



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA
EMPRESA VAQUERO JEANS SPORT EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR:

ANGELO MARCELO OROZCO ILBAY

Riobamba-Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA
EMPRESA VAQUERO JEANS SPORT EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: ANGELO MARCELO OROZCO ILBAY

DIRECTOR: ING. EDWIN PATRICIO POMBOSA JUNEZ, PhD.

Riobamba-Ecuador

2022

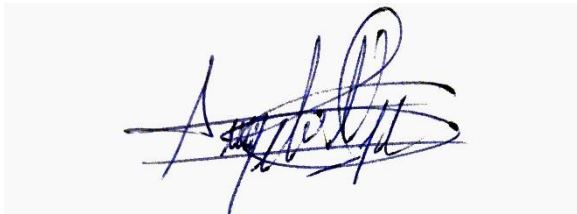
©2022, Angelo Marcelo Orozco Ilbay

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Angelo Marcelo Orozco Ilbay, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 19 de mayo del 2022

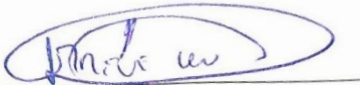


A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Angelo Ilbay', is centered within a light gray rectangular box. The signature is stylized and somewhat cursive.

Angelo Marcelo Orozco Ilbay

C.I: 0604340117

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA EMPRESA VAQUERO JEANS SPORT EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, realizado por el Señor **ANGELO MARCELO OROZCO ILBAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo, PhD. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		<u>2022/05/19</u>
Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez, PhD. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		<u>2022/05/19</u>
Ing. Letty Karina Elizalde Marín MIEMBRO DEL TRIBUNAL		<u>2022/05/19</u>

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, porque sin su bendición nada de esto habría sido posible, por nunca desampararme en especial en los momentos más difíciles y permitirme cumplir una de las metas más importantes de mi vida y anhelada desde niño.

A mis padres y hermanos, por siempre brindarme su apoyo y amor incondicional, cuando más lo he necesitado.

A mis abuelitos Ana María, Floresmilo y Vicente que desde el cielo me cuidan en cada paso que doy, que donde estén estarán muy orgullosos de esto.

Angelo

AGRADECIMIENTO

Agradecido infinitamente con el todo poderoso por llenarme de muchas bendiciones a lo largo de este ciclo y no dejarme caído, al contrario, darme la fuerza y determinación para lograr cumplir esta meta.

A mis padres, Mariana Ilbay y Angel Orozco, por hacer mis sueños los suyos, por darme la oportunidad de ser lo que ellos no pudieron. Por todo el esfuerzo que ellos realizaron para yo poder culminar mis estudios, en especial por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, perseverancia y demostrarme que todo en la vida es posible. Este logro es más suyo que mío.

A mis hermanos Fernando y Santiago por siempre estar ahí para mí, por ser más que mis hermanos mis amigos, los cuales me han servido como guía

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en especial con la FADE y su carrera Ingeniería en Administración de empresas, por acogerme desde el primer día y hacerme sentir en familia, con sus grandes docentes, personal administrativo y absolutamente todos donde crecí profesional, pero por sobre todo como persona.

Finalmente, al Sr. Edgar Alarcón y todos quienes conforman Vaquero Jeans Sport, por la apertura brindada.

Angelo

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 Antecedentes de investigación.....	2
1.2 Marco teórico	3
1.2.1 Sistema de gestión.....	3
1.2.2 Sistema de gestión integral.....	4
1.2.2.1 Importancia de un sistema de gestión integral.....	4
1.2.2.2 Elaboración de un sistema de gestión integral.....	4
1.2.2.3 Requisitos.....	4
1.2.3 Estudio del entorno.....	5
1.2.3.1 Matriz FODA	5
1.2.4 Objetivos empresariales	5
1.2.4.1 Tipos de Objetivos	5
1.2.5 Estructura organizacional.....	6
1.2.6 Organigrama.....	6
1.2.6.1 Niveles Jerarquicos.....	7
1.2.6.2 Objetivos de los organigramas	7
1.2.7 Definición de procesos.....	7
1.2.8 Sistema de procesos.....	8
1.2.8.1 Ficha de proceso.....	8
1.2.8.2 Diagrama de flujo o flujograma	8

