



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

Reestructuración de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos en la ciudad de Guayaquil

Autor:

Noemi Solange Zambrano Valero

Tutora:

Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos

Guayaquil – Ecuador

2022



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

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

Reestructuración de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos en la
ciudad de Guayaquil

Autor (a):

Noemi Solange Zambrano Valero

Tutora:

Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos

Guayaquil – Ecuador

2022

Declaración de Responsabilidad de la egresada.

Yo, Noemi Solange Zambrano Valero, declaro bajo juramento que el presente trabajo de titulación, valido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, titulado: **“Reestructuración de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos 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 reglamento interno del Instituto superior tecnológico de formación profesional administrativa y comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, 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.

.....
Noemi Solange Zambrano Valero

C.I. 0943943977

Certificación del Tutor del Trabajo de Investigación

Cpa. Edith Vanessa Bonín Campos, en calidad de la tutora del trabajo de titulación

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Administración de Empresa, cuyo tema es: “**Reestructuración de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos en la ciudad de Guayaquil**” fue elaborado por la Señorita **Noemi Solange Zambrano Valero** 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 del Trabajo de Titulación

Dedicatoria

Se lo dedicó en primer lugar a Dios por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en este tiempo gracias a ella he logrado llegar hasta aquí, a mi abuela que también ha sido mi mejor consejera.

Noemi Zambrano Valero.

Agradecimientos

Al culminar este proyecto quiero este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Instituto Tecnológico de Formación por sus enseñanzas.

Noemi Zambrano Valero.

Índice de Contenido.

Introducción	
Capítulo I	
Fundamentación.....	4
1.1 Marco Teórico.....	4
1.1.1 Breve Reseña Histórica de la Reestructuración.....	4
1.1.2 Breve Reseña Histórica de Decord JS.....	5
1.2 Marco Teórico.....	6
1.2.1 Reestructuración.....	6
1.2.2 Utilidad de la Reestructuración.....	6
1.2.3 Su Implementación.....	7
1.2.4 Proceso Administrativo.....	8
1.2.5 Planeación Estratégica.....	9
1.2.6 Matriz FODA.....	9
1.2.6.1 Fortalezas.....	10
1.2.6.2 Debilidades.....	10
1.2.6.3 Oportunidades.....	10
1.2.6.4 Amenazas.....	10
1.2.7 Objetivos.....	10
1.2.8 Mejoramiento Continuo.....	11
1.2.8.1 Ventajas.....	12
1.2.8.2 Por qué Mejorar.....	12
1.3 Marco Conceptual.....	13
1.4 Marco Legal.....	15
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador.....	15
1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo toda una Vida.....	17
1.4.3 Plan de Creación de Oportunidades.....	18
1.4.4 Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones COPCI.....	18
1.4.5 Servicio Nacional Derecho Intelectual.....	19

1.4.6	Código de Trabajo.....	19
1.4.7	Código de Comercio.....	20
1.4.8	Ley de Propiedad Intelectual.....	21
1.4.9	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	21
1.4.10	Ley de Comercio Electrónico Firmas y Mensajes de Datos.....	22

Capítulo II Metodología Empleada

2.1	Metodología Empleada.....	23
2.2	Enfoque.....	23
2.3	Tipo de Investigación.....	24
2.3.1	Descriptiva.....	24
2.3.2	Explicativa.....	24
2.4	Métodos de Investigación.....	24
2.4.1	Análisis y Síntesis.....	24
2.4.2	Histórico Lógico.....	25
2.4.3	Inductivo – Deductivo.....	25
2.5	Métodos Empíricos Utilizados.....	26
2.5.1	Entrevista.....	26
2.5.2	Entrevista.....	28
2.5.3	Encuesta.....	28
2.6	Métodos Estadísticos.....	33
2.6.1	Estadística Descriptiva.....	33
2.6.2	Técnicas de Recolección de Datos y Herramientas.....	33
2.6.3	Análisis y Resultado.....	34
2.6.3.1	Encuesta.....	34
2.6.3.2	Análisis y Guía de Observación.....	47

Capítulo III Propuesta

3.1	Justificación de la Propuesta.....	48
3.2	Análisis Dafo (FODA).....	49

3.3 Análisis CAPA.....	49
3.4 Título de la Propuesta.....	51
3.5 Objetivos de la Propuesta.....	51
3.5.1 Objetivos Generales.....	51
3.6 Descripción de la Propuesta.....	51
3.6.2 Recursos Humanos.....	52
3.6.4 Infraestructura.....	52
3.6.5 Ubicación Sectorial y Física.....	52
3.6.6 Estructura Organizacional.....	53
3.6.7 Reestructuración de la Misión de Decord JS.....	53
3.6.8 Reestructuración de la Visión de Decord JS.....	54
3.6.9 Estrategias de Mejora.....	54
3.6.10 Proceso de Estrategias de Mejora.....	55
3.6.11 Elaboración de Actividades de Procesos y Procedimientos.....	55
3.6.12 Manual de Funciones	57
3.6.13 Línea de Base.....	59
3.6.14 Cronograma de Actividades.....	61
3.6.15 Presupuesto.....	64
3.6.16 Factibilidad Aplicada.....	66
3.6.16.1 Factibilidad Operativa.....	66
3.6.16.2 Factibilidad Financiera.....	66
3.6.16.3 Factibilidad Legal.....	66
3.6.16.4 Factibilidad Ambiental.....	66
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografías	69
Anexos.....	70

Índice de Tablas.

Tabla 1 Medio de Búsqueda.....	35
Tabla 2 Motivo de Contrato.....	36
Tabla 3 Salón de Evento.....	37
Tabla 4 Servicio Completo.....	38
Tabla 5 Seguridad.....	39
Tabla 6 Decord JS.....	40
Tabla 7 Instalaciones.....	41
Tabla 8 Recomendaciones.....	42
Tabla 9 Satisfacción.....	43
Tabla 10 Mejoras.....	44
Tabla 11 Manual de Actividades de Procesos y Procedimientos.....	56
Tabla 12 Manual de Funciones.....	57
Tabla 13 Cronograma de Actividades.....	61
Tabla 14 Presupuesto.....	64

Índice de Gráficos.

Gráfico I Fases del Proceso Administrativo.....	8
Gráfico 1 Medio de Búsqueda.....	35
Gráfico 2 Motivo de Contrato.....	36
Gráfico 3 Salón de Evento.....	37
Gráfico 4 Servicio Completo.....	38
Gráfico 5 Seguridad.....	39
Gráfico 6 Decord JS.....	40
Gráfico 7 Instalaciones.....	41
Gráfico 8 Recomendación.....	42
Gráfico 9 Satisfacción.....	43
Gráfico 10 Mejoras.....	44
Gráfico 11 Análisis DAFO.....	49
Gráfico 12 Google Maps.....	52
Gráfico 13 Estructura Organizacional.....	53
Gráfico 14 Proceso de Estrategia y Mejoramiento.....	55

Índice de Anexos.

Anexo 1 Entrevista.....	45
Anexo 2 Análisis de Guía de Observación.....	47
Anexo 3 Encuesta.....	70
Anexo 4 Guía de Observación.....	73
Anexo 5 Entrevista.....	75
Anexo 6 Formato de Cotización.....	77
Anexo 7 Orden de Pedido.....	78

Resumen.

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad darnos a conocer la importancia e implementación de una reestructuración administrativa y organizacional empleada en la empresa DECORD JS. Dedicada a la decoración de eventos sociales en la ciudad de Guayaquil, sector guasmo norte cooperativa Centro Cívico.

Dentro del desarrollo del primer capítulo se exponen los acontecimientos que han marcado grandes momentos en los procesos de reestructuración administrativa. Un estudio de estructuras organizacionales, estrategias para el mejoramiento de la empresa, la cuestión de preguntarnos el Por Qué debemos mejorar.

Dentro del segundo capítulo se detallará la metodología empleada durante todo el proceso investigativo, el enfoque en el que se ha trabajado, el tipo de investigación que se empleó y por último los métodos empíricos utilizados, tales como, método de observación, entrevista y encuesta.

Dentro del tercer capítulo se desarrolla la propuesta planteada para darle solución al problema.

Abstract.

The purpose of this research work is to show us the importance and implementation of an administrative and organizational restructuring used in the company DECORD JS. Dedicated to the decoration of social events in the city of Guayaquil, Guasmo sector north cooperative Civic Center.

Within the development of the first chapter the events that have marked great moments in the processes of administrative restructuring are exposed. A study of organizational structures, strategies for the improvement of the company, the question of asking why we must improve.

The second chapter will detail the methodology used throughout the research process, the approach in which we have worked, the type of research that was used and finally the empirical methods used, such as observation, interview and survey.

The third chapter develops the proposal proposed to solve the problem.

Introducción.

Ecuador es un país rico en identidad cultural gracias a sus tradiciones y creencias. Por tanto, para que estas celebraciones alcancen su máximo potencial, es necesario encontrar el servicio adecuado para satisfacer cada una de las necesidades de los consumidores.

En la actualidad el Ecuador esta pasando por una etapa muy difícil de recesión y búsqueda de empleo, algunos organismos públicos como privados como el, Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), la Corporación Financiera Nacional, la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI), entre otros, implementan y promueven programas que incentivan a las personas que ven la necesidad de emprender y a emprendedores a la creación y desarrollo de nuevos negocios locales, brindando asesorías profesionales para la elaboración de nuevas ideas de negocios, adicional otorgando un financiamiento para la creación de los mismos dando la ventaja de generar nuevas vacantes de empleo.

Es necesario recalcar que existe un alto índice de personas que han incursionado en la creación de emprendimientos, por consecuencia del déficit de desempleo, ocasionado por la pandemia COVID-19 y dicho esto muchos ciudadanos ecuatorianos se han visto obligados a desarrollar un emprendimiento, muchos de ellos no sobreviven en el mercado ya que no tienen un control dentro de sus funciones, ejecutan una mala administración y por ende la mala toma de decisiones.

La organización de eventos corporativos o sociales se encuentran en el auge en el país, a lo largo del año 2004, este sector de mercado fue creciendo debido a las costumbres y tradiciones traídas por los migrantes desde el exterior, la filosofía de esto es que los anfitriones del evento se sientan como un invitado más, y no tengan la preocupación de todos

los pormenores que conlleva la realización del mismo. La realización de un evento implica mucho sacrificio, tiempo y esfuerzo, puesto que amerita una adecuada planeación y una serie de preparativos, por lo que es necesario contar con las personas adecuadas en el área que brinden el mejor asesoramiento y supervisión para lograr el éxito del mismo.

El éxito de un evento depende no solo de la actuación de las personas que lo integran, sino también de la mejor gestión de recursos como el tiempo y el espacio. Sin embargo, la puntuación que los clientes asignan a este tipo de servicio es decisiva, esto determinará la comunicación interna y externa del equipo de trabajo.

El propósito del presente trabajo es la reestructuración de la empresa DECORD JS., se encuentra ubicada en el sector sur de la ciudad de Guayaquil, la misma está activa en el mercado hace 6 meses, se dedica a la organización de eventos, su lema es conseguir la ausencia de problemas, tanto en la planificación como a lo largo de la ejecución del evento, ofrece muchos servicios adicionales acorde al presupuesto, gusto y necesidad del cliente como buffet, animación acorde al tipo de evento, caritas pintadas, adicional un servicio que los caracteriza la recepción gratis.

Problema General.

¿Cómo mejorar la estructura de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos en la ciudad de Guayaquil?

Objetivo General

Potenciar el crecimiento de la empresa Decord JS dedicada a la organización de eventos en la ciudad de Guayaquil.

El presente trabajo investigativo esta conformado por cuatro capítulos los mismo serán detallados a continuación:

Capitulo I

“Fundamentación” en este capítulo se hará hincapié a cada tema que será explicado a lo largo del desarrollo de la investigación, siendo estos el marco histórico, teórico, legal y conceptual, temas que serán de suma importancia para la investigación del proyecto.

Capitulo II

“Metodología Empleada” dentro de este capitulo se detalla paso a paso la metodología utilizada en la investigación, se tomará en cuenta el análisis de los métodos empíricos para poderlos interpretar y obtener conclusiones.

Capitulo III

“Propuesta” en este capitulo es donde conoceremos el resultado de nuestra solución, el mismo detalla cada proceso exponiendo los resultados esperados de la propuesta antes mencionada.

“Conclusiones” – “Recomendaciones” - “Referencias” – “Bibliografías” – “Anexos”.

Dentro de este capitulo se expresa la conclusión de nuestro trabajo realizado y por ende las respectivas recomendaciones a dar, las referencias bibliográficas que hacen referencia a lo indagado y, por último, pero no menos importante los anexos como evidencia de nuestro trabajo.

1. Capítulo I Fundamentación.

1.1 marco histórico

1.1.1 Breve Reseña Histórica la Reestructuración.

Los primeros casos de reestructuración organizacional en Ecuador se vivieron en el año 2000, cuando el país tomó la decisión de dolarizarse dejando de utilizar la moneda sucre, todas las organizaciones tuvieron que adaptarse a este cambio realizando una reestructuración dentro de sus diferentes áreas de trabajo.

La reestructuración de una organización es el proceso en el cual se rediseña de uno o muchos aspectos la organización en sí. El proceso de reorganización de una organización puede llevarse a cabo debido a una serie de factores, como el posicionamiento de la misma a ser más competitiva, sobrevivir al clima económico tan adverso en la actualidad, o en el mismo equilibrio de la organización para moverse en una dirección completamente nueva.

