

En el casillero de Base imponible se coloca el valor de la venta sea esta antes del IVA o de tarifa cero.

Se realiza el correspondiente cálculo del IVA del 14%

Y posterior a eso se escriben observaciones para cada factura si la hubiere, como por ejemplo si esta por cobrar aquella venta realizada.

7.2. Registro de Egresos, a través de las compras a proveedores.

Las compras que se efectúan de artículos, productos para abastecer el negocio. El siguiente formato permite facilitar el ingreso y registro de las facturas que respaldan las compras.

REGISTRO DE COMPRAS
NOMBRE DEL PROPIETARIO
RUC: _____
PERIODO: _____

FECHA	Nº FACTURA	RUC	PROVEEDOR	BASE TARIFA 0%	BASE TARIFA 14%	IVA 14%	TOTAL	OBSERVACIONES
06/11/14	001-001-532610	0991401512001	OSAKACORP S.A.	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	PAGADO
11/11/14	042-009-49873	0991331859001	ATIMASA S.A.	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 3,50	\$ 53,50	PAGADO
12/11/14	040-001-800770	0991306498001	NUCOPSA S.A.	\$ 36,00	\$ 12,00	\$ 1,68	\$ 49,68	PAGADO
08/11/14	002-006-81967	0991331859001	ATIMASA S.A.	\$ -	\$ 150,00	\$ 21,00	\$ 171,00	PAGADO
17/11/14	001-002-45380	0909544881001	JOSE EMILIO VELEZ OYALA	\$ 15,00	\$ -	\$ -	\$ 15,00	PAGADO
18/11/14	001-002-32859	0916515141001	MOLINA GIRALDO HAROLD PATRICIO	\$ -	\$ 325,00	\$ 45,50	\$ 370,50	PAGADO
TOTAL				\$ 226,00	\$ 512,00	\$ 71,68	\$ 809,68	\$ -

Figura 33. Registro de Compras

En el casillero **Fecha** se coloca la fecha de recepción de la compra realizada.

En el casillero de **Nº factura**, se coloca el número del comprobante recibido.

En el casillero de **RUC** se coloca el número de identificación del proveedor es decir el Ruc el cual está compuesto por 13 dígitos.

En el casillero de **Proveedor**, se coloca el nombre del proveedor que distribuye el producto.

En el casillero de **Base tarifa 0%** se coloca el valor de la compra que no grava IVA 14%.

En el casillero de **Base tarifa 14%** se coloca el valor de la compra que si grava IVA 14%.

Se realiza el correspondiente cálculo del IVA del 14% y se procede a la suma total.

Y posterior a eso se escriben observaciones para cada factura si la hubiere, como por ejemplo si esta por cancelar y los días de crédito recibido.

A continuación, se muestra el proceso en el registro de las ventas y compras simplificado:

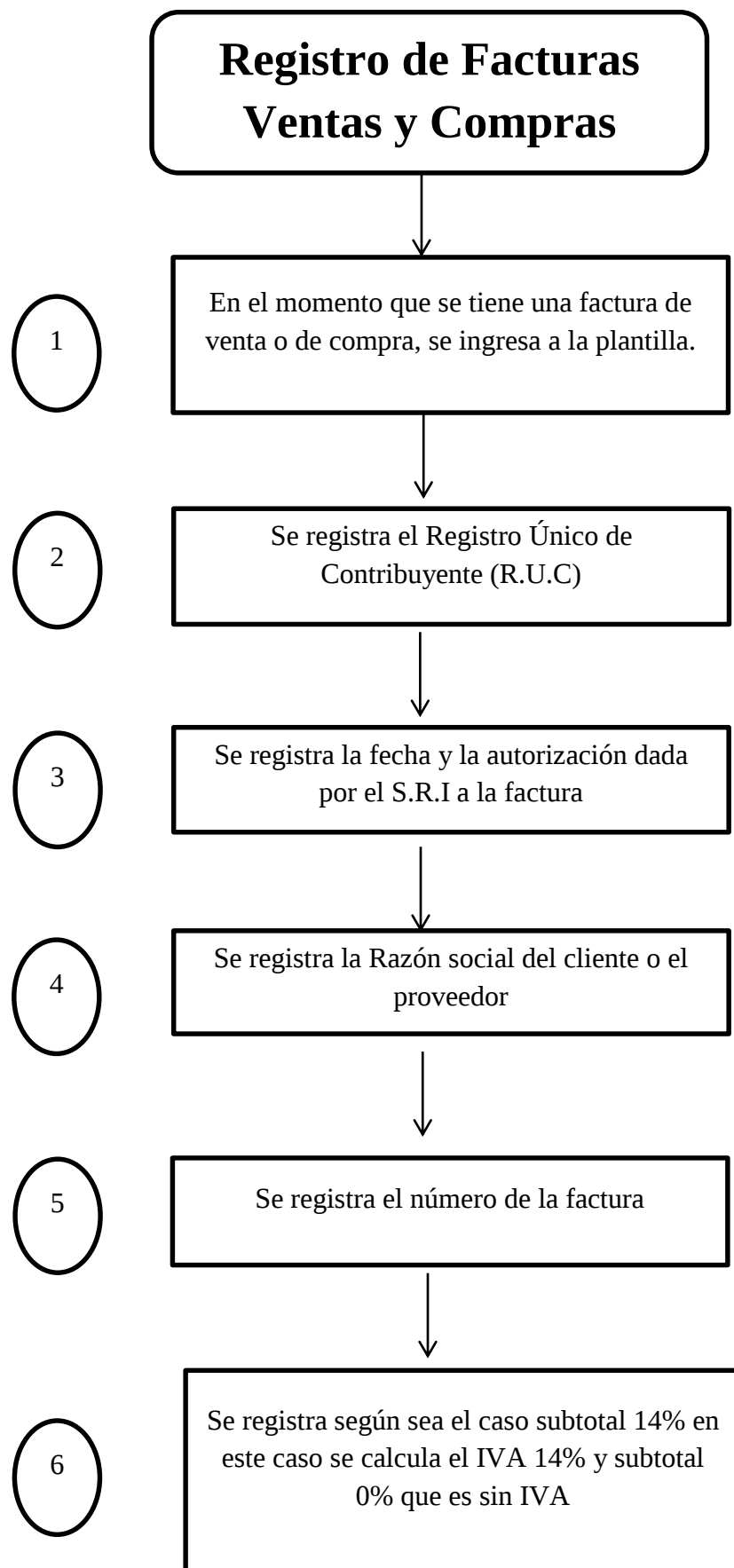


Figura 34. Registro de Facturas

Al finalizar el mes, los registros mencionados anteriormente permitirán:

1. Observar la utilidad del negocio, a través de la diferencia entre los ingresos y egresos, el cual consiste en realizar una diferencia entre los ingresos obtenidos y las compras efectuadas a lo largo del mes, donde si las ventas superan a las compras, se obtiene una utilidad en el negocio, caso contrario si las compras superan a las ventas, se produce una perdida.

Figura 35. Resumen de ingresos y

RESUMEN DE INGRESOS Y EGRESOS	
VENTAS TOTALES	\$ 1.000,00
COMPRAS 14%	\$ 750,00
COMPRAS 0%	\$ 50,00
UTILIDAD/PERDIDA	\$ 200,00

egresos

2. Determinar el

valor del Impuesto al

Valor agregado mensual a cancelar.

RESUMEN DE INGRESOS Y EGRESOS		IVA 14%
VENTAS TOTALES	\$ 1.000,00	\$ 140,00
COMPRAS 14%	\$ 750,00	\$ 90,00
COMPRAS 0%	\$ 50,00	\$ -
DIFERENCIA	\$ 200,00	\$ 50,00
VALOR A PAGAR EN IMPUESTO AL VALOR AGREGADO		\$ 50,00

Figura 36. Resumen de ingresos y egresos 2

Si las compras superan a las ventas, no habría valor a pagar del Impuesto al valor agregado a cancelar, sino hasta el siguiente mes, produciéndose el correspondiente crédito tributario.

