



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología Superior en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

“Plan de mejora para la microempresa Luattec S.A, dedicada a la venta de celulares
al por mayor y menor en la ciudad de Guayaquil”.

Autor:

Jeanpierre Andrés Garnica Palacios

Tutora:

Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos

Guayaquil - Ecuador

2022

**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología Superior en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

“Plan de mejora para la microempresa Luatec S.A, dedicada a la venta de celulares al por mayor y menor en la ciudad de Guayaquil”.

Autor:

Jeanpierre Andrès Garnica Palacios

Tutora:

Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos

Guayaquil - Ecuador

2022

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, **Jeanpierre Andrès Garnica Palacios**, declaro bajo juramento que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de empresas, titulado: **“Plan de mejora para la microempresa Luattec S.A, dedicada a la venta de celulares al por mayor y menor en la ciudad de Guayaquil”**. es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de titulación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Jeanpierre Andrès Garnica Palacios.

C.I 0950904656

Reconocimiento de Firma Notariado

Copia de cedula y certificado de votación a color

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Yo, **Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos**, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Plan de mejora para la microempresa Luatec S.A, dedicada a la venta de celulares al por mayor y menor en la ciudad de Guayaquil”**., fue elaborado por el Sr Jeanpierre Andrés Garnica Palacios, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....
Cpa. Vanessa Bonín Campos
Tutora de Trabajo de Titulación.

DEDICATORIA

A DIOS todo poderoso por sus bendiciones que siempre me ha dado y me ha cuidado tanto a mi como a mi familia y como lo dice en su palabra.

“Todo lo puedo en cristo que me fortalece” Filipenses 4:13

A mis padres por ser ese pilar fundamental en mi vida que con sus buenos consejos y ejemplos que ellos me han enseñado soy lo que soy ahora, a mis hijos por ser esos motores que me motivan a salir adelante por ellos y darle siempre lo mejor y que vean en mi todo lo bueno de la vida y ser su ejemplo.

Jeanpierre Andrés Garnica Palacios.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco de todo corazón a la empresa Luattec S.A. por haberme dado el trabajo y la información , para poder aprender más sobre cómo administrar una empresa y permitirme haber llegado hasta esta última etapa de mis estudios ya que si no me diera el tiempo para estudiar no podría haber terminado la carrera universitaria , por ello quiero expresar mi más sincero testimonio de gratitud a mis padres por haber siempre estado ahí ayudándome en todas las maneras , apoyándome a pesar de las circunstancias que uno pasa, también al Instituto Tecnológico de Formación por haber permitido superarme y al personal docente de la carrera de Administración de empresas

Jeanpierre Andrés Garnica Palacios.

Índice Contenido

Resumen	15
Abstract.....	16
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I.....	4
FUNDAMENTACIÓN	4
1.1. Marco Histórico	4
1.2. Marco Teórico.....	8
1.3. Marco conceptual.....	13
1.4. Marco jurídico.....	15
CAPÍTULO II.....	23
Metodología Empleada.....	23
Enfoque de la Investigación.....	23
Tipos de Estudio	23
Descriptivo:	23
Explicativo:	23
Métodos de investigación.	23
Métodos teóricos.....	24
Análisis y Síntesis.	24
Histórico – lógico	25
Inducción y Deducción.....	25
Métodos Empíricos.....	25
Observación	25
Entrevista	26
Encuesta	26
Método Estadístico.	26
Análisis de Resultados	26
Análisis de las encuestas	27
Análisis de las entrevistas	37
Análisis de la Observación.....	38
Capítulo III	39
Desarrollo de la propuesta	39

Herramientas de Análisis	39
Foda	39
Modelo CAPA.....	40
Título de la propuesta	42
Objetivo de la propuesta	42
Descripción de la propuesta	42
Llevar un buen control de inventario	42
• No considerar el tiempo de reabastecimiento de tus proveedores.....	43
La falta de comunicación en redes sociales	44
Falta de capacitaciones al personal.....	45
Plan organizacional	45
Objetivos	46
Estructura organizacional	47
Organigrama.....	47
Manual de funciones	49
Factibilidad	51
Cronograma de actividades.....	52
RESULTADOS ESPERADOS.....	53
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
Bibliografía.....	55
Anexo de entrevista	59
Análisis de la entrevista aplicada al dueño de la empresa	59
Personal administrativo de recursos humanos	60
Presupuesto	72

Informe del Urkund

Resumen

La presente investigación consiste en elaborar un plan de mejora para la microempresa Luatec s.a. Estas acciones a desarrollar permitirán a canalizar los problemas que maneja la empresa. Detectar las falencias que existen en la bodega con el inventario y tomar correctivos oportunos y certeros para mejor rendimiento de los colaboradores. A fin de tener mejores resultados en ventas. Para esta investigación se obtuvieron conocimientos como: histórico-lógico, inducción-deducción y análisis-síntesis, que se aplicaron en la investigación presente.

A medida que se desarrolló este trabajo se efectuaron técnicas de investigación que permiten conocer la situación de una forma más precisa como la observación y encuesta. Se tomó los resultados de esta encuesta y se tabularon en Microsoft Excel para proyectar a través de cuadro estadísticos.

Palabras Claves: Plan de mejora, Estrategias, Análisis, Técnicas, Proceso

Abstract

The present investigation consists of elaborating an improvement plan for the microenterprise Luatec s.a. These actions to be developed will allow channeling the problems that the company handles. Detect the shortcomings that exist in the warehouse with the inventory and take timely and accurate corrective measures for better performance of the collaborators. In order to have better results in sales. For this investigation, knowledge was obtained such as: historical-logical, induction-deduction and analysis-synthesis, which were applied in the present investigation.

As this work was developed, research techniques were carried out that allow knowing the situation in a more precise way, such as observation and survey. The results of this survey were taken and tabulated in Microsoft Excel to project through statistical tables.

Keywords: Improvement plan, Strategies, Analysis, Techniques, Process

INTRODUCCION

En la actualidad cada una de las personas quiere emprender en sus negocios o en lo que desea pero tienen miedo al fracaso pero si no lo intentan no sabe qué mismo va a generar si es algo positivo o negativo pero se queda con la duda e intriga y no lo hace por miedo , así mismo no tienen idea de cómo empezar un negocio de qué manera lo quiere desarrollar o que necesitan para poder ser una empresa de forma legal, y como lo más fácil es realizar las cosas de manera ilegal por ese camino se van primero y se acostumbran a manejar una comercialización evadiendo todas las leyes del estado que se necesitan para la venta de celulares esto causa una gran problemática porque nos impide crecer el mercado local , para evitar estas problemáticas que se generan es esencial y de muy importancia que las personas centren su atención de como poder ser una empresa legal y no lleguen a ser multados o sancionados.

La empresa Luattec S.A es un negocio familiar que está ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil al frente del malecón 2000 dentro del centro comercial plaza malecón que cuentan con 2 locales número 2 y 4 ,que se dedica a la venta de celulares, accesorios al por mayor y menor ,teniendo 5 años en el mercado local , sin embargo esta empresa tiene varios problemas ya que no tienen bien claro cómo organizarse en el mercado legal por el motivo que no tienen el conocimiento de que deben hacer para tener un mejor control de inventario y también mejorar el control de su contabilidad en el negocio.

Por lo que me vi obligado ya que elaboro ahí a ver cuáles son sus defectos y virtudes que tiene la empresa, Ya que el problema era que en los primeros años era un caos total por lo que no llevaban un orden no registraban todos los modelos en el inventario eso causaba un descuadre en el stock por lo que existía muchas pérdidas y a la vez como dueñas ellas no sabían cómo llevar el manejo de todo, a su vez de hacer que su negocio se vuelva una empresa, legal no tenía ni la mínima idea entonces yo como familia de ellas les dije que primero tenía que contratar un contador donde le controlen todas sus ingresos y egresos para que las asesore cual es el proceso de hacer una empresa legal.

Con los conocimientos adquiridos en el Instituto Tecnológico de Formación especialmente en la carrera administración de empresa y a las asignaturas administración y derecho empresarial, les compartí a mis jefas que son mis primas los conocimientos aprendidos de cómo fortalecer las debilidades que tenía la empresa.

Por tal motivo tener un manual de funciones o un plan organizacional es algo que

primero debemos hacer en una empresa para que esté preparado y listo para un mercado tan competitivo, aquí van a observar diferentes actuaciones que deben generarse en el área administrativa, este proporciona un enfoque claro del objetivo final y lo que desea llegar hacer en un futuro.

Por lo que se realizó un análisis interno de la empresa, comprendido por un análisis situacional que comprende los antecedentes y la base legal de la empresa, una reseña histórica que da el contexto para el desarrollo de como reestructurar la empresa Luatec S.A. y se culminó con un análisis actual con la estructura organizacional actual de la empresa y un resumen de las funciones actuales que realizan cada uno de los integrantes de la empresa.

Se realizó un análisis externo que parte de un estudio de macro ambiente y microambiente analizando las fuerzas externas e internas que influyen sobre la compañía, lo cual nos ayudará para identificar el FODA de la empresa, por lo cual la empresa se vio necesaria a identificar cuáles son solos problemas que le generan.

También se realizó un análisis interno para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, de igual forma se realizó un análisis externo para identificar las oportunidades con las que cuenta Luatec S.A., así como también las amenazas. Por existir en la zona numerosos competidores se aplicaron técnicas y estrategias y se las adaptó en la medida posible con la información obtenida se elaboró una matriz FODA. Procedimos a elaborar del plan estratégico para la empresa Luatec S.A. que parte de la realidad actual de la empresa en el cual se diseñaran la visión y misión estratégica; así mismo como los objetivos funcionales, seguido de las estrategias e indicadores que nos ayudaron a controlar el cumplimiento de las mismas; acompañado de un mapa estratégico para su mayor comprensión. Para finalizar se definieron las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después del desarrollo de la investigación.

Problema de investigación

¿Cómo influye la implementación de un plan de mejora en la productividad de la empresa Luatec S.A.?

Objetivo de la investigación

Elaborar un plan de mejora para la empresa Luatec S.A.

Con el presente objetivo se pretende que la empresa Luatec mejore de forma considerable en cuanto a su productividad, organización y desempeño de sus colaboradores.

La presente investigación constará de tres capítulos, mismos que se encuentran compuestos de la siguiente manera:

En el capítulo I se abordará acerca de la Fundamentación, se realizará el marco histórico sobre el origen y evolución de la problemática, en el marco teórico se citarán autores relevantes que aporten sus teorías sobre el plan de mejora y su estructura, en el marco legal se indicarán las leyes y reglamentos que sustentan la investigación.

En el capítulo II se realizará la metodología empleada en el proceso investigativo, donde se indicará el enfoque, tipos de investigación, métodos y técnicas empleadas.

En el capítulo III se desarrollará la propuesta de la investigación, la cual consiste en desarrollar un plan de mejoras.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN

1.1.Marco Histórico

Historia del plan de mejoras

La historia del plan de mejoras comienza cuando finalizó la segunda guerra mundial en la cual las plantas nucleares de Hiroshima y Nagasaki ubicadas en Japón estallaron dejando en ruinas el país. Esta guerra dejó como resultado grandes crisis económicas, escases de alimentos, pérdida de 2 millones de habitantes aproximadamente, la capacidad industrial se redujo casi por completo en comparación a lo que era antes de lo sucedido. Estados Unidos al ser aliado envió ayuda, estableciendo un gobierno militar comandado por el estadounidense Douglas MacArthur, quien fue el encargado de la reconstrucción de la nación, la primera etapa de este complejo proceso se basó en la creación de reformas direccionadas a la descentralización de poderes, eliminación de los múltiples monopolios, en el ámbito agrícola se crearon leyes para mejorar la distribución de tierras y aumentar la producción. Años más tarde las industrias empezaron a implementar nuevas tecnologías en sus procesos. Una vez que los países aliados abandonaron el territorio japonés, el país alcanzaba un PIB semejante al que tenía antes de la guerra. Para lograr convertirse en la potencia mundial que es actualmente aplicaron disciplinas características en su cultura como lo es la responsabilidad, el respeto hacia los demás, establecimientos de jerarquías, todas estas aplicadas al factor trabajo de esta manera lograron surgir. Años más tarde el famoso físico matemático William E. Deming fue partícipe del primer censo realizado en Japón, se familiarizo mucho con esta cultura, aportando a mejorar la calidad de los productos y de esta manera surge el premio Deming otorgado a la excelencia en calidad. Con el paso de los años el ser humano está expuesto a constantes cambios con el objetivo de mejorar la calidad de vida, progresando a la par con las mejoras que realizan las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus consumidores. Antes se creía que el cliente siempre tiene la razón, pero esta perspectiva cambia a raíz de los estudios y publicaciones realizadas por Deming la productividad y las mejoras de las empresas se basan en satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos proponiendo 14 principios que debe cumplir la gerencia para lograr las mejoras dentro de la organización.

Historia de los celulares

La historia del celular, del teléfono celular o teléfono móvil, comenzó en la secuencia de desarrollos e innovaciones tecnológicas y descubrimientos científicos que han permitido la creación de los teléfonos móviles. También incluye su evolución en el tiempo hasta convertirse en las herramientas polifacéticas que manejamos hoy en día.

Mucho antes del celular, los teléfonos fueron inventados por Antonio Meucci a finales del siglo XIX y patentados por Alexander Graham Bell. Estaba diseñado para transformar impulsos eléctricos en la voz humana. A lo largo de casi 100 años de historia, el teléfono celular evolucionó mucho hasta convertirse en los dispositivos que tenemos (aunque cada vez menos) en nuestros hogares.

Sin embargo, para que el teléfono celular o incluso el inalámbrico pudieran ser posibles, debía también descubrirse la radio. Es decir que el celular requería que se desarrollara la transmisión de información vía ondas electromagnéticas y, posteriormente, a través de microondas satelitales.

Una vez descubiertas estas dos tecnologías, era cuestión de tiempo hasta que aparecieran los primeros teléfonos “sin hilo”.

La idea de fabricar un teléfono celular no es tan nueva como su fabricación, ya que en 1947 el ingeniero D. H. Ring ya había propuesto algunos bocetos a los Laboratorios Bell. Sin embargo, carecían de la tecnología necesaria para elaborarlos.

En la década de 1960 todas las grandes compañías de telecomunicaciones manejaban el mismo concepto, y competían por ser la primera que lograra hacerlo efectivo. Finalmente, la primera empresa en diseñar un teléfono celular fue Laboratorios Bell, cuya patente fue aprobada en 1972.

Sin embargo, el primer prototipo de teléfono celular fue demostrado en 1973 por Motorola, mediante una llamada de Martin Cooper desde una calle de Nueva York. El teléfono era un modelo DynaTAC 8000X y la llamada se efectuó precisamente a su mayor competidor del área, Joel Engel, de los Laboratorios Bell de AT&T.

El DynaTAC 8000X empezó a comercializarse en 1984. Pesaba alrededor de 1 kilogramo y medía 33 x 4,4 x 8,9 centímetros. Su batería permitía apenas una hora de comunicación o una espera de ocho horas en red.

