



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **TRABAJO DE GRADO**

##### **TEMA:**

**“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MELU FACTORY, UBICADA  
EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

##### **Autora:**

**RUBIO USAMAG DIANA LORENA**

**DIRECTOR: ECON. DIEGO JAMIL TABOADA SALAZAR**

**IBARRA, Marzo del 2019**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta nace con la necesidad de mejorar la estructura administrativa para la empresa Melu Factory, ubicada en la ciudad de Atuntaqui, ya que es necesario que cuente con herramientas administrativas, las cuales ayuden a mejorar la eficiencia y eficacia al desarrollar sus actividades diarias lo cual contribuirá para alcanzar las metas propuestas. A la vez los servicios que brinda a la sociedad sean de calidad y oportunos, en el manual administrativo se realiza una descripción de las funciones de cada uno de sus empleados y sus relación con los otros puestos, así también los proceso a seguir en las diferentes actividades por eso se convierte en una guía de consulta, el cual contiene aspectos importante que ayudaran a mejorar la gestión empresarial, así como también contar con personal capacitado y competitivo, ayudando a elevar el conocimiento de cada uno de los empleados que laboran en la empresa; para concluir se realizó el análisis de impactos, el cual resume la incidencia del manual administrativo en aspectos como: social, económico, ambiental y ético, seguido del planteamiento de las conclusiones y recomendaciones que se escribieron de acuerdo al análisis de cada capítulo que conforma este proyecto.

## SUMMARY

This proposal was born with the need to improve the administrative structure for the company Melu Factory, located in the city of Atuntaqui, since it is necessary to have administrative tools, which help improve efficiency and effectiveness in developing their daily activities. which will contribute to achieve the proposed goals. At the same time the services provided to society are of quality and timely, in the administrative manual is a description of the functions of each of its employees and their relationship with other positions, as well as the process to be followed in the different activities therefore becomes a reference guide, which contains important aspects that will help improve business management, as well as having trained and competitive staff, helping to raise the knowledge of each of the employees who work in the company ; to conclude the impact analysis was carried out, which summarizes the incidence of the administrative manual on aspects such as: social, economic, environmental and ethical, followed by the presentation of the conclusions and recommendations that were written according to the analysis of each chapter that makes up this draft.

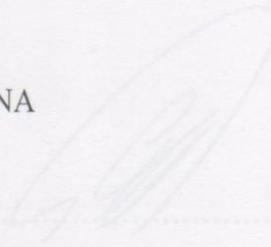
**AUTORÍA**

Yo, **DIANA LORENA RUBIO USAMAG**, portador de cédula de ciudadanía Nro. 1003112271, declaro bajo juramento que el presente trabajo aquí desarrollado es de mi autoría: **“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MELU FACTORY, UBICADA EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



RUBIO USAMAG DIANA LORENA

Nro. 100311227-1



ECON. DIEGO JAMIL TABOADA SALAZAR

**CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de Director del trabajo de Grado presentado por la egresada **RUBIO USAMAG DIANA LORENA**, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL** cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MELU FACTORY, UBICADA EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA”** considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se asigne.



.....  
**ECON. DIEGO JAMIL TABOADA SALAZAR**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****BIBLIOTECA UNIVERSITARIA****AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE****1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| <b>DATOS DE CONTACTO</b>           |   |                          |   |
|------------------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>CÉDULA DE CIUDADANÍA:</b>       | 100311227-1   |                          |   |
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>        | Rubio Usamag Diana Lorena   |                          |   |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                  | CIUDADELA JUAN MANUEL MAYA ATUNTAQUI  |                          |   |
| <b>EMAIL:</b>                      | lolebb30@hotmail.com  |                          |   |
| <b>TELÉFONO FIJO:</b>              | 062908975   | <b>TELÉFONO MOVIL:</b>   | 0993387781                                |
| <b>DATOS DE LA OBRA</b>            |   |                          |   |
| <b>TÍTULO:</b>                     | <b>MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MELU FACTORY, UBICADA EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA</b> |                          |   |
| <b>AUTOR:</b>                      | Rubio Usamag Diana Lorena   |                          |   |
| <b>FECHA:</b>                      | 2019-03-27  |                          |   |
| <b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b> |   |                          |   |
| <b>PROGRAMA:</b>                   | <input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <b>POSTGRADO</b> |
| <b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>     | INGENIERA COMERCIAL   |                          |   |
| <b>ASESOR DIRECTOR:</b>            | / ECON. DIEGO JAMIL TABOADA SALAZAR   |                          |   |

**2. CONSTANCIAS:**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de Marzo de 2019.



RUBIO USAMAG DIANA LORENA

Nro. 100311227-1

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

Si quieres que tu trabajo tenga sentido, hazlo con amor y con alegría y pensando siempre en ayudar a los demás

Este trabajo es dedicado para mis padres Lucia y Gerardo por estar ahí cada día apoyándome y no dejarme sola, a mis hermanos Carolina y Xavier por ser mis amigos confidentes, a mi esposo Lenin Latacumba por el apoyo para terminar una etapa más en mi vida y en especial a mi hija Valentina por ser mi vida mi mundo mi todo tú debes llegar más lejos mi princesa.

Diana Lorena Rubio Usamag

## AGRADECIMIENTO

A mi querida Universidad Técnica del Norte, que me dio la oportunidad de formarme día a día en sus aulas como una persona profesional que aprendió a crecer y descubrir mi mundo desde una perspectiva diferente.

A todos mis docentes que compartieron sus conocimientos conmigo, gracias por todas las enseñanzas, por su amistad sus consejos y por su esfuerzo de brindar a la sociedad una educación de calidad.

A MELU FACTORY por darme la apertura necesaria y colaboración con valiosa información para realizar el trabajo de tesis.

A mis padres, hermanos, esposo y mi hija por ser mi apoyo en todos los momentos

Y a Dios por darme el día a día para seguir.

## ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| RESUMEN EJECUTIVO .....  | ii   |
| SUMMARY .....  | iii  |
| AUTORÍA.....   | iv   |
| CERTIFICACIÓN .....  | v    |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD                  |      |
| TÉCNICA DEL NORTE.....   | vi   |
| IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....   | vi   |
| CONSTANCIAS:.....  | vii  |
| DEDICATORIA.....   | viii |
| AGRADECIMIENTO .....   | ix   |
| ÍNDICE GENERAL .....   | x    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | xiii |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | xv   |
| INTRODUCCION .....   | xvi  |
| OBJETIVOS .....  | xvii |
| Objetivo general.....  | xvii |
| Objetivos específicos .....  | xvii |
| CAPÍTULO I .....   | 18   |
| DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....  | 18   |
| Antecedentes .....   | 18   |
| Objetivos .....  | 19   |
| Objetivo general.....  | 19   |
| Objetivos específicos .....  | 19   |
| Indicadores.....   | 20   |
| Matriz de relación diagnóstica .....   | 22   |
| Identificación de la población.....  | 23   |
| Diseño de instrumentos de investigación.....                                 | 23   |
| Información primaria .....   | 24   |
| Información secundaria.....  | 25   |
| Evaluación de la información .....   | 25   |
| Entrevista realizada al Gerente Propietario de la empresa MELU FACTORY ..... | 25   |
| Encuesta realizada a los obreros de la empresa MELU FACTORY .....            | 29   |

|   |    |
|---|----|
|   | xi |
| Matriz FODA .....   | 42 |
| Cruces estrategicos.....  | 42 |
| Fortalezas vs. Oportunidades (FO) .....                           | 42 |
| Fortalezas vs. Amenazas (FA).....                                 | 43 |
| Debilidades vs. Oportunidades (DO).....                           | 43 |
| Debilidades vs Amenazas (DA).....                                 | 43 |
| CAPÍTULO II.....  | 44 |
| MARCO TEÓRICO.....  | 44 |
| Empresa.....  | 44 |
| Definición .....  | 44 |
| Objetivos e importancia de las empresas .....                     | 44 |
| Clasificación de las empresas .....                               | 45 |
| Microempresas.....  | 48 |
| El manual .....   | 48 |
| Definición e importancia.....                                     | 48 |
| Objetivos.....  | 49 |
| Ventajas y desventajas.....                                       | 49 |
| Clasificación de manuales.....                                    | 50 |
| Contenido de los manuales .....                                   | 54 |
| Elaboración de manuales .....                                     | 54 |
| Manuales Administrativos .....                                    | 55 |
| Aspecto legal y tributario.....                                   | 56 |
| CAPÍTULO III.....   | 58 |
| PROPUESTA.....  | 58 |
| Misión-visión .....   | 58 |
| Misión. ....  | 58 |
| Visión. ....  | 58 |
| Principios. ....  | 58 |
| Valores.....  | 59 |
| Organigrama estructural.....                                      | 59 |
| Modelo de manual de funciones de la empresa “MELU FACTORY”. ..... | 60 |
| Manual de procedimientos.....                                     | 68 |
| Control de asistencia del personal.....                           | 79 |

|  |     |
|--|-----|
|  | xii |
| Rol de pagos individuales .....            | 79  |
| Validación de la propuesta .....           | 80  |
| Introducción .....                         | 80  |
| Características a verificar.....           | 81  |
| Estudio estratégico .....                  | 81  |
| Descripción del caso .....                 | 81  |
| Estrategias empleadas para el estudio..... | 82  |
| Descripción del estudio.....               | 82  |
| Objetivo del estudio .....                 | 82  |
| Equipo de trabajo .....                    | 82  |
| CAPÍTULO IV.....                           | 83  |
| IMPACTOS.....                              | 83  |
| Impacto económico .....                    | 84  |
| Impacto social .....                       | 85  |
| Impacto educativo .....                    | 87  |
| Impacto empresarial.....                   | 89  |
| Impacto general.....                       | 91  |
| CONCLUSIONES .....                         | 93  |
| RECOMENDACIONES.....                       | 94  |
| BIBLIOGRAFÍA .....                         | 95  |
| LINKOGRAFÍA .....                          | 97  |
| ANEXOS .....                               | 98  |
| ANEXO 1.....                               | 99  |
| ANEXO 2.....                               | 101 |
| ANEXO 3.....                               | 105 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| 1. Matriz de relación diagnóstica .....  | 22 |
| 2. Talento humano de la empresa MELU FACTORY .....   | 23 |
| 3. Técnica de observación.....   | 24 |
| 4. Estructura organizacional de la empresa.....  | 29 |
| 5. Políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa .....                           | 30 |
| 6. Funciones que debe desempeñar en su cargo.....  | 31 |
| 7. Dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones..                 | 32 |
| 8. Con la difusión de sus funciones, considera usted que mejorará el desempeño.....                      | 33 |
| 9. Cursos de capacitación para mejorar sus funciones.....  | 34 |
| 10. Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el<br>cantón ..... | 35 |
| 11. Para la empresa qué importancia tiene la llegada de turistas al cantón .....                         | 37 |
| 12. Tecnología de la empresa .....   | 39 |
| 13. Registro de las actividades.....   | 40 |
| 14. Matriz FODA .....  | 42 |
| 15. Gerente.....   | 60 |
| 16. Contador General .....   | 61 |
| 17. Auxiliar de contabilidad.....  | 62 |
| 18. Cajero .....   | 63 |
| 19. Jefe de ventas .....   | 64 |
| 20. Vendedores.....  | 65 |
| 21. Jefe de Producción .....   | 66 |
| 22. Diseñador .....  | 67 |
| 23. Operarios.....   | 68 |
| 24. Adquisición de materia prima.....  | 69 |
| 25. Procesos y procedimientos atención al cliente.....   | 71 |
| 26. Fondo de caja chica.....   | 73 |
| 27. Recepción y entrega de pedidos a cliente al por mayor.....   | 75 |
| 28. Confección de camisetas.....   | 77 |
| 29. Control de asistencia del personal.....  | 79 |
| 30. Rol de pagos individuales .....  | 80 |
| 31. Matriz de impactos.....  | 83 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
|                              | xiv |
| 32. Impacto económico.....   | 84  |
| 33. Impacto social.....      | 85  |
| 34. Impacto educativo.....   | 87  |
| 35. Impacto empresarial..... | 89  |
| 36. Impacto general.....     | 91  |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Estructura organizacional de la empresa .....   | 29 |
| Figura 2 Políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa .....                       | 30 |
| Figura 3 Funciones que debe desempeñar en su cargo .....   | 31 |
| Figura 4 Dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones .....         | 32 |
| Figura 5 Con la difusión de sus funciones, considera usted que mejorará el desempeño .....                 | 33 |
| Figura 6 Cursos de capacitación para mejorar sus funciones .....   | 34 |
| Figura 7 Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el cantón ..... | 35 |
| Figura 8 Para la empresa qué importancia tiene la llegada de turistas al cantón.....                       | 37 |
| Figura 9 Tecnología de la empresa .....  | 39 |
| Figura 10 Registro de las actividades .....  | 40 |
| Figura 11 Organigrama estructural .....  | 59 |
| Figura 12 Flujograma de adquisición de materia prima .....   | 70 |
| Figura 13 Procesos y procedimientos atención al cliente .....  | 72 |
| Figura 14 Fondo de caja chica .....  | 74 |
| Figura 15 Recepción y entrega de pedidos a cliente al por mayor .....                                      | 76 |
| Figura 16 Confección de camisetas .....  | 78 |

NOMBRE DEL PROYECTO

“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MELU FACTORY UBICADA EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA”.

## INTRODUCCION

La industria textil contribuye al crecimiento del sector manufacturero con un valioso aporte, las exportaciones de artículos relacionados con esta industria han presentado en los últimos años un crecimiento significativo, sin embargo se enfrenta al reto de competir dentro y fuera del país con artículos de origen externo en particular los de procedencia china. (Carrillo, 2013).

Con esta necesidad nace los manuales administrativos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas, (Franklin, 2009) un manual administrativo hace que se le considere parte de la comunicación organizacional ya que se transmite la información de forma ordenada haciendo comprender de mejor manera la función encomendada es importante ya que representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración. (Bernal T. C., 2012). Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Elaborar un manual administrativo para la empresa MELU FACTORY, ubicada en la ciudad de Atuntaqui provincia de Imbabura.

### Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación relacionada con la creación de un manual administrativo para la empresa Melu Factory, ubicada en la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura
- Fundamentar teóricamente las variables de investigación el manual administrativo para la empresa Melu Factory.
- Elaborar los componentes del manual administrativo para la empresa Melu Factory.
- Validar un manual administrativo para la empresa Melu Factory, ubicada en la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

En el norte del Ecuador se encuentra la provincia de Imbabura, el cantón Antonio Ante está localizado en el centro de la provincia de Imbabura. Fue fundado en cantón en 1938, su cabecera cantonal es Atuntaqui.