Los factores antes detallados son algunos ejemplos de por qué la reestructuración de empresas puede tener lugar y lo que significa para la organización. La reestructuración es necesaria para mejorar su eficiencia y rentabilidad y que requiere de una gestión de expertos, para emplear una estrategia de reestructuración de las organizaciones consiste en dismantelar y reconstruir las áreas dentro de la organización que necesita atención especial de la gestión y del director general. Las reestructuraciones empresariales se dan mediante procesos naturales dentro de la vida de las organizaciones, la palabra reestructuración encierra muchos factores de cambios, muchos de ellos son empleados en un plazo duradero, muchos de ellos se dan de forma inmediata, en sí son propios de cada organización en fases de expansión o

madurez, todo con el fin de acrecentar la productividad y la regeneración de las organizaciones.

1.1.2 Breve Reseña Histórica de Decord JS.

Decord JS. Surgió cuando dos amigas tomaron la decisión de emprender, esto tiene sus inicios en el año 2018, cuando recién culminaban la secundaria, la idea del emprendimiento se dió al descubrir sus cualidades al momento de decoración de eventos, tras plantear la idea con sus familiares tuvieron el apoyo económico de sus familias para poder comenzar con su idea de negocio, con el paso el tiempo para el año 2019 su negocio había crecido progresivamente y su cartera de clientes también considerándolo como un año excelente, a inicios de 2020 como es de conocimiento mundial se reportaron los primeros casos de Covid-19 que nos obligó a un confinamiento paralizando la mayoría de negocios, luego de meses de paralización las autoridades permitieron volver a realizar eventos, inmediatamente reactivamos nuestro negocio implementando todas las medidas de bioseguridad, respetando cada uno de los protocolos y aforos, al ver un incremento de negocios igual a DECORD JS. decidimos innovar y ofrecer un servicio con un plus para fidelizar a nuestros clientes y atraer nuevos. Con todo esto cada vez estamos implementando nuevos equipos y servicios para hacer cada vez más eficiente nuestro emprendimiento.

El mismo desde sus inicios se ha estado desarrollando en cambios constantes en sus relaciones físicas y sociales, cada adversidad que el emprendimiento ha vivido a sido superado y nos ha sido de ayuda para detectar nuestras falencias convirtiéndolas en fortalezas que nos permiten mantenernos en el nicho de mercado como lo es la decoración de eventos.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Reestructuración.

La reestructuración se percibe como la adecuación de una organización para afrontar el desafío que plantea el mercado global y es una decisión de suma importancia que deben de tomar los directivos en beneficio de la misma, si estas decisiones no son tomadas, se expone a la organización a correr riesgos, a perder recursos e incluso perder unidades productivas. También se podría definir a la reestructuración como una auténtica transformación respecto a la cosmovisión y logística de todos los elementos que posee una organización.

La reestructuración, en su acepción más amplia, está vinculada a mejorar una estructura ya que ha tenido vigencia y, por ende, su orientación es modificar, o cambiar algo sin llegar a desconocerlo totalmente. En el aspecto administrativo, la reestructuración para mejorar la competitividad de una empresa es “empezar a formar una nueva visualización de la compañía e inventar una nueva manera de hacer el trabajo. (Biasca, 2004)

1.2.2 Utilidad de la Reestructuración.

La pregunta clave que se debe de analizar es ¿Qué empresas deben de someterse a la reestructuración?

Según (Sallenave, 2004) es indudable que las candidatas más opcionales, para ser sometidas a una reestructuración, son empresas que afrontan una crisis y cuya supervivencia en el corto plazo se halla en fuerte cuestionamiento, a causa que uno o más de los factores de supervivencia (el producto, la tecnología, la competencia, el

capital, la conducta laboral, la calidad de la estrategia y la estatura del equipo directivo de la empresa) cambien su comportamiento y, por ende, amenacen no solo la perennidad de la organización, sino también la rentabilidad a largo plazo y su crecimiento.

Según la citado anteriormente podemos deducir que las organizaciones que optan por una reestructuración son las que presentan problemas tanto de capital intelectual como en recursos y sus gestiones, podemos adicionar la incertidumbre que todo esto genera, día a día, la coyuntura de un mercado cada vez mas globalizado con un alto índice de exigencias caracterizado por sus constantes cambios tanto en oferta como demanda. También influye mucho la competitividad de ciertos productos y servicios dando como consecuencia la evolución económica, con la presencia de los nuevos competidores ciertas empresas presentan un envejecimiento de su imagen por ende sus servicios dándole cada vez menor valor agregado y de una errada estrategia de marketing.

1.2.3 Su Implementación.

Diagnosticando el nivel de crisis que presente cualquier orgnaizacion se recomienda una reestructuración, para la realización de este proceso se recomienda lo siguiente. ¿Cuál será su magnitud?, detectar en qué situación se encuentra la empresa (urgente, preocupante, a corregir u optima), ¿Cuánto tiempo hay disponible?, ¿Cuáles son los recursos disponibles y necesarios para realizar la reestructuración?

Al ejecutar una reestructuración es recomendable realizarla a largo plazo, gestionando una planificación bien estructurada y cuando es estrictamente necesaria, ya que las

organizaciones no soportarían que se realicen de manera recurrente. El éxito en la implementación del proceso de reestructuración se deberá a los siguientes parámetros:

. El grado de involucramiento de la alta gerencia.

. La rapidez con que se realicen los cambios “más dolorosos”, tales como despidos, fusiones de departamentos, cierre de planta, redefinición de productos y cambios de tecnología.

. La conceptualización del cambio por parte de la alta gerencia, bajo la perspectiva de dos dimensiones: amplitud y profundidad. La amplitud se refiere a la magnitud del cambio, la profundidad se refiere a que tan drástico será el cambio de amplitud.

(Caldwell, 1996)

1.2.4 Proceso Administrativo

A continuación, se muestra la grafica que resume las fases del proceso administrativo.

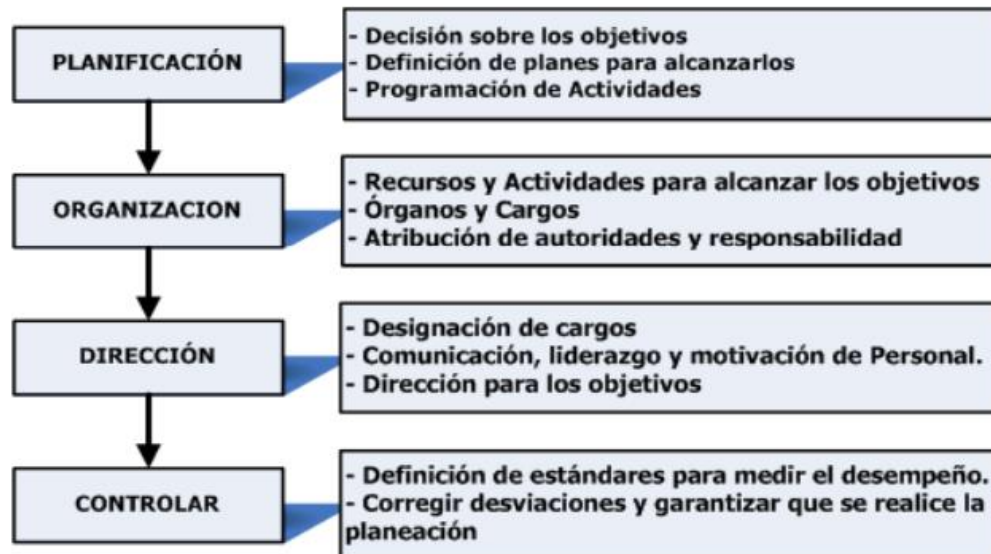


Figura 1. Fases del proceso administrativo.

(Plata, 2017)

1.2.5 Planeación Estratégica.

Dentro de las organizaciones se diseñan planes estratégicos con la finalidad de lograr de sus objetivos y metas, estos se pueden dar a corto, mediano y largo plazo, todo esto dependerá del tamaño de la organización ya que el plan se emplea en diferentes áreas de trabajo desde los niveles superiores a niveles inferiores.

La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales, combinados con otros datos importantes, proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo”. **(Perez, 2019)**

1.2.6 Matriz FODA

Una matriz FODA es una herramienta, la cual permite conformar un cuadro para el correspondiente análisis de la situación actual de la organización, teniendo como objetivo principal proporcionar un diagnóstico preciso que permita tomar las mejores decisiones acorde con los objetivos formulados.

La Matriz FODA es la comparación de las Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Su propósito central es identificar las estrategias para aprovechar las oportunidades externas, contrarrestar las amenazas, acumular y proteger las fortalezas de la compañía y erradicar las debilidades. De una manera más general, el propósito de un análisis FODA es crear, reforzar o perfeccionar un modelo de negocio

especifico de la compañía que intensifique, adecue o combine mejor sus recursos y capacidades con las demandas del ambiente en el que opera. (Palacios, 2016)

1.2.6.1 Fortalezas

Las fortalezas corresponden a los aspectos internos y manejables dentro de las organizaciones, estas fortalezas abarcan las directrices de principios, valores y ventajas que se debe tener para afrontar los requerimientos internos y externos, en otras palabras, todo lo positivo y que hace sobresalir a la organización.

1.2.6.2 Debilidades

Las debilidades corresponden a los aspectos negativos, que denotan dentro de las organizaciones, son considerados como en punto de partida de todos aquellos planes de mejoramiento que se aspiren emplear para el desarrollo sostenible de la organización.

1.2.6.3 Oportunidades

Las oportunidades están catalogadas como los aspectos externos a los que se enfrenta una organización, los mismos pueden ser de cualquier índole.

1.2.6.4 Amenazas

Las amenazas corresponden a los aspectos eternos y no controlables, a los que se podría enfrentar cualquier organización, dichas amenazas se pueden afrontar aprovechando cada una de las oportunidades que se presenten.

1.2.7 Objetivos

Los objetivos son una parte muy fundamental dentro de las organizaciones, el planteamiento de estos objetivos permitirá y definirán el futuro de una organización

utilizando todos sus recursos de manera óptima, los mismos deben de crearse con bases solidas siendo realistas y oportunos.

Los objetivos, son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Ayudan a proporcionar la dirección que la organización debe seguir para cumplir con la misión y visión planteadas. Estos no solo son el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la dirección y control.

Para la creación de los objetivos se debe tener en cuenta que cumplan con lo siguiente:

1. Mesurables: deben tener indicaciones que midan el cumplimiento del objetivo.
2. Específicos: que resuman lo que debe ser realizado.
3. Apropriados: debe ser consiente con la visión y misión de la organización.
4. Realistas: deben estar acorde con las capacidades de la organización.
5. Oportunos: necesitan determinar un plazo de tiempo para su cumplimiento. (Palacios, 2016)

1.2.8 Mejoramiento Continuo

Según (Harrington, 1993) “Mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, que cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

En definitiva, el mejoramiento continuo lo podríamos definir como un proceso que define la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones necesitan implementar si desean ser más competitivas en el mercado que se encuentra en constante cambio.

1.2.8.1 Ventajas

Dentro de las ventajas del mejoramiento continuo resaltaremos las más importantes según el autor citado.

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Se puede conseguir mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos. **(Harrington, 1993)**

1.2.8.2 Por qué mejorar

Según **(Harrington, 1993)**, señala: “En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey”,. Tomando como referencia este concepto, tenemos una perspectiva de que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por tanto los colaboradores deben de cumplir a cabalidad cada una de las exigencias que exige el cliente, para cumplir las necesidades y deseos de los mismos.

1.3 Marco Conceptual

Nuestro marco conceptual nos da la pauta a un consenso de criterios investigados en el proceso de la investigación.

Cambio.

El cambio denota la transición de un estado inicial a otro diferente, teniendo en cuenta que sea un individuo, objeto o situación.

Crisis.

Cambio drástico de aptitudes negativas, o situación complicada, inestable durante un proceso.

Emprendimiento.

Definimos a emprendimiento con una actitud que toma una persona en la realización de un nuevo proyecto, basado en sus ideas aprovechando oportunidades.

Estrategia.

Una estrategia esta compuesta de una serie de tácticas, las mismas son medidas concretas para conseguir uno o varios objetivos.

Innovar.

Innovar es un concepto que se utiliza en el mundo empresarial, lo podríamos definir como transformar y mejorar algo que ya existe, aportándole nuevas opciones que suplan las necesidades de los consumidores.

Mejoramiento Continuo.

Esfuerzo constante para la mejora de procesos, el mismo esta basado en la realización de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma ininterrumpidas, las cuales tendrán resultados transformadores.

Objetivo.

Los objetivos son el resultado deseado que se desea alcanzar mediante la ejecución de las diferentes actividades que integran un proyecto o una organización, los mismo deben de ser medibles, realistas y limitados en el tiempo.

Organización.

Una organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles estos pueden ser materiales, humanos o financieros.

Recursos.

Un recurso es considerado como una fuente del cual se produce un beneficio. También lo podríamos definir cuando alguien tiene posesión de algo, este término es utilizado en diferentes ámbitos, como economía, biología, ciencias, computación y en ciencias administrativas.

Reestructuración.

Proceso tedioso y muy necesario para garantizar la supervivencia de una organización en una situación de crisis, o para adaptarla a un nuevo escenario de mercado, buscando su mejor competitividad, su modernización profunda, etc.

1.4 Marco Legal.

1.4.1 Constitución de la Republica del Ecuador.

Título II Derechos.

Capítulo dos.

De los derechos del buen vivir. Sección tercera: Comunicación e información.

Art. 16.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Sección octava: Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Art. 34.- “El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas”.

Título VI Régimen de desarrollo.

Capítulo sexto.

Trabajo y producción.