1.2.8.3	<i>Simbología</i>	9
1.2.8.4	<i>Portafolio de procesos</i>	10
1.2.9	<i>Indicadores de gestión</i>	10
1.2.9.1	<i>Beneficios de los indicadores de gestión</i>	11
1.2.10	<i>Manual de funciones</i>	12
1.2.10.1	<i>Objetivo de los manuales</i>	12
1.2.11	<i>Políticas</i>	12
1.2.11.1	<i>Beneficios de poseer políticas</i>	12

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	13
2.1	Enfoque de investigación	13
2.1.1	<i>Enfoque Cualitativo</i>	13
2.1.2	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	13
2.2	Niveles de investigación	14
2.2.1	<i>Investigación descriptiva</i>	14
2.2.2	<i>Investigación explicativa</i>	14
2.2.3	<i>Investigación aplicada</i>	14
2.3	Diseño de investigación	15
2.3.1	<i>Investigación Transversal</i>	15
2.3.2	<i>Investigación no experimental</i>	15
2.4	Tipo de estudio	15
2.4.1	<i>Investigación documental</i>	15
2.4.2	<i>De campo</i>	16
2.5	Población y muestra	16
2.5.1	<i>Población</i>	16
2.5.2	<i>Muestra</i>	17
2.5.2.1	<i>Tamaño de la muestra de clientes de Vaquero Jeans Sport</i>	17
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	18
2.6.1	<i>Métodos</i>	18
2.6.1.1	<i>Método Deductivo</i>	18

2.6.1.2	<i>Método Inductivo</i>	18
2.6.2	<i>Técnicas</i>	19
2.6.2.1	<i>Observación Directa</i>	19
2.6.2.2	<i>Entrevista</i>	19
2.6.2.3	<i>Encuesta</i>	19
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	19

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
3.1	Resultados	21
3.1.1	<i>Resultados de la entrevista al gerente de Vaquero Jeans Sport</i>	21
3.1.2	<i>Resultados de la encuesta a los clientes de Vaquero Jeans Sport</i>	23
3.2	Discusión de resultados	34
3.3	Propuesta	35
3.3.1	<i>Tema</i>	35
3.3.2	<i>Contenido de la propuesta</i>	35
3.3.2.1	<i>Datos generales de la empresa</i>	35
3.3.2.2	<i>Reseña Histórica</i>	36
3.3.2.3	<i>Logotipo de la empresa</i>	37
3.3.2.4	<i>Misión</i>	38
3.3.2.5	<i>Visión</i>	38
3.3.3	<i>Diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación con la norma ISO 9001:2015</i>	39
3.3.4	<i>Análisis del Entorno</i>	41
3.3.5	<i>Metas</i>	42
3.3.5.1	<i>A corto plazo</i>	42
3.3.5.2	<i>A largo plazo</i>	43
3.3.6	<i>Estructura organizacional</i>	43
3.3.6.1	<i>Organigrama estructural</i>	43
3.3.7	<i>Sistema de Procesos</i>	45
3.3.8	<i>Portafolio de procesos</i>	59