En la década de 1980 apareció Ameritech Mobile Communications, LLC, la primera empresa en brindar servicios de telefonía celular. Para ello empleaba canales de radio analógicos (frecuencias de alrededor de 450 MHz) con frecuencia modulada (FM). Algunos de los primeros teléfonos de este tipo fueron de la empresa Ericsson, marca NMT 450.

Esta generación de celulares era aparatosa y poco útil para estándares actuales, pero fue un enorme avance en comunicación y tecnología. En 1986 Ericsson modernizó sus equipos, lanzando el NMT 900, y empresas como AMPS (Advanced Mobile Phone System) y TACS (Total Access Communication System) operaron en Estados Unidos y otros países del primer mundo.

Historia de los emprendimientos/ microempresas

Una microempresa es un tipo de empresa que recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, de 10 trabajadores como máximo, así como un volumen de facturación también delimitado, con una facturación anual máxima de 2 millones de euros.

Características principales de la microempresa

Como se advertía anteriormente, estas características pueden sufrir variaciones en función del país al que hagamos referencia. No obstante, se exponen aquellas características que presenta una microempresa:

Debe tener entre 1 y 10 trabajadores.

Su volumen de facturación no debe superar los 2 millones de euros (en México, 4 millones de pesos).

Presenta unas dimensiones reducidas, respecto a otras empresas de categorías superiores.

Es la tipología de empresa de menor dimensión.

Son, junto a la pequeña y la mediana empresa, la categoría predominante en los distintos tejidos productivos del planeta.

Historia de la empresa Luatec S.A.

La empresa Luatec S.A. inició en el año 2016 con una sola tienda en el Centro Comercial Plaza Malecón ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil dentro del centro comercial plaza malecón local 2 y 4 , con las Hermanas Ibarra como dueñas, ellas son peruanas y se vinieron a Ecuador por motivos personales y buscar un mejor ingreso para las dos y sus familias ya que en dicho país no les iba bien por su desorden que llevaban en todo los emprendimientos que ellas tenían , tanto así que fue que se endeudaron con el banco por tomar malas decisiones entre ellas y no tener el conocimiento de cómo administrar una empresa

Ellas no tenían un orden de cómo llevar una contabilidad ni cómo administrar su empresa ya que todo lo que hacía era no más de vender pero nunca tenían un control de lo que vendían , ellas se dedicaban a la venta de celulares al por menor , solo a clientes finales , no tenían una estrategia de ventas ni el conocimiento de cómo formalizar su empresa , es decir que tenían un total desorden en la empresa, con el pasar de los tiempos se vieron obligados a tener una estructura organizacional y un orden dentro de la empresa ya que cada mes se les perdía de uno a dos celulares y no sabía por dónde se le extraviaba ya fuera por sus trabajadores o un descuido de ellas al momento de ingresar un equipo y despachar o de no ingresarlos por lo que solo lo anotaban pero nunca veían o no se daban cuenta en qué momento lo vendían.

Y así fue como perdieron una gran cantidad de dinero casi aproximadamente de \$30.000 ya que no llevaban un control interno y dejaban a la confianza de sus trabajadores y así fue como les pagaron mal a ellas , se desmoronaron física y psicológicamente ya que no sabía qué hacer , pues le toco hacer inventarios pero era en vano ya que no tenía todos los celulares registrados , era un desorden total hasta que poco a poco fui compartiendo mis conocimientos a ellas y les di las fuerzas necesarias y les sugerí que llamen y contraten a un contador y que comiencen desde cero pero bien, con un buen control y llevando un orden adecuado para que así con el tiempo crecer tanto ellas como la empresa y sus trabajadores.

1.2.Marco Teórico

A continuación, se enlistan los conceptos principales para la mejor comprensión de la propuesta:

Concepto de Administración

Para (H. K. O'Donnel) en su "Curso de Administración Moderna" (1964). "La administración se define como el cumplimiento de objetivos deseados mediante el establecimiento de un medio ambiente favorable a la ejecución por personas que operan en grupos organizados".

Según el autor Stephen P. Robbins la administración es necesaria para lograr el mejoramiento continuo de la empresa de manera que permita desarrollar e identificar con claridad las oportunidades de crecimiento a través de beneficios que ayuden a la sociedad (Stephen P. Robbins, 2002). (S. P. Robbins, UPS)

Según el autor Chiavenato "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato 2004)).

Según los autores mediante el proceso administrativo, el Administrador puede comprender el desarrollo de la dinámica del funcionamiento del negocio en el que se podrá diseñar, manejar, conceptualizar y mejorar la administración que se maneja.

Plan de mejora

Realización de actividades con mayor efectividad, eficacia y flexibilidad, donde los cambios dependen de la orientación de la organización y sus procesos. Y estos cambios resultan más convenientes para las empresas. (Harrington)

Es un proceso continuo y constante que busca lograr la perfección de una actividad en ejecución. Además, que describe a la calidad como algo esencial, además que permite a las organizaciones ser más competitiva a largo tiempo. Esto se refleja en los resultados finales de cada empresa. (Deming)

Según (Peña, 2010) "La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño". Deming plantea la mejora continua a través de un ciclo

con la finalidad que las organizaciones implementen planes de gestión para aumentar su competitividad mejorando la calidad de sus procesos por ende la de sus productos, también conocido como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). El ciclo cuenta con cuatro etapas de modo que al llegar a la última este vuelve a iniciar, teniendo una constante verificación de procesos, incorporando nuevas mejoras periódicamente.

- **Planeación:** Esta es la principal etapa del ciclo, se crean grupos de trabajo y se implementan técnicas de investigación para plantear los puntos estratégicos que se quieren mejorar, identificando el problema, estableciendo lo que se busca alcanzar, así como cuáles van a hacer los métodos que se van a utilizar.
- **Hacer:** En este punto se ponen en práctica lo planteado en el paso anterior, de preferencia en un plan piloto para que este pueda ser modificado, se identifican los resueltos y se capacita al personal encargado de realizar la actividad.
- **Verificar:** Aquí es donde se constata continuamente los avances y logros obtenidos una vez realizadas las acciones de mejora.
- **Actuar:** Es el último paso para poder reiniciar el ciclo, aquí se establecen parámetros para que las mejoras realizadas se mantengan y cumplan con su objetivo.

(Proaño villacicencio)mencionan que: El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. Para (López Abreu, García Muñoz, Batte Monter, & Cobas Vilchez, 2015) “La mejora continua implica tanto la implantación de un sistema como el aprendizaje permanente de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión y la participación de todas las personas.”

Según los autores se define el plan de mejora como un conjunto de procedimientos y acciones que se esperan realizar y cumplir, en un tiempo establecido y obtener resultados ventajosos para la organización.

Importancia del plan de mejora

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. El plan de mejoras permite (Peña 2010):

- ✚ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✚ Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- ✚ Analizar su viabilidad. Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- ✚ Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✚ Negociar la estrategia a seguir.
- ✚ Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- ✚ Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.
- ✚ El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora.

Estructura de Plan de Mejora

En el plan de mejora se deben incluir análisis de los puntos de fuerza y debilidad que se detecten en la organización. Estos deben tener objetivos a corto y largo plazo, trazar responsabilidades y asignar actividad que luego den informes y seguimiento de las acciones realizadas a continuación detallamos estructura del plan de mejora. (Abad 2005)

a) Los puntos fuertes y débiles

El plan de mejora debe abarcar todos los puntos fuertes y débiles que se detectan en la organización. Teniendo como objetivos aquellos sean considerados de prioridad, y que estos nos indicaran de forma concreta si hay superación de aquellos puntos débiles, además de poder orientar a la consolidación de los puntos fuertes detectados.

b) Los objetivos de mejora

Deben señalar metas a corto y mediano plazo, esto ayuda a contribuir a ampliar la

calidad de las diferentes actividades que se desarrollan en la organización.

c) Las acciones de mejora vinculadas a cada objetivo

Se concreta de cómo se debe actuar para lograr los objetivos de mejora. Esto implica que se deben desarrollar una o más acciones para cada objetivo. Es decir, que hay objetivos que tocara hacer una acción, y otros objetivos se deberán hacer distintas acciones.

d) El calendario y los plazos de cada acción

Acción que permite medir las actividades, para un plan de mejora es necesario establecer inicio y duración que permita el seguimiento de cada actividad.

e) Responsables de cada acción

Establecer un responsable para cada acción, permite garantizar su ejecución y así conocer con claridad los resultados de las acciones realizadas. Esta persona debe ser responsable de la coordinación y actuación de otras personas.

f) Recursos asignados a cada acción

Los consumos de estos recursos pueden ser diversos, hay acciones que pueden no generar costo, otros que tengan gastos compartidos y otros que generen costos altos o bajos. Depende de la acción que se vaya a desarrollar. Pero lo importante es proveer como se financiarán estas acciones cuando el plan de mejora este en marcha y a la culminación de la misma.

g) Indicadores de seguimiento

Permite evaluar el grado de cumplimiento de cada acción. Pueden ser cuantitativos o cualitativos, pero deben tener las siguientes características: medir objetivos y que estos sean el reflejo en el resultado final de las acciones realizadas, además de variables

La necesidad de realizar un seguimiento anual de la ejecución de los planes de mejora obliga a fijar unos indicadores que permitan evaluar su grado de cumplimiento. Estos indicadores pueden ser cuantitativos o cualitativos y deben cumplir ciertas características que permitan medir objetivos, y que el alcance de estos objetivos se vea reflejado en las acciones puestas en marcha

Si es un indicador cuantitativo, se debe establecer un valor en el momento que se pone a consideración el plan, esto con el objetivo de dar seguimiento e ir viendo el grado de

cumplimiento del plan.

h) Condiciones del seguimiento del plan

El procedimiento en el seguimiento del plan, debe reflejar: periodicidad, responsables, información respectiva, metodología para cumplimiento de los objetivos. Además de todos los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones. También debemos especificar los recursos, su distribución y su grado de dependencia en el resultado.

Proceso Administrativo.

El Proceso Administrativo permite al gerente, administrador, empresario o a cualquier persona manejar de manera eficaz una empresa.

Según Chiavenato (2006), El proceso administrativo está formado por cuatro funciones fundamentales que son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Planeación

Trata de programar las tareas a realizar y sol ver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.

Organización

La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.

Dirección

La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos.

Control

Es un proceso que ayudar a garantizar la realización de una actividad. En donde si es necesario se aplican, medidas, valorización, y correcciones para que se lleve a cabo alguna actividad. En donde si es necesario se aplican, medidas, valorización, y correcciones para que se lleve a cabo alguna actividad. (Terry, George 1961)

Su mayor objetivo es garantizar que las actividades que se realicen sean cumplidos según plan establecido y prescrito. (Scanlan, Burt 1978)

Consiste en evaluar y medir el desempeño de la organización, para asegurar la realización de las actividades, según los planes de la empresa. Así también se lo define como el proceso de vigilancia en donde existen gerentes que garantizan el correcto funcionamiento de las actividades planificadas. (Amador, Juan Pablo 2008)

Definición de Planeación.

Determina un conjunto de acciones a seguir, en base a elementos que permiten tener una orientación, para seguir una secuencia de operaciones y actividades, en donde se establecen tiempos y cifras para su realización. (Reyes 1981)

Es plantear objetivos y elaborar políticas y procedimientos, y que estas acciones se logren para beneficio de la organización.

Elección de hechos, donde se hacen formulaciones para tener hipótesis respecto a lo que puede suceder a futuro. Propuestas que crean necesarias para obtener resultados deseados. (Terry George 2003).

Según los autores se define a la planeación como un objetivo que se llevan a cabo a través de acciones y actividades para obtener beneficios y resultados.

Re-organizar

Según el Sr. (Juranovic 1998) que están presentes en todo sistema viviente: los animales, las plantas, el hombre, ó en toda organización social: sea un país, un ministerio o una empresa privada, cualquiera sea su tamaño, entre infinidad de ejemplos. También señalábamos que todo aquel que pretenda planificar, vale decir: crear o cambiar (ENTIÉNDASE: MEJORAR, MODERNIZAR) tales organizaciones, debe tenerlas presentes como reflexión y análisis previo. (Juranovic)

1.3.Marco conceptual

Comercialización

Como señala (Rojas 2000) “La comercialización es el conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios.”

Desempeño laboral

Según (Chiavenato, repositorio 2000) define el desempeño laboral: Como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Dirección estratégica

Según (S. P. Robbins 2002)“El estudio de la dirección estratégica constituye un aspecto importante en todo el sistema de cualquier organización, no sólo por lo que representa para su estructura organizacional interna, sino porque además permite anexar una relación al conocimiento y trabajo en su entorno”

Estructura organizacional

Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Robbins 2005)

Manuales

Como dice (Torres 1996) “Un manual es el documento en el que se presenta de forma consecuente toda la información que tiene la organización. Como son: los procedimientos, políticas y reglamentos, son necesarios para obtener una buena ejecución en las actividades que se desarrolle dentro de la organización”

Organigrama

Según (Terry 1980) los organigramas son herramientas útiles para organizar, permiten visualizar la organización formal, pero su uso no garantiza una buena estructura organizacional

Plan

Según (Arder 2003) el plan es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos. Y menciona que un plan hace referencia a las

decisiones de carácter general que expresan: • lineamientos • prioridades • estrategias de acción • asignación de recursos • conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

Plan de reestructuración

Como lo señala (S. P. Robbins, Administracion 2005) “Para elaborar un plan es necesario haber detectado los problemas existentes, para llevar a cabo un estudio preliminar, el cual será enfocado a separar los factores del o de los problemas de la empresa.”

Productividad

Según (Kazukiyo 1991), La productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción. La fuerza productiva expresa la capacidad de producción, mientras que la productividad expresa la calidad

Reestructuración

Según (S. P. Robbins, Administracion 2005) “Reestructuración es el proceso de rediseño de uno o más aspectos de las empresas. El proceso de reorganización de una organización se puede lograr debido a una serie de factores”

1.4.Marco jurídico

Constitución de la República del Ecuador

Título II

Derechos

Capítulo tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección Novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o

mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

II Capítulo
Sección Séptima
Comunicación Social

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos. 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales. El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.

2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.

3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.

5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2021- 2025

Objetivos del Eje Económico

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales. La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado. Un componente importante de una economía libre es el sistema de precios. Los precios juegan un rol fundamental: coordinan las acciones de miles de personas, que persiguen sus propios objetivos, comunicando los cambios en el conocimiento particular que cada uno de ellos posee sobre la disponibilidad y usos potenciales de los recursos. Es decir, los precios transmiten información. Por tal motivo, cuando el Gobierno pretende regular los precios de la economía termina causando serias distorsiones que afectan a los consumidores. Cuando se fijan precios "oficiales" por encima del valor de mercado la consecuencia no intencionada es la sobreproducción de bienes con la esperanza de venderlos a precios artificialmente altos. Sin embargo, esto termina ocasionado que los precios de dichos bienes terminen bajando debido al exceso de oferta. Por el contrario, cuando se fijan precios mínimos se generan incentivos para no producir cantidades suficientes de esos bienes, produciendo escasez y por consecuencia el incremento de los precios.