Estados Financieros Presupuestados

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PRESUPUESTADO

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE \$ 750,00

CAJA \$ 300,00

BANCO \$ 100,00

CUENTA POR COBRAR \$ 350,00

TOTAL ACTIVO CORREINTE \$ 750,00

ACTIVO NO CORREINTE \$ 150,00

MUEBLES Y ENSERES \$ 150,00

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE \$ 150,00

TOTAL DE ACTIVO \$ 900,00

PASIVO

PASIVO CORRIENTE \$ 794,40

CUENTA POR PAGAR \$ 760,00

IESS POR PAGAR \$ 34,40

TOTAL PASIVO \$ 794,40

PATRIMONIO

CAPITAL \$ 250,00 \$ 105,60

CAPITAL PAGADO \$ 29,55

UTILIDAD DE EJERCICIO \$ 76,05

TOTAL PATRIMONIO \$ 355,60

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO \$ 900,00

Tabla 14. Estado de Situación Financiera Presupuestado

ESTADO DE RESULTADO PRESUPUESTADO

INGRESOS		
INGRESOS POR VENTAS		\$ 800,00
OTROS INGRESOS		\$ 100,00
TOTALES DE INGRESOS		\$ 900,00
EGRESOS		
SUELDOS +IESS		\$ 398,40
COSTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 300,00
Alquiler del local	\$ 120,00	
Limpieza y mantenimiento	\$ 50,00	
Servicios básicos	\$ 80,00	
Útiles de oficina	\$ 50,00	
COSTOS FINANCIEROS		\$ 100,00
OTROS EGRESOS		
TOTAL DE EGRESOS		\$ 798,40
TOTAL DE INGRESOS		\$ 900,00
TOTAL DE EGRESOS		\$ 798,40
UTILIDAD BRUTA		\$ 101,60
(-)15 % PARTICIPACION TRABAJADORES		\$ 0,15
(-) 25% IMPUESTOS A LA RENTA		\$ 25,40
UTILIDAD NETA		\$ 76,05

Tabla 15. **Estado de Resultado**

CONCLUSIONES

Este trabajo permitió descubrir la realidad con la que laboran las microempresas del sector de Bastión Popular. En este estudio se encontraron las problemáticas por las que los pequeños negocios no tienen un desarrollo constante, debido a que existe cierto desconocimiento de procedimiento en el momento de realizar las actividades.

Las conclusiones del trabajo de tesis es que los propietarios, tengan un conocimiento más a fondo sobre todos los procedimientos que se tienen que seguir para que su negocio crezca y así puedan ser más competitivos y realizar planificación estratégica en la adquisición de un producto.

Dentro de las funciones principales se encuentra el control de inventarios, como punto clave para lograr un procedimiento eficaz; se recomienda llevar un control como el que sugiere el manual; ya que se trata de conseguir llevar un control ordenado de las cantidades que hay que pedir para no quedar con mucho inventario o que falte inventario.

También se sugiere realizar capacitaciones cada cierto tiempo para actualizar los conocimientos acerca de nuevas formas de que el negocio crezca.

RECOMENDACIONES

El alcance del presente proyecto fue dado hasta la realización del manual de procedimientos que contribuya al mejoramiento de los negocios ubicados en el sector de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil, por lo que un Manual de procedimientos para los administradores de la zona de Bastión Popular que se desempeñan como dueños de los pequeños negocios, por lo que se sugiere sea aplicado, el mismo le permitirá tener una visión amplia de las actividades que desempeñan, de observar el comportamiento y el desenvolvimiento del personal dentro de las actividades encomendadas con el fin de mejorar la productividad de los administradores.