Sección Tercera.

Formas de trabajo y su retribución.

Art. 325.- “El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores”.

Art. 326.- “El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios” los incisos que se relacionan a nuestro objeto de estudio son:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art. 329.- “Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin”.

Sección Quinta.

Intercambios económicos y comercio justo.

Art. 336.- “El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los

mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley”.

Art. 337.- “El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica”.

1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021)

El cumplimiento de este objetivo se conseguirá mediante las acciones coordinadas entre los diferentes niveles de gobierno, y mediante la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y la comunidad en general.

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y la competitividad para el crecimiento económico de manera redistributiva y solidaria.

Profundizar el equilibrio, la progresividad la calidad y la oportunidad del gasto público, optimizando la asignación de recursos con un manejo sostenible del financiamiento público. (vida, 2017)

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores.

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad.

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

4.9 Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública, para su inclusión efectiva en la economía.

1.4.3 Plan de Creación de Oportunidades (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 libre mercado.

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+.

1.4.4 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI.

Título preliminar.

Del objetivo y ámbito de aplicación.

Art. 2.- “Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos,

socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado”.

Título III

De la Generación de un Sistema Integral de Innovación, Capacitación Técnica y Emprendimiento.

Art. 11.- “Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento. - Este sistema articulará la labor de varias instituciones públicas y privadas en sus diferentes fases de desarrollo y sus diferentes instrumentos, en una sola ventanilla de atención virtual, desconcentrada y descentralizada para la difusión de: capacitación para la generación de competencias emprendedoras, instrumentos de financiamiento, de capital de riesgo, banca de desarrollo orientada al financiamiento de emprendimientos, y fondo nacional de garantías; asistencia técnica y articulación con los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones sin fines de lucro, empresas, universidades, incubadoras, entre otros”

1.4.5 Servicio Nacional Derecho Intelectual.

Capítulo I

Generalidades.

Art. 2.- Objeto. - El SENADI es la autoridad nacional competente en materia de derechos intelectuales a efectos de las normas previstas en el Código Orgánico de Economía Social de los conocimientos, creatividad e innovación y demás disposiciones del ordenamiento jurídico, que ejerce las facultades de regulación, gestión y control de los derechos intelectuales.

Tiene a su cargo la prestación de los servicios de adquisición y ejercicio de los derechos de propiedad intelectual, así como la protección de los conocimientos tradicionales.

1.4.6 Código del Trabajador

Título preliminar.**Disposiciones fundamentales.**

Art. 2.- “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 las leyes”.

1.4.7 Código del Comercio.**Disposiciones preliminares.**

Art. 1.- “El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”.

Art. 2.- “Son comerciantes: Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual”.

Título tercero.**El comercio electrónico.**

Art. 74.- “Comercio electrónico es toda transacción comercial de bienes o servicios digitales o no, realizada en parte o en su totalidad a través de sistemas de información o medios electrónicos, considerando los tipos de relaciones existentes”.

Art. 75.- “En lo referente a la prestación de servicios electrónicos, requisitos y solemnidades para la validez de los mensajes de datos, de la contratación electrónica y telemática, los derechos de los usuarios y consumidores de servicios electrónicos y de la prueba, se regularán de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico y Mensajes de Datos y demás leyes que regulan estas materias”.

1.4.8 Ley de Propiedad Intelectual.

Libro I

TITULO I

De los derechos de autor y derechos conexos

Capítulo I: Del derecho de autor.

Sección I: Preceptos generales.

Art. 4.- “Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras”.

Art. 6.- “El derecho de autor es independiente, compatible y acumulable con:

a) La propiedad y otros derechos que tengan por objeto la cosa material a la que esté incorporada la obra.

b) Los derechos de propiedad industrial que puedan existir sobre la obra.

c) Los otros derechos de propiedad intelectual reconocidos por la ley.

1.4.9 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Capítulo I

Principios Generales

Art 2.- Define al consumidor como “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice, o disfrute de bienes o reciba oferta de aquellos. Cuando la ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario”

Capítulo II

Derechos y obligaciones del consumidor

Art. 4.- los derechos del consumidor siendo estos:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

2. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad

3. Derecho a la información veraz, adecuada y completa del servicio ofrecidos en el mercado, así como precios, calidad, condiciones e inclusive los riesgos que estos puedan tener.

4. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio.
5. Derecho a la protección contra publicidad engañosa
6. Derecho a que las empresas tengan un libro de reclamo.

El art. 5 indica las obligaciones del consumidor:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsables de bienes o servicios.

2. Preocuparse de no afectar el medio ambiente

3. Evitar cualquier riesgo que puedan poner en riesgo su salud y la de los demás, por el consumo de bienes o servicios

4. Informarse de las condiciones de uso de los bienes y servicios.

1.4.10 Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensaje de Datos.

TITULO III

De los servicios electrónicos, la contratación electrónica y telemática, los derechos de los usuarios, e instrumentos públicos.

CAPITULO I

De los servicios electrónicos.

Art. 44.- “Cumplimiento, de formalidades. - Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley”.

2. Capítulo II

2.1 Metodología Empleada

Dentro de este capítulo se detallará la metodología que será empleada, la cual señala los respectivos patrones con relación a la preparación, estudio y sistematización de la investigación. Todos los patrones rearan una convergencia de componentes técnicos y científicos, todo esto con la finalidad de explorar la información que sea necesaria. Dentro del contexto se especificará la herramienta seleccionada, el tipo de investigación, enfoque y métodos.

2.2 Enfoque.

El tipo de enfoque utilizado para este trabajo investigativo es mixto, por ende, hay una relación entre los elementos cualitativos y cuantitativos, mediante los cuales determinaremos los factores y a su vez las cualidades positivas o negativas dentro de la reestructuración de Decord JS.

Cualitativo.

El enfoque cualitativo ya que es subjetivo, por ende, se evaluarán las variantes que existen dentro de la corporación, haciendo estudio de la misma y a su vez los efectos que estas causan a no ser tomadas en cuenta, las mismas que serán reorientadas mediante ajustes y cambios en los mismos según la información adquirida en el proceso investigativo.

Cuantitativo.

El enfoque cuantitativo puesto que se dispone cantidades numéricas a los datos recopilados en el proceso de la investigación por medio del respectivo análisis y la tabulación de los datos típicamente estadísticos, sólidos y fiables, que se obtuvieron de las encuestas realizadas, colaborando para su respectiva verificación de las teorías planteadas, las cuales se buscan que sean estandarizadas, independientes del sesgo del evaluador.

2.3 Tipo de Investigación.

2.3.1 Descriptiva.

El beneficio de una investigación descriptiva es indispensable, ya que nos permite discernir y examinar las peculiaridades que se den en el proceso de reestructuración de Decord JS., por medio de la observación.

¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, son las preguntas que más emplearemos dentro de la investigación para poder desarrollar nuestra introducción para desarrollar nuestra propuesta.

2.3.2 Explicativa

El método explicativo hace que nuestras expectativas se expandan y nos dé a conocer las falencias que se dan al analizar el proceso de reestructuración de la misma que en consecuencia busca la explicación de estas falencias, mediante la indagación y exploración de información relevante al asunto a indagar. En el tipo de estudio explicativo se detalla el ¿Por qué? y ¿Para qué? Se realiza la investigación.

2.4 Métodos de Investigación.

2.4.1 Análisis y Síntesis.

A medida que la investigación toma su curso se ha recurrió a fuentes bibliográficas, las cuales fueron analizadas, resaltando la información más relevante a partir de situaciones con base a la misma problemática que se desarrolla en Decord JS., en la cual se realizara la aplicación de encuestas y entrevistas a los clientes más fieles para poder profundizar y realizar un análisis minucioso sobre el proceso de Reestructuración que se empleara.

Asimismo, nos permite la interpretación de los resultados obtenidos mediante la encuesta, misma que se empleó de manera individual a cada uno de nuestros clientes y la entrevista fue empleada a una persona con mucha experiencia en el ambiente de decoración

de eventos con su propio negocio de manera individual con la finalidad de analizar cada una de sus respuestas para comprender y elegir los parámetros que implementaremos al momento de la reestructuración.

Para el desarrollo de este tipo de investigación se indago un aproximado de 5 libros con temas centrados en la reestructuración de organizaciones, con ideologías de varios autores distinguidos en el tema, desde el año 1996 al año 2019, para descomponer conceptos antiguos y mejorados teniendo en cuenta cómo han evolucionado con el paso del tiempo. Dentro los autores citados el más importante para mí fue Harrington, ya que amplió mis ideas acerca del tema.

2.4.2 Histórico – Lógico.

Para la realización de este método se analizó investigaciones pasadas con distintos antecedentes históricos en cuanto a reestructuraciones organizacionales tales como, lo que se ha deseado mejorar y se ha mejorado hasta la actualidad. También hacemos referencia a la reseña histórica de Decord JS., como ha evolucionado la empresa con el paso del tiempo, como ha ido teniendo posicionado en el mercado, que actividades a realizado para mantenerse a flote, así mismo conocer en las condiciones en las que se encuentra.

2.4.3 Inductivo – Deductivo.

El método inductivo, fue empleado con el objetivo de llegar al núcleo de nuestra problemática, identificando cual serían los cambios al momento de comenzar con a la reestructuración con la finalidad de determinar factores vitales estableciendo conclusiones generales, las mismas basadas por la recopilación de hechos mediante una observación directa. El método se empleó desde el inicio de la investigación orientada a la búsqueda de información para obtener información relevante precisa y clara y que esta a su vez sea entendible.

El método inductivo nos ayudó a recopilar diferentes argumentaciones sobre diversas temáticas los mismo que son representados en los resultados obtenidos mediante las preguntas realizadas a los encuestados en este caso los clientes, y a la persona que se le realizó la entrevista, persona con amplia experiencia en decoración de eventos, con el fin de instaurar conclusiones.

En consecuencia, se estudió cada uno de los escenarios que reflejaban falencias dando como resultado que Decord JS., necesita identificar sus fortalezas y debilidades, presentar una nueva propuesta de un organigrama funcional, reestructuración de la misión, actualización de la visión, reestructuración de los valores de la organización.

2.5 Métodos Empíricos Utilizados.

2.5.1 Entrevista.

La entrevista es un instrumentó de vital utilidad, para la recolección de información, mediante una conversación con un fin profesional, realizada a la persona con amplia experiencia en el mundo de la decoración de eventos , permitiéndonos conocer lo que piensa y siente la entrevistada, también nos permitió conocer situaciones de su trayectoria en este sector, como ha sido mantenerse el mercado, lo importante de adaptarse a las nuevas tendencia, las misma han permitido el desarrollo de la investigación.

Fases de la Entrevista.

La entrevista empleada está compuesta de cuatro fases que se exponen a continuación.

- Preparación.
- Inicio o Apertura.
- Central.

- Final.

Preparación.

Para la preparación de nuestra entrevista se efectuaron una serie de preguntas en base a las necesidades y falencias detectadas en la organización por medio de la observación, las preguntas son en base a los cambios que se desarrollaran con la reestructuración que se plantea aplicar. La entrevista consta de cinco preguntas las cuales tiene la función de permitirnos recopilar mucha más información de la experiencia de la entrevistada en su trayectoria, la entrevista se efectuará virtualmente, para salvaguardar la salud de nuestra entrevistada.

Inicio o Apertura.

La entrevista se realizó a la Sra. Nancy Salazar, propietaria de Mundo Deco., ubicada en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la reestructuración dentro del mundo de la decoración de eventos, es necesario recalcar que la entrevistita tuvo una duración de 10 minutos, como apertura la entrevista dio inicio con la siguiente pregunta: **¿Qué opina usted sobre las reestructuraciones dentro del mundo de la decoración de eventos?**

Central.

En la parte central de la entrevista destacamos el trayecto que ha cursado nuestra entrevistada, también hicimos énfasis en cómo es la relación que ejerce con los clientes.

¿Cómo ha ido evolucionado su trayectoria dentro del mundo de la decoración de eventos?

¿Cómo es la relación que ejerce con sus clientes?

¿Cómo actúan sus colaboradores al desarrollar sus funciones bajo presión?

A medida que va avanzando la entrevista se irán desglosando muchos más temas con relación a las preguntas base acerca de la reestructuración en los emprendimientos de decoración de eventos.

Final.

Por último, punto, después de conocer la trayectoria que ha tenido nuestra entrevistada y su relación con la decoración de eventos, se dialogara los logros que se puede llegar a obtener si se emplean nuevos procesos y se trazan nuevos objetivos todo con el fin de mejorar los resultados.

¿Qué acciones usted pondría en práctica para mejorar el rendimiento y crecimiento de su emprendimiento?

Al ser esta la última pregunta, se anexo la información obtenida por medio de la entrevista, para el respectivo análisis.

2.5.2 Entrevista.

- 1. Qué opina usted sobre las reestructuraciones dentro del mundo de la decoración de eventos.?**
- 2. Cómo ha sido su trayectoria dentro del mundo de decoración de eventos.?**
- 3. Cómo es la relación que ejerce con sus clientes.?**
- 4. Cómo actúan sus colaboradores al desarrollar sus funciones bajo presión.?**
- 5. Qué acciones usted pondría en practica para mejorar el rendimiento y crecimiento de su emprendimiento.?**

2.5.3 Encuesta.

Para gestionar el desarrollo de nuestra encuesta utilizaremos la técnica de preguntas cerradas, haciendo salvedad que se realizara personalmente, otorgándonos información

basada en la indagación a los sujetos encuestados. Estas encuestas exclusivamente van dirigidas a los clientes que más han requerido de nuestro servicio, se desarrollaron preguntas referentes a satisfacción y planteamiento de mejoras para conocer más a fondo las falencias que se perciben y se desarrollan dentro la compañía. Vale la pena aclarar que las preguntas a desarrollar tendrán un formato de escala de Likert.