Se encuentra con 45.184 habitantes según indica el último censo realizado por el municipio en la Agenda 21 de la Provincia de Imbabura para un desarrollo sostenible social, económico y ambiental. En 1924 empieza la construcción de la Fábrica Imbabura.

El proyecto Fábrica Imbabura, ubicado en nuestro cantón y provincia, es un proyecto de prioridad nacional por el impacto que debe generar en el buen vivir de la población. Dando a conocer estos datos nace MELU FACTORY una empresa textil desde el año 2008 de propiedad de María Elena Loza esta empresa nace de una necesidad de superación es una empresa dedicada a la producción y comercialización de prendas de vestir para todo tipo de mercado, en la actualidad cuenta con 11 empleados y tecnología necesaria para su producción, también se encuentra integrándose a los proyectos pilotos de gobierno nacional tiene varios productos a su cargo los cuales son camisetas en todos los modelos y tallas, licras para mujeres y pantalonetas para los hombres.

Los procedimientos administrativos de la empresa son manejados de forma empírica por la experiencia de su propietaria lo que ocasiona una inapropiada administración de los recursos humanos y materiales sin duda alguna, este tipo de problemas ha afectado el desempeño de las actividades provocando un desequilibrio en la organización. Entre los

causantes que pueden originar este tipo de inconveniente tenemos los siguientes: desconocimiento de la importancia de las herramientas administrativas, desinterés de los integrantes de la entidad, poca disponibilidad de tiempo y recursos, inestabilidad de la entidad, entre otros. Además, cabe mencionar los efectos negativos que causa la problemática como son: poca eficiencia en las actividades, desperdicio de recursos, aumento de conflictos interestructurales, actos de evasión de la responsabilidad, inestabilidad en el cumplimiento de tareas, entre otros.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Elaborar un diagnóstico para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas en la empresa MELU FACTORY, ubicada en la ciudad de Atuntaqui provincia de Imbabura.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar cómo se encuentra la estructura organizacional de la empresa MELU.
- Conocer las funciones y procedimientos administrativos que se realiza en la empresa.
- Identificar las funciones y niveles de cumplimiento del talento humano

Variables del diagnostico

- Estructura organizacional
- Control interno
- Talento Humano

### 1.3. Indicadores

- Estructura organizacional
  - Misión
  - Visión
  - Valores
  - Principios
  - Organigrama estructural y funcional
  - Objetivos
- Control Interno
  - Políticas
  - Seguimiento
  - Evaluación de cumplimiento
  - Monitoreo
  - Supervisión

➤ Talento Humano

- Capacitación
- Funciones
- Niveles de instrucción
- Estabilidad laboral
- Incentivos

#### 1.4. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1**

**Matriz de relación diagnóstica**

| <b>Objetivo</b>   | <b>VARIABLES</b>                 | <b>Indicadores</b>  | <b>Instrumentos</b>            | <b>Fuentes de información</b>          |
|---|----------------------------------|---|--------------------------------|--|
| <b>Determinar la estructura organizacional de la empresa MELU.</b>                          | <b>Estructura organizacional</b> | <b>Misión<br/>Visión<br/>Valores<br/>Principios</b>   | <b>Entrevista</b>              | <b>Gerente propietaria<br/>Obreros</b> |
| <b>Conocer las funciones y procedimientos administrativos que se realiza en la empresa.</b> | <b>Control interno</b>           | <b>Organigrama estructural y funcional<br/>Objetivos</b>  | <b>Entrevista<br/>Encuesta</b> | <b>Gerente propietaria<br/>Obreros</b> |
| <b>Identificar las funciones y niveles de cumplimiento del talento humano.</b>              | <b>Talento Humano</b>            | <b>Políticas<br/>Seguimiento<br/>Evaluación de cumplimiento<br/>Monitoreo<br/>Supervisión</b>       | <b>Encuesta<br/>Entrevista</b> | <b>Gerente propietaria<br/>Obreros</b> |
|   |                                  | <b>Capacitación<br/>Funciones<br/>Niveles de instrucción<br/>Estabilidad laboral<br/>Incentivos</b> |                                |  |

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

## 1.5. Identificación de la población

Para la elaboración del presente manual administrativo, se ha tomado como población objeto de investigación a los empleados de la organización a quienes se les empleó la técnica de la encuesta, de igual forma a los directivos de la empresa MELU FACTORY, a quienes se les realizó entrevistas.

**Tabla 2**

**Talento humano de la empresa MELU FACTORY**

| Área                       | Personas  |
|----------------------------|-----------|
| <b>Obreros</b>             | 9         |
| <b>Chofer</b>              | 1         |
| <b>Gerente propietaria</b> | 1         |
| <b>Total</b>               | <b>11</b> |

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

## 1.6. Diseño de instrumentos de investigación

Los instrumentos a ser utilizados en la investigación son los siguientes:

*La Observación.- Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, la observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo. (Puente, s.f.)*

*La Entrevista.- Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación, la entrevista es una técnica antigua. (Puente, s.f.)*

*La Encuesta.- Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un*

*listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. (Puente, s.f.)*

Las encuestas están dirigidas a los 10 empleados de Melu Factory, la entrevista se hizo a la gerente propietaria de la empresa María Elena Loza, la ficha de observación se hizo en base a la visita y a los resultados de haber hecho los dos métodos anteriores y se observó que la empresa carece de muchas cosas.

### **1.6.1. Información primaria**

Para la obtención de información se utilizó las técnicas: observación, entrevista y encuesta.

## **1. Observación**

### **Tabla 3**

#### **Técnica de observación**

|  |
|--|
| Técnica de observación   |
| Espacio a desenvolverse la producción  |
| Se observó: Cuando son las 10:30 de la mañana del día 23 de enero del 2018 , en la empresa Melu Factory se observa que existen 10 máquinas de las cuales 4 están sin funcionamiento, ya que la persona que ocupa una de ellas se encuentra cortando tela no siendo esa su función la que causa retraso en la confección al igual la otra máquina esta parada porque la obrera que debe manejar la maquina recta se encuentra en la plancha y una última maquina se encuentra sin responsable ya que no hay más personal para el uso de ella, lo que produce demora en la producción. |

**Fuente:** Melu Factory, La autor

Elaborado por: La Autora

## **2. Entrevista**

La entrevista se aplicó en enero del 2018, donde se elaboró un modelo de entrevista estructurada aplicado a la Gerente Propietaria María Elena Loza de la empresa “MELU FACTORY”

### **3. Encuestas**

Se realizó una encuesta, que fue aplicada al personal operativo de la empresa “MELU FACTORY”, para poder llegar a un verdadero conocimiento de los aspectos relevantes del negocio y su funcionamiento.

#### **1.6.2. Información secundaria**

Para la obtención de este tipo de información, se recurrió al uso de diferentes publicaciones escritas como:

Leyes, reglamentos, libros, revistas, folletos, internet, opinión de expertos, entre otros detallados a continuación:

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código del Trabajo.
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **1.7. Evaluación de la información**

#### **1.7.1. Entrevista realizada al Gerente Propietario de la empresa MELU FACTORY**

1. ¿Cuenta con una estructura organizacional adecuada?

La gerente propietaria indica que no cuenta con una estructura organizacional, le gustaría que le guiemos para crear.

2. ¿Otorga usted a sus empleados herramientas que les permita realizar de forma detallada y ordenada las actividades de la empresa?

Describe que proporciona recursos adecuados para el desarrollo de actividades dentro de la empresa.

3. ¿Utiliza un método para el control de actividades de los empleados?

No utiliza la empresa trabaja empíricamente

4. ¿Cree usted que con la forma de contrato que utiliza, deja claro las funciones de los empleados?

Si porque el día de contratarles se les indica verbalmente que van a realizar.

5. ¿Realiza usted capacitaciones continuas al personal?

No al personal no se le capacita

6. ¿Se aplica algún tipo de evaluación del desempeño al talento humano?

No cree que no es necesario evaluarles porque depende de lo que realicen para que sea el sueldo

7. ¿Cuenta con un reglamento interno para la organización?

No actualmente la empresa no cuenta

8. ¿La empresa cuenta con alguna certificación?

Si actualmente la empresa tiene calificación artesanal la cual le beneficia en proyectos del municipio y de la provincia como son: las ferias textiles y los proyectos que se desempeñan mediante el gobierno.

9. ¿Para qué el nivel de ventas sea buena toma algunas medidas?

La empresa Melu Factory se basa en nuevos modelos innovadores de acuerdo a la temporada para así satisfacer los requerimientos del cliente externo ya que en el cantón son altos los niveles de competencia.

10. ¿Cómo estructuro el financiamiento de sus inversiones iniciales?

Al inicio no fue fácil para la propietaria ya que tuvo que valerse de familiares en quienes confiaron para el apoyo del capital pero conforme fue creciendo la empresa ya tuvo la oportunidad de adquirir préstamos de instituciones financieras.

## 1.7.2. Encuesta realizada a los obreros de la empresa MELU FACTORY

- **Tabulación y análisis de resultados**

1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Si ( )

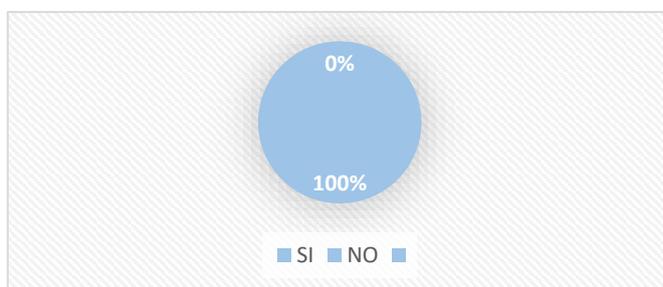
No ( )

**Tabla 4**

**Estructura organizacional de la empresa**

| Alternativa | Frecuencia | %    |
|-------------|------------|------|
| Si          | 0          | 0%   |
| No          | 10         | 100% |
| Total       | 10         | 100% |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 1 Estructura organizacional de la empresa**

Fuente: Melu Factory, La autora

### **Análisis:**

La totalidad de los encuestados de la empresa Melu Factory afirman que desconocen la estructura organizacional de la empresa.

2. ¿Para el cumplimiento de las actividades, usted está sujeto a políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa?

Si ( )

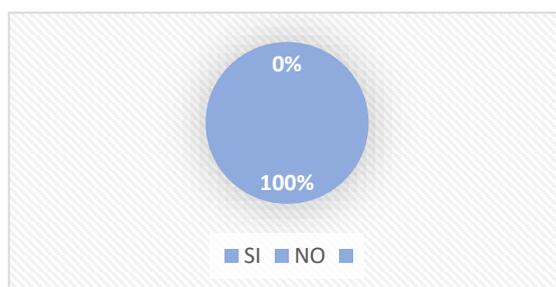
No ( )

**Tabla 5**

***Políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa***

| Alternativa | Frecuencia | %    |
|-------------|------------|------|
| Si          | 0          | 0%   |
| No          | 10         | 100% |
| Total       | 10         | 100% |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 2 Políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

En su totalidad los encuestados argumentaron que no están sujetos a políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa.

3. ¿Le han dado a conocer las funciones que debe desempeñar en su cargo?

Si ( )

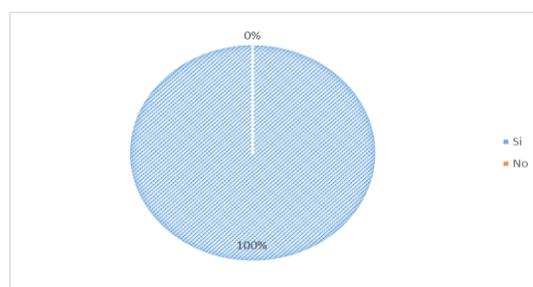
No ( )

**Tabla 6**

**Funciones que debe desempeñar en su cargo**

| Alternativa | Frecuencia | %    |
|-------------|------------|------|
| Si          | 10         | 100% |
| No          | 0          | 0%   |
| TOTAL       | 10         | 100  |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 3 Funciones que debe desempeñar en su cargo**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

En su totalidad los encuestados indicaron que en la empresa la gerente propietaria les ha dado a conocer las funciones que debe desempeñar en su cargo mediante un contrato.

4. ¿Qué tipo de dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones?

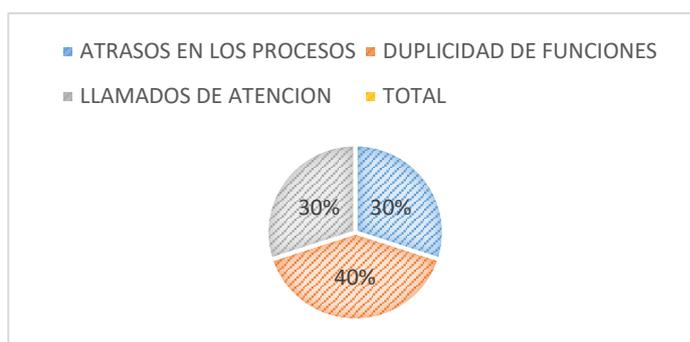
- a. Atrasos en los procesos ( )
- b. Duplicidad de funciones ( )
- c. Llamados de atención ( )

**Tabla 7**

***Dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones***

| Alternativa             | Frecuencia | %   |
|-------------------------|------------|-----|
| Atrasos en los procesos | 3          | 30% |
| Duplicidad de funciones | 4          | 40% |
| Llamados de atención    | 3          | 30% |
| TOTAL                   | 10         | 100 |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 4 Dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones**

Fuente: Melu Factory, La autora

### **Análisis:**

En la encuesta realizada al personal, la mayoría indica que tiene duplicidad de funciones como dificultad ocasionada al no tener definido de forma documentada sus funciones.

5. ¿Con la difusión de sus funciones, considera usted que mejorará el desempeño?

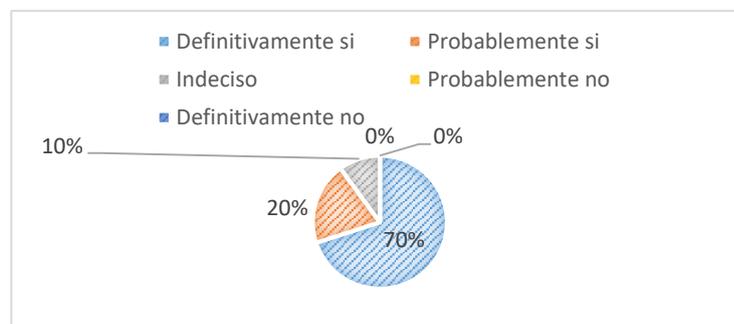
- a. Definitivamente si ( )
- b. Probablemente si ( )
- c. Indeciso ( )
- d. Probablemente no ( )
- e. Definitivamente no ( )

**Tabla 8**

*Con la difusión de sus funciones, considera usted que mejorará el desempeño*

| Alternativa        | Frecuencia | %   |
|--------------------|------------|-----|
| Definitivamente si | 8          | 80% |
| Probablemente si   | 2          | 20% |
| Indeciso           | 0          | 0%  |
| Probablemente no   | 0          | 0%  |
| Definitivamente no | 0          | 0%  |
| Total              | 10         | 100 |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 5** *Con la difusión de sus funciones, considera usted que mejorará el desempeño*

Fuente: Melu Factory, La autora

### **Análisis:**

Los encuestados indican en su mayoría que con la creación de la estructuración de funciones, mejorara el desempeño de los trabajadores.