3.3.9	<i>Manual de funciones</i>	61
3.3.10	<i>Políticas internas</i>	68
3.3.10.1	<i>Políticas Administrativas</i>	69
3.3.10.2	<i>Políticas de inventarios</i>	69
3.3.10.3	<i>Políticas de Compras</i>	69
3.3.10.4	<i>Políticas de venta</i>	70
3.3.10.5	<i>Políticas de personal</i>	71
	CONCLUSIONES:	72
	RECOMENDACIONES	73
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1.	Simbología de Diagrama de flujo.....	9
Tabla 2-2.	Personal Vaquero Jeans Sport	17
Tabla 3-3:	Género de los clientes	23
Tabla 4-3:	Atención al cliente.....	24
Tabla 5-3:	Frecuencia	25
Tabla 6-3:	Medios de difusión.....	26
Tabla 7-3:	Marcas preferidas	27
Tabla 8-3:	Características importantes para compra.....	28
Tabla 9-3:	Tipo de calzado	29
Tabla 10-3:	Tipo de calzado	30
Tabla 11-3:	Inclinación.....	31
Tabla 12-3:	Precios.....	32
Tabla 13-3:	Políticas	33
Tabla 14-3:	Datos generales de la empresa	35
Tabla 15-3:	Diagnostico situación actual respecto ISO 9001-2015	40
Tabla 16-3:	Matriz FODA	41
Tabla 17-3:	Proceso de gestión de actividades de planificación	46
Tabla 18-3:	Flujograma proceso de gestión de actividades de planificación	47
Tabla 19-3:	Proceso de aprovisionamiento.....	48
Tabla 20-3:	Flujograma proceso de aprovisionamiento.....	49
Tabla 21-3:	Proceso de control de inventario	50
Tabla 22-3:	Flujograma proceso de control de inventario.....	50
Tabla 23-3:	Proceso de promoción.....	51
Tabla 24-3:	Flujograma proceso de promoción	52
Tabla 25-3:	Proceso de venta.....	53
Tabla 26-3:	Flujograma proceso de venta	54
Tabla 27-3:	Proceso pago de nómina.....	55
Tabla 28-3:	Flujograma proceso pago de nómina	56
Tabla 29-3:	Proceso contable.....	57
Tabla 30-3:	Flujograma de proceso contable.....	58
Tabla 31-3:	Portafolio de procesos	59
Tabla 32-3:	Manual de funciones Gerente.....	62
Tabla 33-3:	Manual de funciones Asesor legal	63
Tabla 34-3:	Manual de funciones Encargado de compras	64
Tabla 35-3:	Manual de funciones cajero	65
Tabla 36-3:	Manual de funciones vendedor	66
Tabla 37-3:	Manual de funciones contador	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Género de los clientes	23
Gráfico 2-3:	Atención al cliente	24
Gráfico 3-3:	Frecuencia	25
Gráfico 4-3:	Medios de difusión.....	26
Gráfico 5-3:	Marcas preferidas.....	27
Gráfico 6-3:	Características importantes para la compra	28
Gráfico 7-3:	Tipo de calzado	29
Gráfico 8-3:	Forma de pago.....	31
Gráfico 9-3:	Inclinación.....	32
Gráfico 10-3:	Precios.....	33
Gráfico 11-3:	Políticas.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Organigrama	6
Figura 2-1:	Representación esquemática de proceso.....	7
Figura 3-1:	Indicadores de gestión	11
Figura 4-3:	Logotipo.....	37
Figura 5-3:	Misión propuesta	38
Figura 6-3:	Visión propuesta.....	39
Figura 7-3:	Organigrama de propuesto Vaquero Jeans Sport	44

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENTREVISTA AL GERENTE

ANEXO B: FORMATO DE ENCUESTA A CLIENTES

ANEXO C: FICHA DE PROCESOS

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Diseño del sistema de gestión integral para la empresa Vaquero Jeans Sport en la ciudad de Riobamba”, tuvo como propósito elaborar un sistema de gestión óptimo y completo que le facilite a la administración analizar el entorno, poder planificar, plantear objetivos, sistematizar procesos, evaluar el desempeño laboral, asignar funciones y tomar decisiones acertadas. Para ello se partió de la investigación y estudio de referencias bibliográficas de la Biblioteca institucional en las que se determinó dos que fueron de gran ayuda como guía a lo largo del desarrollo de esta. Fue muy necesario elaborar material teórico y conceptual que encaminara el diseño de la propuesta. El método de levantamiento de información fue realizado exitosamente por medio de encuesta a una muestra de los clientes y entrevistas al gerente, ambas fueron trascendentales para diagnosticar la situación actual de Vaquero Jeans Sport respecto a las normas ISO 9001:2015 que es la normativa vigente de la gestión de calidad, una vez realizada se determinó los lineamientos que se incumplían debido a esto se desarrolló herramientas administrativas que ayuden a cumplirlos. La propuesta contiene un análisis del entorno por medio de la matriz FODA que permitió conocer factores internos y externos que pueden facilitar como estropear la gestión. Objetivos que motiven a mejorar y comprometerse a todos los colaboradores. Organigrama estructural que explique la funcionalidad administrativa y jerárquica que se maneja. Sistema de procesos conformado de fichas de procesos como de flujogramas que contribuirán alcanzar una eficiencia y eficacia en los procesos, pero también a detectar falencias. Portafolio de procesos que consiste en determinar responsables por cada proceso, indicadores que permitan evaluar el desempeño de todos los miembros de la organización. Manual de funciones que permita contar con personal con un perfil acorde a lo requerido y finalmente políticas que servirán de protocolo a seguir de acuerdo a la situación o actividad que se presente. Se recomienda la implementación de este sistema de gestión integral ya que permitirá una mejor gestión.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL>, <SISTEMA DE PROCESOS>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