Políticas 1.1. Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+. Lineamiento Territorial

Pol. 1.1. A7. Crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad. Metas al 2025 1.1.1. Incrementar la tasa de empleo adecuado del 30,41% al 50,00%. 1.1.2. Reducir la tasa de desempleo juvenil (entre 18 y 29 años) de 10,08% a 8,17%. 1.1.3. Incrementar el porcentaje de personas empleadas mensualmente en actividades artísticas y culturales del 5,19% al 6,00%. 1.1.4. Aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral de 70.273 a 74.547. 1.1.5. Incrementar la tasa acumulada de acceso al menos a la clase media en 30,39%

Objetivo 2. Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional. La economía mundial es una fantástica red de cooperación humana, en la cual, cada uno de nosotros nos especializamos en producir una o pocas cosas de manera abundante, confiando en que el resto hará lo mismo en los campos en que se especializan. Esta red mundial de especialización y división de trabajo puede incrementar el nivel de bienestar de las personas. Los recursos naturales son un punto de partida en la especialización del comercio exterior, pero existen otros aspectos más importantes que definen la especialización de los países: habilidades profundas, mejor tecnología y el aprovechamiento de las economías de escala. Las habilidades profundas son consecuencia de la especialización, mientras más producimos un determinado bien más bueno somos en eso. Las mejoras en tecnología resultan al buscar mejores maneras de producir algo con el objetivo de utilizar las materias primas disponibles de la mejor manera. Finalmente, las economías de escala son consecuencia de las dos anteriores, como resultado de la especialización y las mejoras tecnológicas podemos producir a gran escala bajando los costos por cada unidad producida.

En nuestra nación los sectores altamente productivos generalmente están orientados a la exportación de productos primarios con baja agregación de valor. Al respecto, es necesario la existencia de incentivos y políticas claras que promuevan el incremento de la productividad, la competitividad, el acceso de tecnología innovadora, la capacitación, financiamiento y transferencia de conocimientos, para la elaboración de productos y servicios de calidad. Adicionalmente, resulta de vital importancia afianzar y mejorar la prestación de servicios turísticos, la recuperación del empleo y la seguridad de los destinos urbanos y rurales para fortalecer la liquidez e ingresos del sector turístico. Con estos pilares de trabajo y la adecuada promoción y atracción de inversiones nacionales y extranjeras, se pretende impulsar el cumplimiento de este objetivo. (39) Ricardo, David (1937). Principios de economía política y tributación. Biblioteca de Obras Famosas. Políticas 2.1. Fortalecer vínculos comerciales con socios y países de mercados potenciales que permitan un libre comercio y la consolidación de las exportaciones no petroleras. 2.2. Promover un adecuado entorno de negocios que permita la atracción de inversiones y las asociaciones público-privadas.

2.3. Fomentar el turismo doméstico, receptivo y sostenible a partir de la promoción, consolidación y diversificación de los productos y destinos del Ecuador, tanto

a nivel nacional como internacional. 2.4. Impulsar las industrias creativas a través del fomento de las actividades culturales y puesta en valor del patrimonio. Lineamiento Territorial Pol. 2.3. E10. Fomentar emprendimientos e iniciativas turísticas que permitan el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad. Metas al 2025 2.1.1. Incrementar las exportaciones alta, media, baja intensidad tecnológica per cápita de 42,38 en al 51,31. 2.1.2. Incrementar la participación de las exportaciones no tradicionales en las exportaciones no petroleras totales del 41,16% al 48,36%

LEY ORGÁNICA DE CREACIÓN DE OPORTUNIDADES, DESARROLLO ECONÓMICO Y SOSTENIBILIDAD FISCAL TÍTULO PRELIMINAR: OBJETO Y ÁMBITO

Artículo 1 Objeto. - La presente ley tiene por objeto promover la reactivación económica del Ecuador a través de la generación de empleo digno, el fomento de la formalidad laboral, la promoción de las inversiones en los diversos sectores de la economía, el fomento de la seguridad jurídica y el reordenamiento del sistema tributario y fiscal ecuatoriano. Son objetivos específicos de esta Ley:

- a) La modernización del régimen laboral y la promoción de la adopción de tecnologías para la productividad;
- b) La eliminación de obstáculos o desincentivos para la inversión, que dificultan o ralentizan la creación de nuevas plazas de trabajo;
- c) La creación de mecanismos de evaluación de las regulaciones que generan trámites o procesos innecesarios, duplicados o ineficientes que dificultan o ralentizan la creación de nuevas plazas de trabajo;
- d) La reestructuración de determinados impuestos que resultan complejos o ineficientes, que desincentivan a la inversión y la consecuente generación de plazas de trabajo;
- e) La implementación de medidas para la sostenibilidad de las finanzas públicas, a fin de precautelar los empleos actualmente existentes, así como la inversión pública futura.

Artículo 2 Ámbito. - Las disposiciones de la presente ley son de orden público, de carácter especial y aplicables en todo el territorio nacional.

LIBRO I. RÉGIMEN LABORAL ALTERNATIVO PARA LA CREACIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES TÍTULO I ALCANCE Y PRINCIPIOS

Artículo 3 Alcance. - Las disposiciones de este libro regulan las relaciones entre

empleadores y trabajadores del sector privado, entre las entidades del sector público y sus obreros, entre las empresas públicas y sus obreros, así como también entre las personas jurídicas de derecho privado en las que exista participación estatal y sus trabajadores, bajo el régimen alternativo para la creación de oportunidades laborales que prevé esta ley. Las normas relativas al trabajo contenidas en la Constitución de la República, en los tratados y convenios internacionales ratificados por el Ecuador y en otras leyes orgánicas serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. Las disposiciones de este libro establecen un régimen distinto y alternativo al previsto en el Código del Trabajo. La aplicación del régimen establecido en este libro excluye la aplicación del Código del Trabajo y viceversa.

Artículo 4 Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y en las leyes.

Artículo 5 Libertad de trabajo y contratación. - El empleador y el trabajador son libres para celebrar contratos de labores lícitos que a bien tengan. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos.

Artículo 6 Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador reconocidos en la Constitución y en la ley son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo 7 Protección judicial y administrativa. - Los servidores judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo 8 Leyes supletorias. - En todo lo que no estuviere expresamente previsto en este libro, se aplicarán las disposiciones del Código Civil y del Código Orgánico General de Procesos.

Artículo 9 Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los servidores judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores. Este principio es aplicable a la interpretación de preceptos jurídicos, mas no a las controversias sobre hechos, bajo el principio de que quien alega prueba.

Artículo 10 Primacía de la realidad. - Prevalecerán los hechos sobre las formas que puedan distorsionar u ocultar la real situación o condiciones jurídicas

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI

Título I

Del fomento a la micro, pequeña y mediana empresa

Capítulo I

Del fomento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

Ley de comunicación

ART4.-Contenidos personales en internet

Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan

Código Del Trabajo

Título IV

De Los Riesgos Del Trabajo

Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del

trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Capítulo V

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos. - El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;

2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;

3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;

5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren ocurrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha;

6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,

7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan

provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal.

CAPÍTULO II.

Metodología Empleada.

Enfoque de la Investigación

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque mixto ya que se empleó información de tipo cualitativa y cuantitativa, para lo cual se emplearon técnicas de investigación tales como encuestas, entrevistas y observación.

Tipos de Estudio

Para el procedimiento del presente trabajo de investigación se utilizará dos tipos de estudios que ayudará a mejorar el desenvolvimiento del tema a tratar.

Descriptivo:

Este método dará a conocer la descripción y evolución del tema a elegir, por tal motivo el autor del presente proyecto investigativo realizará este método para dar a conocer la problemática “de no tener el conocimiento de que paso tienes que seguir para volverse una empresa legal y a la vez tener un mejor control con su mercadería”.

Explicativo:

Este tipo de método permitirá al autor del presente trabajo investigativo a encontrar las causas y razones que ha causado el siguiente problema “No están al tanto como llevar el control de sus ventas y mercadería” teniendo como problemas secundarios los siguientes: no tienes una estructura organizacional con la que puedan llevar un mejor manejo de la empresa teniendo los puntos claros cada trabajador de que rol tiene que cumplir dentro de la empresa.

Métodos de investigación.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizará tres tipos de método de investigación que son: teórico empírico y estadístico.

Métodos teóricos

Análisis y Síntesis.

En el presente trabajo se utilizara el método de Análisis y Síntesis donde este método nos permitió profundizar en el tema de lo que es la reestructuración de la empresa Luatec S.A que se dedica a la venta de celulares al por mayor y menor donde se pudo obtener una información muy amplia referente de 8 autores , el cual partió de un estudio de diversas fuentes bibliográfica al momento de estructurar el marco teórico el mismo que se encuentra conformado por libro, artículos de revistas , blog y páginas web tomando como referencia desde del año 2000 hasta la actualidad

- (S. P. Robbins) Robbins S. P habla sobre la Reestructuración “Es el proceso de rediseño de uno o más aspectos de las empresas.
- Hitt, Irland, & Hoskisson Consiste en un proceso de estudio de las perspectivas que tiene la organización, basado en la comparación constante entre la estructura organizacional y los objetivos fijados. (Hitt, Irland, & Hoskisson, 2008).
- Según el autor Obando Edgar Andrés habla sobre la Reestructuración Administrativa y Financiera para la Empresa Extremo Software S.A. 2007 (Obando Edgar Andrés).
- El autor Briones Calvache Antonio habla sobre el Diseño de una Propuesta de un Manuel de Evaluación de Desempeño Laboral basado en Competencias para la Empresa Human Trend Cía.Ltda. 2011, (Briones Calvache Antonio).
- De la misma manera la autora Valverde Gortaire Valeria Elizabeth Diseño de un Plan Estratégico para la Empresa Symabright Multiservicios Gráficos Cía.Ltda. 2012, (Valverde Gortaire Valeria Elizabeth)
- Según (Francisco) “Cambio organizacional, reestructuración y reorganización de la empresa.”
- Al respecto, Biasca (1998) afirma: “la reestructuración consiste en el cambio importante de algunos o todas las variables estructurales de la empresa”
- Según (Francisco) “Cambio organizacional, reestructuración y

reorganización de la empresa.”

Histórico – lógico

Se empleó este método al elaborar el marco histórico, ya que es de vital importancia conocer el origen y evolución de la problemática existente en la empresa.

Inducción y Deducción.

De la misma forma se escogió el método de inducción y deducción ya que el autor del presente proyecto resalto este estudio ya que parte de lo particular a lo general permitiendo tener un conocimiento más profundo del tema identificando las necesidades:

1. Pérdidas de equipos por no llevar un inventario correcto

Proceso de cambio de la organización se ve envuelto para transformarse y adaptarse a un nuevo modelo empresarial.

Conocimiento en la parte legal para formalizarse como compañía

Es por esta razón que se estudió cada una de las necesidades llegando a la conclusión que es necesario implementar el plan de mejoras para que exista una reestructuración de la empresa Luattec S.A que se dedica a la venta de celulares al por mayor y menor, misma que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil al frente del malecón 2000.

Métodos Empíricos.

Observación

La observación que se realizó fue directa por parte del autor de la tesina en la empresa Luattec S.A que comercializan teléfonos celulares. La observación fue participante ya que el autor forma parte de la empresa donde se realizó el desarrollo de la observación. La observación fue estructurada ya que se aplicó una guía de observación para tomar en cuenta los puntos que se destacan en el proceso.

Este método se llevará a cabo con una implicación participativa debido a que el autor del presente proyecto desarrollará el siguiente método de forma simple la cual se realizará el martes 12 de Julio hora 10:00 Am hasta las 17:00 Pm debido a que la dueña de la empresa dio la respectiva autorización y será de manera abierta.

Entrevista

Se llevará a cabo una entrevista de orientación informativa para poder conocer a profundidad acerca de la reestructuración (Conocimiento del negocio, gustos y preferencias, ventas) esta entrevista se ejecutará el día 12 de julio del presente año, serán entrevistados:

1. Dueño de la empresa.
2. Trabajador con mayor antigüedad en la empresa
3. Personal administrativo de recursos humanos

Fases de la entrevista

Es importante obtener dentro de la fase inicial que el entrevistado pueda ayudar con información referente al conocimiento del negocio, gustos, preferencias y ventas del negocio.

La elaboración de la entrevista tomo un promedio de 2 días, realizando 5 preguntas a cada entrevistado, luego de cada entrevista se procedió a contactarse con cada uno de los trabajadores con la finalidad que exista una preparación previa y que el entrevistado tenga conocimientos acerca de las preguntas.

Finalmente, la entrevista se realizó y ejecuto el día 12 de julio del presente año teniendo una duración de 10 minutos por cada entrevistado, donde se pudieron abordar diferentes temas conocimiento del negocio, gustos, preferencias y ventas del negocio.

Encuesta

Se realizó una encuesta de 10 preguntas cerradas de forma presencial con todas las medidas de bioseguridad por lo que está atravesando el país para poder conocer por parte de los 6 trabajadores de la empresa Luattec S.A los inconvenientes que se vienen dando.

Método Estadístico.

Se aplicó este método al momento de tabular los datos obtenidos en las encuestas, así como también al realizar las tablas, el respectivo gráfico e interpretación.

Muestreo

Como la muestra no supera los 100, no fue necesario realizar aplicar fórmula de muestreo estadístico.

Análisis de Resultados

Para el presente proyecto de investigación se realizaron encuestas para 6 trabajadores de la empresa Luatec s.a continuación, se presentan los resultados arrojados de las encuestas realizadas

Análisis de las encuestas

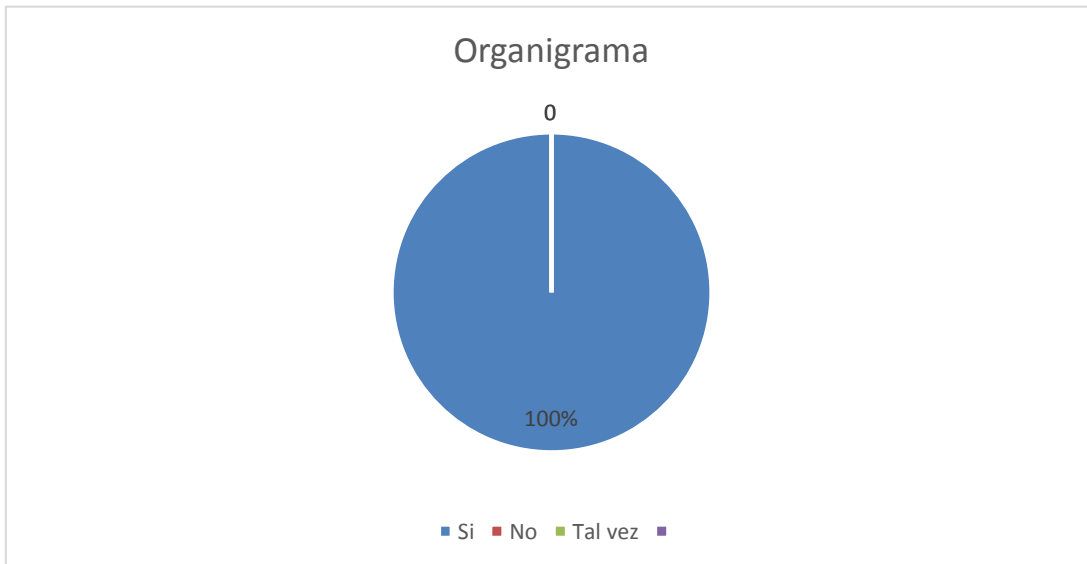
Pregunta No.1 ¿Considera usted como alternativa válida dentro de la empresa el establecimiento de un organigrama funcional?