- Tener un conocimiento claro en cuanto a las actividades que desarrollan en cada proceso.
- Mejorar en el manejo del personal definiendo sus actividades.
- Establecer un análisis de las amenazas del negocio y contrarrestarla a través de procesos que busquen otras vías del cumplimiento del objetivo del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- María José García Casermeiro. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC EDITORIAL.
- Rodriguez y Hernández. (2012). Administración. En H. S. Gustavo, *Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (pág. 285). México: Mc Graw Hill.
- Tipos.co. (2014). Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/>
- Manualesadm. (2015). Recuperado el junio de 2016, de <http://manualesadm.weebly.com/index.html>
- Mastiposde.com. (Octubre de 2015). Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.mastiposde.com/manuales.html>
- Mastiposde.com . (Octubre de 2015). Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.mastiposde.com/manuales.html>
- ABC, D. (2007-2016). *Definicion ABC*. Recuperado el 04 de 4 de 2016, de <http://www.definicionabc.com/social/personal.php>
- Aguilar, A. (2006). *Capacitacion de desarrollo profesional*. Mexico: Limusa.
- Alles, Martha Alicia. (2012). *Diccionario de Términos de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Arthur L. Stinchcombe. (1965). *Social Structure and Organizations*. Chicago: Handbook of Organizationz.
- Cardona, C. R. (2009). *Fundamentos de Administración*. Bogota: Ecoe ediciones.
- CENSOS, I. N. (2010). *CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA*.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *La dinamica del éxito en las organizaciones* (pág. 27). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *La dinámica del éxito en las organizaciones* (pág. 463). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *La dinamica del éxito en las organizaciones* (pág. 60). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *La dinamica del exito en las organizaciones* (pág. 291). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavento, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *La dinamica del éxito en las organizaciones* (pág. 24). México: Mc Graw Hill.
- Chiavento, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Coronado, F. J. (2003). *Diccionario enciclopédico de estrategia empresarial*. DIAS DE SANTOS.
- CORRALES, A. B. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mXjYQZHrO0kC&pg=PA21&dq=definicion+personal+de+una+empresa+recursos+humanos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20personal%20de%20una%20empresa%20recursos%20humanos&f=false
- Davila, I. A. (2006). *Manual para elaborar Manuales de políticas y Procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial.
- de. (s.f.).
- Desarrollo., P. d. (2012). <http://escuelapnud.org/>. Recuperado el 26 de Junio de 2016, de Principio general de funcionamiento de las ONG:
http://escuelapnud.org/biblioteca/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=845
- Diccionario ABC*. (s.f.). Obtenido de www.definicionabc.com
- DICCIONARIO ABC. (s.f.). *DICCIONARIO ABC*. Obtenido de www.definicionabc.com
- Diseño. (2014). *Que es diseño*. *EcoHabitar*, 1.
- ECUADOR, P. (Mayo de 2013). *proecuador.gob.ec*. Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/10.-Manual-de-procedimiento-de-Control-de-Inventario.pdf>
- ESTADISTICAS, I.-E. C. (2010). *SECTORES MUNICIPALES*. Recuperado el 2016, de https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/14779/43/2_SECTORES%20MUNICIPALES.pdf
- Falconí, F. (23 de Marzo de 2015). *Telegrafo*. Obtenido de Crisis responde a fenómeno mundial: Fander Falconí: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/crisis-responde-a-fenomeno-mundial-fander-falconi>
- Fayol. (1950). *Administración Industrial y general*. En H. Fayol. Atlas.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Nueva York: Mc Graw Hill.

- Finanzas, M. d. (Enero de 2010). *Finanzas*. Recuperado el Junio de 2016, de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/A2_MANUAL_PROCEDIMIENTOS_INVENTARIOS_DEFINITIVO.pdf
- Gan F y Gaspar B. (2011). *Manual de Recursos humano*. En 1. p. actuales. Barcelona: UOC.
- Garces, C. M. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. Mexico.
- Henry Mintzberg, J. B. (1997). *El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos*. MEXICO: PEARSON.
- Hernández S, Rodriguez G. (2012). *Administracion, Teoria, procesos, áreas funcionales y estrategia para la competitividad*. En R. G. Hernández Sergio. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez y Rodriguez. (2012). *Administracion*. En S. J. Gustavo, *Teoria, proceso áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (pág. 169). México: Mc Graw Hill.
- Hernández y Rodriguez. (2012). *Administración*. En S. J. Gustavo, *Teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (pág. 10). México: Mc Graw Hill.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Obtenido de Resultados del Censo 2010: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Obtenido de Resultados del Censo 2010: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC. (Diciembre de 2013). *Ecuador en cifras*. Recuperado el Junio de 2016, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ManConPu.pdf
- Koontz y Weihrich. (2013). *Elementos de Administración*. En K. H. Heinz, *Un enfoque internacional de innovación* (pág. 104). Mexico: Mc Graw Hill.
- Llauriado, O. (12 de diciembre de 2014). Recuperado el mayo de 2016
- Loor k, Aldas L y López F. (2001). *Children in Organised Armed Violence*. Obtenido de Pandillas y Naciones: <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/ecuador/evaluaciones/pandillas.pdf>
- Monterroso, H. E. (2016). *Gestiopolis*. Recuperado el Junio de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Nacimba, A. (13 de Noviembre de 2014). *El ciudadano*. Recuperado el 24 de abril de 2016, de <http://www.elciudadano.gob.ec/ecuador-lider-en-la-transformacion-de-la-administracion-publica/>