6. ¿La gerencia ha establecido cursos de capacitación para mejorar sus funciones?

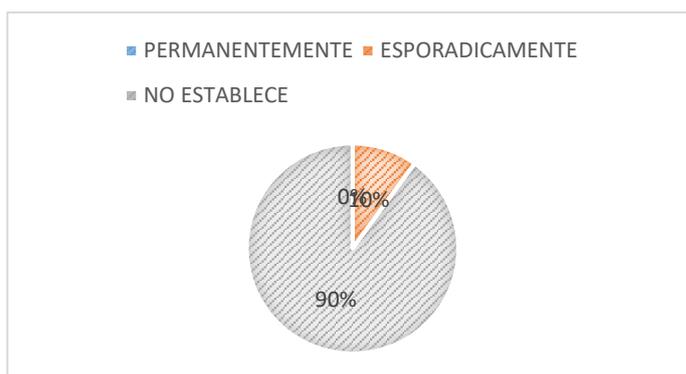
- a. Permanentemente ( )
- b. Esporádicamente ( )
- c. No establece ( )

**Tabla 9**

***Cursos de capacitación para mejorar sus funciones***

| Alternativa     | Frecuencia | %   |
|-----------------|------------|-----|
| Permanentemente | 0          | 0%  |
| Esporádicamente | 1          | 10% |
| No establece    | 9          | 90% |
| Total           | 10         | 100 |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 6 Cursos de capacitación para mejorar sus funciones**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

Al preguntar si la empresa realiza cursos de capacitación para mejorar sus funciones los empleados indican en su mayoría que no se establece.

7. ¿Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el cantón?

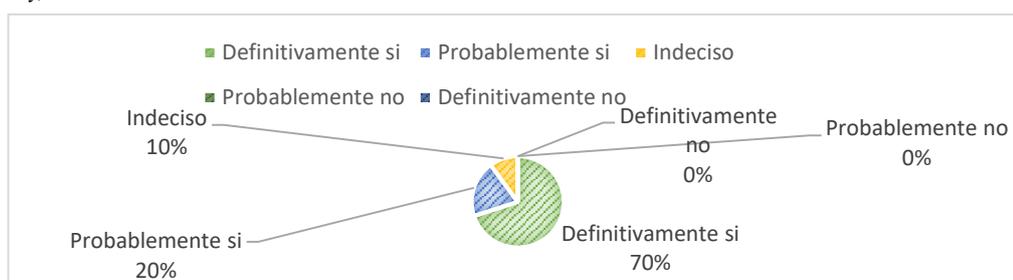
- a. Muy bueno ( )
- b. Bueno ( )
- c. Ni bueno ni malo ( )
- d. Malo ( )
- e. Muy malo ( )

**Tabla 10**

**Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el cantón**

| Alternativa      | Frecuencia | %    |
|------------------|------------|------|
| Muy bueno        | 10         | 100% |
| Bueno            | 0          | 0%   |
| Ni bueno ni malo | 0          | 0%   |
| Malo             | 0          | 0%   |
| Muy malo         | 0          | 0%   |
| Total            | 10         | 100  |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 7 Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el cantón**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

En porcentaje relevante los empleados encuestados manifiestan que la calidad de los productos que actualmente ofrece la empresa es innovadores y completos en el cantón.

8. ¿Qué importancia tiene para la empresa la llegada de turistas al cantón?

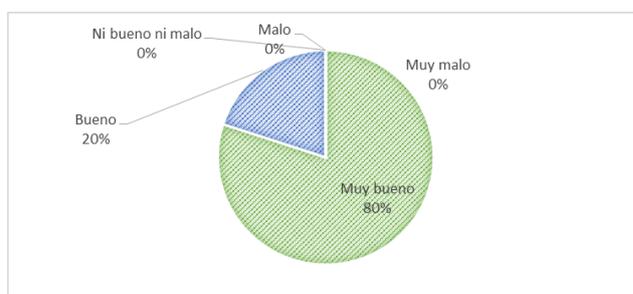
- a. Muy bueno ( )
- b. Bueno ( )
- c. Ni bueno ni malo ( )
- d. Malo ( )
- e. Muy malo ( )

**Tabla 11**

**Para la empresa qué importancia tiene la llegada de turistas al cantón**

| Alternativa      | Frecuencia | %   |
|------------------|------------|-----|
| Muy bueno        | 8          | 80% |
| Bueno            | 2          | 20% |
| Ni bueno ni malo | 0          | 0%  |
| Malo             | 0          | 0%  |
| Muy malo         | 0          | 0%  |
| Total            | 10         | 100 |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 8 Para la empresa qué importancia tiene la llegada de turistas al cantón**

Fuente: Melu Factory, La autora

### Análisis:

Los empleados encuestados indican su mayoría que es importante la llegada de turistas al cantón para la empresa.



9. ¿La empresa tiene tecnología de punta para realizar sus funciones?

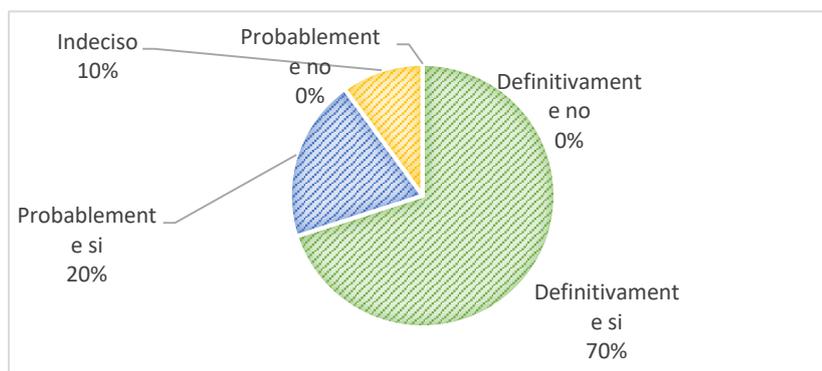
- a. Alto ( )
- b. Medio ( )
- c. Bajo ( )

**Tabla 12**

**Tecnología de la empresa**

| Alternativa      | Frecuencia | %   |
|------------------|------------|-----|
| Muy bueno        | 7          | 70% |
| Bueno            | 2          | 20% |
| Ni bueno ni malo | 1          | 10% |
| Malo             | 0          | 0%  |
| Muy malo         | 0          | 0%  |
| Total            | 10         | 100 |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 9 Tecnología de la empresa**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

Los encuestados manifiestan que las máquinas con las que cuenta la empresa son de alto nivel y cumplen con las funciones para las que fueron creadas.

10. ¿Utiliza un registro de las actividades que realiza en la empresa?

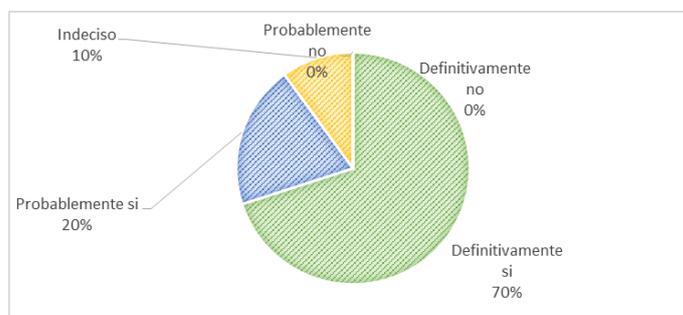
- a. Definitivamente si ( )
- b. Probablemente si ( )
- c. Indeciso ( )
- d. Probablemente no ( )
- e. Definitivamente no ( )

**Tabla 13**

**Registro de las actividades**

| Alternativa        | Frecuencia | %          |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 7          | 70%        |
| Probablemente si   | 2          | 20%        |
| Indeciso           | 1          | 10%        |
| Probablemente no   | 0          | 0%         |
| Definitivamente no | 0          | 0%         |
| <b>Total</b>       | <b>10</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Melu Factory, La autora



**Figura 10 Registro de las actividades**

Fuente: Melu Factory, La autora

**Análisis:**

Los empleados siempre aplican un procedimiento en donde ingresan los oficios que deben ejecutar dentro de la empresa para el desempeño de su labor ya que mediante ese mecanismo les cancela la propietaria su trabajo quincenal.

## 1.8. Matriz FODA

**Tabla 14**

**Matriz FODA**

| Análisis FODA  |   |
|--|---|
| Factores internos de la empresa textil Melu Factory  |   |
| <b>FORTALEZAS</b><br><br>F1. Maquinaria e infraestructura propia.<br><b>F2. Solvencia financiera.</b><br><br>F3. Mantenimiento de maquinaria<br>F4. Brinda productos de calidad a precios asequibles.                | <b>DEBILIDADES</b><br><br>D1. Estructura organizacional.<br>D2. Ergonomía.<br>D3. Capacitación al personal.<br>D4. Trabajo en equipo.           |
| Análisis FODA factores externos de la empresa textil Melu Factory  |   |
| <b>OPORTUNIDADES</b><br><br>O1. Distribuidores dentro del cantón.<br><br>O2. Tasas de interés e incentivos a la industria textil<br>O3. Incremento de turismo<br>O4. Reconocimiento del cantón por ser<br>productor. | <b>AMENAZAS</b><br><br>A1. Plagio de modelos o diseños.<br><br>A2. Política y económica del cantón.<br><br>A3. Mercado.<br><br>A4. Competencia. |

**Fuente:** Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

## 1.9. Cruces estrategicos

### 1.9.1. Fortalezas vs. Oportunidades (FO)

- La empresa posee local propio por lo que eleva el nivel actual de capacidad de los obreros sin que ellos tengan la preocupación de terminar el contrato de arriendo.
- Cuenta con la habilidad de crear diseños ya que la materia prima se encuentra dentro del cantón.

- Tiene precios bajos lo cual le hace favorecido para el incremento de turismo en el cantón debido al desarrollo textil.
- Cumple con todas sus obligaciones por lo cual le facilita la adquisición de préstamos.

#### **1.9.2. Fortalezas vs. Amenazas (FA)**

- Con la maquinaria que posee le permite que no sea tan alto el grado de plagio de sus diseños.
- Cumple con las obligaciones lo que no sería tan grande el impacto de nuevos impuestos.
- La calidad de la materia prima le hace que si existen productos a bajos precios la calidad no sea igual.

#### **1.9.3. Debilidades vs. Oportunidades (DO)**

- Cuenta con la facilidad de adquirir a préstamos los cuales le pueden ayudar a capacitar al personal.
- Con el incremento del turismo debería tener un método administrativo para poder atender mejor al turismo que llega al cantón.

#### **1.9.4. Debilidades vs Amenazas (DA)**

- Al no existir una estructura organizacional puede darse a la evasión de nuevos impuestos.
- Con la escasas o nulo trabajo en equipo puede aumentarla competencia con la creación de nuevas empresas de la misma línea.
- Con la limitada capacitación al personal puede ingresar nuevos productos al cantón a bajos precios y de mala calidad.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Empresa

##### 2.1.1. Definición

(Chiavenato, 2010) Define que la empresa es:

*Una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. El autor menciona que la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. Pág. 8*

(Bravo, 2009, pág. 12) Manifiesta que:

*La empresa se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de prestación de servicios; pueden ser públicas, privadas, multinacionales, sociedades anónimas, etc.*

##### 2.1.2. Objetivos e importancia de las empresas

Según, (Mercedes, 2010) se define como

*Su objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Pág. 3*

### 2.1.3. Clasificación de las empresas

Según (Sierra Arango & Bernal Torres, 2013) las organizaciones se clasifican en dos grupos:

#### **Organizaciones sin fines lucro**

*Estas organizaciones se caracterizan por no tener como objetivo el beneficio económico por la realización de sus actividades, ya que su función básica es la de producir o generar impacto social en sus usuarios.*

*Es decir, son organizaciones que no persiguen obtener una utilidad como fin de su existencia; aunque siempre buscan ser autosustentables. Pág. 26*

Según (Bernal, 2013), algunos tipos de organizaciones sin fines de lucro son:

- *Entidades del Estado o públicas: entre las que pueden mencionarse las fuerzas militares, la Policía Nacional, las universidades públicas, etc.*
- *Entidades religiosas: como colegios, universidades, hospitales, etc.*
- *Organizaciones civiles: como centros de investigación, Defensa Civil, cajas de compensación, etc.*
- *Organizaciones no gubernamentales: usualmente conocidas como ONG.*
- *Otras organizaciones y fundaciones nacionales o internacionales: como la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Pág. 18*

## Organizaciones con fines de lucro

(Bernal, 2013)

*Las empresas son organizaciones creadas intencionalmente con el criterio de generar rentabilidad económica por sus actividades mediante la producción de bienes o la prestación de servicios.*

*Se puede decir que las organizaciones que tienen como fin un lucro o utilidad son aquellas que enfocan todos sus esfuerzos para generar rentabilidad, producto de sus operaciones habituales. Pág. 31*

Existen varios tipos de empresas; sin embargo, estas suelen clasificarse por distintos criterios, entre otras, de las siguientes formas:

### •Por el sector económico:

- Empresas del sector primario, entre las que se destacan las agrícolas y mineras.
- Empresas del sector manufacturero o industriales.
- Empresas de los sectores terciarios o prestadores de servicios.

### •Por el tamaño de las empresas:

- Empresas grandes.
- Empresas medianas.
- Microempresas y “famiempresas”.

**•Por el origen del capital:**

- Empresas públicas o de propiedad del Estado.
- Empresas privadas o de particulares.
- Empresas mixtas, es decir, de propiedad del Estado y de particulares.

**•Por la explotación y la conformación de capital:**

- Empresas nacionales.
- Empresas extranjeras.
- Empresas mixtas (inversiones nacionales y extranjeras).

**•Según responsabilidad legal:**

- Sociedades anónimas.
- Sociedades en comandita.
- Sociedades limitadas.

**•Por la conformación jurídica:**

- Naturales.
- Jurídicas.

**•Por el número de socios:**

- Empresas unipersonales.

–Colectivas o sociedades.