Tabla 1 Pregunta 1

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 1 Pregunta 1



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Se puede conocer mediante la encuesta que los trabajadores de la empresa quieren estar al tanto de lo que se trata y cómo funciona un organigrama ya que no cuentan con uno

Pregunta No.2 ¿Considera usted que la estructura de la organización define claramente las responsabilidades en los puestos de trabajo?

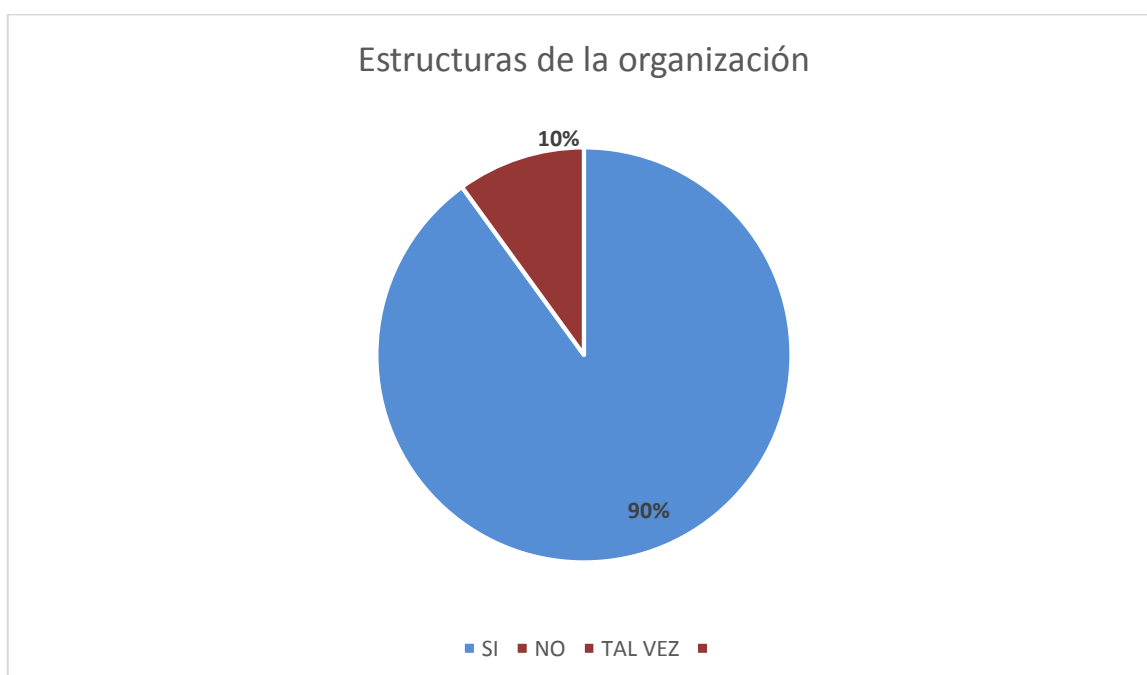
Tabla 2 Pregunta 2

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	90%
No	0	0%
Tal vez	1	10%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 2 Pregunta 2



Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Podemos concluir que dentro de la empresa los trabajadores quieren llevar una buena organización con el fin de llevar un mejor control

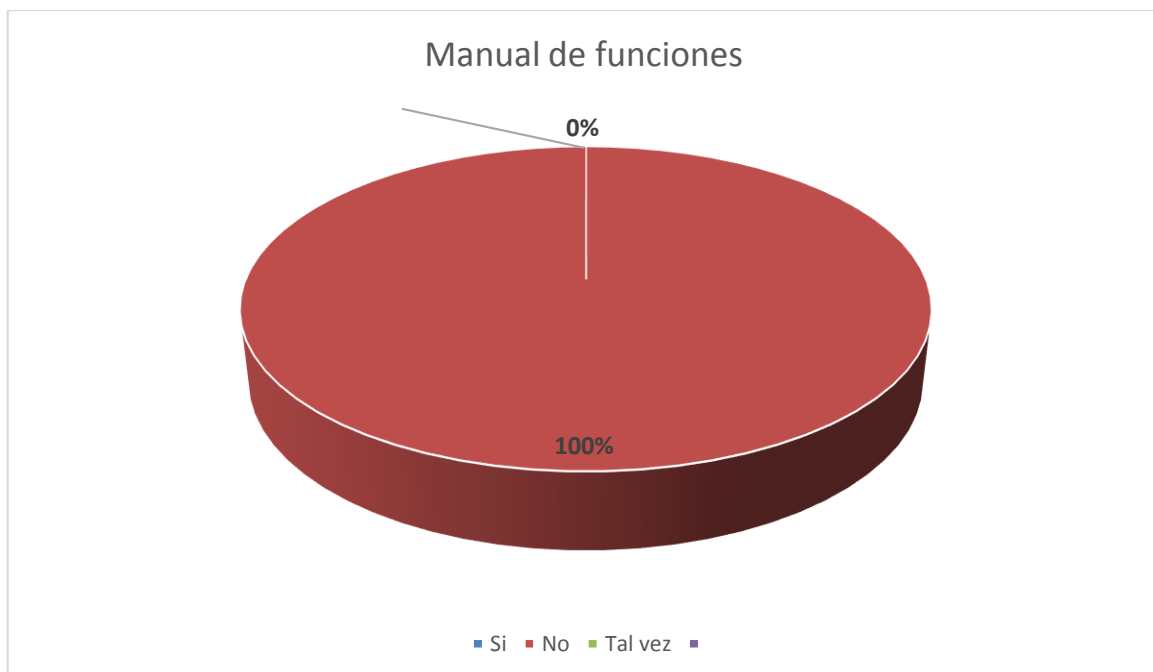
Pregunta No.3 ¿Existe el manual de funciones para realizar sus tareas dentro de la empresa?

Tabla 3 Pregunta 3

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 3 Pregunta 3



Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

El 100% de los trabajadores indican que no existe un manual de funciones dentro de la empresa por lo que no llevan una buena organización dentro de ella

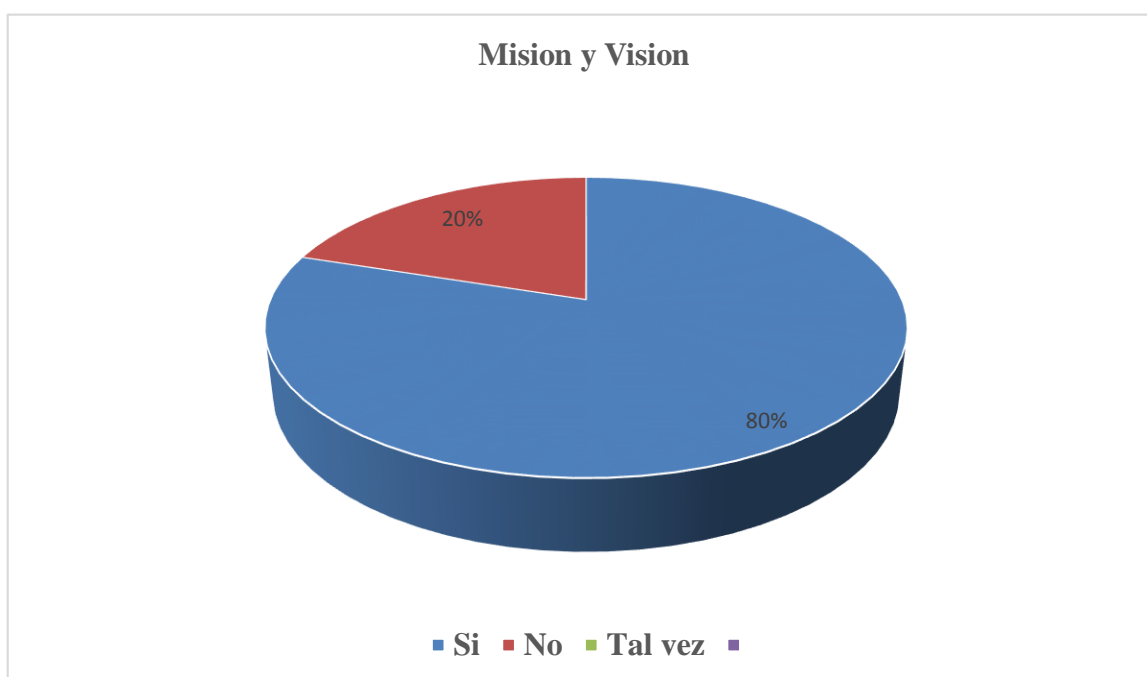
Pregunta No.4 ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Luattec S.A.?

Tabla 4 Pregunta 4

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	2	20%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 4 Pregunta 4



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Según los encuestados el 80% tienen el conocimiento de la misión y visión que tiene la empresa y el 20% no sabe sobre ella, quiere decir que hay que prestarles más atención a los trabajadores y que sepan la misión y visión que maneja la empresa.

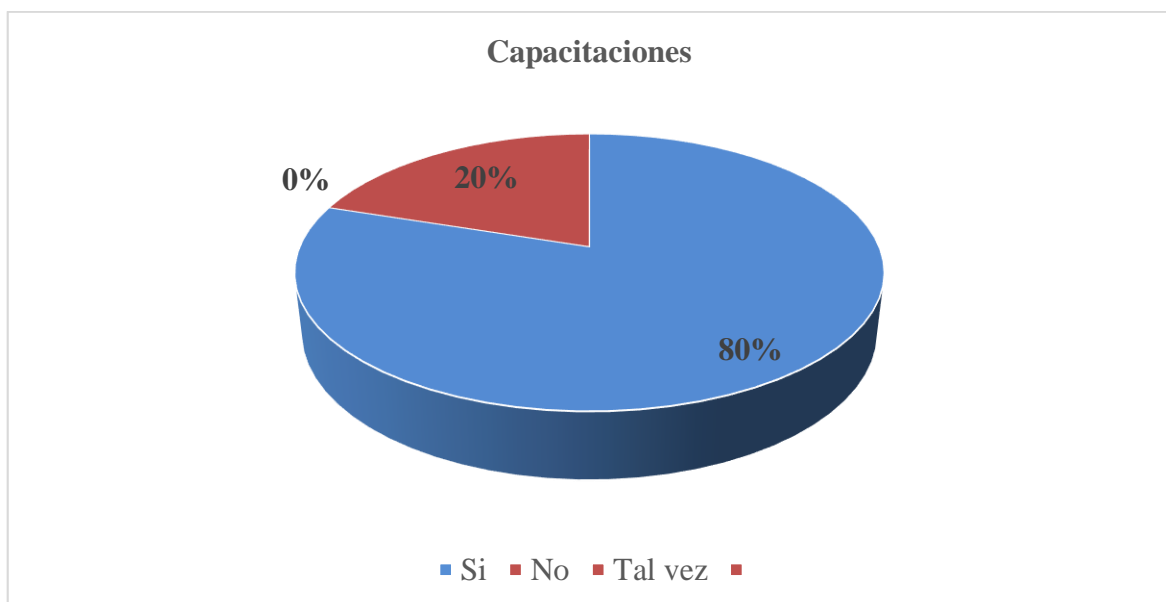
Pregunta No.5 ¿La empresa Luatec S.A. le ha dado capacitaciones para mejorar las estrategias de ventas?

Tabla 5 Pregunta 5

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
Tal vez	2	20%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 5 Pregunta 5



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

El 80% de los trabajadores, indican que si se les han dado capacitaciones para mejorar las ventas y el otro 20% dice que tal vez ya que ellos son nuevos y recién están ingresando a la empresa, lo cual la dueña de la empresa ya va a darle capacitaciones para que mejoren sus ventas y rendimientos

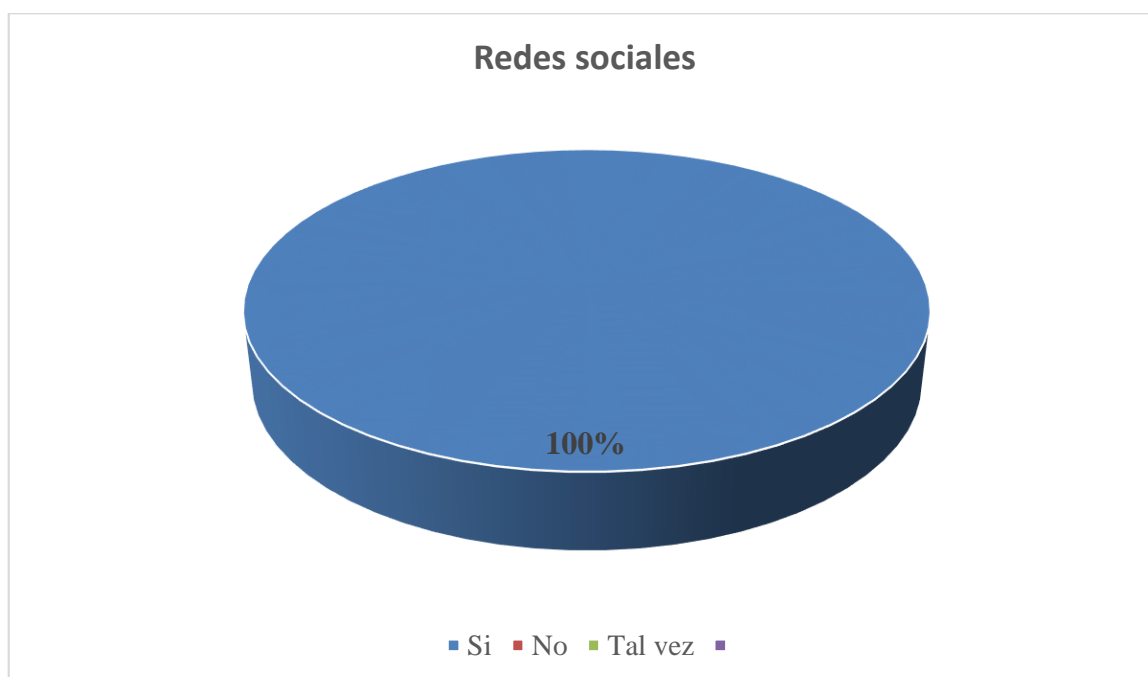
Pregunta No.6 ¿Considera usted importante que la empresa también venda sus equipos telefónicos por redes sociales?

Tabla 6 Pregunta 6

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 6 Pregunta 6



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Se puede observar que el 100% de los encuestados si consideran importante poder

realizar más ventas por las redes sociales ya que en la actualidad se maneja todo por redes.