Dentro de los anexos del trabajo investigativo se encuentra el diseño de la encuesta que será empleada a cada uno de los clientes en ella se exponen preguntas relevantes que nos ayudaran a detectar muchas más falencias.

2.6 Métodos Estadísticos.

2.6.1 Estadística Descriptiva.

La estadística descriptiva es primordial ya que nos ayudara a describir, mostrar y resumir los resultados obtenidos de las encuestas y entrevista, las mismas que fueron realizadas tanto a los clientes como a la persona con experiencia en el mercado de la decoración de eventos , las mismas se someterán a un proceso de tabulación, este método servirá para proporcionarnos el resultados de las encuestas mediante gráficos, con la finalidad de darnos a conocer los resultados de la investigación cualitativa como cuantitativa que refleje el sistema.

2.6.2 Técnicas de Recolección de Datos y Herramientas.

Universo.

Decord JS. Tiene 10 clientes fijos los cuales nos contratan para cada evento que deseen realizar.

Población.

Nuestro muestreo probabilístico está compuesto por un conjunto definido de clientes, los mismos que son objetos de medición con el fin de indagar información para el respectivo análisis. La población está conformada por 10 clientes, que forman parte de un pilar fundamental de clientes fijos de la empresa.

Muestra:

Posteriormente como nuestra población es mínima no fue imperioso calcular la muestra, razón por la que se utilizó el 100% de la población ya que era preciso conocer cada uno de los criterios de los colaboradores en cuanto al proceso de reestructuración de Decord JS.

2.6.3 Análisis de Resultados

2.6.3.1 Encuesta

La encuesta que será puesta en práctica a los clientes de Decord JS., la misma nos propiciará criterios propios de cada uno de ellos.

1. Qué medios utiliza para averiguar sobre empresas que brindan servicios para organizar eventos.?

Tabla # 1 Medio de Búsqueda.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Redes Sociales	5	50%
Publicidad	0	0%
Páginas Web	0	0%
Referencias Profesionales	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por. **Noemi Solange Z.**

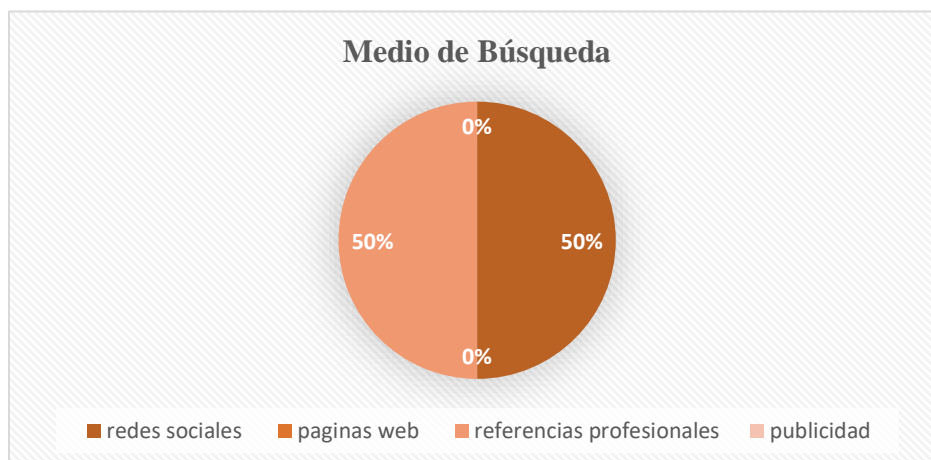


Gráfico #1 Medio de Búsqueda.

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis: los resultados denotan que un 50% de clientes supieron de la empresa mediante las redes sociales y otro 50% mediante referencias profesionales.

2. Porque motivo contrataría a una empresa organizadora de eventos.?

Tabla # 2 Motivo de Contrato

Opción	Cantidad	Porcentaje
Servicio Eficiente	3	30%
Precio	5	50%
Creatividad	1	10%
Referencias	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por Noemi Solange Z.

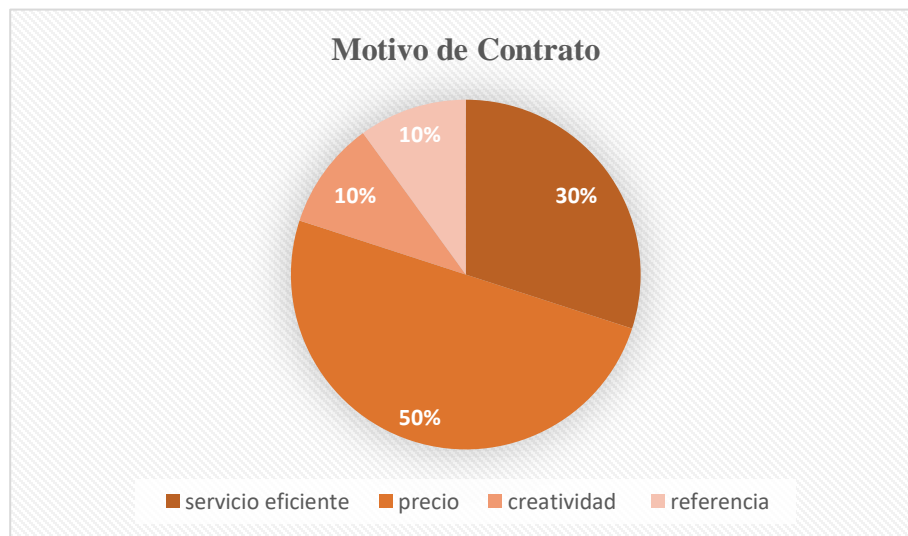


Gráfico #2 Motivo de Contrato

Elaborado por Noemi Solange Z.

Análisis. Los resultados del segundo gráfico nos dan los siguientes resultados, el 30% de los clientes optan contratar por un servicio eficiente, un 50% por precios cómodos, un 10% por creatividad y por último un 10% por referencia.

3. Cómo le gustaría que sea el salón de evento.?

Tabla # 3 Salón de Evento

Opción	Cantidad	Porcentaje
Cómodo	2	20%
Amplio	0	0%
En Buen Estado	2	20%
Seguro	6	60%
Total	10	100

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

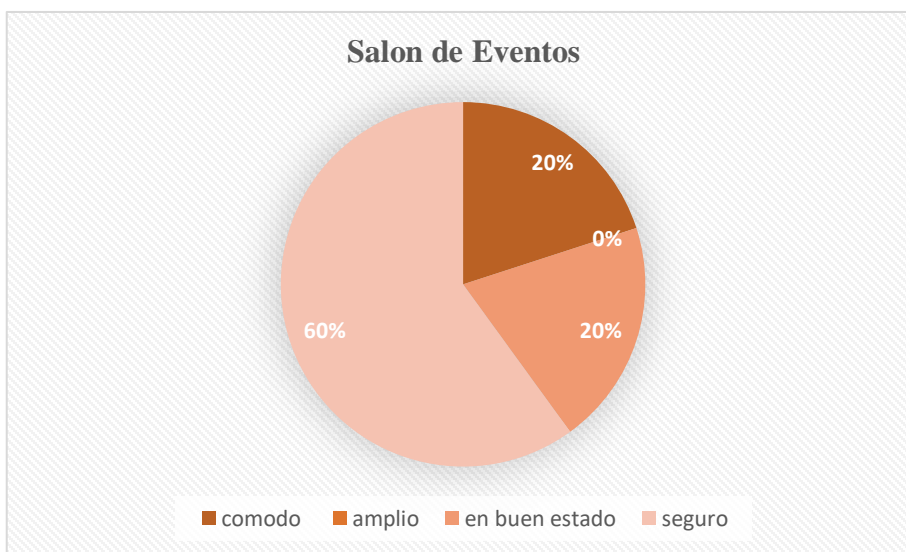


Gráfico # 3 Salón de Eventos

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. Los resultados del tercer gráfico expresan lo siguiente un 20% de nuestros clientes optan por un salón de eventos cómodo, un 20% que la instalación se encuentre en buen estado y por consiguiente un 60% que el salón de eventos sea seguro.

4. Si usted alquila un salón de eventos le gustaría que la empresa se encargue de todo.?

Tabla # 4 Servicio Completo.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No es Importante	0	0%
Neutral	0	0%
Importante	3	30%
Muy Importante	7	70%
Total	10	100%

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

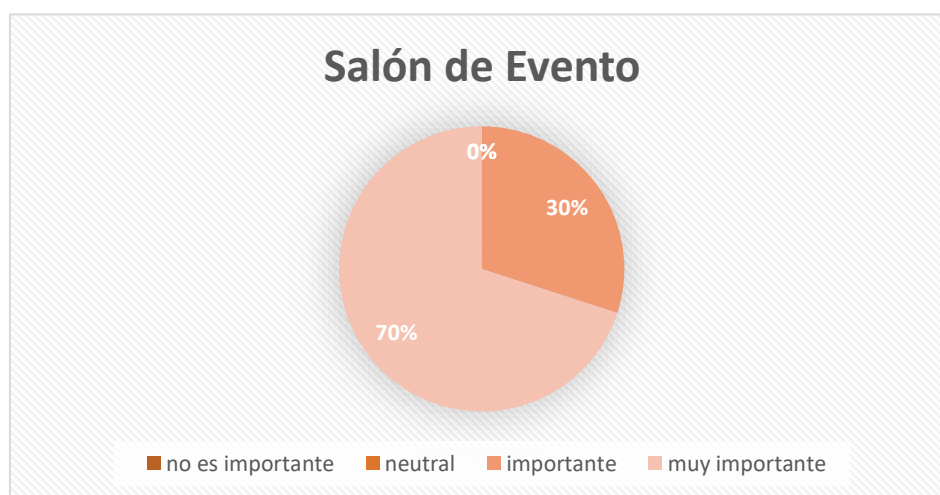


Gráfico #4 Salón de Evento.

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. Los resultados del cuarto gráfico nos demuestran que un 30% de nuestros clientes creen que es importante que el salón de evento disponga de todos los servicios, mientras un 70% les resulta muy importante que un salón de evento posea todos los servicios.

5. Recomendaría a la empresa que disponga de seguridad.?

Tabla # 5 Seguridad.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No es Importante	0	0%
Neutral	0	0%
Importante	0	0%
Muy Importante	10	100%
Total	10	100%

Elaborado por. **Noemi Solange Z.**

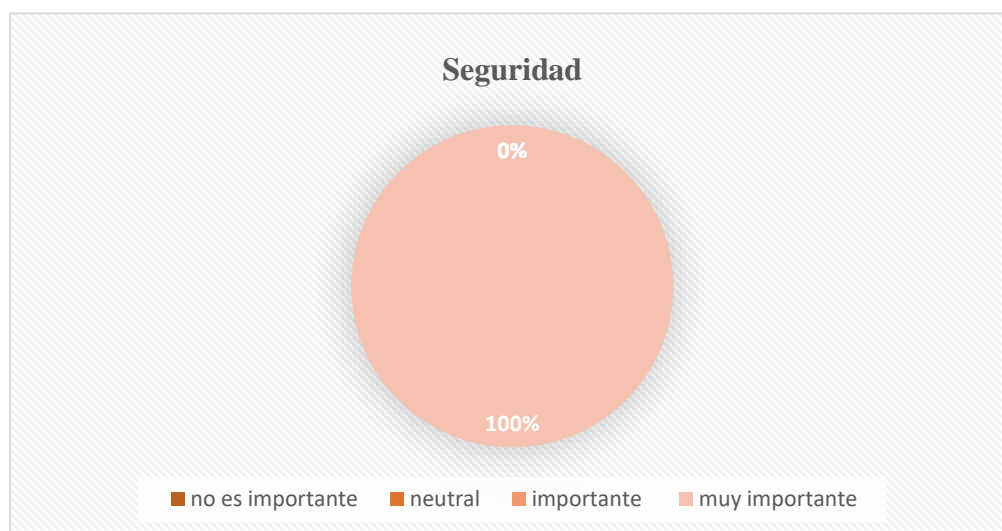


Gráfico # 5 Seguridad

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. Los resultados del quinto gráfico demuestran que el 100% de nuestros clientes requieren que la instalación donde se realizan los eventos sea muy segura y es de suma importancia para los mismo.

6. Cómo se siente con el servicio de Decord JS.?

Tabla # 6 Decord JS.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	0	0%
Poco Satisfecho	1	10%
Satisfecho	1	10%
Muy Satisfecho	8	80%
Total	10	100%

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

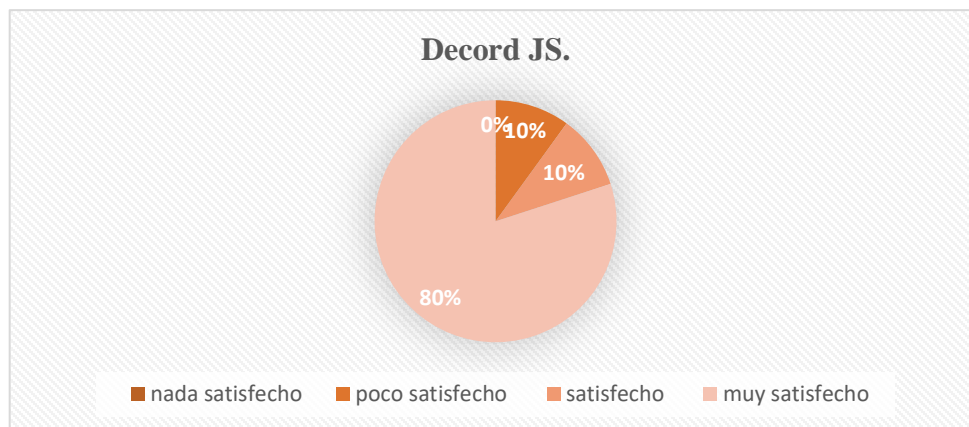


Gráfico # 6 Decord JS.