#### **2.1.4. Microempresas**

Según (Edgar, 2011) en su obra Manual de Gestión Micro empresarial, manifiesta: *“Nace de la conjugación de una o varias personas que generalmente son de tipo familiar con el uso de sus propios capitales.”* Pág. 18

Para (Catarota, 2011), manifiesta: *“Estas iniciativas llamadas microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar habilidades y destrezas con las que se cuentan”.* Pág. 23

### **2.2. El manual**

#### **2.2.1. Definición e importancia**

(Ortiz, 2010) Define a un manual de la siguiente manera:

*El manual contiene información respecto de las tareas que deben cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa, facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa.*

(Ortiz, 2010) Menciona lo siguiente:

*Ayudan a mantener actualizado al personal de forma constante contienen toda la información de la empresa sobre las políticas, procedimientos, funciones, etc. Lo cual permite minimizar el riesgo inherente que existe en todos los procesos que realizan de forma cotidiana.*

### 2.2.2. Objetivos

(Ortiz, 2010) *Describir detalladamente cada una de las tareas, ubicaciones requerimientos y cargos, delimitando responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo.*

Pág.19

### 2.2.3. Ventajas y desventajas

(Ortiz, 2010)

#### Ventajas de los manuales

- a) Detalla la estructura y funciones de cada área de la empresa.
- b) Permite tener control sobre las actividades de los funcionarios.
- c) Evita duplicidad de funciones y optimiza la utilización el tiempo.
- d) Logra una mejor adaptación del nuevo personal.
- e) Posibilita la comunicación y coordinación de las actividades.
- f) Permite la eficiencia en la ejecución de labores.

#### Desventajas de los manuales

- a) Puede dar lugar a que los funcionarios se conviertan en simples ejecutores de los manuales sin aportar con nuevos procedimientos
- b) Muy necesarios por el constante cambio que existe.
- c) La actualización de los manuales puede ser compleja y costosa

## 2.2.4. Clasificación de manuales

Según (Benjamin, 2010) afirma que: Existen diversos tipos de manuales y se clasifican de la siguiente manera:

### 1. Por su naturaleza o área de aplicación:

#### **Micro administrativo:**

*Son aquellos que corresponden a una sola organización y se habla en forma general o se ajustan a cierta área en forma específica.*

#### **Macro administrativos:**

*Documentos que contienen información de más de una organización.*

#### **Meso administrativos:**

*Incluyen una o más organizaciones de un mismo sector o rama específica, éste término generalmente se usa en el sector público, también en el privado.*

*Los manuales por su naturaleza se refieren a que son aquellos que corresponden a una o más organizaciones y que cada una de estas tiene sus respectivos documentos.*

### 2. Por su contenido:

(Benjamin, 2010)

 **De organización:**

*Cita con detalle los antecedentes, la estructura de la empresa, misión y funciones; si corresponde a un área específica se señalan los puestos.*

 **De procedimientos:**

*Constituye un documento técnico en el que se sigue una sucesión cronológica y secuencial concatenadas entre sí. Indica tiempos de ejecución, el uso de materiales y tecnologías así como su control de manera oportuna y eficiente. La descripción de procedimientos permite comprender de mejor manera el desarrollo de las actividades en todos los niveles jerárquicos con lo que se disminuye las fallas u omisiones en el incremento de la productividad.*

 **De gestión de calidad:**

*Documentos que describen el sistema de gestión de calidad que incluye el alcance, directrices, exclusiones, responsabilidades de la alta dirección, medición, análisis y referencia, y referencias normativas.*

 **De historia de la organización:**

*Es importante darles a conocer a los empleados la historia de la empresa, sus inicios, logros y posición actual; ayuda a sentirse el empleado parte de la misma; además sirve como mecanismo de enlace con otras organizaciones, autoridades, proveedores y clientes.*

 **De políticas:**

*También conocidos como normas, incluye guías básicas que sirve como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias.*

### **De contenido múltiple:**

*En las empresas los manuales suelen estar diseñados para diferentes fines. El objetivo de agruparla en un solo documento se debe a las siguientes razones:*

- Que sea más accesible para su consulta.*
- Que resulte más viable económicamente.*
- Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.*
- Que sea una instrucción del nivel directivo.*

### **De ventas:**

*Información específica para apoyar la función de ventas y que puede incluir estrategias de comercialización, descripción de productos y/o servicios, mecanismos de negociación, políticas de funcionamiento, análisis de la competencia, división del territorio, entre otros.*

### **De personal:**

*Trata sobre la administración del personal, consta de reglas y reglamentos de oficina, manual de empleado; que básicamente incluye información sobre condiciones de trabajo, lineamientos para contratación, análisis y evaluación de puestos; normatividad, prestaciones, entre otras.*

### **De producción:**

*Se usa para coordinar la producción en todas sus fases, así como uniformar criterios y sistematizar trabajos*

### **De finanzas:**

*Está orientada para aquellas personas que deben proteger los bienes de la empresa y requieren instrucciones específicas y numerosas.*

*Los manuales por su contenido se refieren a que cita con detalle los antecedentes, la estructura de la empresa, misión, funciones y que es de gran importancia darles a conocer a los empleados la historia de la empresa, sus inicios, logros y posición actual haciendo conjuntamente referencia las normas, ya que se constituye un documento técnico en el que se sigue una sucesión cronológica de los tiempos de ejecución, en el uso de materiales y tecnologías así como su control de manera oportuna y eficiente.*

*Cabe mencionar que estos documentos que describen el alcance, directrices, exclusiones y responsabilidades de la alta dirección.*

### **3. Por su ámbito:**

(Benjamin, 2010)

-  **Generales:** Son documentos son información general de la organización según su naturaleza, estructura, operaciones o giro industrial, tipo de personal.
-  **Específicos:** En estos manuales contendrá información de una unidad administrativa o área, incluye la descripción de los puestos.
-  **Enfoque:** Contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y sistemas de gestión de calidad, son de uso más generalizado en las organizaciones.

Los manuales por su ámbito se refieren a que los documentos son de información general de la organización, pero que mediante de su análisis concreto se podrá determinar información de una unidad administrativa o área.

### **2.2.5. Contenido de los manuales**

(Benjamin, 2010)

*El contenido de las manuales dependerá directamente de los siguientes aspectos:*

- a) *Tamaño de la empresa.*
- b) *Asunto por tratar.*
- c) *Los manuales no deberán ser simplemente una colección de leyes, decretos o reglamentos, el manual es un libro básico que permite que todos hablen el mismo idioma, piensen y actúen en forma sincronizada y tengan presente la misión que se persigue en la empresa.*

### **2.2.6. Elaboración de manuales**

Los manuales dentro de la organización se consideran algo indispensable, ya que a través de estos la empresa tendrá una guía muy importante para que de esta manera se designe adecuadamente las actividades que corresponde a cada uno de los empleados.

(Benjamin, 2010) Dice: *“Los manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama misión y funciones organizacionales”.*

## 2.2.7. Manuales Administrativos

### 1. Definición

*(Franklin y Gomez , 2012) "Los manuales administrativos: son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma"*

### 2. Clasificación

(Bravo, 2009) Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresarias:

-  *Manual de organización.- Describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.*
-  *Manual de políticas.- contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones*
-  *Manual de procedimientos y normas.- describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos*
-  *Manual para especialistas.- contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.*
-  *Manual Del Empleado.-contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren*

*a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.*

- ✚ *Manual de propósitos múltiples.-reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento” pág. 72*

## **2.2.8. Aspecto legal y tributario**

### **1. Concepto de RUC**

(Larson, 2010)

*El Registro Único de Contribuyentes (RUC) busca identificar a los ciudadanos frente a la Administración tributaria, siendo su función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos, y proporcionar información a la Administración Tributaria.*

*El número de registro está compuesto por trece números y su estructura varía según el Tipo de Contribuyente.*

### **2. Tipos y clases de contribuyentes**

(Larson, 2010) *“Los contribuyentes se clasifican según ciertos parámetros que facilitan su control posterior. La clasificación que existe actualmente es en función del tipo y de la clase de contribuyente.”*

Se puede definir que el RUC es la identificación para que una persona natural o una sociedad puedan desarrollar una actividad económica en el territorio ecuatoriano.

### 3. Clasificación de las personas naturales

(Larson, 2010)

➤ Obligadas a llevar contabilidad

*Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000.*

➤ No obligadas a llevar contabilidad.

*Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.*

*Pág. 43*

### 4. Requisitos para obtener el RUC como personas naturales

- ✓ *Original y copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.*
- ✓ *Original del certificado de votación del último proceso electoral dentro de los límites establecidos en el Reglamento a la Ley de Elecciones.*
- ✓ *Extranjeros presentarán el original y entregarán una copia del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.*

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. Misión-visión**

##### **3.1.1. Misión.**

Suministrar al mercado nacional, elaborando toda clase de ropa para niños, damas y caballeros, con gran calidad y a un precio que realmente satisfagan y superen las expectativas del consumidor.

##### **3.1.2. Visión.**

La empresa “MELU FACTORY” su enfoque es innovar sus productos de manera que se expanda en el mercado con el más alto nivel de excelencia, calidad, eficiencia y credibilidad, con infraestructura y tecnología adecuadas, que permitan mantener los más altos parámetros en ventas, logrando de esta manera la satisfacción de los clientes y elevando la productividad.

#### **3.2. Principios.**

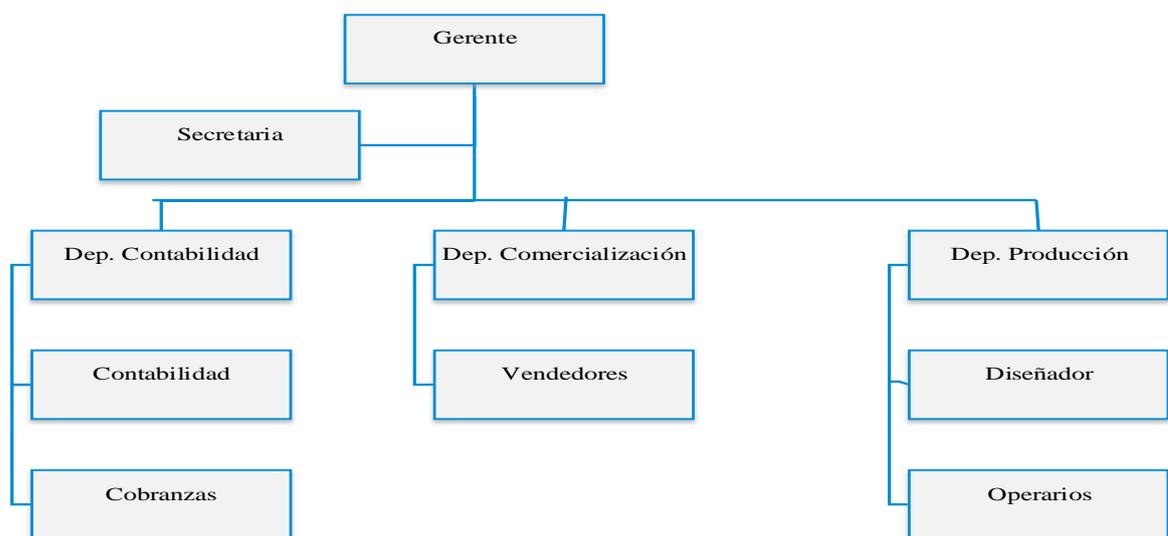
- Satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Cumplimiento con todas las obligaciones adquiridas con los clientes actuales y nuevos clientes.
- Honradez que nos permitirá tener la confianza de nuestro equipo de trabajo, y esta a su vez se proyecte hacia todos nuestros clientes.

- Respeto entre las personas que laboran a diario en la empresa.
- Responsabilidad en todas nuestras entregas que garantice la calidad en nuestro trabajo

### 3.3. Valores.

- Honestidad.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Trabajo en equipo.
- Disciplina.
- Lealtad

### 3.4. Organigrama estructural



**Figura 11 Organigrama estructural**

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

### 3.4.1. Modelo de manual de funciones de la empresa “MELU FACTORY”.

**Tabla 15**

**Gerente.**

Nivel ejecutivo.

El nivel ejecutivo está conformado por la gerencia general de la empresa

“MELU FACTORY”.

**EMPRESA “MELU FACTORY” MANUAL DE FUNCIONES:**



**PUESTO:**

Gerente.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

Es la persona responsable de toda el área interna como externa de la empresa, su trabajo es planificar, administrar, coordinar controlar y evaluar el desarrollo normal de la organización, optimizando los recursos disponibles.

**UBICACIÓN:**

Opera el nivel directivo, está situado en su respectiva oficina en el área administrativa de la empresa.

**JEFE INMEDIATO:**

Propietario.

**FUNCIONES:**

Determinar las políticas y objetivos de la empresa “MELU FACTORY”.

Conocer los balances semestrales y anuales.

Resolver conflictos entre los empleados de la empresa.

Asegurarse de la correcta marcha de la empresa.

Solicitar informes de todo el personal, para evaluar su rendimiento.

Analizar todos los procedimientos de contratación, capacitación y motivación del personal de la empresa.

Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.

Reportar al propietario sobre las actividades del negocio.

Establecer la apertura de nuevos mercados.

Tomar decisiones en base a resultados.

Presentar al propietario el presupuesto de la empresa.

Emitir las autorizaciones correspondientes para el desarrollo de las actividades de la empresa de acuerdo a los requerimientos necesarios.

Representar judicial y extrajudicial a la empresa.

**REQUISITOS ACADÉMICOS:**

Título universitario en administración de empresa o afines.

Experiencia mínima tres años en cargo similares.

Conocimiento de economía, tener cursos relacionados al cargo.

**REQUISITOS PERSONALES:**

Poseer actitudes como liderazgo, trabajo en equipo con capacidad de toma de decisiones.

Habilidad para lograr la motivación del personal.

Capacidad para solucionar conflictos en el futuro

**Fuente:** Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 16

**Contador General**

Nivel auxiliar.

Este nivel está conformado por el contador y el auxiliar de contabilidad.

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



**PUESTO:**

Contador General.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

Procesar y proveer información financiera, contable y presupuestaria para la toma de decisiones al gerente, asegurar el cumplimiento de la normativa contable contenidas en leyes y reglamentos.

**UBICACIÓN:**

Ocupa el nivel auxiliar, está ubicado en su respectiva oficina que se ubica fuera de la empresa.

**JEFE INMEDIATO:**

Gerente

**FUNCIONES:**

Emite normas, diseña, organiza, implementa y controla, los procedimientos y metodología para el procesamiento de la información financiero contable, así como de los canales de información y coordinación contable.

Planea, desarrolla y dirige el proceso de formulación de los estados financieros, cuidando que los mismos se adecuen a principios y normas generalmente aceptadas, suscribiendo oficialmente los que así correspondan; y, presentándolos a las instancias pertinentes en los plazos y fechas establecidas.

Presentación de estados financieros de forma mensual, trimestral, anual.