Pregunta No.7 ¿Considera usted que la empresa Luattec S.A. debe tener un manual de procedimientos?

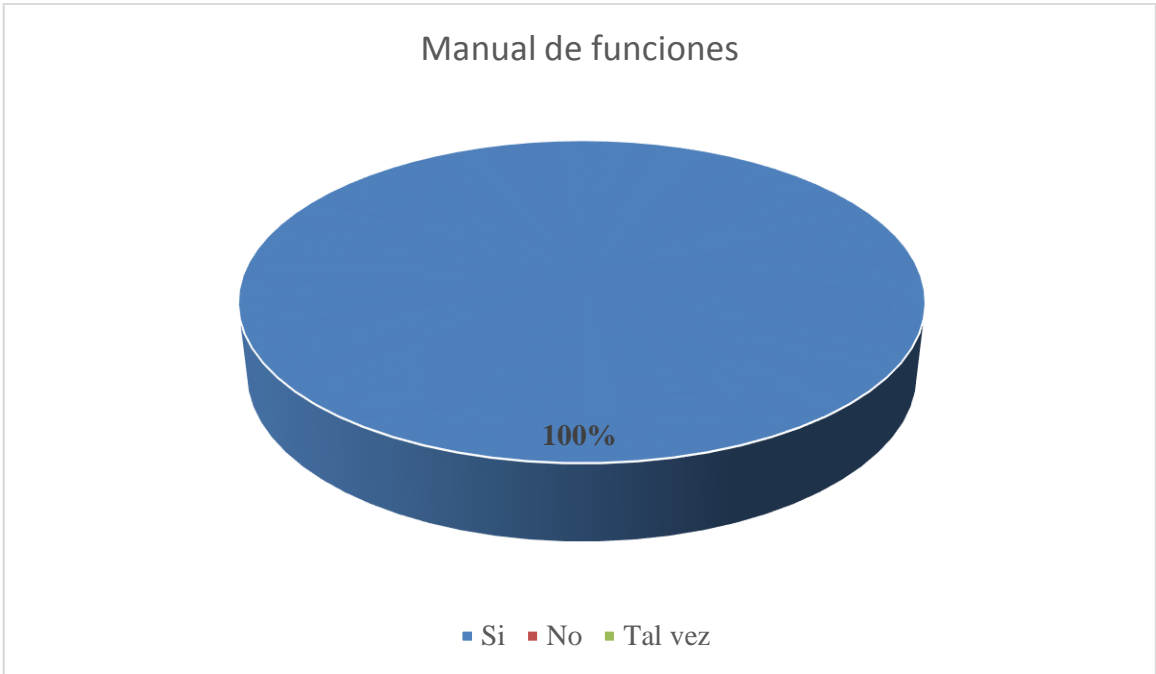
Tabla 7 Pregunta 7

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 7 Pregunta 7



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Se puede dar cuenta que los trabajadores de la empresa si desean tener un manual de funcionamientos donde cada trabajador se dedique a lo que le toque y no se distraigan

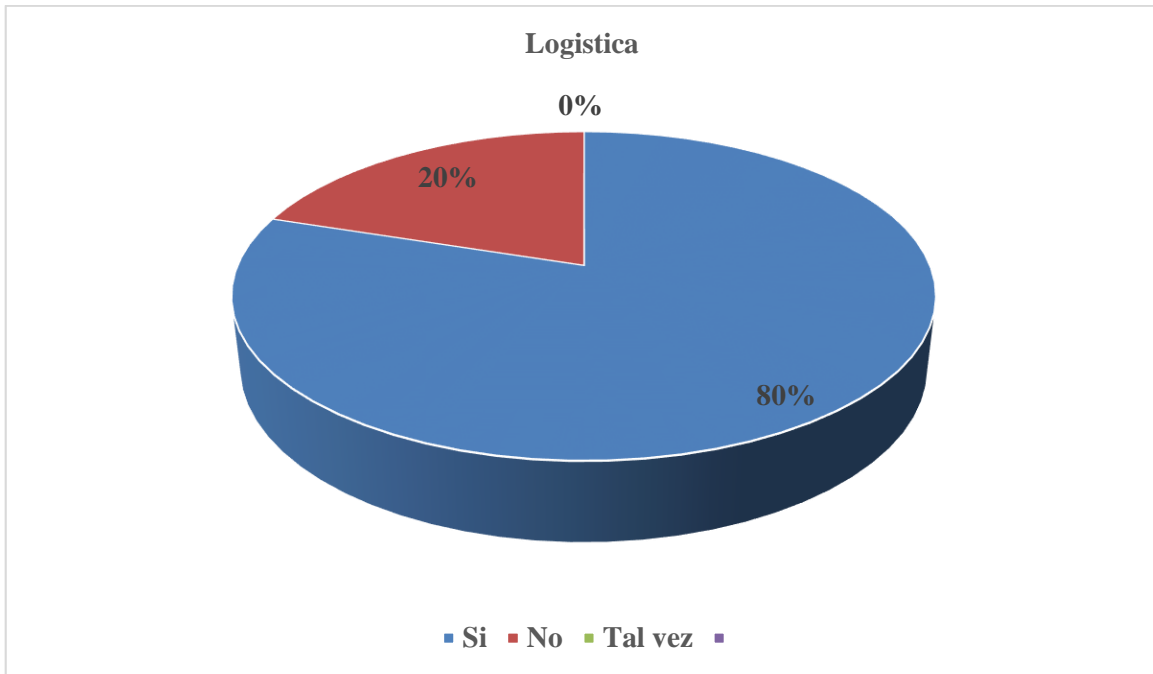
Pregunta No.8 ¿Se presentan problemas en el proceso logístico de la empresa Luatec sa?

Tabla 8 Pregunta 8

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	2	20%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 8 Pregunta 8



Elaborado por: Jeanpierre Garnica
 Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

El 80% de los encuestados, indican que si presentan problemas en el proceso logístico de la empresa

Y el 20% dice que no presentan problemas en el proceso logístico

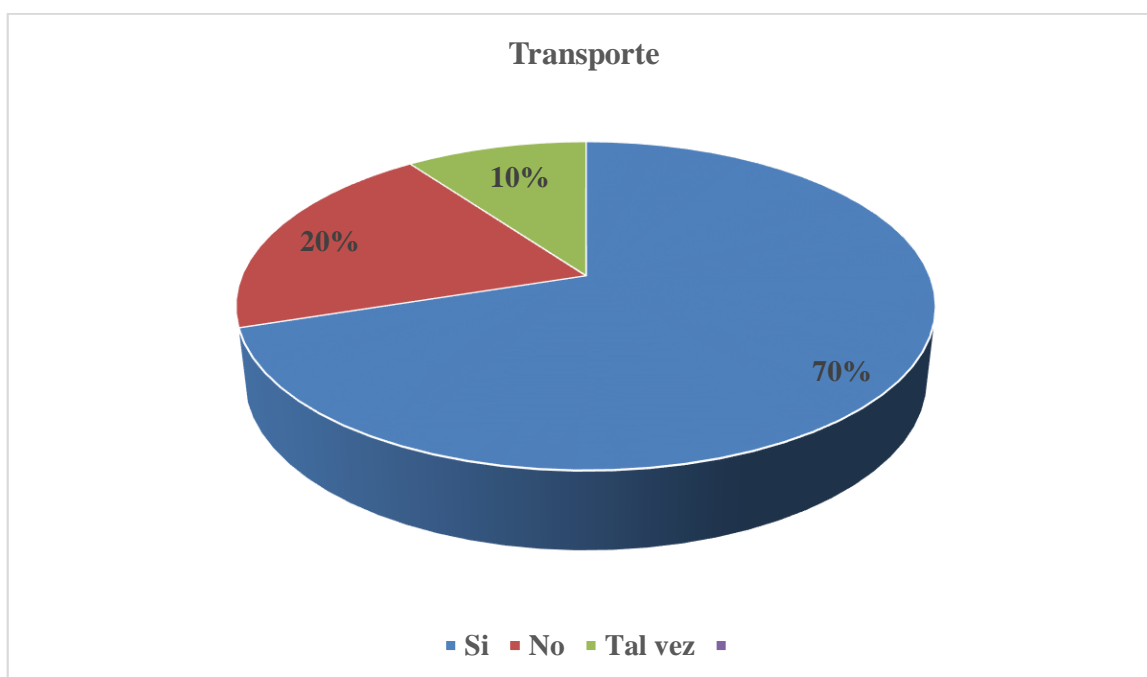
Pregunta No.9 ¿Luatec s.a cuenta con transporte para hacer envíos a domicilios a sus clientes?

Tabla 9 Pregunta 9

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	70%
No	2	20%
Tal vez	1	10%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica
 Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 9 Pregunta 9



Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

La encuesta muestra que el 70 % de los encuestados indica que la empresa si cuenta con transporte para hacer envíos a domicilio y el 10% dice que tal vez cuenta con transporte para hacer los envíos y el 20% dice que no

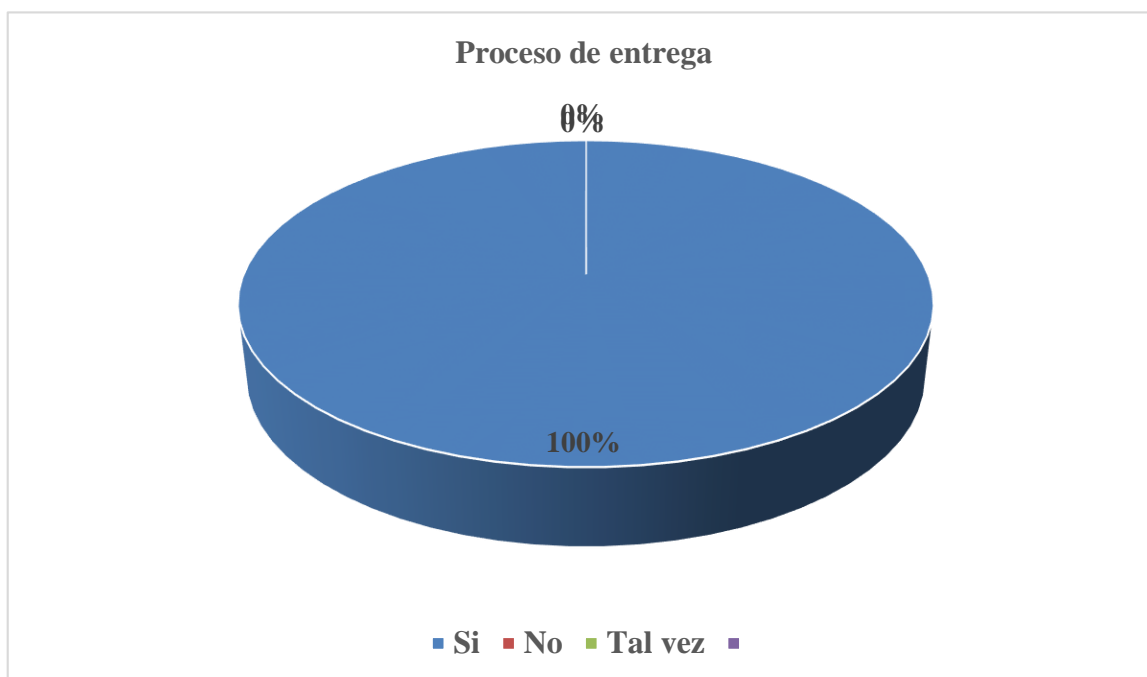
Pregunta No.10 ¿Considera usted que la empresa mejoraría su proceso de entrega, si contrata este servicio a terceros?

Tabla 10 Pregunta 10

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Jeanpierre Garnica

Gráfico 10 Pregunta 10



Análisis

Según los encuestados el 100% cree que si mejoraría su proceso de entrega si contrata un servicio para que lo haga y así pudieran ganar más clientelas

Análisis de las entrevistas

Es importante obtener dentro de la fase inicial que el entrevistado pueda ayudar con información referente al conocimiento del negocio, gustos, preferencias y ventas del negocio.

La elaboración de la entrevista tomo un promedio de 2 días, realizando 5 preguntas a cada entrevistado, luego de cada entrevista se procedió a contactarse con cada uno de los trabajadores con la finalidad que exista una preparación previa y que el entrevistado tenga conocimientos acerca de las preguntas.

Finalmente, la entrevista se realizó y ejecuto el día 12 de julio del presente año teniendo una duración de 10 minutos por cada entrevistado, donde se pudieron abordar diferentes temas conocimiento del negocio, gustos, preferencias y ventas del negocio

Se observó el desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa cuando

se le hacia las preguntas.

La dueña de la empresa pudo contestar fácilmente las preguntas ya que no tenía nada de nervios y sabe lo que pasa dentro de su empresa de cuáles son sus debilidades y sus fortalezas dentro de ella.

Al trabajador más antiguo de la empresa se le observo un poco incómodo por lo que trabajan muchas horas y no les pagan horas extras, ellos tienen horarios de entrada, pero no de salida de lo cual eso le incomoda mucho a él.

Al personal administrativa de recursos humanos se le observo que está muy contenta y predispuesta a aprender ya que quiere ganar experiencia y tiene mucho que aportar a la empresa lo cual sabe que la empresa está en un proceso de crecimiento.

Análisis de la Observación

Para la observación se llevó un registro de 5 días en rango desde el 12 de julio hasta el 17 de julio del 2022 con un horario fijo de 10H00 A 17H00 PM. Se observa el desempeño y involucramiento de los trabajadores de la empresa. Los 5 días observado se concluye en el área de las tiendas donde hacen atención al cliente también en la bodega donde receptan toda la mercadería y también se hacen despachos.

Se observó que los trabajadores no tienen técnicas para poder convencer al cliente para que adquiera algunos de sus equipos y poder realizar más ventas, también no llevan un buen control de sus ventas todo lo llevan mediante cuadernos donde dicen que anotan todo, también cuando llegan los fines de semana los locales pasan llenos entonces se observó que apenas la empresa cuenta con un vendedor y un administrador por local, es decir no hay abastecimiento de personal para cumplir con los clientes

Se observó en el área de bodega está completamente saturada, no hay identificación clara de los celulares no hay un orden. Los despachos son demorados, clientes que visitan la tienda esperan hasta 15 minutos por sus pedidos. El chofer pierde tiempo esperando su ruta de entrega del día. Este malestar se detectó en los 5 días que se observaron.

También se hizo observación de la página web y redes sociales de empresa. Se concluye que no se están dando una buena administración de esta herramienta que en la actualidad es la más usada por los usuarios. Falta explotación de publicidad, no se dan seguimientos de las consultas que se hacen a través de estas plataformas.