ONU. (2012). <http://escuelapnud.org/>. Recuperado el 26 de Junio de 2016, de Principio general de funcionamiento de las ONG:

http://escuelapnud.org/biblioteca/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=845

personal, D. d. (2007-2016). *Definicion ABC*. Recuperado el 04 de 4 de 2016, de

<http://www.definicionabc.com/social/personal.php>

Porret, M. (2008). *Recursos Humanos*. ESIC.

Secretaria de Agricultura, G. D. (Abril de 2009). *Sagarpa.gob.mx*. Recuperado el Junio de

2016, de Manual de la Organizacion de la Coordinacion de asuntos internacionales.:

<http://sagarpa.gob.mx/normateca/normateca2/1%20manual%20organizacion%20CAI%20210409.pdf>

Servicios de Relaciones Exteriores. (2010). *GUIAS TECNICAS PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. Obtenido de

http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

SERVICIOS DE RELACIONES EXTERIORES. (2010). *GUIAS TECNICAS PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. Obtenido de

http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Solidaria, S. d. (2015). *seps.gov.ec*. Recuperado el 2016, de

<http://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>

Stephen P y Coulter M. (2010). *Administración*. En S. P. Coulter. México: Pearson.

Stephen P y Coulter M. (2010). *Administración*. En S. P. Mary. Mexico: Pearson.

Stephen P y Coulter M. (2010). *Administración*. En S. P. Mary. Mexico: Pearson.

Taylor, F. W. (1970). *Principios de la Administracion Cientifica*. Atlas.

Apéndices

Apéndice 1. Mapa de Reconocimiento del lugar



Apéndice 2. Listado de Tiendas del mapa del reconocimiento del lugar

1. Nombre: Despensa María

Propietaria: María Emperatriz Zurita Pasto

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 V21

2. Nombre: Pan Rico

Propietaria: Christian Hernán Zambrano
Zambrano

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 Mz
626 Solar 13

3. Nombre: Doña Bárbara

Propietaria: Querida Barbará Cedeño
García

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 Mz
628 Solar 14 llegando a la Zanja
ID: 1304393729