Controlar el ingreso diario de información y proceso contable de forma sistemática.

Hacer cumplir oportunamente a la empresa el pago de impuestos.

Programa, supervisa y controla las actividades de captación de datos, procesamiento, registro, análisis y contabilización de las transacciones financiero contables que se dan en la empresa.

Organiza, coordina y dirige la toma de inventarios físicos de bienes del activo fijo, de existencias en los almacenes, así como la realización de arqueos y conciliaciones.

Dirige y controla el registro contable y la permanente actualización del valor de los bienes que integran el activo fijo y de las obras que se incorporan a éste, una vez concluidas; registrando el curso de sus respectivos avances.

Elabora el presupuesto y pone a consideración.

**Requisitos académicos:**

Título superior en economía, finanzas o afín

Experiencia de dos años o más desempeñando funciones de contabilidad.

**REQUISITOS PERSONALES:**

Habilidad en el manejo de finanzas.

Actitud amable y responsable con todo el personal.

Responsabilidad y cumplimiento.

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

**Tabla 17****Auxiliar de contabilidad***Nivel auxiliar.**Este nivel está conformado por el contador y el auxiliar de contabilidad.*

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



PUESTO:

Auxiliar de contabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El auxiliar de contabilidad se encargará del control de inventarios, y principalmente ser un soporte para el contador.

UBICACIÓN:

Ocupa el nivel auxiliar, está ubicado en su respectiva oficina que se encuentra dentro de la empresa.

JEFE INMEDIATO:

Contador

FUNCIONES:

Generar información para el contador, con una base de datos confiable.

Manejo y control de inventarios.

Control de ingresos y ventas, conjunto con el contador.

Manejo y control de cartera, conciliaciones bancarias, proyección de estados financieros.

Redacta oficios y otros documentos de la empresa.

Atender al público personal y telefónicamente para brindar información.

Coordinar las labores administrativas con otras áreas.

Mantener organizado el archivo de soporte de la empresa.

Implementa la dinámica de los registros contables de acuerdo a las necesidades de ejecución presupuestal, garantizando la permanente actualización y mantenimiento de los registros propios del área contable, de acuerdo a las indicaciones del contador general.

REQUISITOS ACADÉMICOS:

Egresado en contabilidad o carreras afines.

Experiencia mínima de dos años en cargos similares.

Experiencia en desarrollo de procesos contables.

REQUISITOS PERSONALES:

Capacidad para solucionar situaciones conflictivas relacionadas con el aspecto contable.

Sentido de organización

**Fuente:** Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 18

## Cajero

**Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



PUESTO:

Cajero.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Se encarga de realizar los cobros y facturaciones de ventas que realiza la empresa

UBICACIÓN:

Ocupa el nivel auxiliar, está ubicado en su respectiva oficina que se encuentra dentro de la empresa.

JEFE INMEDIATO:

Contador.

FUNCIONES:

Realizar los cobros respectivos de los diversos productos que ofrece la empresa.

Realizar el reporte diario de los ingresos.

Depositar los recursos recaudados de forma diaria.

Facilitar la información a contabilidad de los reportes de recaudación, copia de facturas cobradas, y depósitos bancarios.

Cuadra caja al final de la jornada.

REQUISITOS ACADÉMICOS:

Egresado en Contabilidad o afines

Experiencia mínima de un año en puestos similares.

Conocimientos de contabilidad básica.

REQUISITOS PERSONALES:

Buena presencia.

Honradez.

Excelente predisposición para las relaciones sociales.

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 19

**Jefe de ventas****Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



PUESTO:

Jefe de ventas

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Planifica organizar, dirigir y controlar todas las actividades comerciales de la empresa Dirigir el conjunto de estrategias y políticas en el área de ventas, promociones, publicidad, propone nuevos productos, diseña los planes comerciales.

UBICACIÓN:

Ocupa el nivel operativo, está situado en el área de ventas de la empresa.

JEFE INMEDIATO:

Gerente.

FUNCIONES:

Impulsar las ventas a través de diferentes medios. Es la persona encarga de dirigir, organizara y controlar el departamento.

Establecer metas y objetivos.

Diseñar y ejecutar estudios de mercado.

Buscar mercados.

Establecer planes promocionales y de descuento.

Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.

Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. Debido a que el gerente es quien conoce de primera mano el mercado que se trabaja, es quien está llamado a estructurar el departamento.

Rendir informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales a la gerencia, de las operaciones realizadas en el departamento

REQUISITOS ACADÉMICOS:

Egresado en Marketing.

REQUISITOS PERSONALES:

Experiencia mínima de dos años en cargos similares

Conocimiento sólido en el mercado.

Responsable.

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 20

**Vendedores.****Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



PUESTO:

Vendedores.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Encargados de brindar una excelente atención al cliente con el fin de incentivar a la compra de los productos que ofrece la empresa.

UBICACIÓN:

Ocupa el nivel operativo, está situado en el área de ventas de la empresa.

JEFE INMEDIATO:

Jefe de ventas.

FUNCIONES:

Realizar los pedidos de mercadería de forma oportuna.

Limpieza, selección y empaque de la mercadería.

Brindar una buena atención al cliente

Conocer ampliamente los productos para asesorar al cliente.

Colaborar con el área contable en la realización de inventarios.

Participar en el proceso de adquisición de mercadería.

Llevar un registro auxiliar de cuentas por cobrar.

Reportar diariamente las ventas al contado y a crédito al jefe de ventas para ser reportados al departamento de contabilidad.

REQUISITOS ACADÉMICOS:

Mínimo bachilleres

Experiencia mínima de un año en puestos similares.

Conocimiento profundo de los productos de la empresa.

REQUISITOS PERSONALES:

Buena presencia.

Facilidad para comunicarse con los clientes y poder detectar sus necesidades de consumo.

Capacidad para solucionar problemas con los clientes.

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 21

**Jefe de Producción****Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:



PUESTO:

Jefe de Producción

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Organizar, dirigir y controlar las actividades de producción del taller de confección.

UBICACIÓN:

Opera el nivel de producción, está ubicado en la empresa, en el taller de confecciones.

JEFE INMEDIATO:

Gerente.

FUNCIONES:

Coopera con el departamento de ventas para adaptar la producción a las necesidades del cliente.

Orientar, coordinar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo conforme con las normas y procedimientos vigentes.

Planificar y programar las actividades a ser realizadas para el cumplimiento de los objetivos previstos, conforme con las políticas establecidas.

Planear la fabricación de la mercadería según la especificación de los materiales y procesos.

Supervisar la ejecución de las actividades de su departamento realizados por el equipo de trabajo.

Recibir la materia prima.

Verificar que se encuentre en perfectas condiciones.

Recibir la orden de producción para proceder a utilizar el material.

Participar en las reuniones de trabajo convocadas por el superior inmediato, a fin de tratar temas de trascendencia.

REQUISITOS ACADÉMICOS:

Egresado en Contabilidad o afines

Experiencia mínima de un año en puestos similares.

Conocimientos de contabilidad básica.

REQUISITOS PERSONALES:

Buena presencia.

Honradez.

Organización y responsabilidad.

Excelente predisposición para las relaciones interpersonales

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 22

**Diseñador****Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”



MANUAL DE FUNCIONES:

PUESTO: Diseñador

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: El diseñador se encarga del diseño de las prendas de vestir y bordado para cada una de ellas, para la fabricación.

UBICACIÓN: Opera el nivel de producción, está ubicado en la empresa, en el taller de confecciones.

JEFE INMEDIATO: Jefe de producción.

FUNCIONES:

- Diseñar los modelos de las prendas para la producción.
- Diseño de bordados para las prendas.
- Clasificar las prendas a bordar.
- Bordar las prendas.
- Coordinar con el jefe de producción el diseño de los diferentes modelos.

REQUISITOS ACADÉMICOS: Licenciatura en bellas artes con énfasis en diseño.  
Experiencia mínima de un año en puestos similares.  
Contar con variedad en su portafolio.

REQUISITOS PERSONALES: Capacidad en crear diseños innovadores.  
Inducción de tendencias que requiera el mercado.

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 23

**Operarios.****Nivel operativo.**

**El nivel operativo se encuentra conformado por jefe de ventas, vendedores, cajero, jefe de producción, diseñador, corte y confección, control de calidad.**

“MELU FACTORY”.

EMPRESA “MELU FACTORY”

MANUAL DE FUNCIONES:

PUESTO:

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

UBICACIÓN:

JEFE INMEDIATO:

FUNCIONES:

REQUISITOS ACADÉMICOS:

REQUISITOS PERSONALES:



Operarios.

Controlar trazos y cortes de cada prenda de vestir, cumplir con los pedidos a la fecha establecida.

Opera el nivel de producción, está ubicado en la empresa, en el taller de confecciones.

Jefe de producción.

Distribuir oportuna y ágilmente los cortes para la confección.

Diseñar los moldes para la confección de las prendas. Aprovechar al máximo la tela evitando de esta manera los desperdicios.

Solicitar la tela necesaria para la confección.

Realizar programas de corte diarios.

Organizar la confección de prendas.

Controlar el cumplimiento de pedidos.

Verificar que cada prenda este en óptimas condiciones.

Entregar las prendas terminadas para la comercialización, ya sea para el almacén o bajo pedido.

Título de maestra en corte y confección

Experiencia mínima 2 años en labores operativas de corte y confección.

Predisposición para trabajar en equipo.

Habilidad en corte, armado y acabado en prendas de vestir

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

### 3.5. Manual de procedimientos.

Es un resumen descriptivo de cada proceso que se ejecuta por parte de la organización, dentro de estos procedimientos existe un factor indispensable de planificación que es el tiempo,

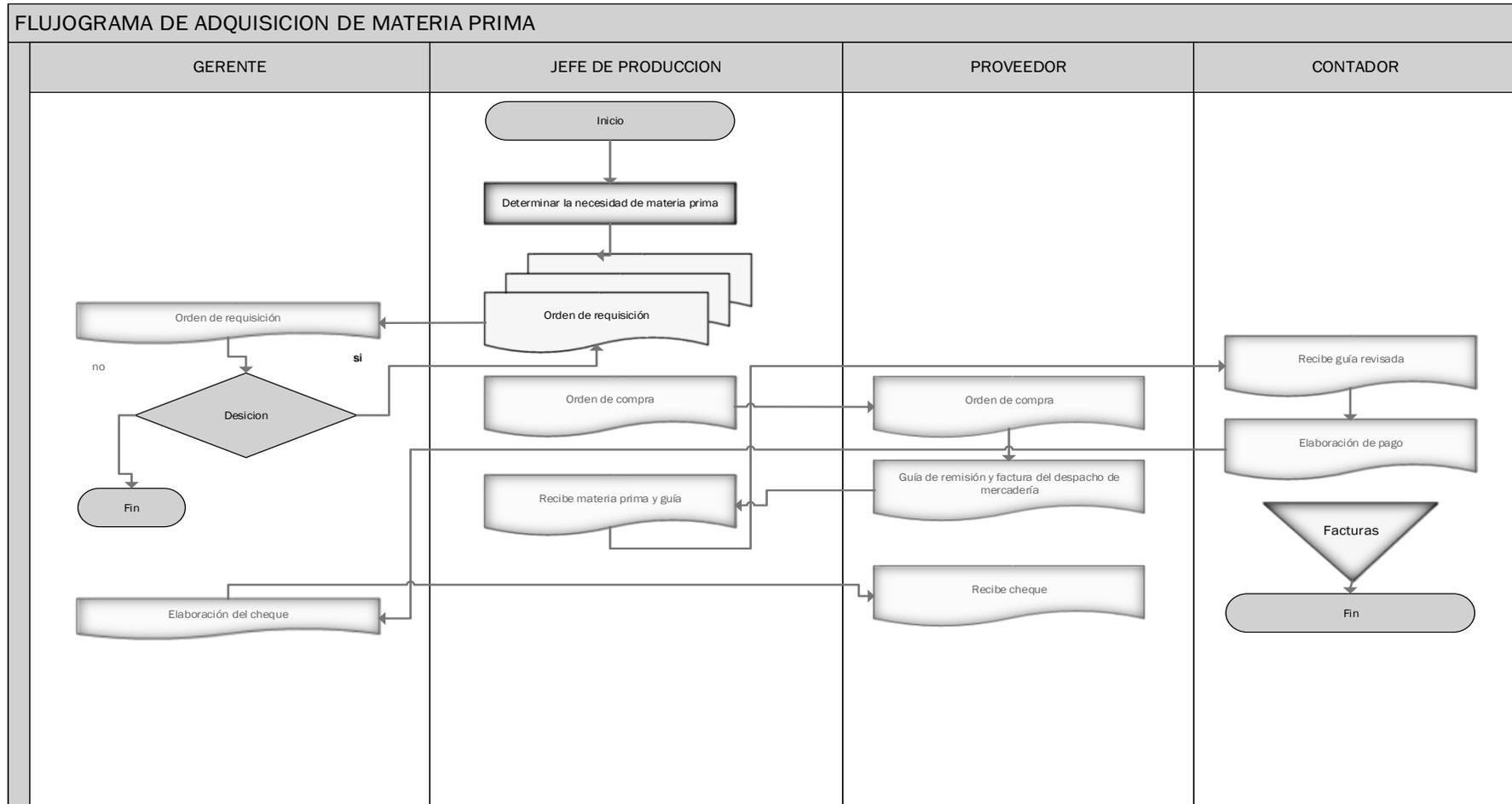
para asignación de actividades y sus respectivas tareas, así también el responsable de dicha acción.