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. El sexto gráfico nos da a conocer que un 10% de nuestros clientes se encuentran poco satisfecho con nuestro servicio, otro 10% se encuentra satisfecho y por consiguiente un 80% se encuentran muy satisfechos con el mismo.

7. Cómo se siente respecto a las instalaciones donde se realizan los eventos.?

Tabla # 7 Instalaciones.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	0	0%
Poco Satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	50%
Muy Satisfecho	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

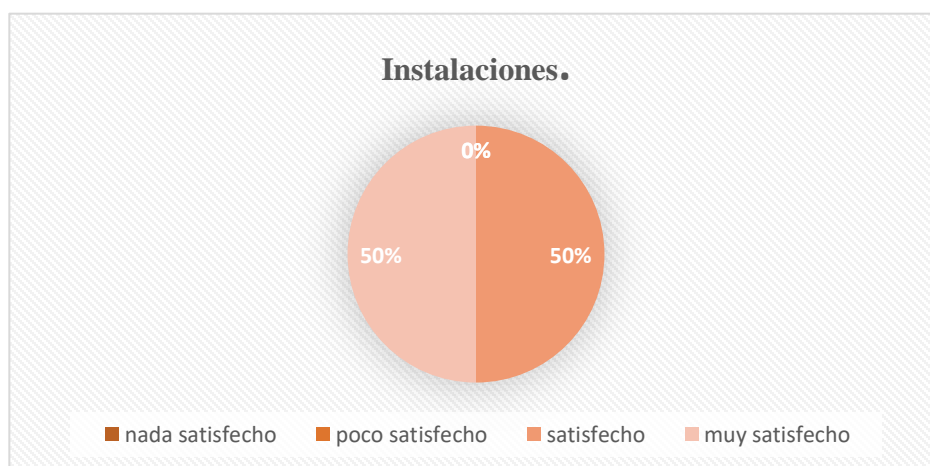


Gráfico # 7 Instalaciones.

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. Los resultados del octavo gráfico denotan que un 50% de nuestros clientes están satisfechos con nuestras instalaciones, por ende, el otro 50% de ellos se encuentran muy satisfecho con nuestras instalaciones.

8. Recomienda nuestro servicio.?

Tabla # 8 Recomendación.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Poco Probable	0	0%
Probablemente	0	0%
Muy Probable	3	30%
Demasiado Probable	7	70%
Total	10	100%

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

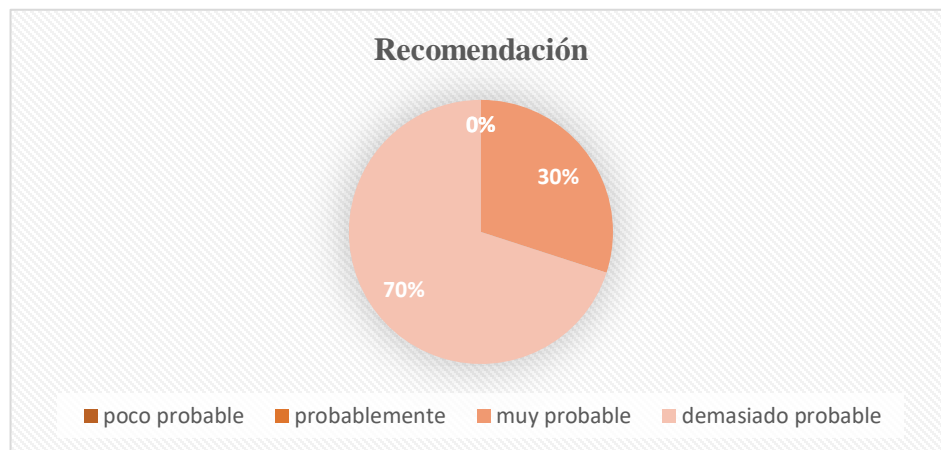


Gráfico # 8 Recomendación.

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. Los resultados del octavo gráfico dan como resultado que un 30% de nuestros clientes, es muy probable que recomienden nuestro servicio, por otra parte, un 70% de ellos, es demasiado probable que recomienden nuestro servicio.

9. Qué tan satisfecho usted esta con los colaboradores de nuestra empresa.?

Tabla # 9 Satisfacción (Colaboradores).

Opción	Cantidad	Porcentaje
Nada Satisfecho	0	0%
Poco Satisfecho	2	20%
Satisfecho	4	40%
Muy Satisfecho	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

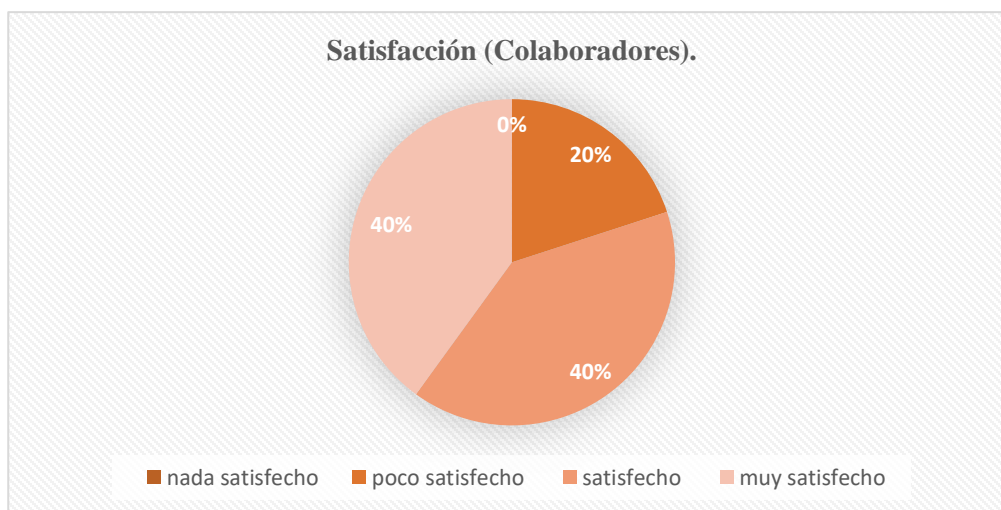


Gráfico #9 Satisfacción (Colaboradores).

Elaborado por **Noemi Solange Z.**

Análisis. El noveno gráfico da como resultado lo siguiente, un 20% de nuestros clientes están poco satisfechos con los colaboradores que conforman la empresa, por consiguiente, un 40% de ellos están satisfechos y por último otro 40% se encuentran muy satisfechos con el mismo.

10. Qué considera usted que debemos mejorar.?

Tabla #10 Mejoras.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Incremento de Personal	5	50%
Creatividad	0	0%
Innovación	4	40%
Servicio	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por Noemi Solange Z.

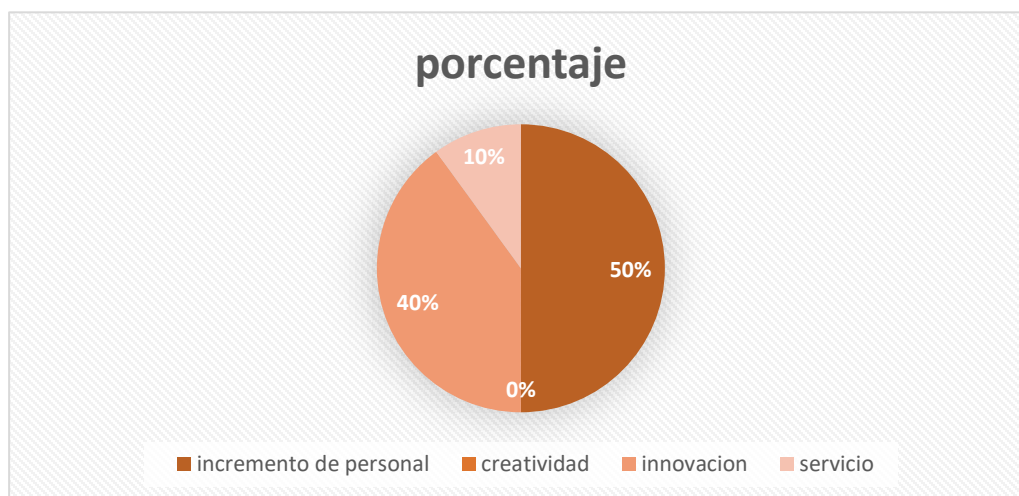


Gráfico #10 Mejoras

Elaborado por Noemi Solange Z.

Análisis. Los resultados del último y décimo gráfico nos dan como resultado que un 50% de nuestros clientes desean que dentro de nuestra empresa se dé un incremento de personal, un 40% que tengamos constante innovación y, por último, pero menos importante un 10% que realicemos mejoras en el servicio.

Análisis de la Entrevista.

A continuación, expongo el análisis de la entrevista realizada, dentro del mundo de decoración de eventos los procesos de reestructuración son de vital importancia por lo que este nicho de mercado se mantiene en constante cambio y hay que ir adaptándose a el para poder mantenerse en el mercado y hacer frente a la competencia.

Crecer y mantenerse en el mundo de la decoración de eventos es de mucho esfuerzo y sacrificio, como cualquier proyecto y mucho más cuando eres creador de un emprendimiento, tienes que mantenerte informado, en capacitaciones constantes para poder brindar un servicio de calidad, principalmente enfocado en la satisfacción de los clientes dentro de diferentes parámetros.

El trabajo de decorar un evento se da bajo mucha presión ya que se cuenta con un tiempo limitado para organizar todo el evento, pulir cada detalle, ser cuidadoso con los recursos físicos, luego de ello la preparación para atender a los invitados, estar pendiente de que nada salga mal y que al final el evento se vea reflejada la satisfacción de los clientes en sus comentarios.

La entrevista realizada se encuentra en los anexos de mi trabajo investigativo.

2.6.3.2 Análisis y Guía de Observación.

Dentro del proceso de observación objetiva y consciente se pudo visualizar falencias que presenta Decord JS. Tales como falta de personal al momento de movilizar los materiales necesarios para cada evento, mejorar la comunicación y actitudes bajo presión de los colaboradores mientras se desarrolla un evento, mejor la innovación y proyección en sus decoraciones.

La guía de observación con sus resultados se encuentra en los anexos de mi trabajo investigativo.

3 Capítulo III Propuesta

3.1 Justificación de la Propuesta

Con los resultados obtenidos de análisis tres, se propone un plan de reestructuración administrativa y organizacional.

Se presentan el plan de reestructuración de la empresa DECORD JS., para que la misma pueda lograr el mejoramiento continuo que ayude alcanzar sus metas, mejorando sus procesos de lineamientos de dirección que posee la empresa, en vista de sus propios ejes transversales como son: misión, visión, objetivos, manuales de procesos, procedimientos y políticas específicas que sean ejercidas por cada una de las personas que conforman DECORD JS.

Por consiguiente, al momento de visualizar los aspectos administrativos de la empresa, se ve la necesidad de diseñar un plan de reestructuración que permita optimizar los recursos empresariales, estableciendo la misión, visión y contribuir con el logro de los objetivos planteados en la misma.

La elaboración del manual de procesos y procedimientos crea un mejoramiento en las actividades que realiza cada colaborador dentro de la empresa, garantizando la productividad y competitividad en DECORD JS., además tiene como objetivo principal agilizar las tareas que se designan y realizan a los responsables de su debida ejecución.

3.2 Análisis DAFO (FODA).



Elaborado por **Noemi Solange Z.**

3.3 Análisis CAPA.

Potenciar fortalezas.

- Para fortalecer sus deseos de expansión deberán de buscar los medios necesarios para acrecentar sus ingresos para permitirles la expansión deseada.
- Para fortalecer su servicio personalizado se debe de mantener en constante investigación de como se mueve el mercado del mundo de la decoración de eventos para mantenerse actualizadas y en vanguardia.
- Para fortalecer la experiencia de los integrantes de Decord JS., se deben de capacitar en nuevas tendencias de decoración.

- Para fortalecer su buen trato al cliente se debe emplear un dialogo con el mismo que se sienta cómodo con nuestro servicio y le inspire confianza.

Corregir Debilidades.

- Para corregir la falta de experiencia en el mercado, se debe de realizar un estudio de mercado tomando de ejemplo las empresas con muchos años de experiencia en el medio, tomando sus vivencias como ejemplo.
- Para corregir la falta de personal al transportar los materiales, se debe de incorporar dos o más personas de apoyo para este tipo de actividades.
- Para corregir el financiamiento de la empresa, se debe trabajar con bases administrativas, priorizando los gastos para que el capital incremente.
- Para corregir la capacidad del local seria recomendable mantenerse con el mismo hasta poder concretar la expansión de la empresa.

Afrontar Amenazas.

- Para afrontar la amenaza de crisis económica, se debe crear promociones que atraigan a mas clientes sin que la empresa en si se vea perjudicada.
- Para afrontar la amenaza de entrada de nuevos competidores, nuestro servicio debe de tener algo que nos diferencie del resto de competidores esto nos ayudara a fidelizar clientes y generar clientes nuevos.
- Para afrontar la amenaza de que las empresas grandes tienen mayor inyección de capital, lo que se debería trabajar es en no compararse con las grandes empresas ya que ellas tienen mayor tiempo en le mercado, lo que se debería hacer es tomar como ejemplo el crecimiento de las mismas.