Firmado electrónicamente por:

JHONATAN
RODRIGO PARREÑO
UQUILLAS



27-10-2021


1996-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The research work entitled "Design of an integrated management system for the company Vaquero Jeans Sport in Riobamba city," had the purpose of elaborating an optimal and complete management system that facilitates the administration to analyze the environment, being able to plan, set objectives, systematize processes, evaluate performance work, assign functions and make wise decisions. To do this, it started from the research and study of bibliographic references of the Institutional Library. Two of them were of great help as a guide throughout its development. It was essential to develop theoretical and conceptual material to guide the design of the proposal. The information-gathering method was carried out successfully through a survey of a sample of customers and interviews with the manager; both were transcendental to diagnose the current situation of Vaquero Jeans Sport regarding the ISO 9001: 2015 standards, which is the current regulation of quality management, once carried out, the guidelines that were not followed were determined, due to this, administrative tools were developed to help meet them. The proposal contains an analysis of the environment through the SWOT matrix that allowed knowing internal and external factors that can facilitate how to spoil the management. Objectives that motivate improvement and commit to all collaborators. Structural organization chart that explains the administrative and hierarchical functionality that is handled. Procedures system conformed of process files and flow charts that will contribute to achieving efficiency and efficiency in the processes and detect shortcomings. A portfolio of strategies consists of determining those responsible for each operation, indicators that evaluate all organization members' performance. The functions manual allows having personnel with a profile according to what is required and policies that will serve as a protocol to follow according to the situation or activity that occurs. It is recommended the implementation of this integrated management system as it will allow better management.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM >, <PROCESS SYSTEM>, <FUNCTIONS MANUAL>, <RIOBAMBA (CANTON)>

YAJAIRA
NATALI
PADILLA
PADILLA



Firmado digitalmente
por YAJAIRA NATALI
PADILLA PADILLA
Fecha: 2021.10.29
16:36:15-05'00'

INTRODUCCIÓN

Las empresas tradicionales que se dedican a comercializar productos y servicios desde hace muchos años atrás se han visto afectadas por la globalización ya que hoy en día con la ayuda de la tecnología es muy sencillo satisfacer una necesidad sin límite alguno, esto ha motivado que muchas personas creen empresas físicas, como virtuales que se dedican a importar y comercializar productos lo que ha causado que exista una gran cantidad de competencia. Esto ha obligado a las empresas tradicionales deban evolucionar si quieren continuar en el mercado.

Un sistema de gestión integral hace referencia a una agrupación de actividades que permiten a la administración poder tener control total sobre los procesos, recursos y personal que le garanticen el cumplimiento a cabalidad de los objetivos planteados.

La empresa Vaquero Jeans Sport desde su creación no posee un sistema de gestión integral documentado de acuerdo a su actividad y necesidades, lo cual no le ha permitido ni siquiera conocer con certeza cada uno de los procesos y su relevancia dentro de la misma, lo que a su vez dificulta poder controlar las políticas, procesos y procedimientos, de igual manera es difícil transmitir el mensaje de compromiso para alcanzar metas y objetivos a su personal. Por otro lado, a la gerencia le es complejo analizar y cuantificar la eficiencia y eficacia de su gestión peor aún la toma de decisiones.