**Tabla 24**

**Adquisición de materia prima**

| <b>“MELU FACTORY”.</b>   |  | <b>MANUAL DE</b>  |            |
|--|---|---|------------|
| <b>EMPRESA “MELU</b>   |   | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |            |
| <b>FACTORY”</b>  |   |   |            |
| <b>PROCEDIMIENTO: adquisición materia prima</b>  |   |   |            |
| <b>OBJETIVO: La adquisición de materia prima para realizar las prendas de calidad es importantes para el desarrollo de la empresa.</b> |   |   |            |
| N°   | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | TIEMPO     |
| 1  | Jefe de producción  | Determinar la necesidad de materia                                | 10 minutos |
| 2  | Jefe de producción  | Se desarrolla una orden de adquisición                            | 15 minutos |
| 3  | Gerente   | Revisa y autoriza dicha adquisición                               | 30 minutos |
| 4  | Jefe de producción  | Realiza orden de compra   | 20 minutos |
| 5  | Proveedor   | Realiza guía de remisión y factura para el despacho de mercadería | 30 minutos |
| 6  | contador  | Recibe guía, factura y elabora pago                               | 20 minutos |
| 7  | Gerente   | Elabora cheque  | 15 minutos |
| 8  | Proveedor   | Recibe cheque   | 10 minutos |

Elaborado por: La Autora



**Figura 12** *Flujograma de adquisición de materia prima*

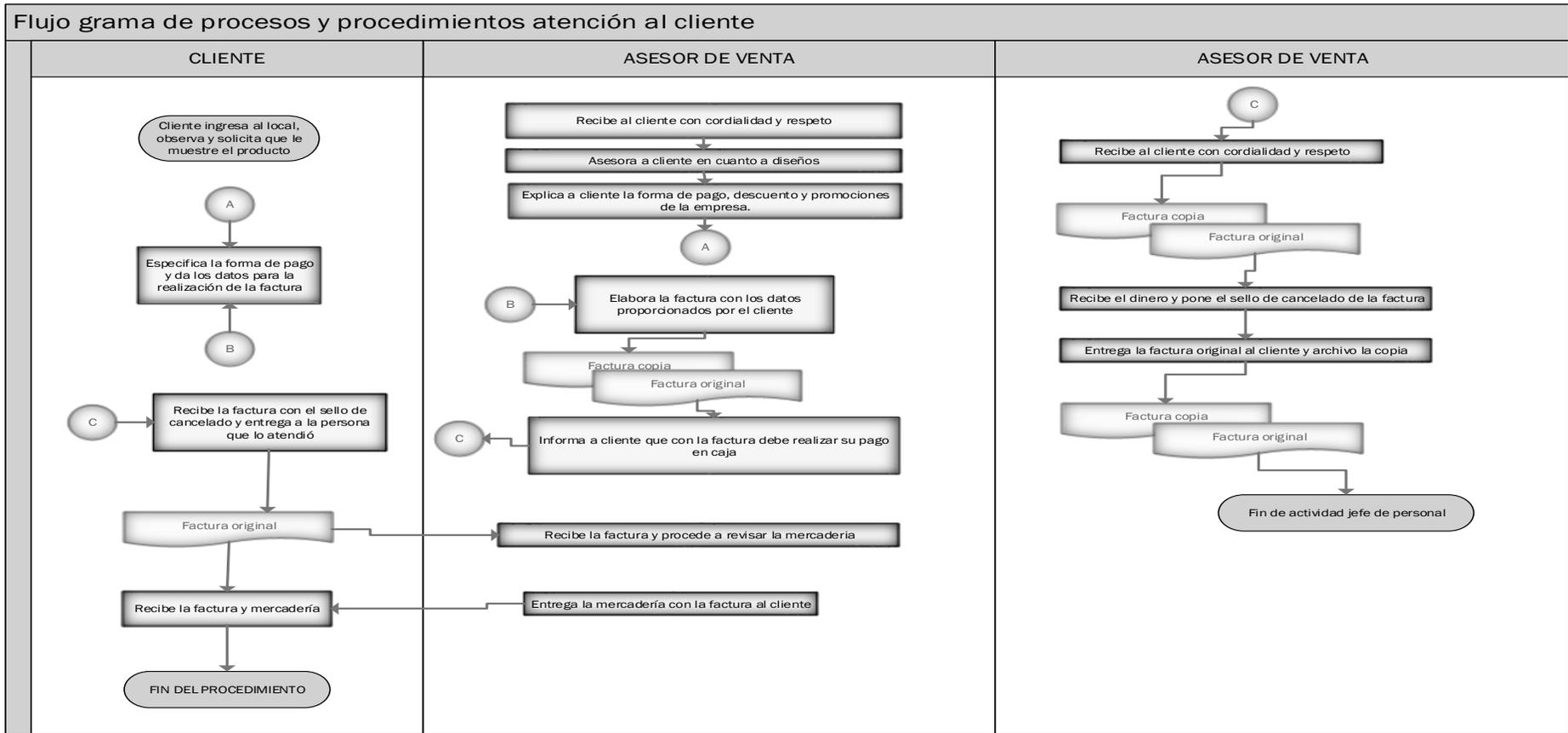
Elaborado por: La Autora

Tabla 25

**Procesos y procedimientos atención al cliente**

| <b>“MELU FACTORY”.<br/>EMPRESA “MELU<br/>FACTORY”</b>                              |                    |  | <b>MANUAL DE<br/>PROCEDIMIENTOS</b> |
|--|--------------------|---|-------------------------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: procesos y procedimientos atención al cliente</b>                |                    |   |                                     |
| <b>OBJETIVO: Para la eficiencia en la atención al cliente ya que es importante</b> |                    |   |                                     |
| <b>N°</b>  | <b>RESPONSABLE</b> | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>TIEMPO</b>                       |
| 1  | Cliente            | Cliente ingresa a la fábrica y solicita que le indiquen los productos             | 60 minutos                          |
| 2  | Asesor de venta    | Recibe con cordialidad y respeto al cliente                                       | 60 minutos                          |
| 3  | Asesor de venta    | Asesora al cliente en cuanto talla modelos formas de pago y descuentos            | 60 minutos                          |
| 4  | Cliente            | Especifica la forma de pago y proporciona datos para la factura                   | 30 minutos                          |
| 5  | Asesor de venta    | Informa a cliente que cancele en caja   | 10 minutos                          |
| 6  | Asesor de venta    | Asesor de venta recibe factura original y copia                                   | 10 minutos                          |
| 7  | Cliente            | Recibe factura con sello  | 10 minutos                          |
| 8  | Asesor de venta    | Revisa factura con sello y entrega mercadería a cliente                           | 30 minutos                          |

Elaborado por: La Autora



**Figura 13** Procesos y procedimientos atención al cliente

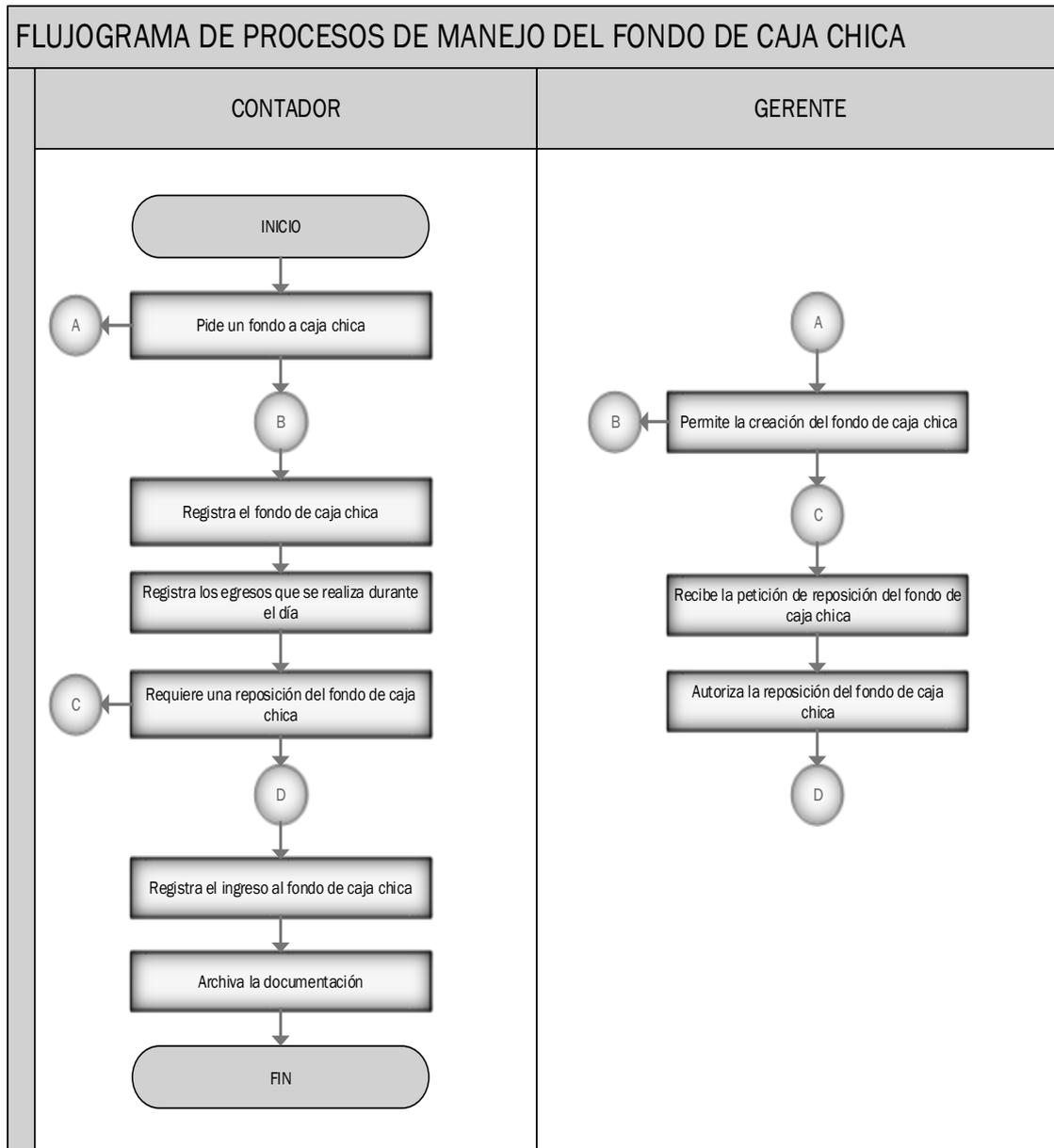
Elaborado por: La Autora

Tabla 26

## Fondo de caja chica

| “MELU FACTORY”.<br>EMPRESA “MELU<br>FACTORY”  |             |  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS |
|---|-------------|---|-----------------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: Fondo de caja chica</b>   |             |   |                             |
| <b>OBJETIVO: El manejo de caja chica tiene el objetivo de mantener un fondo para el caso de que exista un gasto de imprevisto de valor pequeño.</b> |             |   |                             |
| Nº  | RESPONSABLE | ACTIVIDAD   | TIEMPO                      |
| 1   | Contador    | Solicita al gerente un fondo de caja chica  | 10 minutos                  |
| 2   | Gerente     | Autoriza la creación del fondo de caja chica                                      | 10 minutos                  |
| 3   | Contador    | Registra en el libro diario el fondo de caja chica                                | 5 minutos                   |
| 4   | Contador    | Registra los egresos que se realicen con el fondo de caja chica                   | 5 minutos                   |
| 5   | Contador    | Archiva la documentación  | 5 minutos                   |
| 6   | Gerente     | Recibe la solicitud de reposición del fondo de caja chica                         | 15 minutos                  |
| 7   | Gerente     | Autoriza la reposición del fondo de caja chica                                    | 30 minutos                  |

Elaborado por: La Autora



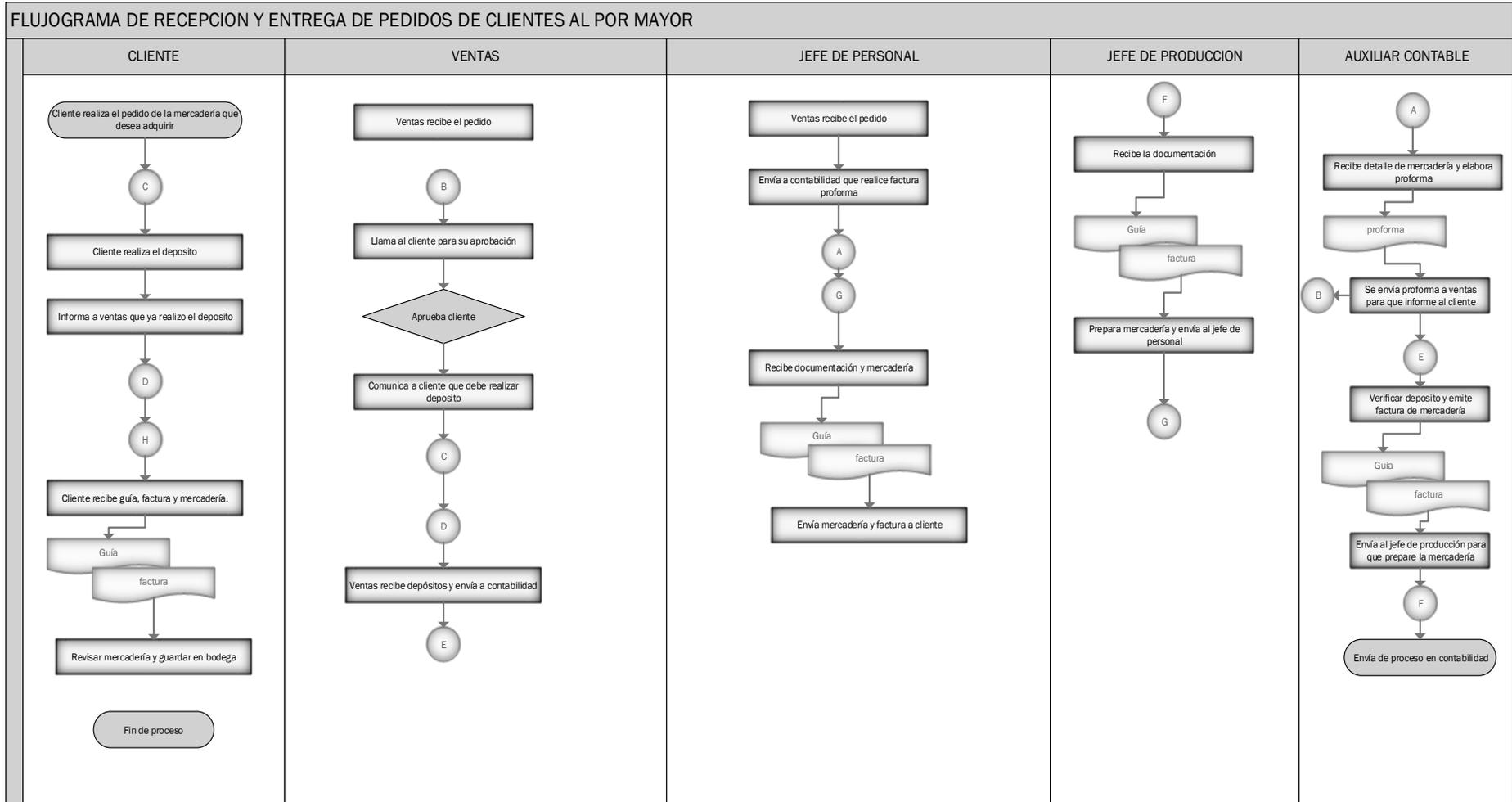
**Figura 14 Fondo de caja chica**

Elaborado por: La Autora

Tabla 27

**Recepción y entrega de pedidos a cliente al por mayor**

| <b>“MELU FACTORY”.</b>   |                    |    |               | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |
|--|--------------------|---|---------------|---------------------------------|
| <b>EMPRESA “MELU FACTORY”</b>  |                    |   |               |                                 |
| <b>PROCEDIMIENTO: recepción y entrega de pedidos a cliente al por mayor</b>              |                    |   |               |                                 |
| <b>OBJETIVO: eficiencia en la recepción y entrega de pedidos al por mayor a clientes</b> |                    |   |               |                                 |
| <b>Nº</b>  | <b>RESPONSABLE</b> | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>TIEMPO</b> |                                 |
| 1  | Cliente            | El cliente solicita mercadería requerida  | 15 minutos    |                                 |
| 2  | Ventas             | Recibe pedidos de clientes y entrega a contabilidad                                 | 15 minutos    |                                 |
| 3  | Jefe de personal   | Recibe y entrega a contabilidad para que realice la respectiva factura              | 10 minutos    |                                 |
| 4  | Contabilidad       | Realiza proforma y envía a ventas para que informe al cliente el valor a cancelar   | 10 minutos    |                                 |
| 5  | Cliente            | Aprueba y procede a realizar el depósito y comunica a ventas que realice el pago    | 30 minutos    |                                 |
| 6  | Contabilidad       | Verifica depósito y comunica al jefe de personal                                    | 20 minutos    |                                 |
| 7  | Jefe de personal   | Solicita a jefe de producción prepare mercadería                                    | 15 minutos    |                                 |
| 8  | Jefe de personal   | Envía a ventas la mercadería para el despacho al cliente                            | 20 minutos    |                                 |
| 9  | Ventas             | Procede a enviar la mercadería al cliente con documentos de respaldo a contabilidad | 20 minutos    |                                 |
| 10   | Cliente            | Recibe la mercadería revisa y firma documentación                                   | 30 minutos    |                                 |
| 11   | Contabilidad       | Se procede archivar la documentación  | 10 minutos    |                                 |