Aprovechar Oportunidades.

- Para aprovechar la oportunidad de acrecentar la empresa, esto se puede dar mediante prestamos, trabajo duro y mucha dedicación a crecer.
- Para aprovechar la oportunidad de la diversificación de servicios, esto generara mucho valor en la empresa ya que al generar muchos más servicios será una empresa interesante para los clientes, ya que encontraran todo lo que desean para su evento.
- Para aprovechar la oportunidad de la demanda se debe de crear combos llamativos en los eventos, mantener a los clientes enganchados a nosotros.
- Para aprovechar la oportunidad de la innovación de servicios esto será el resultado de los puntos antes mencionados.

3.4 Título de la Propuesta.

Plan de reestructuración administrativa y organizacional de Decord JS.

3.5 Objetivo de la Propuesta.

3.5.1 Objetivo General.

- Diseñar una reestructuración en la empresa Decord JS., realizando modificaciones desde sus bases como la visión, misión.
- Definir la estructura organizacional de la misma.
- Elaborar manual de funciones y perfiles de cargo.
- Elaborar manuales de procesos y procedimientos.

3.6 Descripción de la Propuesta.

Para que una propuesta tenga éxito, debemos de administrar de forma coherente todos nuestros recursos que intervienen en la misma, a continuación, detalle paso a paso el desarrollo de la propuesta.

3.6.2 Recursos Humanos:

Presidenta

Gerente Administrativa 1 miembro.

Gerente de operaciones 1 miembro.

Total 2 miembros involucrados.

3.6.3 Recursos Materiales.

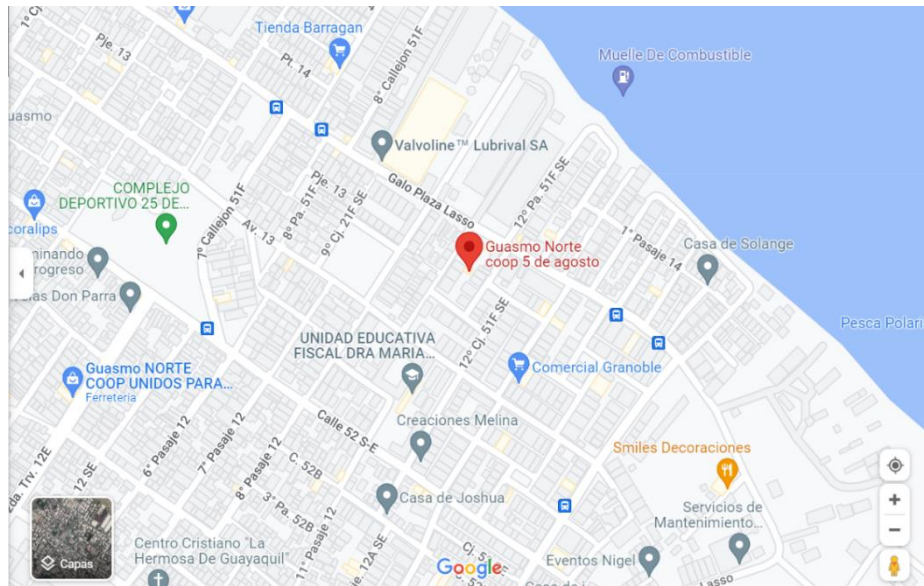
- Ordenadores.

3.6.4 Infraestructura.

La infraestructura a utilizar será la oficina central de la compañía DECORD JS.

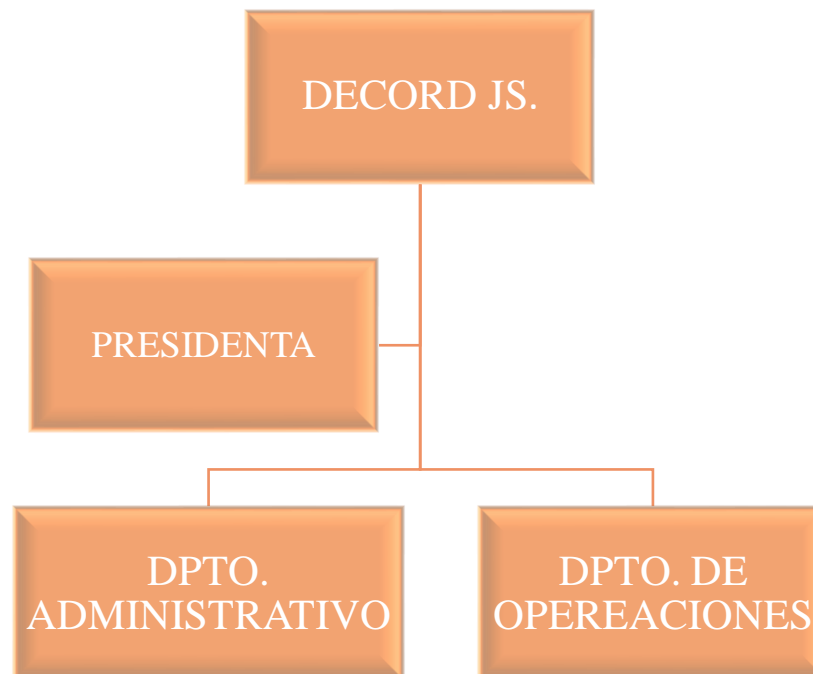
3.6.5 Ubicación Sectorial y Física.

La presente propuesta se desarrollará en la compañía DECORD JS., la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, sector guasmo norte, cooperativa Centro Cívico.



Fuente: Google Maps.

3.6.6 Estructura Organizacional.



Elaborado por **Noemi Solange Z.**

El organigrama antes presentado corresponde a un organigrama funcional, el mismo tiene una representación visual la cual es diseñada en base a las funciones de los diferentes departamentos, con la finalidad de organizar las tareas, funciones y responsabilidades que le corresponden a cada colaborador.

3.6.7 Reestructuración de la Misión de Decord JS.

Definir como misión de la empresa Decord JS., es importante para conocer la razón de ser de la empresa; con el cual se definen metas muy claras. Para la reestructuración de la misma se aplicó principios organizacionales como: respeto al cliente y eficiencia.

Tendiendo como valores: responsabilidad, honestidad y confianza.

Se recopiló aspectos importantes que se conocen dentro de la empresa, definiendo la siguiente misión:

“Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con amabilidad, honestidad y respeto brindando un servicio de alta calidad creando momentos felices e inolvidables mediante nuestra decoración creativa haciendo especial cada momento”.

Posteriormente Decord JS. Presentaba esta misión antes del proceso de reestructuración, el cual se expone a continuación:

“Ofrecer un servicio de calidad y personalizado para cualquier evento social, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes”.

3.6.8 Reestructuración de la visión de Decord JS.

Para definir la visión de la empresa se toma como ejemplo los factores antes mencionados para la creación de la misión dando como resultado la siguiente visión:

“Bajo principio de responsabilidad y calidad de nuestro servicio, en Decord JS., tenemos como visión seguir avanzando y posicionarnos como empresa líder en servicios integrales enfocados a brindar momentos felices”.

Anteriormente Decord JS. Contaba con esta visión antes de la reestructuración:

“Innovar los servicios, con el propósito de satisfacer en su totalidad las exigencias de nuestros clientes”.

3.6.9 Estrategias de Mejoramiento.

Una vez ya establecida la misión, visión y organigrama, se precede a determinar acciones estratégicas para alcanzar los objetivos de la propuesta, todo esto con la finalidad de obtener resultados positivos con este proyecto. Se definen las siguientes estrategias de mejoramiento en base a los objetivos planteados:

- Realizar un análisis muy detallado del proceso administrativo acorde a la gestión de la productividad, esta estrategia nos permitirá conocer la situación de como se encuentra la empresa, para evitar futuros acontecimientos que afecten a la empresa directamente. Como recomendación se da que este proceso se realice anualmente.
- Establecer la puntualidad y responsabilidad al momento de un evento, esta estrategia ser un eje diferenciador frente a la competencia, lo que permite el mejoramiento para la empresa.
- Realización de manuales de funciones y procedimientos para la organización del personal interno de la empresa Decord JS., esto permitirá

estar informado sobre la manera que se realizan las actividades de cada uno de los colaboradores.

3.6.10 Proceso de Estrategias de Mejoramiento.



Elaborado por **Noemi Solange Z.**

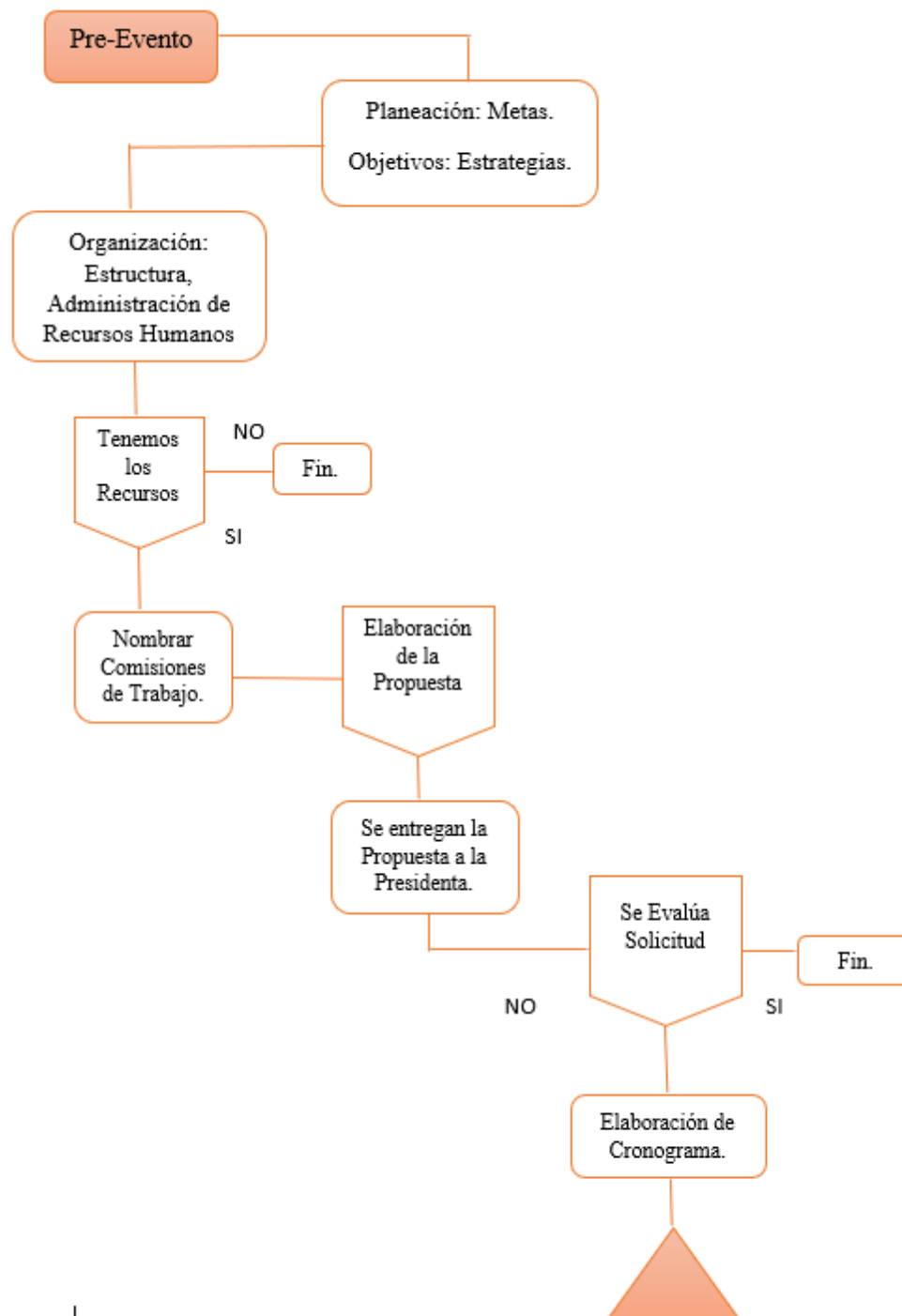
3.6.11 Elaboración de Actividades, Procesos y Procedimientos.