Por lo anterior mencionado el presente trabajo fue abordado y contiene tres capítulos centrales los cuales son:

Capítulo I: Contiene antecedentes de investigación los cuales permite contar con una guía a lo largo de la investigación, marco teórico y conceptual que facilita por medio de libros, artículos científicos y otros el encaminar al cumplimiento del objetivo de la investigación.

Capitulo II: Consta el marco metodológico donde se detalla la metodologías, herramientas e instrumentos investigativos que permitirán poder llegar a una óptima recolección de datos, y determinación de población.

Capitulo III: En donde se destaca los resultados obtenidos por encuestas y entrevista, se determina la situación actual y se plantea el sistema de gestión integral.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de investigación

Vaquero Jeans Sport desde su creación hasta la actualidad no posee un sistema de gestión documentado, con su estructura organizacional, políticas empresariales y manuales que le permitan alcanzar sus objetivos a mediano y largo plazo.

Para la realización del siguiente trabajo de investigación del sistema de gestión integral se partirá como referencia de tesis obtenidas del repositorio de la biblioteca de la facultad de la Facultad de Administración de Empresas, mismas que tienen relación con el tema planteado, lo que permitió poseer una guía referencial a lo largo del trabajo.

En la elaboración del presente trabajo de investigación se considera como referencia tres trabajos de titulación que fueron desarrollados por estudiantes de la Carrera de Administración de empresas como de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Investigación 1. “DISEÑO DEL SISTEMA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA TOTALHOME”

Autor(es): Gemilton Byron Amaguaya Sánchez

Fecha de publicación: 2019

Editorial: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

El trabajo de investigación realizado por: (Amaguaya, 2019) en la empresa TOTALHOME plantea que “la falta un sistema de procesos internos generan a la empresa desperdicio de recursos, duplicidad de procesos, falta de eficacia y eficiencia en las actividades sumado a la dificultad para la administración de planificar” (p.69).

Investigación 2. “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA CHIMBORAZO.”

Autor(es): Karina Monserrath Masache Alvarado

Fecha de publicación: 2015

Editorial: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

El trabajo de investigación realizado por: (Masache, 2015) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. “Detalla que el organigrama estructural debe estar de acuerdo a las necesidades de la organización facilitando de esta manera el conocer los puestos y el nivel jerárquico de la empresa motivando al cumplimiento de responsabilidades” (p.160)

Investigación 3. “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TEXTILES “DORADO S.A.” RIOBAMBA-ECUADOR”.

Autor(es): Edison Geovanny Bastidas Chinlli

Fecha de publicación: 2019

Editorial: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

El trabajo de investigación realizado por: (Bastidas , 2019) en la empresa de textiles “Dorado S.A” menciona que “La mayor debilidad de la empresa es no poseer un personal con conocimientos y aptitudes inferiores a las requeridas lo que causa la pérdida de recursos materiales y económicos “(p.70)

1.2 Marco teórico

1.2.1 Sistema de gestión

De acuerdo a (AENOR, 2019, p.18), un sistema de gestión es una agrupación de actividades y procesos consecutivos que están íntimamente relacionados para obtener resultados acordes a los previstos en la planificación inicial.

“Serie de actividades que se generan con la finalidad de alcanzar una forma de trabajo homogéneo diario y estas permitan cumplir con las metas organizacionales”. (Díaz, 2017,p.14)

Un sistema de gestión es un instrumento que permite planificar, controlar y dirigir los procesos internos de la empresa con el propósito de establecer lineamientos claves para lograr un mejor funcionamiento.

1.2.2 Sistema de gestión integral

Como menciona (Rodríguez et al., 2020:p.73), la gestión integral es un conjunto de acciones sistematizadas que tienen como finalidad alcanzar objetivos teniendo como pilares fundamentales las operaciones, lineamientos y políticas.

Son una secuencia de estándares generales de ejecución que permiten poseer el control total de las operaciones desde su entrada hasta su salida dentro de una organización, (Fraguela et al.,2021:p.06)

1.2.2.1 Importancia de un sistema de gestión integral

El que una organización posea un sistema de gestión hace la diferencia a la hora realizar sus operaciones, ya que sin duda el contar con un conjunto de políticas, procesos y procedimientos, claramente definidos ayuda a eliminar la incertidumbre y disminuye los errores que se puedan presentar.