**Figura 15** Recepción y entrega de pedidos a cliente al por mayor

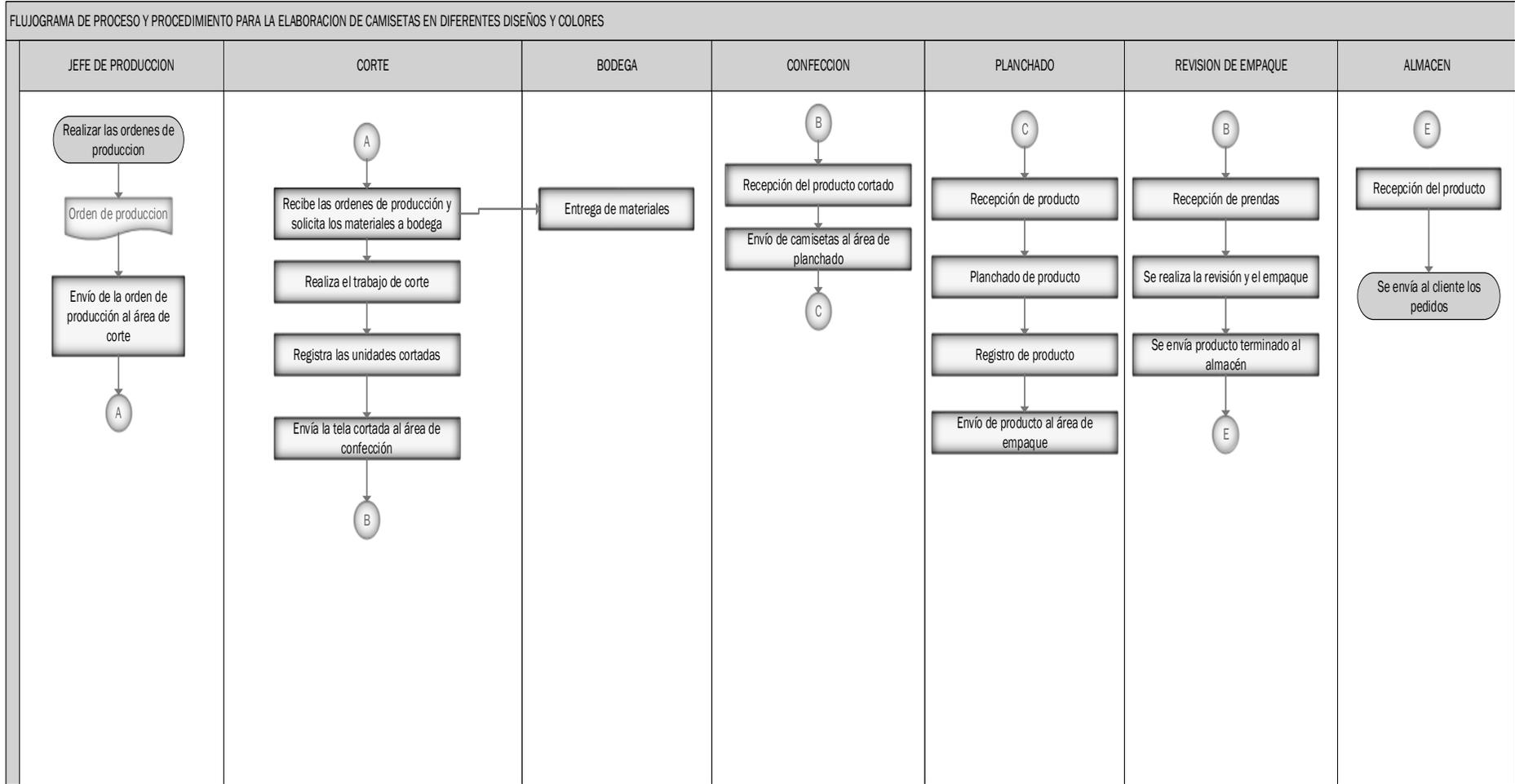
Elaborado por: La Autora

Tabla 28

## Confección de camisetas

| “MELU FACTORY”.   |                    |  | MANUAL DE<br>PROCEDIMIENTOS |
|---|--------------------|---|-----------------------------|
| <b>PROCEDIMIENTO: Confección de camisetas</b>                           |                    |   |                             |
| <b>OBJETIVO: Definir los pasos a seguir en el proceso de confección</b> |                    |   |                             |
| Nº  | RESPONSABLE        | ACTIVIDAD   | TIEMPO                      |
| 1   | Jefe de producción | Realiza ordenes de producción   | 20 minutos                  |
| 2   | Jefe de producción | Envía orden de producción al área de corte  | 10 minutos                  |
| 3   | Corte              | Recibe orden de producción y solicita materiales a bodega                         | 15 minutos                  |
| 4   | Bodega             | Entrega materiales  | 30 minutos                  |
| 5   | Corte              | Realiza el trabajo de corte   | 60 minutos                  |
| 6   | Corte              | Registra unidades cortadas  | 15 minutos                  |
| 7   | Corte              | Envía tela cortada al área de confección  | 10 minutos                  |
| 8   | Confección         | Recepción del corte   | 10 minutos                  |
| 9   | Confección         | Envía de camisetas al área de planchado   | 15 minutos                  |
| 10  | Planchado          | Recepción del producto  | 10 minutos                  |
| 11  | Planchado          | Planchado del producto y enviado al área de empaque                               | 60 minutos                  |
| 12  | Revisión y empaque | Recepción de prendas  | 30 minutos                  |
| 13  | Revisión y empaque | Revisión y empacado de los productos  | 60 minutos                  |
| 14  | Revisión y empaque | Envío al área de almacén  | 20 minutos                  |
| 15  | Almacén            | Recepción del producto  | 20 minutos                  |
| 16  | Almacén            | Se envía a los clientes los pedidos   | 15 minutos                  |

Elaborado por: La Autora



**Figura 16 Confección de camisetas**

Elaborado por: La Autora

### 3.5.1. Control de asistencia del personal

La Gerente – Propietaria será quien controlará la asistencia del personal, llevando un control del cumplimiento del horario de trabajo, registrando la hora y asistencia en el siguiente registro:

**Tabla 29**

#### ***Control de asistencia del personal***

---

CONTROL DE ASISTENCIA  
DEL PERSONAL SEMANAL

---



Fecha:

Nombres y apellidos

Hora de entrada

Firma

Hora salida almuerzo

Firma

Hora entrada almuerzo

Firma

Hora salida

Firma

Observaciones:

---

Elaborado por: La Autora

### 3.5.2. Rol de pagos individuales

El rol de pagos es un instrumento que debe proporcionarse al empleado ya que con este queda constancia de lo pagado mensualmente o quincenal.

**Tabla 30****Rol de pagos individuales**

ROL DE PAGOS INDIVIDUAL



MES:

EMPLEADO:

CARGO:

INGRESOS

**DESCUENTOS**

DETALLE

**VALOR****DETALLE**

SUELDO

**APORTE IESS**

HORAS EXTRAS

**ANTICIPOS**

COMISIONES

TOTAL INGRESOS

**\$****TOTAL DESCUENTOS**

VALOR A PAGAR \$ \_\_\_\_\_

RECIBÍ CONFORME C.I. \_\_\_\_\_

Elaborado por: La Autora

**3.6. Validación de la propuesta****3.6.1. Introducción**

Las posibles consecuencias que pueden aparecer después de la implementación del proyecto, en la ejecución de la propuesta cualquiera sea la característica se generará una verificación de un impacto de tipo educativo, ético, económico-financiero, empresarial, socio-cultural, es conveniente la elaboración del presente trabajo mediante la definición de una matriz de impactos, para lo cual se expone cada uno de ellos de una manera clara.

### **3.6.2. Características a verificar**

Los principales parámetros que se tomara en cuenta son:

- Analizar la estructura organizacional que tiene la empresa, y los métodos de evaluación del talento humano que se aplica.
- Identificar si la empresa utiliza Métodos de Planificación
- Determinar el ámbito socioeconómico donde se desenvuelven los proyectos textiles.
- Identificar las funciones y niveles de cumplimiento de las responsabilidades de cada miembro de la empresa.

Con las variables ya determinadas:

- Empresa
- Documentación
- Talento Humano
- Socioeconómico

## **3.7. Estudio estratégico**

### **3.7.1. Descripción del caso**

Se decidió a tomar esta propuesta ya que la empresa no cuenta con lo necesario para mejorar la eficiencia.

### **3.7.2. Estrategias empleadas para el estudio**

Las estrategias que van a utilizar para la validación de la propuesta

## **3.8. Descripción del estudio**

### **3.8.1. Objetivo del estudio**

Determinar las falencias de la empresa para un mejor desarrollo de la empresa

### **3.8.2 Equipo de trabajo**

- Lorena Rubio
- Diego Taboada
- María Elena Loza

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

Los impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer después de la implementación de un proyecto, en la ejecución de un proyecto cualquiera sea la característica se generará impacto de tipo educativo, ético, económico-financiero, empresarial, socio-cultural, es conveniente la elaboración del presente trabajo mediante la definición de una matriz de impactos, para lo cual se expone cada uno de ellos de una manera clara.

Se utilizará una matriz de impactos la misma que tendrá valoración de acuerdo a los siguientes criterios:

**Tabla 31**

**Matriz de impactos**

| NIVEL DE IMPACTO              | VALOR |
|-------------------------------|-------|
| <b>Impacto alto positivo</b>  | 3     |
| <b>Impacto medio positivo</b> | 2     |
| <b>Impacto bajo positivo</b>  | 1     |
| <b>No hay impacto</b>         | 0     |
| <b>Impacto bajo negativo</b>  | -1    |
| <b>Impacto medio negativo</b> | -2    |
| <b>Impacto alto negativo</b>  | -3    |

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

Es importante constatar en que forma y medida las acciones efectuadas al logro de los objetivos planteados.

El nivel de impacto se obtiene sumando los puntajes de cada indicador, y dividiendo para el número de indicadores, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{IMPACTO} = \frac{\sum \text{NIVEL DE IMPACTO}}{\text{No. DE INDICADORES}}$$

#### 4.1. Impacto económico

Impacto educativo-cultural.

Con ese impacto se logrará que el personal de la empresa tenga capacitaciones constantes, y mejorar a la vez el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo

*Tabla 32*

#### *Impacto económico*

| Indicadores                         | nivel de impacto |          |   |   |   |    |   | TOTAL     |
|-------------------------------------|------------------|----------|---|---|---|----|---|-----------|
|                                     | 3                | 2        | 1 | 0 | - | -2 | - |           |
|                                     |                  |          |   |   | 1 |    | 3 |           |
| Capacitación al personal.           |                  | x        |   |   |   |    |   | 2         |
| Atención ágil y oportuna al Cliente |                  | x        |   |   |   |    |   | 2         |
| Mejoramiento de la calidad de vida  |                  | x        |   |   |   |    |   | 2         |
| Optimización de recursos            | x                |          |   |   |   |    |   | 3         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1</b>         | <b>4</b> |   |   |   |    |   | <b>11</b> |

$$\text{NIVEL DE IMPACTO ECONÓMICO} = \frac{11}{4} = 2,75$$

**NIVEL DE IMPACTO ECONÓMICO = MEDIO POSITIVO**

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

El nivel de impacto económico evidenciado es medio positivo, debido a que la empresa está directamente relacionada con este ámbito, al crear fuentes de empleo que permiten mantener a sus empleados condiciones de vida adecuadas.

#### Generación de empleo

La demanda creciente, y la administración adecuada de recursos, permitirá ampliar la empresa, esto generara nuevas fuentes de empleo.

### **Aumento de ingresos**

Tiene un impacto medio positivo, ya que la finalidad de este manual, es aportar con métodos y procedimientos, que mejoren la organización financiera de la empresa, con esto se lograra mayores rendimientos económicos.

### **Mejoramiento de la calidad de vida**

El incremento de ingresos, permitirá el mejoramiento de la calidad de vida del recurso humano que labora en la empresa, ya que de acuerdo al desempeño que tengan, serán retribuidos.

### **Optimización de recursos**

Optimización de recursos, materiales, económicos, financieros y tecnológicos tiene un impacto alto positivo, ya que con reestructuración de los procesos, se podrá obtener mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

## **4.2. Impacto social**

*Tabla 33*

### *Impacto social*

| Indicadores                           | Nivel de impacto |   |   |   |    |    |    | TOTAL |
|---------------------------------------|------------------|---|---|---|----|----|----|-------|
|                                       | 3                | 2 | 1 | 0 | -1 | -2 | -3 |       |
| <b>Ambiente laboral</b>               | x                |   |   |   |    |    |    | 3     |
| <b>Seguridad laboral</b>              |                  | x |   |   |    |    |    | 2     |
| <b>Atención de calidad al cliente</b> |                  | x |   |   |    |    |    | 2     |
| <b>Estabilidad laboral</b>            | x                |   |   |   |    |    |    | 3     |

---

|              |          |          |           |
|--------------|----------|----------|-----------|
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>10</b> |
|--------------|----------|----------|-----------|

---

$$\text{NIVEL DE IMPACTO SOCIAL} = \frac{10}{4} = 2.5$$

### **NIVEL DE IMPACTO SOCIAL = MEDIO POSITIVO**

---

**Fuente:** Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

El impacto social está ubicado en un nivel medio positivo, se trata de mejorar la calidad del servicio, mediante una adecuada organización en las tareas y funciones de cada uno de los trabajadores y empleados de la empresa, se verá reflejada en las entregas del producto llegando al cliente de una forma ágil y oportuna, esto ayudará a la disminución de costos lo que beneficiará directamente al consumidor final otorgándole productos de calidad a bajo precio.