Capítulo III

Desarrollo de la propuesta

Herramientas de Análisis

Foda

FORTALEZA:

- Tener un buen proveedor de celulares
- Variedad de precios
- Buena comunicación entre los trabajadores.
- Conocimiento del producto ofertado
- Experiencia en el mercado local

OPORTUNIDADES:

- Traer mercadería de Perú para tener más variedades de productos en la empresa
- Publicidad en redes sociales
- Llegar a más clientes
- Abrir nuevas sucursales
- Tener mejor preparación y formación

DEBILIDADES:

- No llevar un buen control de inventario.
- Falta de comunicación en las redes sociales.
- Carencia de manual de funciones
- Falta de capacitaciones al personal
- Falta de un plan organizacional

AMENAZAS:

- La variación de precios continuamente.
- Crecimiento de la competencia en el mismo sector
- Competencia desleal
- Situación inestable por el covid 19 que afecta a la economía
- Pérdida de clientes

Modelo CAPA

Corregir las debilidades

- Se corregirá el mal control de inventario de la manera en comprar unas computadoras para así registrar todos los equipos que ingresan y salgan de las tiendas y bodegas con la ayuda de la plataforma Excel y así evitaremos perdidas de equipos
- Se corregirá la falta de comunicación en redes sociales contratando a una persona con el fin de que este respondiendo a todos los clientes por las plataformas virtuales para así generar mayor ingreso y a la vez más ventas
- Se corregirá la carencia de manual de funciones mediante la creación de un manual de funciones el mismo que servirá para que el personal de la empresa conozca las funciones y tareas a realizar con la finalidad que exista un orden en las actividades de cada trabajador
- Se corregirá la falta de capacitaciones al personal de la forma en que las dueñas hablen con cada marca de los equipos telefónicos para que así ellos capaciten a los trabajadores y adquiera más conocimiento con la finalidad de que ellos sepan que equipo están vendiendo y cuáles son sus características
- Se corregirá la falta de una estructura organizacional mediante la creación de una estructura organizacional el mismo que servirá para que los trabajadores de la empresa conozcan cuales son los encargados de cada área con la finalidad que exista un orden dentro de la compañía.

Afrontar las amenazas

- Vamos afrontar la variación de precios continuamente obteniendo un distribuidor de Estados Unidos ya que en dicho país es más económico los teléfonos y así no vamos a sentirnos perjudicados por que estamos trayendo directamente
- Vamos afrontar el crecimiento de la competencia en el mismo sector, abriendo nuevas tiendas para tener más ingresos y a la vez más ventas con la finalidad de fidelizar clientes y nosotros tener más tiendas en el mercado
- Vamos afrontar la competencia desleal teniendo una reunión con los trabajadores de la empresa donde la vamos a capacitar dándole charlas de como reconocer que los clientes no son tontos, como generar confianza en el mercado y vender como en las grandes ligas
- Vamos afrontar la situación inestable por el COVID 19 que afecta a la economía

vendiendo por internet ya que contamos con redes sociales donde pueden ver todos los teléfonos que tenemos disponible y a la vez ofreciéndoles el servicio a domicilio para que no salga de sus hogares ya que las ventas son seguras

- Vamos a afrontar la pérdida de clientes dándoles capacitaciones al personal de ventas de cómo evitar que un cliente se nos vaya para que ellos sepan qué hacer cuando llegue el momento

Potenciar las fortalezas

- Vamos a potenciar de tener buenos proveedores de celulares armando un plan estratégico donde podamos buscar más proveedores para así tener cómodos precios y podamos vender más
- Potenciaremos la variedad de precios teniendo buenos proveedores para así generar mayores ventas y tener más rentabilidad
- Potenciaremos la buena comunicación entre los trabajadores, incentivándoles con algún bono o aumento de su sueldo cuando ellos hayan hecho bien su trabajo de forma correcta y ordenada.
- Potenciaremos la experiencia en el mercado local teniendo capacitaciones entre los trabajadores donde vamos a compartir información con ellos de cuáles son los objetivos que tenemos como empresa ya que eso nos hace diferente a los demás
- Potenciaremos el conocimiento del producto ofertado teniendo capacitaciones con el personal de ventas una vez a la semana donde fortaleceremos las ventas para así brindar mayor atención y que los clientes se vayan satisfecho de las tiendas

Aprovechar las oportunidades

- Aprovecharemos que tenemos contactos en Perú ya que las dueñas son de dicho país y traeremos cosas que resulte novedoso de allá ya que hay algunas cosas que no hay aquí y así podemos sacar ventaja
- Aprovecharemos la publicidad en redes sociales ya que contamos con páginas en Facebook e Instagram y le daremos uso necesario para generar más ventas y llegar a más clientes e incluso invirtiendo en dichas redes para tener más publicidad
- Vamos a aprovechar en llegar a más clientes mediante ofertas y promociones en las redes sociales donde le vamos a demostrar que la tienda es segura y que vendemos equipos y accesorios originales de buena calidad
- Aprovecharemos la oportunidad de abrir nuevas sucursales sacando un préstamo en alguna institución financiera para poder expandirnos a nivel nacional y así

podamos darnos a conocer afueras de la ciudad

Título de la propuesta

Plan de mejora de la empresa Luatec S.A ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil

Objetivo de la propuesta

Implementar un plan de mejora a la empresa Luatec S.A ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado se ha considerado la creación de 5 actividades que van en conjunto para lograr el objetivo de la propuesta, mismas que por medio de la ejecución podrán permitir efectivizar la realización del proyecto.

A continuación, se puntualizan las actividades:

- Control de inventario
- Mejora de comunicación en redes sociales
- Manual de funciones
- Capacitaciones al personal
- Plan organizacional

La aplicación de estas actividades dará como resultado para validar la implementación del proyecto.

Descripción de la propuesta

Llevar un buen control de inventario

Con la finalidad de corregir el mal control de inventario ya que es uno de los temas más importantes en la gestión estratégica de las empresas ya que existe la posibilidades de que desencadenen problemas relacionados con los mismos, ya sea que no coincida el conteo con las existencias físicas, que exista desorden, o te quedas con mercancía que no se vende, es muy importante que se tomen cartas en el asunto lo antes posible ya que éstos pueden llegar a representar pérdidas de dinero muy importantes para la empresa.

El control del inventario es un aspecto esencial para el buen funcionamiento de la empresa, dado que el manejo se puede prestar a robos y desperdicios lo que puede tener un fuerte impacto sobre la productividad y por tanto las ganancias de la compañía. De igual manera es primordial la buena organización dentro del almacén en cuanto a

productos y personal, así como asegurar de contar con la infraestructura necesaria porque eso facilitará llevar una gestión más controlada y eficiente, donde podremos detectar de manera más rápida necesidades, áreas de oportunidad y acciones a tomar.

Tomar en cuenta que lo más importante es que podamos identificar el origen de estos problemas que puedan presentarse en el manejo de existencias para corregirlos a tiempo y generar un ciclo de mejora continua mediante el cual el proceso sea más productivo.

Para tener un mejor control sobre los inventarios, una visibilidad integral y una planeación de abastecimiento más acertada es importante contar con una herramienta tecnológica que ayude a realizarlo, Para eso vamos a implementar computadores a las tiendas y bodega para que así con la plataforma Excel podamos registrar todos los equipos que ingresan y salen de las tiendas y bodega para que ya no haya más pérdidas de equipos, de la misma manera le daremos capacitaciones al personal de bodega ya que no tienen el total conocimiento de cómo llevar un buen inventario dentro de la compañía donde le indicaremos cuales son los errores más comunes en la gestión de inventario para que ellos eviten caer en esos dichos errores que son:

- **No considerar el tiempo de reabastecimiento de tus proveedores**

Cuando se planea la demanda esperada, la empresa puede incurrir en el error de no considerar para sus fechas de pedidos y re orden el tiempo de respuesta del proveedor, el cual consiste en la capacidad (en días) del mismo para realizar un abastecimiento a la empresa.

No tomar en cuenta este tiempo que tarda el proveedor en entregar el producto puede causar que en caso de escasez del producto, de una demanda extraordinaria y otras situaciones donde podamos quedarnos sin el producto y no poder cumplir con el cliente, lo que reeditaría en una pérdida de venta, mala imagen y posiblemente podamos perder un cliente por no tener la capacidad de respuesta. Es importante considerar la cantidad de inventario que debemos tener de un producto si el tiempo de respuesta del proveedor es tardado para evitar complicaciones con los clientes, así mismo debemos evaluar la confiabilidad de los tiempos de entrega del proveedor.

No predecir acertadamente la demanda esperada

La planeación y estimación de la demanda esperada es un dato fundamental que debemos conocer para evitar tanto desabasto como inventario en exceso los cuales en ambos casos nos generarán costos extras. Un error muy común es, por ejemplo, no anticipar periodos en lo que puede haber incremento en la demanda y no tengas capacidad para cumplir con los compromisos pactados con el cliente. Existe también el caso opuesto donde por temor a quedarse sin producto, los encargados de almacenes mantienen un exceso en inventarios lo que representa mucho dinero inactivo que pueda afectar al capital de trabajo y disminuir de manera importante las utilidades. La mercadería guardada en la bodega por más del tiempo estimado corre riesgo de desvalorarse haciendo más difícil que realice la venta y perdiendo dinero con esta situación

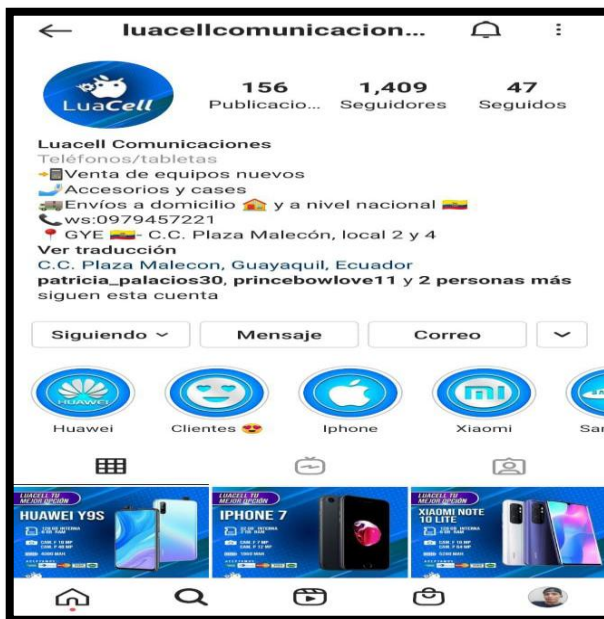
La falta de comunicación en redes sociales

Con la finalidad de corregir la falta de comunicación en redes sociales ya que no tenemos todos los conocimientos y muy pocas veces planteamos de una manera estratégica todas las necesidades que esta nueva actividad nos demanda.

En muchas ocasiones esta carencia de planificación, o simplemente, algunos descuidos y falta de atención, para eso vamos a contratar una profesional para dicha área de trabajo ya sea un community manager ya que tiene todo el conocimiento para poder ayudarnos y crecer en redes sociales ya que está calificada para dicho trabajo donde nos va a fortalecer, ganar más clientes y a la vez hacernos más conocidos vía online donde las páginas que más utilizamos son Facebook , Instagram y WhatsApp para poder tener una comunicación con los clientes y futuros clientes

Falta de capacitaciones al personal

Para corregir la falta de capacitación al personal tenemos que invertir en charlas con profesionales que sepan del tema ya que es un gasto necesario para la empresa porque vamos a generar mayor productividad con el fin de tener mejores resultados en cuanto a metas y objetivos, ya que además vamos a ayudar a los trabajadores de la empresa se sientan motivados, valorados y dispuesto a ponerse la camiseta, para eso vamos a asistir a conferencias donde los trabajadores aprendan de los expertos en la industria y adquieran nuevos conocimientos para que al momento de vender un quipo celular se sientan tan seguros del equipo que están ofreciendo y convencen al cliente de llevarlo dándole una buena atención ya que así vamos hacer la diferencia con la competencia



Instagram



Facebook

Plan organizacional

Nombre comercial "Luatec S.A"

El nombre comercial de esta empresa nace hace 5 años en el centro de la ciudad de Guayaquil ya que la hija menor de la propietaria se llama Luhana y el "tec" que es de tecnología, de ahí viene el nombre de la empresa



Visión

Para el año 2026 tenemos como visión llegar a transformarnos en una empresa con más sucursales a nivel local e importar celulares y accesorios siendo una distribuidora que brinde calidad, confianza y optimizando así los recursos para mayor beneficio

Misión

Ser una de las tiendas con mejor técnica de atención al cliente siguiendo protocolos y valores buscando el beneficio de los dueños y clientes.

Objetivos

Objetivo general

Incrementar la calidad y variedad del producto, tener cómodos precios donde el cliente sea lo más esencial, cumplir sus necesidades marcando la diferencia desde el inicio hasta el final de la venta y así nos recomiende.

Objetivos específicos

- Llevar un buen control de inventario
- Ser un equipo de trabajo altamente eficiente, flexible, innovador y motivado a enfrentar nuevos desafíos de empresa.
- Lograr la participación y comunicación proactiva de la gente en el cumplimiento de las expectativas del negocio.
- Mantener un alto espíritu empresarial por medio del desarrollo de las capacidades individuales y organizacionales.

- Mejorar día a día en el cumplimiento del trabajo para alcanzar las metas propuestas.

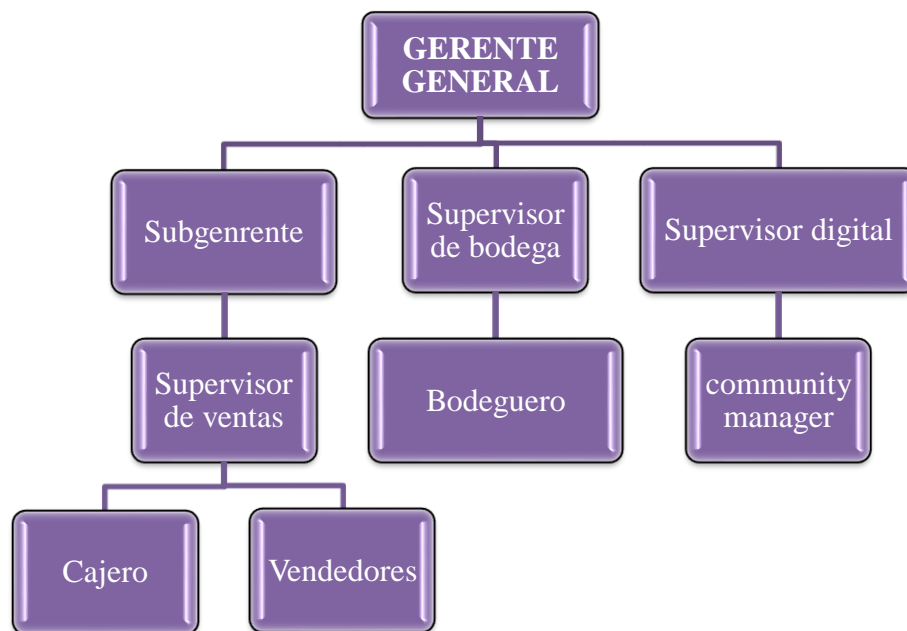
Estructura organizacional

Es el sistema jerárquico elegido por el que se gestiona un grupo de personas para cumplir con el crecimiento continuo de la empresa.