1.2.2.2 Elaboración de un sistema de gestión integral

El encargado de diseñar el sistema de gestión integral dentro cualquier organización es específicamente la parte gerencial con la colaboración de la parte administrativa y con la guía de un encargado de cada proceso.

1.2.2.3 Requisitos

De acuerdo a Arévalo (2018, p.24) la norma ISO 9001:2015 es la normativa de estándares internacionales que busca generar una gestión de calidad en cualquier empresa.

Los requisitos necesarios para implementarla son:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte

- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejorar

1.2.3 Estudio del entorno.

Es el estudio constante de los factores externos que suceden estos comprenden el mercado o la competencia, es necesario estar atentos a dichos factores para replantear estrategias evitando dejar obsoletas las existentes (Arano et al., 2014;p.11)

1.2.3.1 Matriz FODA

“Estas siglas significa en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); que en español significan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas “. (Ponce, 2007,p.04)

Es un instrumento administrativo viable para la generacion de un analisis completo en relacion con factores internos y externos que pueden brindar una perspectiva de la situacion actual, este analisis es uno de los mas aplicados en la rama administrativa que permiten preveer acontecimientos.

1.2.4 Objetivos empresariales

“ Los objetivos son un conjunto de metas fijadas que pretender crear vision en la empresa, todos los recursos se ven encaminados para lograr alcanzar las metas previstas. Los objetivos no tienen que ser exagerados, ni tampoco muy sencillo de alcanzar”. (Chaparro , 2016, p.12)

En conclusion el plantear objetivos es la razón de la empresa para mejorar cada dia buscando lograrlos, una organización sin objetivos va ser intrasendible en el mercado y el tiempo.

1.2.4.1 Tipos de Objetivos

- Objeticos a corto plazo

Inferior e igual a un año

- Objetivos a mediano plazo

Superior a un año e inferior a cinco años

- Objetivos a largo plazo

Superior a cinco años

1.2.5 Estructura organizacional

La estructura organizacional hace referencia a las formas de división de los niveles jerárquicos de una organización facilitando el reparto de trabajo por departamentos o áreas. “La estructura organizacional es la manera de diseñar formalmente su funcionamiento orientada a una correcta ejecución de, responsabilidades y las relaciones de autoridad que facilitan el cumplimiento de objetivos”. (Polanco et al., 2020, pp.102-103)

1.2.6 Organigrama

“Organigrama es una guía o plano que representa gráficamente la estructura orgánica interna y formal de una unidad administrativa de manera objetiva y global”. (Brume , 2019, p.42)

(Franklin y Gómez 2002; citados en Brume, 2019) , señalan que es una gráfica orgánica conformada por niveles y subniveles que muestra la estructura interna de la organización de manera formal.

De acuerdo a los conceptos anteriores podemos decir que el organigrama es una gráfica documentada que representa la estructura interna de la empresa, la misma que está conformada por niveles y subniveles jerárquicos.