4. Nombre: Tres Hermanos

Propietaria: Priscilla Norma Alarcón Vera

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 MZ
626 Solar 11

5. Nombre: Ramón Rodrigo León Ávila

Propietaria: Ramón Rodrigo León Ávila

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 Mz
628 Solar 10

6. Nombre: Despensa Margarita

Propietaria: Margarita Ronquillo

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 A
Mz 591 Solar 2

7. Nombre: Mari Jacqueline Alaba
Zambrano

Propietaria: Mari Jacqueline Alaba
Zambrano

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 Mz
591 Solar 2

8. Nombre: Tienda Iván

Propietaria: Iván Ariel Orden Yinin

Dirección: Bastión Popular Bloque 1 Mz
592 Solar 2

9. Nombre: Andina

Propietaria: Andina Cabrera Vásquez

Dirección: Bastión Popular Bloque 1A Mz

596 Solar 2

10. Nombre: John

Propietaria: María Juana Tuabanda Tucul

Dirección: Bastión Popular Bloque 1A Mz

597

11. Nombre: Distribuidora Gelen

Propietaria: Nelson Rodrigo Varacela Rea

Dirección: Bastión Popular Bloque 2 Mz

604 Solar 11

12. Nombre: Panadería Riqui

Propietaria: Eddy Yépez

Dirección: Bastión Popular Bloque 2 Mz

605 Solar 1

13. Nombre: Josefina Market

Propietaria: María Caña

Dirección: Bastión Popular Bloque 1B Mz

605 Solar 3

14. Nombre: José Salvador Zumba

Propietaria: José Salvador Zumba

Dirección: Bastión Popular Bloque 1b Mz

603 V14

15. Nombre: La Favorita

Propietaria: Wilton Mendoza

Dirección: Bastión Popular Bloque 1B Mz

600 Solar 14

16. Nombre: Cauritongo Chotto Raúl

Propietaria: Cauritongo Chotto Raúl

Dirección: Bastión Popular Mz 555 V 6

ID: 0602587057

17. Nombre: La flor del Trigo

Propietaria: Humberto Román

Dirección: Bastión Popular Mz 591 Solar

12

18. Nombre: Despensa Amanda

Dirección: Bastión Popular bloque 2 mz

645 v. 11

Propietaria: Marjorie Yesenia Cruz Ruiz

Dirección: Bastión Popular Bloque 1A Mz

580 Solar 1

20. Nombre: tienda

Propietario: María Yaucan Toabanda

19. Nombre: Despensa 3 hermanos

Dirección: Bastión Popular bloque 2 mz

Propietario: Eusebia Chacaguasay Valla

Apéndice 3. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ENCUESTA A LOS PROPIETARIOS Y/O ENCARGADOS DE LAS PYMES EN EL SECTOR BASTION POPULAR

NOTA: LA ENCUESTA QUE SE REALIZA ES CON FINES ACADEMICOS, LOS DATOS PROPORCIONADOS SON DE CARÁCTER RESERVADO.

MARQUE CON UNA "X" LA RESPUESTA.

EDAD DEL ENCUESTADO

15-20	☐
20-30	☐
30-40	☐
40-50	☐
50-60	☐
60 EN ADELANTE	☐

SEXO

FEMENINO	☐
MASCULINO	☐

1.- DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES OPCIONES, ¿ QUE GRADO DE ESCOLARIDAD TIENE ?

PRIMARIA	☐
SECUNDARIA	☐
UNIVERSIDAD	☐
CUARTO NIVEL	☐
NINGUNO	☐

2.- ¿ CUÁNTAS PERSONAS COLABORAN EN EL NEGOCIO ?

0-3	☐
4-7	☐
8-11	☐
11 O MAS	☐

3.- CONSIDERA QUE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO EN CUANTO A LA ADMINISTRACION ES ALTO:

TOTALMENTE DE ACUERDO	☐
DE ACUERDO	☐
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	☐
EN DESACUERDO	☐
TOTALMENTE EN DESACUERDO	☐

4.- CONOCE USTED EN CUANTO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

TOTALMENTE DE ACUERDO	☐
DE ACUERDO	☐
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	☐
EN DESACUERDO	☐
TOTALMENTE EN DESACUERDO	☐

5.- CONSIDERA USTED QUE SU CAPACIDAD DE RESOLUCION A PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS ES SATISFACTORIO

TOTALMENTE DE ACUERDO	☐
DE ACUERDO	☐
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	☐
EN DESACUERDO	☐
TOTALMENTE EN DESACUERDO	☐

6.- CONSIDERA USTED QUE UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICABLE EN SU NEGOCIO LE AYUDARIA A MEJORAR SU DESEMPEÑO COMO ADMINISTRADOR

TOTALMENTE DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	
EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	

7.- CUAL DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE SU NEGOCIO LE GUSTARIA MEJORAR

MANEJO DEL PERSONAL	
CONTROL DE INVENTARIOS	
PLANIFICACION DE COSTOS/GASTOS	
MANEJO DE LAS FINANZAS	
DISTRIBUCION Y LOGISTICA	
OTROS	

8.- ESTARIA DE ACUERDO EN RECIBIR UNA CAPACITACION SOBRE EL MANEJO DEL AREA ADMINISTRATIVA DE SU NEGOCIO

TOTALMENTE DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	
EN DESACUERDO	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	