Organigrama

Se considera importante y necesario desarrollar un Organigrama lineal ya que es ideal para una empresa pequeña, este organigrama define perfectamente las responsabilidades de todos los colaboradores, el mismo que representara la estructura jerárquica de la empresa Luatec S.A para así mejorar la comunicación entre ellos logrando cumplir las metas esperada.

La empresa se manejará independientemente por sus normativas, se implementará un reglamento interno de trabajo y políticas de la empresa.



Gerente general:

- Administrar la empresa de que todo vaya bien
- Innovar ideas
- Lleva un buen control con los encargados de cada área de quien él o ella asigne
- Tiene voz de mando
- Ser un buen líder
- Llevar un buen control de ingresos de mercadería

- Desarrolla metas a corto y largo plazo junto con objetivos

Subgerente:

- Se encarga de ocupar el puesto del gerente general en caso de que no esté en la empresa y toma sus propias decisiones.
- Ver que se cumplan con todas las reglas y normas establecidas por la empresa

Supervisor de ventas:

- Se va a encargar de dar ideas para vender mas
- buscar rutas donde se haga más factible y conveniente para la empresa.
- Hacer estudio de mercadeo
- Investigar, sugerir y elaborar planes promocionales: regalos, ofertas, canjes descuentos etc.
- Tener todo el material adecuado para la capacitación y formación de los vendedores, catálogos etc.

Vendedores:

- Determinación y actitud
- Confianza en sí mismo y en su producto
- Energía y entusiasmo
- Paciencia y perseverancia
- Honestidad y sinceridad
- Persuasión y empatía
- Buena comunicación y facilidad de palabra
- Buena apariencia
- Conocimiento de su producto

Cajero:

- Manejar caja registradora
- Conciliar la cantidad de efectivo contenido en la caja registradora antes y después de cada turno

Supervisor digital:

- Realizar propuestas creativas e innovadoras mediante las redes sociales
- Estrategias para llegar a más clientes virtuales

Community Manager

Manejo de redes sociales (Instagram y Facebook)

Encargado de bodega:

- Tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los equipos que salen.
- Lleva registro de todo el producto que entra y sale del almacén. Se encarga de mantener al día el inventario de productos que se manejan en la bodega.
- Dirige al personal asignado a la bodega. Normalmente, tiene personal a su cargo, por lo que tiene la responsabilidad de dirigir las funciones del mismo.
- Verifica las condiciones de la mercancía que se resguarda. Es el encargado de verificar que todos los artículos o productos que entran al almacén y salen de este se encuentren en óptimas condiciones.

Bodeguero:

- Responsable de la custodia y administración del inventario de la bodega.
- Archivar en orden los pedidos.
- Realizar las guías de ingreso y salida de inventario.
- Mantener en orden la bodega, acondicionando el inventario por tipo y códigos.
- Mantener la limpieza de la bodega.

Manual de funciones

Reglamento interno del micro emprendimiento de “Luatec S.A”

La empresa Luatec S.A se dedica a la venta de celulares y accesorios al por mayor y menor que está ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil

El presente reglamento interno del trabajo determina las condiciones a las cuales deben sujetarse los trabajadores en el cumplimiento de las labores, este se formula respetando las disposiciones legales y convenios laborales vigentes.

Generalidad

Se fijará y exhibirá este reglamento en cada uno de los lugares de trabajo por parte del patrono, exhibición que será permanente para su observación de parte de los trabajadores.

Este reglamento se pegará al Art 64 del código de trabajo el cual entrará en vigencia una vez aprobado por la dirección Regional del Trabajo Competente.

No se podrá recibir familiares o amigos, o abandonar el pues de trabajo, dejar de atender a clientes por atender amigos o familiares por un tiempo mayor a los 15 minutos.

Conducta General

Los trabajadores en general deben tener un buen trato cortés, respetuoso y comedido antes sus clientes, compañeros y superiores, observando y acatando disciplinariamente las órdenes y disposiciones que se dicten.

Políticas de la empresa

- El horario para los trabajadores de la empresa será:
- Personal encargado de bodega: Entrada y Salida: 8:00 am -19:00 pm
- Personal de ventas: Entrada y Salida: 9:00 am-19:00 pm
- El personal estará capacitado y con una imagen adecuada para laborar productivamente en el local.
- Mantener la higiene y el orden dentro de las tiendas
- No se deberá utilizar el celular en el área del trabajo, excepto que fuera para emergencia o comunicarse con algunos de los jefes o compañeros, es decir uso exclusivo para cosas del trabajo
- Si no acatan las políticas establecidas puesta por la empresa se procederá a multar con el 5% de su pago establecido

Nunca faltara la ética, utilizando cada valor corporativo:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Alta calidad
- Excelencia en el servicio.
- Espíritu emprendedor.
- Ética e integridad profesional
- Interés por ampliar conocimientos.
- Integridad y honestidad
- Trabajo en equipo

Factibilidad

En base a la investigación e información recopilada se comprueba que la empresa tiene inconvenientes, estas falencias han sido debidamente identificadas a través del método FODA y CAPA. El plan de mejora para el proceso de la empresa Luatec S.A que está ubicada en la ciudad de Guayaquil es viable y fiable considerando los siguientes aspectos:

Factibilidad legal

En la factibilidad legal, mediante el estudio realizado en el marco legal, no hay ninguna ley que impida la factibilidad del proyecto, pero mediante el plan de mejoras de la empresa Luatec S.A. repone un impacto positivo para los ciudadanos, como lo establece la constitución de la república del Ecuador, a través del crecimiento y desarrollo.

Factibilidad financiera

En el aspecto financiero, que son todos los recursos económicos que cuenta la empresa para desarrollar el plan de mejoras de la empresa Luatec S.A., tomando en cuenta que dicho plan no será un gasto sino más bien una inversión a largo plazo. El presupuesto estima es de \$ 5135.00

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Capacitación. Ventas	2	\$ 120.00	\$ 240.00
Capacitación. Inventarios	2	\$ 100.00	\$ 200.00
Actualización de software	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Reconstrucción de la bodega	1	\$ 2500.00	\$ 2500.00
Compra de carpetas	10	\$ 20.00	\$ 200.00
Compra de escritorios	2	\$ 220.00	\$ 440.00
Compra de sillas	3	\$ 60.00	\$ 180.00
Compra de bolígrafos	40	\$ 2.00	\$ 80.00
Compra de impresora	2	\$ 110.00	\$ 220.00
Compra de mesa plástica	5	\$ 50.00	\$ 250.00
Compra de micas	5	\$ 30.00	\$ 150.00
Papelería	1	\$ 100.00	\$ 100.00

Compra señaléticas para bodega	1	\$ 75.00	\$ 75.00
SUMA TOTAL			\$ 5135.00

Factibilidad Técnica – Tecnológica

Para la ejecución de las actividades a realizar como: capacitaciones, reuniones y entrenamiento del sistema de inventarios, se requieren equipos de cómputo, servicio de internet, documentos de impresión. Todos estos elementos y herramientas que se requieren para su ejecución, la empresa Luatec S.A. los tiene disponibles para el uso inmediato, esperando que estos recursos sean de provecho y tener una mejor interacción con el personal implicado.

Cronograma de actividades

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Control de inventario												
Búsqueda de proveedores												
Mejoramiento en redes sociales												
Manual de funciones												
Capacitación al personal												
Plan Organizacional												

Planificación de trabajos												
Misión y visión												

RESULTADOS ESPERADOS

Con el presente trabajo de investigación se estima mejorar a la empresa Luatec S.A., optimizar los tiempos de despacho de mercadería a los clientes, los distribuidores y las tiendas, que la bodega sea eficiente y cuente con un sistema de software dinámico y seguro para el buen manejo de inventario.

Es importante dar cumplimiento y seguimiento al plan de mejora que se plantea. Se esperan resultados como el minimizar el tiempo de despachos a todos sus clientes, dar respuestas y soluciones a sus requerimientos. Tener una claridad de las funciones y responsabilidades de los trabajadores. Que la empresa tenga personal con alta capacidad de cumplimiento de los indicadores señalados.

Entre los aspectos más relevantes para el cumplimiento de esta propuesta se espera lo siguiente:

- Buen manejo de inventario, a través de un sistema seguro y confiable
- Llevar mejor el plan organizacional
- Capacitaciones permanentes para los trabajadores de la empresa
- Contratar una persona que maneje las redes sociales de la empresa
- Hacer entregas de mercadería a los clientes a tiempo

CONCLUSIONES

En base al estudio de la encuesta realizada, se conoce la deficiencia que tiene la empresa Luatec s.a. Este proceso carece de orden y eficiencia en los despachos de mercadería a los clientes. Esto además que no cuenta con un buen sistema donde puedan llevar un mejor control de inventarios y a su vez no se puede identificar los productos y equipos que se encuentran en la bodega.

Esto ha traído consecuencia a través de quejas de clientes que no han recibido sus productos y

equipos a tiempo. Así también los trabajadores se sienten perjudicados porque no los capacitan para que mejoren sus rendimientos en ventas y tengan poder de convencimiento y fidelizar al cliente

En la investigación realizada se observa que el problema del control de inventario con lleva a otros problemas de la empresa. Donde el cliente es el más afectado, y por ende los resultados de ventas son notables.

El trabajo de investigación dio como resultado implementar un mejor sistema de software que de confianza y lleve un orden adecuado en el inventario, con la finalidad de tener un orden dentro de la empresa donde todos puedan salir beneficiados

RECOMENDACIONES

La empresa Luattec S.A. tiene un potencial grande dentro de mercado local donde cuentan con precios competitivos y aceptación. Se debe tener una mejor atención con los distribuidores, cumpliendo con los pedidos a tiempo.

Es importante conocer que el servicio al cliente es un factor importante para la empresa. De esto depende que haya fidelidad y atracción.

La empresa tiene Continuar con el desarrollo de publicidad para impulsar al negocio a obtener mayor alcance de los habitantes de la ciudad de Guayaquil y la empresa sea más reconocida.

Para competir con el mercado se tiene que emplear cada uno de los objetivos, estrategias y técnicas que se han detallado con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

Bibliografía

- Abad 2005. *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revision de los planes de mejora*. Barcelona, 2005.
- Amador, Juan Pablo 2008. *FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. madrid, 2008.
- Arder, Ezequiel. *scribd*. 2003.
- Barrezueta, Hugo del Pozo. *fiel web*. 28 de febrero de 2020. 05 de 07 de 2021.
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPREDIMIENTO-INNOVACION.pdf>.
- Chiavenato. 2004. 25 de 05 de 2022.
- . *repositorio*. 2 de 2 de 2000. 2022.
- Chiavenato, Idalberto. *Administracion de recursos humanos 8va edicion*. 04 de 05 de 2007. 04 de 07 de 2021.
<<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>>.
- Deming, Eduardo. *CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Bolivia: perspectiva , 2009.
- Francisco, Sciarpa. *Gestiopolis*. 16 de Febreo de 2009. 04 de julio de 2021.
<<https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-reestructuracion-reorganizacion-empresa/>>.
- Francisco., Sciarpa. *GESTIOPOLIS*. 16 de FEBRERO de 2009. 3 de 7 de 2021.
<<https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-reestructuracion-reorganizacion-empresa/>>.
- Harrington, James H. *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. 1993.
- juranovic. <https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-reestructuracion-reorganizacion-empresa/>. 1998.
- Juranovic, Sr. *GESTIOPOLIS*. 16 de FEBRERO de 2009. 21 de 7 de 3.
<<https://www.gestiopolis.com/cambio-organizacional-reestructuracion-reorganizacion-empresa/>>.
- Kazmier 1985. *ESTADÍSTICA APLICADA A ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA*. mexico, 1985.
- Kazukiyo. [https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kazukiyo%2C%20La%20productividad%20es,expresa%20la%20calidad\(6\)%20](https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kazukiyo%2C%20La%20productividad%20es,expresa%20la%20calidad(6)%20). 1 de junio de 1991. 17 de mayo de 2022.
- O'Donnel, Harold Koontz y Cyril.
<https://www.monografias.com/docs/Definici%C3%B3n-De-La->

- Administraci%C3%B3n-Seg%C3%BA-Varios-Autores-F3DETAUPCDG2Y*. 2 de 2 de 1964. 25 de 05 de 2022.
- O'Donnel, Para Harold Koontz y Cyril. <https://www.monografias.com/docs/Definici%C3%B3n-De-La-Administraci%C3%B3n-Seg%C3%BA-Varios-Autores-F3DETAUPCDG2Y>. 2 de 2 de 1964. 25 de 05 de 2022.
- Peña 2010. *Las dimensiones sociales de la ciudad*. España, 2010.
- Proaño villacicencio, Gisbert soler & Perez Bernabeu. 2017.
- Reyes 1981. *Redifinicion de los conceptos metodo de enseñanzas*. real academia, 1981.
- Robbins. *repobib*. 4 de 4 de 2005. 17 de mayo de 2022.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. *Fundamentos de administracion tercera edicion*. 21 de 2 de 2002. 04 de 07 de 2021.
<[https://books.google.com.ec/books?id=yly3Ak0GLyC&printsec=frontcover&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Decenzo,+D.+\(2002\).+Fundamentos+de+Administraci%C3%B3n+tercera+edici%C3%B3n.+Mexico:+Pearson+Pretince+Hall.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE4Mnq2crxAhXPnWoFHWe3B7IQ6AEwAX](https://books.google.com.ec/books?id=yly3Ak0GLyC&printsec=frontcover&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Decenzo,+D.+(2002).+Fundamentos+de+Administraci%C3%B3n+tercera+edici%C3%B3n.+Mexico:+Pearson+Pretince+Hall.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE4Mnq2crxAhXPnWoFHWe3B7IQ6AEwAX)>.
- Robbins, Stephen P. *Administracion*. 07 de 07 de 2005. 04 de 07 de 2021.
<[https://books.google.com.ec/books?id=oVHIFmFi_ToC&dq=Robbins,+S.+P.+\(2005\).+Administraci%C3%B3n.+Pearson.&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.ec/books?id=oVHIFmFi_ToC&dq=Robbins,+S.+P.+(2005).+Administraci%C3%B3n.+Pearson.&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)>.
- . *UPS*. 2002. 2 de 7 de 2021.
<<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9929/1/UPS-GT000954.pdf>>.
- Rojas, CARLOS RODRIGUEZ. *Repositorio Digital*. 3 de 2001. 04 de 07 de 2021.
<<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/961>>.
- Scanlan, Burt 1978. *Principios de la dirección y conducta organizacional*. mexico, 1978.
- Terry George 2003. *HISTODIDÁCTICA*. Barcelona, 2003.
- Terry. *urbe*. 3 de 3 de 1980. 17 de mayo de 2022.
- Terry, George 1961. *Principios de administracion*. Mexico: libreria la candela, 1961.
- Torres, Martin G. Alvarez. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. 06 de 04 de 1996. 04 de 07 de 2021.
<<https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>>.
- Universo, El. *¿Cómo crear una empresa en Ecuador?* 14 de Agosto de 2018. 02 de 07 de 2021. <<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/13/nota/6904184/como-crear-empresa-ecuador/>>.
- Urrutia, Paul. *LEIALTA*. 24 de 12 de 2020. 04 de 07 de 2021.
<<https://www.leialta.com/blog-de-empresa-familiar/proceso-reestructuracion-empresarial-fases/>>.