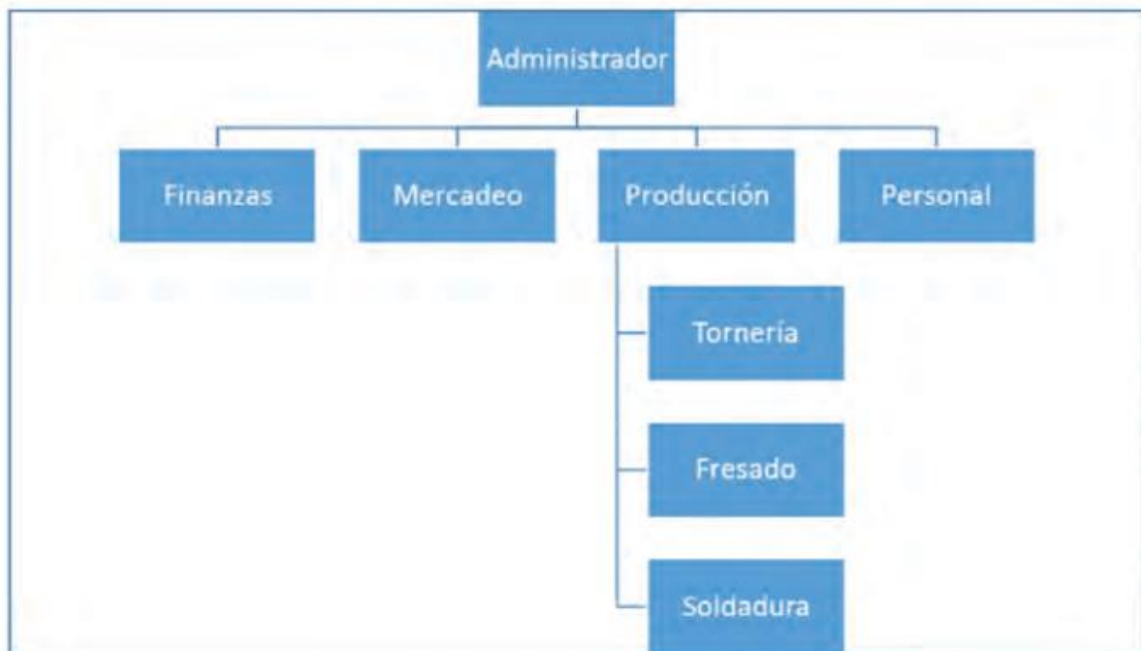


Figura 1-1. Organigrama

Fuente:(Teoría y estructura organizacional, 2020)

1.2.6.1 Niveles Jerarquicos

Como manifiesta Rojas (2009, p.09) .El nivel jerarquico es el status que tiene el trabajador al interno de la empresa, determinar un nivel jerarquico es importante ya que no solo facilita los procesos sino mas bien se asigna responsables por departamentos.

Un nivel jerarquico es una posición que tiene todos los miembros dentro una empresa,es necesario establecer un nivel para conocer el responsable de cada area ya que seria muy complicado que el gerente pueda controlar a cada uno.

1.2.6.2 Objetivos de los organigramas

Un organigrama de acuerdo a Pérez (2016, p.03) tiene por objetivo los siguientes

- Mostrar de manera simple y completa como esta conformada la empresa
- Identificar el grado de dependencia en cada nivel organizacional
- Determinar responsabilidades de acuerdo a cada área
- Facilitar el desarrollo de procesos

1.2.7 Definición de procesos

Es una agrupacion de fases o etapas que tienen una sucesión establecida para cumplir un requerimiento o dar una solucion a un problema. (Ávalos et al., 2017:p 01)

De acuerdo al agumento de (Bravo, 2011, p.31).Proceso son los ciclos relacionados y aplicados con un propositofijo, que contienen elementos de entradas y buscan lograr salidas, dentro de la operación para conseguir estas es necesario un control que los garantice.

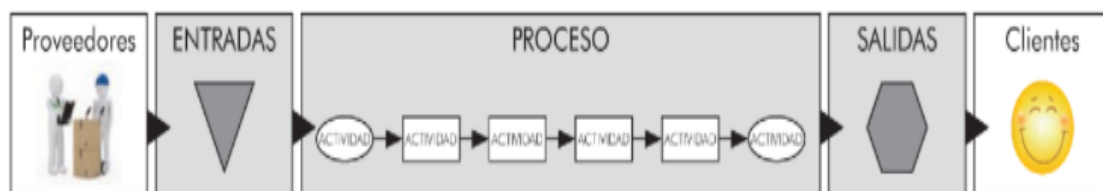


Figura 2-1. Representación esquemática de proceso

Fuente: (Gestión por procesos y riesgo operacional, 2017)

1.2.8 Sistema de procesos

Como afirma (Maldonado, 2012) en su libro Gestión por procesos. Un sistema de procesos es una serie de acciones y actividades que sistematizan los procesos y buscan ser una herramienta de cumplimiento de procesos. (p.04)

Un sistema de procesos son procedimientos que permiten coordinar de mejor manera los procesos internos de una manera eficaz y eficiente, generar control y evaluarlos.