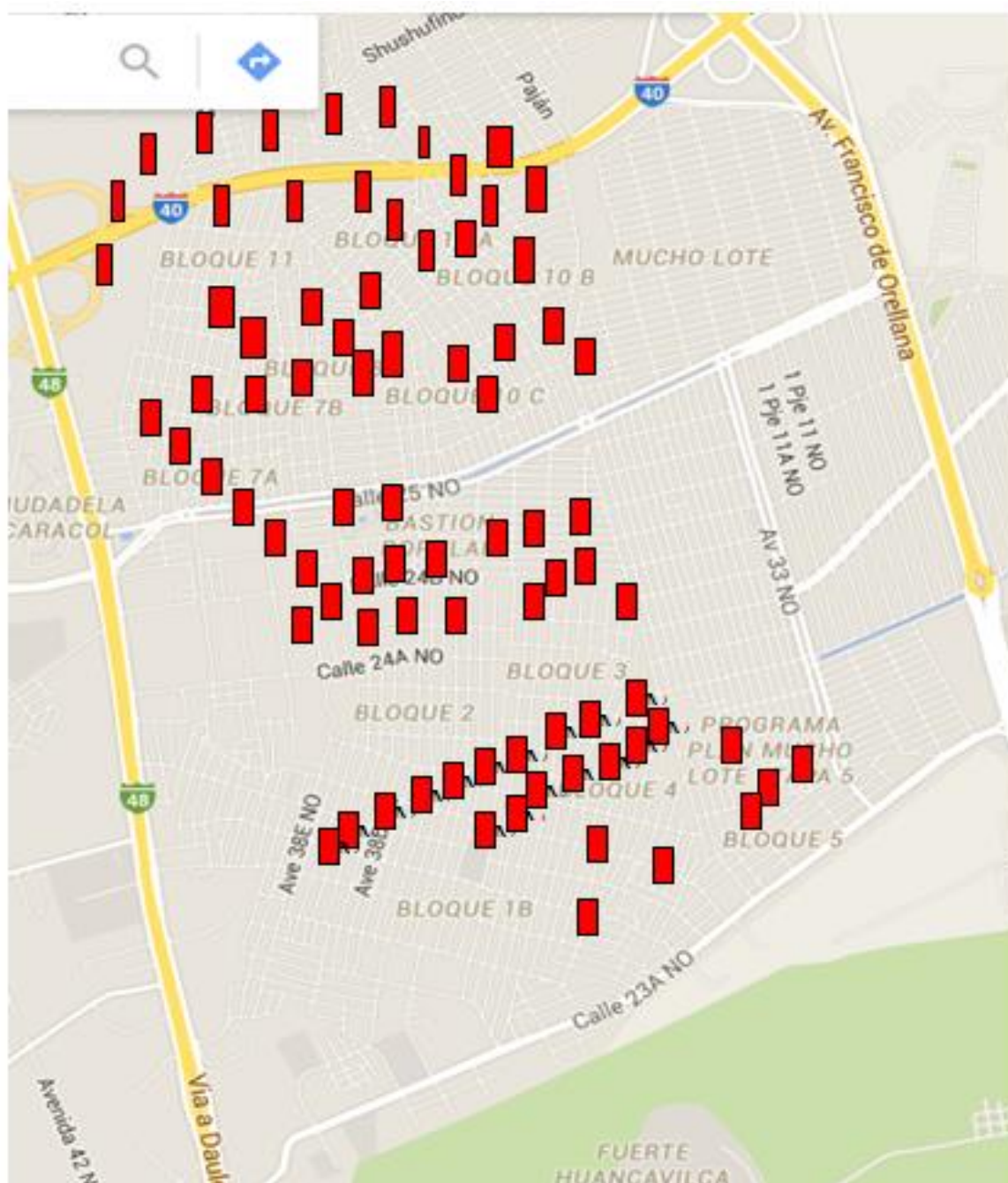
9.- CUALES DE LAS SIGUIENTES AREAS USTED LAS CONSIDERA PROBLEMATICAS EN SU NEGOCIO