La elaboración de actividades, procesos y procedimientos requieren de mucha precisión en la ejecución del trabajo. Es una serie de procesos que nos permiten el correcto funcionamiento de la empresa siendo una herramienta administrativa ya que contribuye a cualquier tipo de organización a formalizar su sistema de trabajo, permitiéndole consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

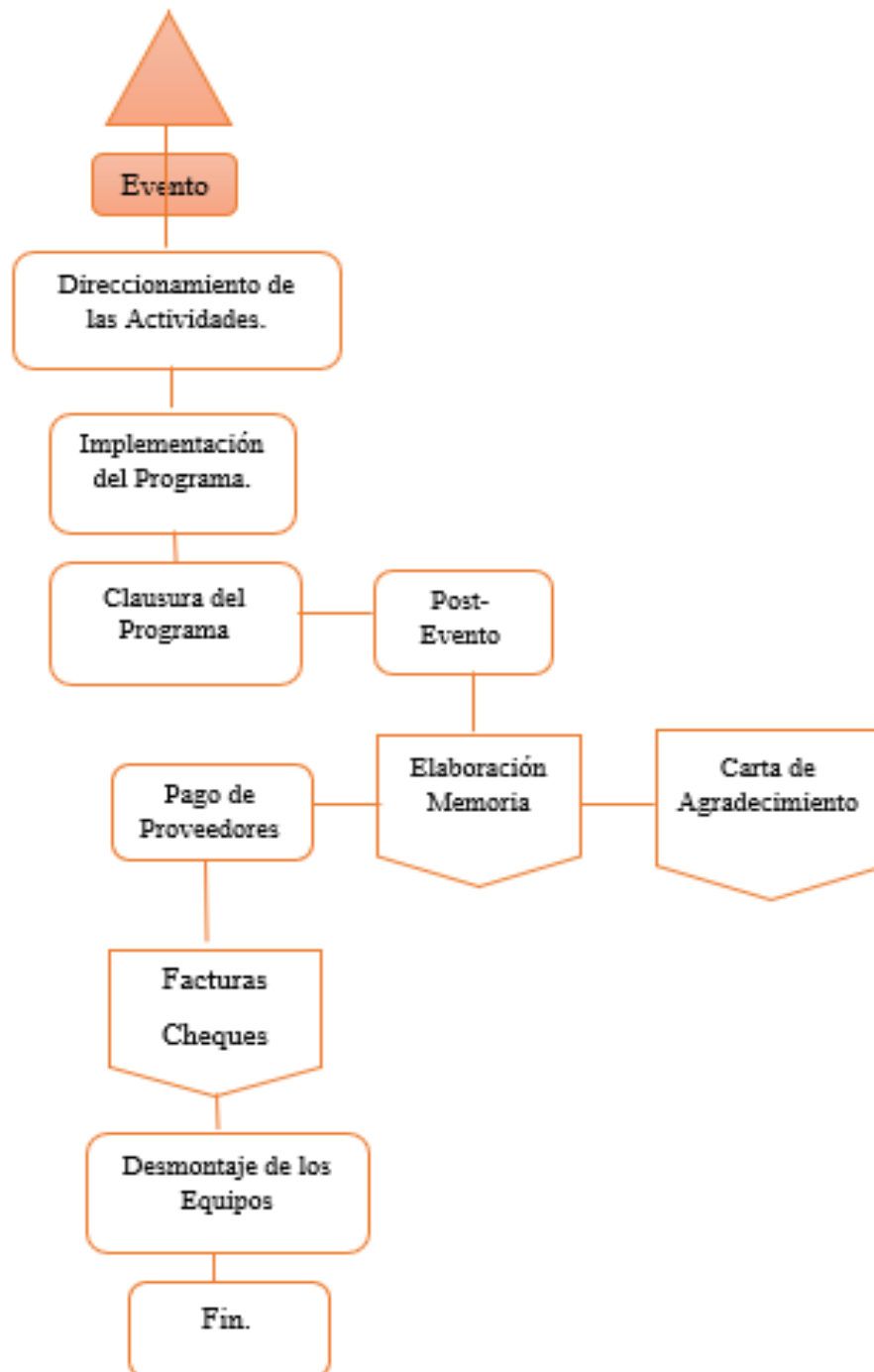
A continuación, se presenta el modelo de actividades de proceso y procedimientos de Decord JS.:

ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS DE DECORD JS.		
Actividades	Proceso	Responsable
Verificar que todos los bienes estén en perfecto estado.	Se verifica que todo este sin novedades, por aplicación de garantía.	Organizador.
Entrega de souvenirs y otros adicionales que hayan quedado en el evento	Entrega al personal autorizado por el cliente.	Organizador.
Entrega de alimentos (banquete) que hayan quedado en el evento.	Entrega el personal autorizado por el cliente.	Organizador.
Entrega de inventario de bebidas.	Entrega el personal autorizado por el cliente.	Organizador.
Supervisión de salida del personal.	Supervisar la salida de todo el personal, salonereros staff, proveedores.	Organizador.
Desmontaje de todo lo necesario, estructura, flores, mobiliarios, banquete.	Desmontaje del evento.	Organizador.
Entregar instalación con personal del mismo	Entrega formal de la localidad.	Organizador.
Elaborado por: Noemi Solange Z.	Revisado por: Noemi Solange Z.	Aprobado por: Noemi Solange Z.

Flujograma Pre-Evento

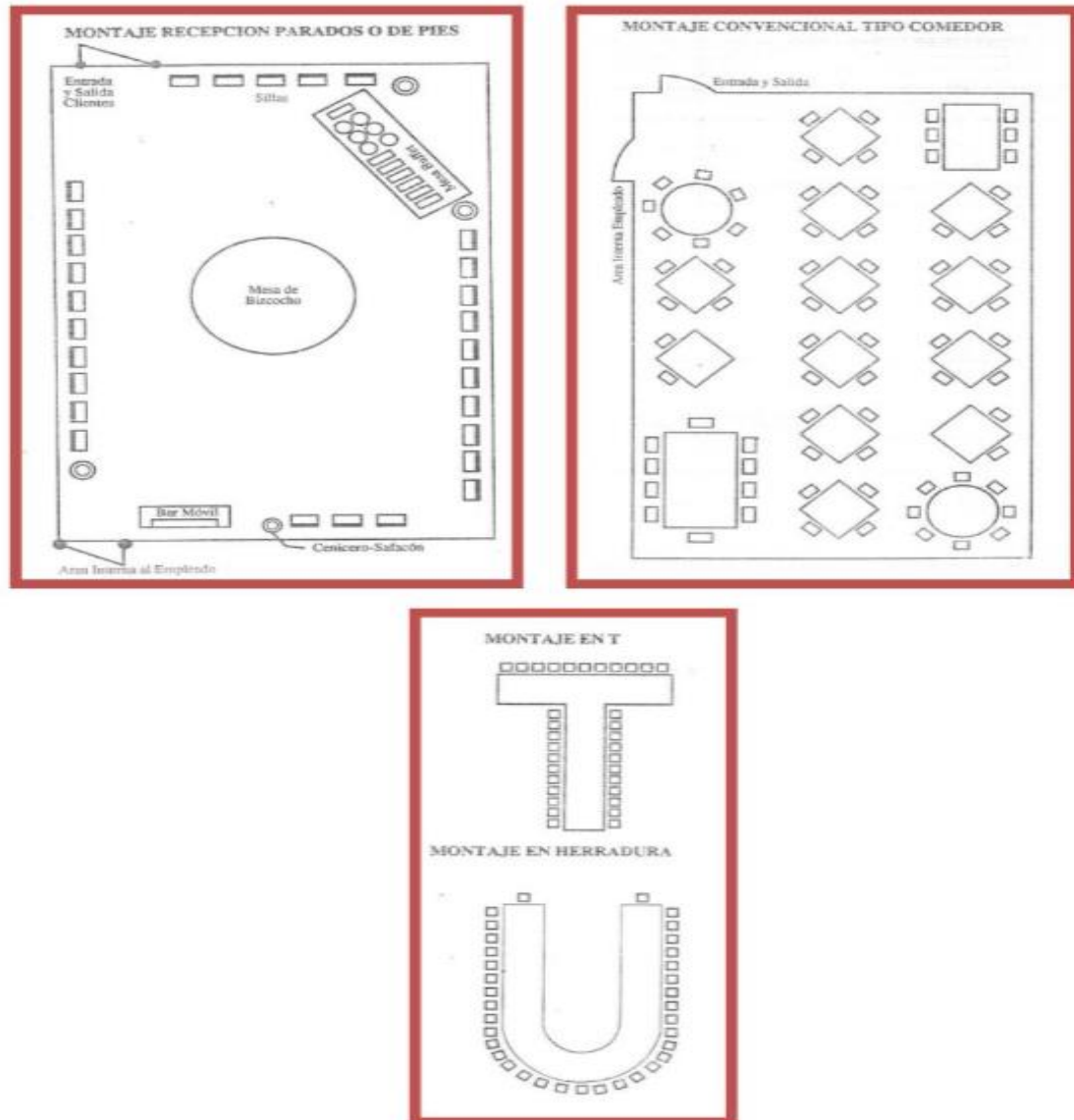


Elaborado por. Noemi Solange Z.



Elaborado por. **Noemi Solange Z.**

Organización a cargo del Dpto. de Operaciones.



3.6.12 Manual de Funciones.

Mediante la indagación de información dentro de la compañía, se detectó que la misma no cuenta con un respectivo manual de funciones, la creación del mismo aportara al fortalecimiento del proceso de reclutamiento y selección de personal, haciendo que la compañía pueda responder a las exigencias de su entorno actual. Este manual también coadyuvara a la ejecución y garantía del proceso de reestructuración.

FORMATO DEL PERFIL DE CARGO

Cargo: Presidenta

Posición: Área Gerencial.

Descripción del Cargo

Organiza, dirige y control la empresa. Establece políticas para el funcionamiento de todas las áreas. Debe dirigir y coordinar las acciones de las áreas subalternas y planificar las actividades a corto, mediano y largo plazo de la compañía siendo el responsable total y final del resultado de las operaciones y del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Requisitos del Cargo

Educación: Indispensable tener título profesional en carreras administrativas, financieras o a fines, tener experiencia en el negocio de comercialización de teca.

Experiencia: mínima de cinco años en el área administrativa y de operaciones.

Habilidades: capacidad de negociación, trabajo en equipo, creatividad, innovador, capacidades de análisis y solución de problemas, buen manejo de relaciones públicas, atención, pro activo, efectivo.

Funciones y Procedimientos

- Liderar la formulación y aplicación del plan de negocio.
- Manejar todos los recursos de la empresa.
- Definir políticas generales de administración.
- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas.
- Ser el responsable de la empresa.
- Desarrollar y mantener relaciones político-diplomáticas con autoridades externas.
- Velar por el respeto de las normativas y reglamentos vigentes.
- Actuar con coherencia con los valores organizacionales.
- Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa.
- Mantener el clima organizacional que permita el desempeño de las funciones en todas las áreas de la compañía.

- Aprobar y dar soporte financiero.
- Efectuar estudios económicos sobre ventas y ampliación de operaciones.
- Revisar y controlar los informes financieros y de impuestos que se presenten en la empresa.
- Firmar y diligenciar la documentación requerida para la organización como su representante legal.
- Discreción en el manejo de información confidencial.

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaborado:		
Revisado:		

FORMATO DEL PERFIL DE CARGO

Cargo: Administradora.

Posición: Dpto. Administrativo.

Descripción del Cargo

Líder capaz de gestionar y dirigir los proyectos ejecutados por la organización, garantizando su correcto desarrollo en cuanto a plazos, calidad, costos, políticas de la empresa y satisfacción del cliente.

Requisitos del Cargo

Educación: Indispensable tener título profesional en carreras administrativas, financieras o a fines, tener experiencia en el negocio de comercialización de teca.

Experiencia: mínima de cinco años en el área administrativa.

Habilidades: capacidad de negociación, trabajo en equipo, creatividad, innovador, capacidades de análisis y solución de problemas, buen manejo de relaciones intrapersonales, atención, pro activo, efectivo.

Funciones y Procedimientos

- Planificar el desarrollo del proyecto de acuerdo a las necesidades establecidas por el cliente.
- Gestiona los costos de proyectos en base a los recursos disponibles para su ejecución.
- Revisa y analiza el aspecto técnico del proyecto, advirtiendo las falencias y proponiendo soluciones alternativas cuando las características lo ameriten.
- Liderar el equipo de trabajo que ejecutara el evento.
- Mantener una comunicación clara y permanente con los colaboradores de la empresa.
- Realizar seguimiento permanente en cada evento en términos de calidad, costos y plazos de entrega analizando y corrigiendo las desviaciones que se presenten dentro de un evento.
- Elabora informes periódicos de su gestión reportando a la presidencia de la organización.
- Garantiza la calidad de todas las entregas de cada evento.
- Actuar con coherencia con los valores organizacionales.
- Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa.

- Mantener el clima organizacional que permita el desempeño de las funciones en todas las áreas de la compañía.
- Aprobar y dar soporte financiero.
- Efectuar estudios económicos sobre ventas y ampliación de operaciones.
- Revisar y controlar los informes financieros y de impuestos que se presenten en la empresa.
- Firmar y diligenciar la documentación requerida para la organización como su representante legal.
- Se encarga del correcto cierre administrativo en cada evento garantizando la satisfacción del cliente.

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaborado:		
Revisado:		

FORMATO DEL PERFIL DE CARGO

Cargo: Operativo.

Posición: Dpto. Operaciones.

Descripción del Cargo

Atender a los clientes satisfactoriamente con el conocimiento necesario, dándole accesoria de como planificar su evento, el respectivo diseño y presupuesto.

Requisitos del Cargo

Educación: Indispensable tener título de organizador de eventos.

Experiencia: mínima de dos años en el área de operaciones.

Habilidades: capacidad de negociación, trabajo en equipo, creatividad, innovador, capacidades de análisis y solución de problemas, buen manejo de relaciones públicas, atención, pro activo, efectivo.

Funciones y Procedimientos

- Servicio al cliente.
- Definir el presupuesto de todo el evento.
- Gestionar y controlar las actividades con todos los proveedores.
- Solicitar los respectivos contratos de todos los proveedores y conocer las políticas y formas de pagos.
- Supervisar el montaje y desmontaje de todos los proveedores y servicios contratados de todo el evento.
- Coordinar el día del evento que se lleve a cabo todo lo del timing. Retroalimentación con los clientes luego del evento.
- Ser la imagen de la empresa ante el cliente.
- Seguimiento adecuado con todos los proveedores, antes, durante y post producción de evento.
- Producción de un evento exitoso

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaborado:		
Revisado:		

3.6.13 Línea Base.

Con el planteamiento de la reestructuración organizacional de Decord JS., se plantea la siguiente línea base sobre las cuales se desarrollarán de manera planeada, organizada y sustentada, todas y cada una de las actividades. Los parámetros con los que estará fundamentada la línea base son los siguientes:

1. Estructura Organizacional Formal.

Esta línea pretende fortalecer la estructura organizacional para que funcione y produzca mejores resultados por lo que es necesario establecer cuál es la división de trabajo, ayudando a definir su estructura ya que mediante ella podemos especificar los departamentos y actividades, estandarizar, coordinar, centralizar y descentralizar la toma de decisiones y el tamaño de trabajo a tener.