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTAS

Pregunta No.1 ¿Considera usted como alternativa válida dentro de la empresa el establecimiento de un organigrama funcional?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.2 ¿Considera usted que la estructura de la organización define claramente las responsabilidades en los puestos de trabajo?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.3 ¿Existe el manual de funciones para realizar sus tareas dentro de la empresa?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.4 ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Luatec S.A.?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.5 ¿La empresa Luatec S.A. le ha dado capacitaciones para mejorar las estrategias de ventas?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.6 ¿Considera usted importante que la empresa también venda sus equipos telefónicos por redes sociales?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.7 ¿Considera usted que la empresa Luatec S.A. debe tener un manual de procedimientos?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.8 ¿Se presentan problemas en el proceso logístico de la empresa Luatec sa?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.9 ¿Luatec s.a cuenta con transporte para hacer envíos a domicilios a sus clientes?

SI

NO

TALVEZ

Pregunta No.10 ¿Considera usted que la empresa mejoraría su proceso de entrega, si contrata este servicio a terceros?

SI

NO

TALVEZ

Anexo de entrevista

Análisis de la entrevista aplicada al dueño de la empresa

1. ¿Desde qué año su empresa viene desarrollando sus labores comerciales?

Mi empresa comenzó a desarrollar sus labores comerciales en el año 2017

2. ¿Cuáles son los productos que brinda su empresa?

En mi empresa vendemos una variedad de los que son celulares y accesorios de diferentes marcas más reconocidas del mercado

3. ¿La empresa cuenta con misión y visión establecida?

La empresa aún no cuenta con misión y visión establecida

4. ¿Cuáles son los valores y principios empresariales que maneja su empresa?

En la empresa se maneja los valores más importantes como: puntualidad, confianza, respeto y trabajo en equipo

5. ¿usted le da capacitaciones de ventas a sus trabajadores para que aumenten sus ventas?

Pues en la actualidad no ya que no hay por el presupuesto para las capacitaciones

Trabajador con mayor antigüedad en la empresa

- 1. ¿siente usted que la empresa si valora su trabajo dentro de ella?**

Pues si siento que la empresa valora mi trabajo

- 2. ¿Cuántos años lleva usted laborando en la empresa?**

Llevo laborando dentro de la empresa ya 5 años

- 3. ¿la empresa le pone metas de ventas?**

La realidad es que si nos ponen metas a diarios de ventas

- 4. ¿la empresa por haber llegado a la meta te da incentivos?**

La empresa no me da incentivo por haber llegado a la meta

- 5. ¿mencione el cargo que usted tiene dentro de la empresa?**

Dentro de la empresa tengo el cargo de administrador

Personal administrativo de recursos humanos

- 1. ¿Cree usted que los trabajadores llevan un buen control de inventario?**

La verdad que no ya que no llevan un orden y no manejan un sistema

- 2. ¿usted está afiliada al seguro?**

Por el momento no

3. ¿la empresa les da uniforme?

Por ahora no

4. ¿Dónde suele comer el personal?

Los trabajadores de la empresa comen en su lugar de trabajo en este caso quiere decir que en las tiendas

5. ¿la dueña de la empresa te ha ayudado a tener éxito en el puesto actual

La dueña de la empresa si me ha ayudado a tener éxito ya que me ha enseñado mucho y estoy totalmente agradecido con ella

Anexo N° 2 Registro de Observación

Fecha	Horario	Duración
12-07-2022	10:00 a 17:00	7 horas
13-07-2022	10:00 a 17:00	7 horas
14-07-2022	10:00 a 17:00	7 horas
15-07-2022	10:00 a 17:00	7 horas
16-07-2022	10:00 a 17:00	7 horas

Anexo N 3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>Plan de mejora para la microempresa LUATEC S.A QUE SE DEDICA A LA VENTA DE CELULARES AL POR MAYOR Y MENOR</p>	

Anexo N 3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>PRÓLOGO</p> <p>En este escrito se enlistan los detalles más importantes para el desarrollo de la empresa como la misión, visión y objetivo. Para esto se desarrolla el plan de mejora con la finalidad de analizar las áreas correspondientes, a través de objetivos establecidos, estructura y planificación del plan a ejecutar. Las acciones deben ser medibles y viables, donde los encargados deben tener un tiempo de cumplimiento y detallar sus actividades. Esto con la finalidad de conocer si lo establecido se va cumpliendo según lo indicado.</p> <p>Este plan de mejora tiene como finalidad aportar al buen desempeño de los trabajadores de la empresa Luatec S.A de la ciudad de Guayaquil</p>	

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>1. Visión</p> <p>Para el año 2026 tenemos como visión llegar a transformarnos en una empresa con más sucursales a nivel local e importar celulares y accesorios siendo una distribuidora que brinde calidad, confianza y optimizando así los recursos para mayor beneficio</p> <p>2. Misión</p> <p>Ser una de las tiendas con mejor técnica de atención al cliente siguiendo protocolos y valores buscando el beneficio de los dueños y clientes.</p>	

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>3. Objetivo General</p> <p>Incrementar la calidad y variedad del producto, tener cómodos precios donde el cliente sea lo más esencial, cumplir sus necesidades marcando la diferencia desde el inicio hasta el final de la venta y así nos recomiende</p> <p>Ser una de las tiendas con mejor técnica de atención al cliente siguiendo protocolos y valores buscando el beneficio de los dueños y clientes.</p> <p>4. Actividades</p> <p>Llevar un buen control de inventario</p> <p>Ser un equipo de trabajo altamente eficiente, flexible, innovador y motivado a enfrentar nuevos desafíos de empresa.</p> <p>Lograr la participación y comunicación proactiva de la gente en el cumplimiento de las expectativas del negocio.</p> <p>Mantener un alto espíritu empresarial por medio del desarrollo de las capacidades individuales y organizacionales.</p> <p>Mejorar día a día en el cumplimiento del trabajo para alcanzar las metas propuestas</p>	

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora

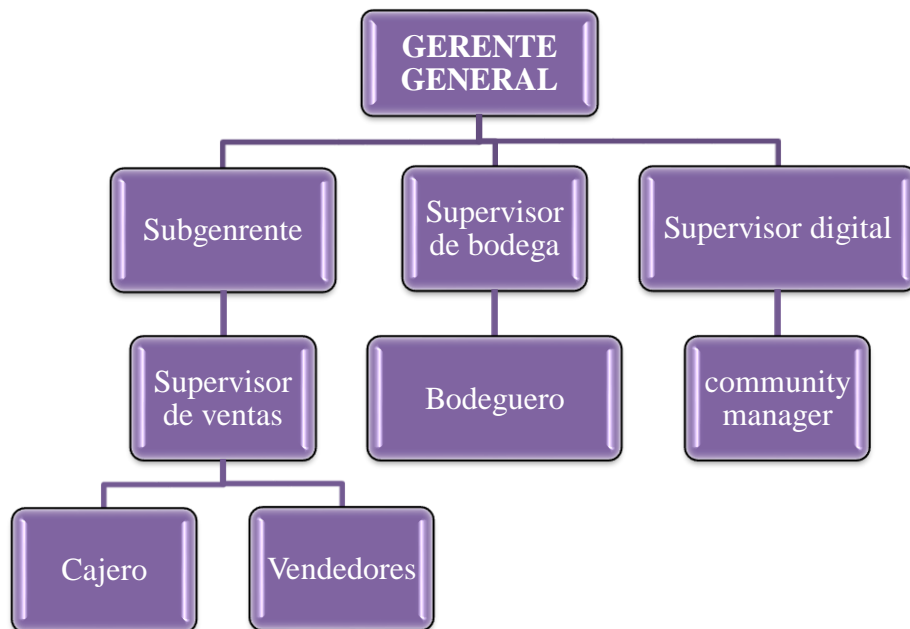
LUATEC S.A

Ciudad y Fecha
Guayaquil, 12 de Julio del 2022

Versión 1.0

PLAN DE MEJORAS

Organigrama



Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>descripción de los puestos de trabajo</p> <p>Gerente general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la empresa de que todo vaya bien • Innovar ideas • Lleva un buen control con los encargados de cada área de quien él o ella asigne • Tiene voz de mando • Ser un buen líder • Llevar un buen control de ingresos de mercadería • Desarrolla metas a corto y largo plazo junto con objetivos <p>Subgerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de ocupar el puesto del gerente general en caso de que no esté en la empresa y toma sus propias decisiones. • Ver que se cumplan con todas las reglas y normas establecidas por la empresa <p>Supervisor de ventas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se va a encargar de dar ideas para vender mas • buscar rutas donde se haga más factible y conveniente para la empresa. • Hacer estudio de mercadeo • Investigar, sugerir y elaborar planes promocionales: regalos, ofertas, canjes descuentos etc. • Tener todo el material adecuado para la capacitación y formación de los vendedores, catálogos etc. <p>Vendedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación y actitud 	

- Confianza en sí mismo y en su producto
- Energía y entusiasmo
- Paciencia y perseverancia
- Honestidad y sinceridad
- Persuasión y empatía
- Buena comunicación y facilidad de palabra
- Buena apariencia
- Conocimiento de su producto

Cajero:

- Manejar caja registradora
- Conciliar la cantidad de efectivo contenido en la caja registradora antes y después de cada turno

Supervisor digital:

- Realizar propuestas creativas e innovadoras mediante las redes sociales
- Estrategias para llegar a más clientes virtuales

Community Manager

Manejo de redes sociales (Instagram y Facebook)

Encargado de bodega:

- Tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los equipos que salen.
- Lleva registro de todo el producto que entra y sale del almacén. Se encarga de mantener al día el inventario de productos que se manejan en la bodega.
- Dirige al personal asignado a la bodega. Normalmente, tiene personal a su cargo, por lo que tiene la responsabilidad de dirigir las funciones del mismo.
- Verifica las condiciones de la mercancía que se resguarda. Es el encargado de verificar que todos los artículos o productos que entran al almacén y salen de este se encuentren en óptimas condiciones.

Bodeguero:

- Responsable de la custodia y administración del inventario de la bodega.
- Archivar en orden los pedidos.
- Realizar las guías de ingreso y salida de inventario.
- Mantener en orden la bodega, acondicionando el inventario por tipo y códigos.
- Mantener la limpieza de la bodega.

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
Flujograma de actividades	
<pre> graph LR Inicio([Inicio]) --> Atención[Atención al cliente] Atención --> Toma[Toma de pedido] Toma --> Comprobante[Comprobante del pedido] Comprobante --> Despacho[Despacho del pedido] Despacho --> Cobro[Cobro correspondiente] Cobro --> Fin([Fin]) </pre>	

Anexo N11 Propuesta Plan de Mejora**LUATEC S.A**

Ciudad y Fecha

Guayaquil, 12 de Julio del 2022

PLAN DE MEJORAS

Versión 1.0

Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Capacitación. Ventas	2	\$ 120.00	\$ 240.00
Capacitación. Inventarios	2	\$ 100.00	\$ 200.00
Actualización de software	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Reconstrucción de la bodega	1	\$ 2500.00	\$ 2500.00
Compra de carpetas	10	\$ 20.00	\$ 200.00
Compra de escritorios	2	\$ 220.00	\$ 440.00
Compra de sillas	3	\$ 60.00	\$ 180.00
Compra de bolígrafos	40	\$ 2.00	\$ 80.00
Compra de impresora	2	\$ 110.00	\$ 220.00
Compra de mesa plástica	5	\$ 50.00	\$ 250.00
Compra de micas	5	\$ 30.00	\$ 150.00
Papelería	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Compra señaléticas para bodega	1	\$ 75.00	\$ 75.00
SUMA TOTAL			\$ 5135.00

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora**LUATEC S.A**

Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>Conclusiones</p> <p>En base al estudio de la encuesta realizada, se conoce la deficiencia que tiene la empresa Luatec s.a. Este proceso carece de orden y eficiencia en los despachos de mercadería a los clientes. Esto además que no cuenta con un buen sistema donde puedan llevar un mejor control de inventarios y a su vez no se puede identificar los productos y equipos que se encuentran en la bodega.</p> <p>Esto ha traído consecuencia a través de quejas de clientes que no han recibido sus productos y equipos a tiempo. Así también los trabajadores se sienten perjudicados porque no los capacitan para que mejore sus rendimientos en ventas y tengan poder de convencimiento y fidelizar al cliente</p> <p>En la investigación realizada se observa que el problema del control de inventario con lleva a otros problemas de la empresa. Donde el cliente es el más afectado, y por ende los resultados de ventas son notables.</p> <p style="text-align: center;">El trabajo de investigación dio como resultado implementar un mejor sistema de software que de confianza y lleve un orden adecuado en el inventario, con la finalidad de tener un orden dentro de la empresa donde todos puedan salir beneficiados</p>	

Anexo N3 Propuesta Plan de Mejora	
LUATEC S.A	
Ciudad y Fecha Guayaquil, 12 de Julio del 2022	
PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
<p>Recomendaciones</p> <p>La empresa Luatec s.a tiene un potencial grande dentro de mercado local donde cuentan con precios competitivos y aceptación. Se debe tener una mejor atención con los distribuidores, cumpliendo con los pedidos a tiempo.</p> <p>Es importante conocer que el servicio al cliente es un factor importante para la empresa. De esto depende que haya fidelidad y atracción.</p> <p>La empresa tiene Continuar con el desarrollo de publicidad para impulsar al negocio a obtener mayor alcance de los habitantes de la ciudad de Guayaquil y la empresa sea más reconocida.</p> <p>Para competir con el mercado se tiene que emplear cada uno de los objetivos, estrategias y técnicas que se han detallado con el fin de ofrecer un servicio de calidad.</p>	

ACCION	OBJETIVO	RESPONSABLE	PARTICIPANTE	FECHA	LUGAR
Control de inventario	Optimizar el sistema de ejecución de inventario, con la finalidad que no exista perdidas y llevar un orden	Luis Rosero	Jefe de bodega	22/07/2022	Luatec S.A Centro
La falta de comunicación en redes sociales	Mejorar el manejo de las redes sociales que tiene la empresa a través de nuevas técnicas y conocimiento	Magaly Ibarra	Gerente General	22/07/2022	Luatec S.A Centro
Capacitaciones al personal	Mejorar el desempeño de ventas con la finalidad de ganar más clientes y sean fieles	Magaly Ibarra	Gerente General	22/07/2022	Luatec S.A Centro
Generar un plan organizacional	Con la finalidad de saber que los trabajadores sepan que dentro de la empresa hay misión, visión y objetivos dentro de ella	Magaly Ibarra	Gerente General	22/07/2022	Luatec S.A Centro
Crear una estructura organizacional	Mejorar y llevar un orden laboral para que cada trabajador sepa que tiene que hacer dentro de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos	Jeanpierre Garnica	Administrador	22/07/2022	Luatec S.A Centro
Manual de funciones	Llevar acabo un orden el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades	Magaly Ibarra	Gerente General	22/07/2022	Luatec S.A Centro