AREA DEL MANEJO DEL PERSONAL	
AREA DE RELACIONES CON PROVEEDORES	
AREA DE ATENCION AL CLIENTE	
AREA DE COBRANZA	
OTROS	

10.- DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, CUALES CONSIDERA USTED AFECTAN A SU NEGOCIO DIRECTAMENTE

LA INSEGURIDAD DEL SECTOR	
LA ECONOMIA DEL PAIS	
LA INEXPERIENCIA EN LA ADMINISTRACION	
LA COMPETENCIA	
OTROS	

Apéndice 4. Recorrido de las encuestas

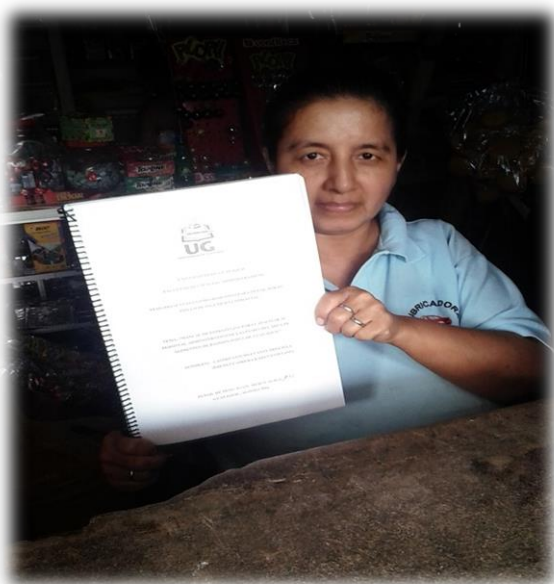


Apéndice 5. Nombre de los locales encuestados

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Despensa Dylan | 25. Despensa Dany |
| 2. Tienda Deysi | 26. Tienda El mana 2 |
| 3. Panadería y Despensa Martita | 27. Tienda Narcisa de Jesús |
| 4. Tienda Génesis | 28. Tienda Estiven Jungan |
| 5. Tienda Xiomarita | 29. Panadería Marita |
| 6. Despensa Luz María | 30. Despensa Javimar |
| 7. Despensa Carmita | 31. Tienda El Cisne |
| 8. Despensa Poeta | 32. Despensa Mundial |
| 9. Panadería El buen Sabor | 33. Tienda Virgen del Cisne |
| 10. Despensa Alitop | 34. Panadería y Pastelería Andypan |
| 11. Minimarket El ahorro | 35. Panadería El buen Pan |
| 12. Panadería Stefani | 36. Panadería Naima |
| 13. Minitienda Carmita | 37. Panadería y pastelería Mañanita |
| 14. Despensa Voluntad de Dios | 38. Despensa Mi chinito |
| 15. Panadería California | 39. Despensa Johana y Emilia |
| 16. Despensa Señor de los Milagros | 40. Chifa Palacio Oriental |
| 17. Restaurante Chanito | 41. Despensa Evelyn |
| 18. Frutería Julianita | 42. Parrillada El Búfalo |
| 19. Fruta vita | 43. Restaurante La esquina de Alex |
| 20. Despensa Jeremy | 44. Panadería y Pastelería Dios |
| 21. Comedor Rosita | Proveerá |
| 22. Despensa Pantita | 45. Despensa Costeñita |
| 23. Panadería Rico Pan | 46. Restaurante Don Lucas |
| 24. Tienda Cedeño | |

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 47. Soda Despensa La voluntad de Dios | 70. John |
| 48. Minimarket la Parada | 71. Distribuidora Gelen |
| 49. Soda y Café Barca | 72. Panadería Riqui |
| 50. Panadería Los Auténticos | 73. Josefina Market |
| 51. Fruta Express Manaba | 74. José Salvador Zumba |
| 52. Despensa Maribel | 75. La Favorita |
| 53. Cafetería Di Giuseppe | 76. Cauritongo Chotto Raúl |
| 54. Panadería y Pastelería Exquisitas | 77. La flor del Trigal |
| 55. Despensa Gervi`s | 78. Despensa Amanda |
| 56. Tienda despensa Víveres y legumbre | 79. Despensa 3 hermanos |
| 57. Despensa Aidita | 80. María Yaucan Toabada |
| 58. Minimarket La Tienda | 81. Tienda: Mini Cafetería |
| 59. Tienda Energízate | 82. Mini Marcket: Jhon y Johana Ticsa |
| 60. Restaurante El Manaba | 83. Tienda: La favorita |
| 61. Despensa María | 84. Tienda Scarllet |
| 62. Pan Rico | 85. Tienda Manuelito |
| 63. Doña Bárbara | 86. Tienda Doña Bárbara |
| 64. Tres Hermanos | 87. Despensa Margarita |
| 65. Ramón Rodrigo León Ávila | |
| 66. Despensa Margarita | |
| 67. Mari Jacqueline Alaba Zambrano | |
| 68. Tienda Iván | |
| 69. Andina | |

Apéndice 6. Fotografías en Bastión Popular



Panadería “Pan Rico”.

Nota: Bastión Popular Bloque 1 A



Tienda “Señora Bárbara”

Nota: Bastión Popular Bloque 1 A