#### **Ambiente laboral**

Tiene un impacto alto positivo, ya que si todos los que conforman la empresa tienen sus funciones bien definidas, será más fácil cumplir con el trabajo, se fomentara el trabajo en equipo, para mejorar el ambiente laboral.

#### **Seguridad laboral**

Tiene un impacto medio positivo, toda empresa está obligada a brindar al trabajador condiciones e instalaciones adecuadas para desarrollar su trabajo, así como también los materiales y equipos necesarios.

#### **Atención de calidad al cliente**

Tiene un impacto medio positivo, debido a que una buena organización administrativa lograra el éxito de la empresa, los clientes son la razón de ser de la empresa, y es por ello que merecen ser tratados de la mejor manera posible.

### **Estabilidad laboral**

Tiene un impacto alto positivo, ya que si se realiza una adecuada selección de personal, se contara con personas capacitadas y calificadas para el puesto, esto asegurara el puesto de cada uno de los empleados.

### **4.3. Impacto educativo**

*Tabla 34*

#### *Impacto educativo*

| Indicadores  | Nivel de impacto |          |   |   |    |    |    | TOTAL    |
|--|------------------|----------|---|---|----|----|----|----------|
|  | 3                | 2        | 1 | 0 | -1 | -2 | -3 |          |
| Generación de conocimientos                                      |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| Fuente de consulta   |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| Ampliación de conocimiento                                       |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| <b>TOTAL</b>   |                  | <b>3</b> |   |   |    |    |    | <b>6</b> |
| <b>NIVEL DE IMPACTO EDUCATIVO = <math>\frac{6}{3} = 2</math></b> |                  |          |   |   |    |    |    |          |
| <b>NIVEL DE IMPACTO EDUCATIVO = MEDIO POSITIVO</b>               |                  |          |   |   |    |    |    |          |

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

El impacto educativo tiene un nivel medio positivo, ya que esta investigación servirá como fuente de consulta para los estudiantes y público en general.

### **Generación de conocimiento**

La elaboración de este proyecto nos permitió investigar un poco más de lo aprendido en las aulas universitarias, entregando un buen material.

### Fuente de consulta

La elaboración de este manual, no solo servirá para mejorar la administración de la empresa, sino que además servirá de fuente de consulta, tanto para estudiantes como para el público en general.

### Ampliación de conocimiento

La ejecución de este proyecto servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra vida estudiantil, y ayudar a otras personas con nuestra investigación.

### 4.4. Impacto empresarial

*Tabla 35*

#### *Impacto empresarial*

| INDICADORES               | NIVEL DE IMPACTO |          |   |   |    |    |    | TOTAL     |
|---------------------------|------------------|----------|---|---|----|----|----|-----------|
|                           | 3                | 2        | 1 | 0 | -1 | -2 | -3 |           |
| Espíritu emprendedor      |                  | x        |   |   |    |    |    | 2         |
| Toma de decisiones        | x                |          |   |   |    |    |    | 3         |
| Eficiencia en el trabajo  | x                |          |   |   |    |    |    | 3         |
| Competencia               |                  | x        |   |   |    |    |    | 2         |
| Estructura organizacional | x                |          |   |   |    |    |    | 3         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>3</b>         | <b>2</b> |   |   |    |    |    | <b>13</b> |

$$\text{NIVEL DE IMPACTO EMPRESARIAL} = \frac{13}{5} = 2,6$$

**NIVEL DE IMPACTO EMPRESARIAL= ALTO POSITIVO**

---

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

El impacto empresarial tiene un nivel alto positivo, ya que la presente investigación ayudará a mejorar los procesos dentro y fuera de la empresa, lo que le diferencia de otras

empresas. Genera calidad empresarial, permitiendo de esta manera que la empresa comience a ser reconocida en el mercado ganando prestigio y credibilidad.

### **Espíritu emprendedor**

La función específica de los emprendedores es la capacidad para tomar decisiones adecuadas para la empresa, percibe oportunidades que otros no ven. Si se posee un espíritu emprendedor se logrará crear una empresa que atienda las necesidades de los clientes, así como también de los empleados.

### **Toma de decisiones**

El presente manual constituye una herramienta que ayudará a la toma de decisiones, al proporcionar políticas y procesos detallados.

### **Eficiencia en el trabajo**

Uno de los aspectos mejorados, es la eficiencia en el trabajo, ya que este manual ayudara a definir las funciones de cada trabajador, lo cual permite optimizar los recursos.

### **Competencia**

La aplicación de este manual brinda una ventaja competitiva frente a otras empresas cumpliendo las necesidades del mercado, al ser una empresa organizada que delimita funciones, establece procedimientos y responsables de los mismos, puede fácilmente adaptarse a los continuos cambios del entorno.

## Estructura organizacional

La empresa ahora tiene claro la estructura organizacional, y el nivel jerárquico al que corresponde cada persona. También cuenta con un organigrama funcional bien definido.

## Trabajo en equipo

El trabajo en equipo permite fortalecer el crecimiento de la empresa, es por ello que tiene un impacto alto dentro de la misma.

### 4.5. Impacto general

*Tabla 36*

*Impacto general*

| Impactos           | nivel de impacto |          |   |   |    |    |    | TOTAL    |
|--------------------|------------------|----------|---|---|----|----|----|----------|
|                    | 3                | 2        | 1 | 0 | -1 | -2 | -3 |          |
| <b>Económico</b>   |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| <b>Social</b>      |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| <b>Educativo</b>   |                  | x        |   |   |    |    |    | 2        |
| <b>Empresarial</b> | x                |          |   |   |    |    |    | 3        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1</b>         | <b>3</b> |   |   |    |    |    | <b>9</b> |

$$\text{NIVEL DE IMPACTO GENERAL} = \frac{9}{4} = 2,25$$

**NIVEL DE IMPACTO GENERAL= MEDIO POSITIVO**

---

Fuente: Melu Factory, La autora

Elaborado por: La Autora

El proyecto ha generado un impacto medio positivo en forma general en los ámbitos económico, social, educativo, y empresarial; esto se debe a que la aplicación del Manual Administrativo Financiero fue acogida en la empresa.

En la medida en que transcurra el tiempo será necesaria una permanente revisión y adaptación del mismo para que éste, mantenga e inclusive supere los niveles de impacto que no han alcanzado el resultado deseado.

## CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la empresa MELU FACTORY muestra la factibilidad de alcanzar los objetivos planteados e incluso superarlos, sin embargo los resultados determinaron la inexistencia de la perspectiva institucional dado por un plan estratégico, una cultura organizacional, un manual de funciones, un manual de procesos.
- La empresa no brinda una adecuada comunicación y difusión de la misión a sus trabajadores, además que carece de visión, valores y objetivos institucionales.
- Al realizar la investigación se pudo comprobar que la empresa no tiene una adecuada asignación de funciones, tampoco están establecidos los niveles jerárquicos.
- Para comprender adecuadamente los términos relacionados con la propuesta se desplegó la investigación de los conceptos y definiciones de temas y subtemas de importancia de fuentes como libros, publicaciones y sitios web legalmente autorizados.
- La propuesta está compuesta de objetivos estratégicos, la misión, visión, valores y principios, se ha planteado también la estructura orgánica y el manual de funciones de cada uno de los socios, un manual de procedimientos.
- La empresa no posee de un manual de procedimientos, lo que esto ocasiona la entrega de los productos a tiempo y con las especificaciones adecuadas.
- En Melu Factory no existe capacitación para el desempeño de las labores a sus trabajadores la cual es importante tanto para el empleado como el empleador.

## RECOMENDACIONES

- La Propietaria debe publicar a todo el personal que labora en la empresa la misión, visión y objetivos que se han planificado en desarrollo de la propuesta, esta comunicación debe hacerse en forma constante o en cualquier momento que el empleado lo solicite, así se estará cumpliendo con los objetivos planteados.
- La Propietaria contará con un organigrama funcional adecuado, el mismo que permite conocer el nivel jerárquico, las funciones de cada una de las personas que laboran y facilita la comunicación entre los integrantes de la empresa.
- La empresa debe implementar y ejecutar proyectos de capacitación al personal para que desarrollen sus labores de la mejor manera posible contribuyendo así al crecimiento productivo y económico.
- La empresa debe diseñar la identificación de la entidad, que debe ser planteada por los integrantes de una organización, por lo que se recomienda a la entidad aplicar identidad institucional.
- Se recomienda determinar los impactos reales de toda organización para medir su incidencia de lo que hoy en día es el Plan Nacional de Desarrollo.

**BIBLIOGRAFÍA**

(s.f.). Obtenido de  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4265/1/02%20ICA%20997%20TESIS.pdf>

Benjamin. (2010).

Bernal. (2013).

Bernal, T. C. (2012). *introduccion a la administracion de las organizaciones*. Mexico: Pearson educacion de mexico.

Bravo. (2009). *administracion de empresas*.

Carrillo, G. (2013). *Finanzas Publicas*. Quito.

Catarota. (2011).

Chiavenato. (2010).

Edgar, M. (2011).

Franklin y Gomez . (2012).

Franklin, f. E. (2009). *Organizacion de empresas y estructura* . mexico : McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, .

Larson, K. (2010).

Mercedes. (2010).

Ortiz, I. (2010).

Puente, W. (s.f.). *Portal de Relaciones Públicas*. Obtenido de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Sierra Arango & Bernal Torres. (2013).

BRAVO, Mercedes, CONTABILIDAD GENERAL, Séptima Edición 2010. Pág. 12

CHIAVENATO, I. (2010). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. Pág. 8

ENRIQUE Benjamín Franklin F., (2011), *Organización de Empresas*.

FERNÁNDEZ, Esteban. (2010), *Administración de empresas, un enfoque interdisciplinar*, 1era ED, Paraninfo, Colombia. P

GRIFFIN, Ricky. (2011), *Administración*, Cengage Learning, 10ma ED, México LARA, Aturo, (2012), *Toma el control de tu negocio*, Editorial empresarial LID, 1era ED, México,

MARTÍNEZ, Daniel; MILLA, Artemio, (2012), *La elaboración de un plan estratégico y su implementación a través del cuadro de mando integral*, 1era ED, Díaz Santos, España. Pág. 8

MONTEROS, Edgar en su obra *Manual de Gestión Micro empresarial primera edición*

ROBBINS, Stephen. (2013), *Comportamiento organizacional*, Pearson, México, 15 ED,

RODRIGUEZ, Inma, (2013), *Dret penal II*, Editorial UOC, 1era ED, Romanyá,

SIERRA Arango, H. D., & Bernal Torres, C. A. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson/ 2 ed.

ZAPATA, Pedro; (2010); *CONTABILIDAD GENERAL*; Novena Edición, Colombia, Editorial Mc Graw Hill.

## LINKOGRAFÍA

- <https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/mod/book/view.php?id=1145&chapterid=844> 2.
- <https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/mod/book/view.php?id=1145&chapterid=845>
- [http://www.ifrs.org/Documents/8\\_NotasallosEstadosFinancieros.pdf](http://www.ifrs.org/Documents/8_NotasallosEstadosFinancieros.pdf)
- <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1298/1/02%20ICA%20348%20TESIS.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL****ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA TEXTIL MELU  
FACTORY**

**La presente entrevista tiene como fin conocer cómo se encuentra la situación administrativa financiera de la empresa textil MELU FACTORY**

**INDICACIONES.-** A continuación se encuentra detallado un cuestionario, mismo que deberá ser contestado de forma veraz para consolidar información y determinar la situación actual de la empresa.

1. ¿Cuenta con una estructura organizacional adecuada?

-----  
-----

2. ¿Otorga usted a sus empleados herramientas que les permita realizar de forma detallada y ordenada las actividades de la empresa?

-----

3. ¿Utiliza un modelo de control interno para el personal que desarrolle las actividades?

-----

4. ¿Piensa usted que con la forma de contratar, deja claro cuáles son las funciones de cada empleado?

-----

5. ¿Realiza usted capacitaciones continuas al personal?

-----

6. ¿Se realiza planes sobre temas administrativos?

-----

7. ¿Cuenta con un reglamento interno para la organización?

-----

8. ¿La empresa cuenta con alguna certificación?

-----

9. ¿Para qué sus ventas sean buenas tomas algunas medidas?

-----

10. ¿Ha sido fácil realizar las inversiones para la empresa?

-----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA TEXTIL MELU  
FACTORY.**

**La presente encuesta es con el fin de conocer cómo se encuentra la situación administrativa y financiera de la empresa textil MELU FACTORY**

**INDICACIONES.-** A continuación se encuentra detallado un cuestionario, mismo que deberá ser contestado de forma veraz para consolidar información y determinar la situación actual de la empresa.

Favor marque con una "X" la alternativa según su criterio.

**DATOS TÉCNICOS:****EDAD:.....CARGO:.....GENERO:.....****• Tabulación y análisis de resultados**

- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Si ( )

No ( )

- ¿Para el cumplimiento de las actividades, usted está sujeto a políticas, reglamentos, principios y valores otorgados por la empresa?

Si ( )

No ( )

- ¿La gerente propietaria le ha dado a conocer las funciones que debe desempeñar en su cargo?

Si ( )

No ( )

- ¿Qué tipo de dificultades le han ocasionado no tener definido de forma documentada sus funciones?

Atrasos en los procesos ( )

Duplicidad de funciones ( )

Llamados de atención ( )

- ¿Con la organización de funciones, considera usted que mejorara el desempeño?

Definitivamente si ( )

Probablemente si ( )

Indeciso ( )

Probablemente no ( )

Definitivamente no ( )

- ¿La gerencia ha establecido cursos de capacitación para mejorar sus funciones?

Permanentemente ( )

Esporádicamente ( )

No establece ( )

- ¿Los productos que actualmente ofrece la empresa son innovadores y competitivos en el cantón?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Ni bueno ni malo ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

- ¿Qué importancia cree que tenga para la empresa la llegada de turistas al cantón?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Ni bueno ni malo ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

- ¿La empresa tiene tecnología de calidad para realizar sus funciones?

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

- ¿Usted utiliza algún método para el registro de las actividades dentro de la empresa?

Definitivamente si ( )

Probablemente si ( )

Indeciso ( )

Probablemente no ( )

Definitivamente no ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

FOTOGRAFÍAS