2. Comunicación.

La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que nos ayuda a desarrollar las actividades de la organización para relacionar las necesidades e intereses de la misma. Esta línea tiene como objetivo fortalecer las competencias y las habilidades comunicativas del talento humano en cada una de las áreas que laboran y así evaluar su desempeño y productividad. Mantener una buena comunicación en todos los ámbitos de la vida familiar, social y organizacional es un elemento clave para contribuir a un mejor clima laboral.

3. Capacitación y Mejoramiento Continuo.

Mediante la capacitación y mejoramiento continuo impulsaremos una nueva visión del personal acorde a las necesidades de cada uno de los proyectos que la empresa desarrolle. Permitirá determinar las necesidades de capacitación que sean identificadas a través de los medios de evaluación con el fin de que haya unificación de criterios para la realización de

eventos de capacitación y mejora continua, en temas afines y/o que difieran de acuerdo a las dependencias.

4. Gestión de Conocimiento (Reglamento interno, Reglamento de seguridad).

La necesidad de establecer las reglas y normas de conducta laboral, así como de seguridad permite establecer directrices para formalizar los reglamentos que regirá en la empresa permitiendo el establecimiento de una normativa de conducta laboral. Así también esta línea nos lleva como empresa a pensar en la seguridad de cada una de las personas que forman parte de la organización y brindar todas las herramientas necesarias que le permitan gozar de un ambiente seguro mientras desarrollan sus actividades laborales en su puesto de trabajo y en su entorno.

5. Mejoramiento de Procesos.

Adoptar una nueva filosofía reduciendo los niveles de errores, defectos de producción, materiales no adecuados, control de calidad, personas que no saben cuál es su trabajo y tienen miedo a preguntar, procesos a seguir permitirá optimizar los recursos.

6. Estímulos e Incentivos

A través de este plan de estímulos e incentivos para el personal que labora dentro de la empresa tendrán opción al reconocimiento inmediato de la labor desempeñada, a la calidad de servicio. El programa de estímulos e incentivos tiene como objeto otorgar reconocimiento por el buen desempeño, proporcionando una cultura de trabajo orientado a la excelencia, calidad y productividad.

3.6.14 Presupuesto

N.	Actividades	Presupuesto			
		Unidad	Cant.	C/Unit.	Total.
	3 Mañanas Deportivas de Integración				
1	Disco móvil	Horas	5	25,00	125,00
2	Animador	Animadores	3	20,00	60,00
3	Refrigerios	Personas	10	2,00	20,00
	3 Cursos de Capacitación				
4	Honorarios Capacitador	Capacitador	1	50,00	50,00
5	Refrigerios	Personas	10	2,00	20,00
	Aprobación de reglamentos				
6	Reglamento Interno	Trámite MRL	1	600,00	600,00
7	Reglamento de seguridad	Trámite MRL	1	600,00	600,00
8	Folletos para el personal reglamentos	Folletos	10	3,00	30,00

9	Folletos de los procesos para el personal	folletos	10	3,00	30,00
	Estímulos e Incentivos				
10	Un día de trabajo	Personal	2	35,50	71,00
11	Medio día de trabajo	Personal	1	35,50	35,50
12	Una cena para 2 personas	Personal	1	50,00	50,00
Total					1.691,50

Elaborado por. **Noemi Solange Z.**

3.6.15 Factibilidad de Aplicación.

3.6.15.1 Factibilidad Operativa.

A nivel operativo la puesta en marcha de la propuesta es factible ya que se tiene la total predisposición de los colaboradores que conforman Decord JS.

3.6.15.2 Factibilidad Financiera.

La implementación de la propuesta no tiene inconvenientes para ejecutarse porque no se requiere invertir muchos recursos financieros en los procedimientos e implementaciones.

3.6.15.3 Factibilidad Legal.

La propuesta es factible en este ámbito ya que no presenta ningún inconveniente de tipo legal para su ejecución, la misma se encuentra amparada por las leyes detalladas dentro del marco jurídico tales como la Constitución de la Republica del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida, entre otras.

3.6.14.4 Factibilidad Ambiental.

A nivel ambiental la empresa evita la contaminación, al momento de la realización de un trabajo se buscan los materiales que no sean contaminantes e incluso se utilizan materiales reciclables.

Conclusiones.

El trabajo investigativo concluye con la satisfacción del trabajo realizado, todo el proceso investigado ha sido de gran ayuda para ambas partes, hemos dado solución a problemas de interés mutuo, todo con el fin de que la tesina se desarrolle de forma óptima.

El proceso de reestructuración de Decord JS., será de gran ayuda para la compañía le permitirá pulir todas sus falencias, a mejorar procesos, convirtiéndola en una compañía más sólida y competitiva en el mercado.

Recomendaciones.

- Se recomienda poner en uso todos los procesos que se han creado para darle una visión diferente a la empresa.
- Utilizar la nueva misión y visión para que la empresa se va profesional y de confianza a los clientes.

Bibliografía

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico : McGraw-Will Interamericana. .
- Biasca, R. E. (2004). El modelo Blasca para transformar una empresa. *Granica*, 41-42.
- Caldwell, E. (1996). *Funciones Administrativas (Analizar, Simplificar, Eliminar)*. Lima : Caldwell .
- Harrington, J. (1993). *Proceso de Mejoramiento Continuo* . Mexico : Adolfo Fernandez Torres .
- Palacios, J. y. (2016). Formulario de Estrategias de Desarrollo Empresarial. *Universidad y Sociedad*, 3.
- Perez, R. N. (2019). *De la administración como objetivo al control estratégico*. Guayaquil : Tecnología en Marcha .
- Plata, C. A. (2017). *La Administración y los Procesos Administrativos* . Bogota : Jorge Tadeo Lozano .
- Sallenave, J. (2004). Reestructuración de las empresas . *adventure works* , 50.
- Stoner, J. A. (2005). *Administración* . Mexico: Pearson Education .z
- Constitución de la República del ECUADOR. (s.f.). *Asamblea Constituyente* . Ecuador .
- Vida, P. N. (2017-2021). Plan Nacional toda una Vida . *Plan Nacional toda una Vida* . Quito , Ecuador : Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades.
- TRABAJO, C. D. (26 de SEPTIEMBRE de 2012). CODIGO DE TRABAJO. *CODIGO DE TRABAJO* . QUITO, ECUADOR : LEXIS .
- Clarke, M. (22 de Marzo de 2006). *Uantof.cl*. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Equipo editorial, etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/estructura-organizacional/>
- Equipo editorial, etecé. (16 de Julio de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/cultura-organizacional>.
- Mendez, A. (2018). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-mejora-empresarial/>
- Niño, D. (4 de 06 de 2020). *Academia.edi*. Obtenido de https://www.academia.edu/33131377/IMPORTANCIA_DEL_ORGANIGRAMA_EN_UNA_EMPRESA

Anexos.



Encuesta a los clientes de DECORD JS. Sobre la satisfacción y planteamiento de mejoras.

1. Qué medios utiliza para averiguar sobre empresas que brindan servicios para organizar eventos.?

Redes Sociales	<input type="checkbox"/>
Publicidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Páginas Web	<input type="checkbox"/>
Referencias Profesionales	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Porque motivo contrataría a una empresa organizadora de eventos.?

Servicio Eficiente	<input type="checkbox"/>
Precio	<input checked="" type="checkbox"/>
Creatividad	<input type="checkbox"/>
Referencias	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Cómo le gustaría que sea el salón de eventos.?

Cómodo	<input type="checkbox"/>
Amplio	<input checked="" type="checkbox"/>
En Buen Estado	<input checked="" type="checkbox"/>
Seguro	<input type="checkbox"/>

4. Si usted alquila un salón de eventos le gustaría que la empresa se encargue de todo.?

No es Importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy Importante	<input type="checkbox"/>

5. Recomendaría a la empresa que disponga de seguridad.?

No es Importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy Importante	<input type="checkbox"/>

6. Cómo se siente con el servicio de Decord JS.

Nada Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Satisfecho	<input type="checkbox"/>

7. Cómo se siente respecto a las instalaciones donde se realizan los eventos.?

Nada Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>

8. Recomendaría nuestro servicio.?

Poco Probable	<input type="checkbox"/>
Probablemente	<input checked="" type="checkbox"/>
Muy Probable	<input type="checkbox"/>
Demasiado Probable	<input checked="" type="checkbox"/>

9. Qué tan satisfecho usted esta con los colaboradores de nuestra empresa.?

Nada Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>

10. Qué considera usted que debemos mejorar.?

Incremento de Personal	<input type="checkbox"/>
Creatividad	<input checked="" type="checkbox"/>
Innovación	<input type="checkbox"/>
Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>

GUIA DE OBSERVACION

73

#	Aspectos a Evaluar	Deficiente	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Extremadamente Satisfactorio
1	Puntualidad						
2	Porte Personal						
3	Disciplina						
4	Capacidad para Resolver Problemas						
5	Poder de Planificacion						
6	Saber Trabajar en Equipo						
7	Ser Creativo						
8	Reaccion Positiva ante el Cambio						
9	Reconoce Puntos Debiles y Fuertes						
10	Reconoce las Necesidades de su Area de Trabajo						

Observador: Ing. Karen Cedeño.

Fecha: Mayo – Junio de 2020.

Observado: Decord JS.

Dentro del proceso de observación salieron a relucir algunas falencias las cual expondremos a continuación, la primera falencia que se detecto es la falta de personal de apoyo al momento de referirnos a eventos con mayor afluencia de personas.

Otra falencia a mejorar es la implementación de nuevas técnicas de decoración, innovar un poco en la animación del evento, con la creación de nuevos programas para las fiestas.

Por último, pulir detalles en la comunicación entre los colaboradores al momento de los trabajos bajo presión, **“Cuando algo está mal en una empresa, lo que está faltando es una conversación”-Raúl Castro.**

Lo que rescato del proceso de observación es el empeño y la dedicación que emplea Decord JS., en la realización de cada evento, los implemento que utilizan al momento de realizar el servicio de caritas pintadas, utilizan instrumentos nuevos para cada evento y eso es algo de resaltar, ya se preocupan por el bienestar de los clientes.

Entrevista

Entrevistada: **Sra. Nancy Salazar.**

Cargo: **Propietaria de Mundo DECO.**

Introducción.

¿Qué opina usted sobre las reestructuraciones dentro del mundo de la decoración de eventos?

Las reestructuraciones son un factor muy importante dentro de este nicho de mercado, ya que nos encontramos en constante cambio, cambian las tendencias, llegan nuevas temáticas, hay que mantenernos siempre actualizados y en constante inversión para poder competir con la competencia, adicional hay que buscar los medios necesarios para mantenernos activos. Esto de las reestructuraciones es muy importante cuando estamos fallando en cualquier ámbito en el emprendimiento.

1. ¿Cómo ha ido evolucionando su trayectoria dentro del mundo de la decoración de eventos?

Mi trayectoria ha ido creciendo con el paso del tiempo, mi emprendimiento surgió cuando me quede sin trabajo por el 2018 y se me hizo difícil conseguir empleo, hay surgió la idea de crear un emprendimiento en decoración de eventos, empecé con muy poco, pero mis ganas de que mi emprendimiento crezca me toco esforzarme más, tome cursos y capacitaciones de organización de eventos y poco a poco fue creciendo hasta la actualidad que tengo Mundo DECO, brindo muchos más servicios que solo la decoración.

2. ¿Cómo es la relación que ejerce con sus clientes?

La relación que se maneja con los clientes es muy formal, siempre nos basamos en una línea de respeto mutua, vale la pena recalcar que siempre nos topamos con clientes muy exigentes o de carácter fuerte que en pocos casos nos faltan el respeto o se comportan de forma irrespetuosa.

3. ¿Cómo actúan sus colaboradores al desarrollar sus funciones bajo presión?

Por lo general nuestro trabajo siempre se da bajo presión, es algo con lo que convivimos al realizar cada evento, se podría decir que ya estamos acostumbrados a esas emociones abrumadoras, pero lo que nos reconforta es ver culminado con éxito nuestro trabajo.

4. ¿Qué acciones usted pondría en práctica para mejorar el rendimiento y crecimiento de su emprendimiento?

Dentro las acciones que implementaría serian brindar capacitaciones a mis colaboradores para mantener nuestro servicio de excelencia, otra de ella es acondicionar mucho más nuestro salón de eventos, la creación de una página web donde muestre nuestro catálogo de servicios.

Formato de Cotización.

Orden de Reserva	Emisión ____/____/____	Vigencia ____/____/____
Tipo de Evento Dirección: Dia De montaje: Dia Desmontaje: Persona que firme contrato:		Requerimiento Especial
Servicio a Contratar	Descripción	Observación
Realizado por: Noemi Solange Z.	Contratado por:	Aprobado por:

Orden de Pedido	OP. _____2022		
Tipo de evento: Dirección: Teléfono: Dia de montaje: Dia desmontaje: Referencia de Cotización: Factura: Persona que firma el contrato:			
Cantidad	Descripción	Precio	Total
Realizado por: Noemy Solange Z.	Contratado por:	Probado por:	