1.2.8.1 Ficha de proceso

Una ficha de proceso es una cedula documental que tiene el objetivo de detallar la información acerca de cada proceso como es el nombre, responsable, recursos, insumos y todos aquellos elementos de entrada que buscan obtener una salida. (Amaguaya, 2019,p.62)

1.2.8.2 Diagrama de flujo o flujograma

El diagrama de flujo es la representación gráfica de actividades secuenciales dentro de un proceso, por medio de símbolos geométricos. (Samaniego , 2019,pp.14-15)

“Es un gráfico versátil y sencillo de entender cuyo aporte es por medio de gráficos explicar las fases ordenadas de un proceso y es facilitar la comunicación entre las personas implicadas.”

Según la representación del diagrama de flujo, existen cuatro tipos de diagramas de flujo:

- **Horizontal.** - Según el orden de lectura, va de derecha a izquierda.
- **Vertical.** - Va de arriba a abajo, como una lista ordenada.
- **Panorámico.** - Le permiten ver todo el proceso en una hoja de papel utilizando modelos verticales y horizontales.
- **Arquitectónico.** -Representa un horario de trabajo o un área de trabajo (Ramonet, 2013,p.21)

En base a lo mencionado , un flujograma facilita:





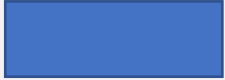




- Identificar falencias operativas
- Planificar
- Comprensión de procesos

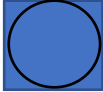




- Generar una guía a los encargados de los procesos

1.2.8.3 Simbología

A continuación, se muestra los símbolos más frecuentes utilizados para la elaboración de los diagramas de flujo:

Tabla 1-1. Simbología de Diagrama de flujo

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	Inicio o termino: Representa el inicio o el terminal del flujo
	Línea de flujo: Indica el orden de operación secuencial a seguir
	Entrada o salida: Es utilizada para representar la entrada o salida de información
	Decisión: Muestra dos caminos que se pueden tomar dentro de un proceso o subproceso
	Proceso: Representa cualquier proceso dentro del flujograma
	Documento: Indica que es cualquier documento que entre o salga del proceso.
	Operación manual: Indica que dicho proceso lo realiza un ser humano
	Conector: Símbolo utilizado para enlazar diferentes partes del flujograma a través de un conector de entrada y salida
	Conector fuera de pág.: Símbolo utilizado para enlazar dos partes del flujograma que se encuentren en diferentes paginas

	Inspección: Muestra la existencia de una supervisión durante las fases del proceso
	Actividades combinadas: Cuando dos actividades se combinan y forman una sola
	Entrada de bienes: Representa la entrada de materiales o productos que ingresan a ser parte del proceso
	Almacenamiento: ingreso y/o resguardo de productos o información
	Demora: Cuando un documento, fase, actividad u otra se encuentra en retraso

Fuente: Cárdenas , 2017. (Procesos)
Realizado por: Orozco, A. 2021

1.2.8.4 Portafolio de procesos

Desde el punto de vista de (Ramírez y Largacha, 2011:p.25). Es un documento que evidencia los procesos existentes dentro de la empresa, dicho portafolio contiene información importante y simplificada acerca de las operaciones que se realizan a la interna.

Dicho de esa manera un portafolio de procesos es un documento conformado por información total sobre los procesos que posee la empresa, estos facilitan el análisis, evaluación y una mejor toma de decisiones.

1.2.9 Indicadores de gestión

“Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia” (Uribe y Reinoso, 2014:p.14)

De cualquier manera un indicador permite medir la ejecución de las funciones asignadas dentro de la empresa, teniendo como punto de referencia las proyecciones, metas, y demás

1.2.9.1 Beneficios de los indicadores de gestión

De acuerdo con Salgueiro (2001, p.05), los indicadores de gestión aportan diversos beneficios, pero los principales son:

- Permiten la evolución

Una vez implementadas actividades concretas para los departamentos es vital realizar una evaluación y los indicadores de gestión son los encargados de explicar ya sea de manera cuantitativa o cualitativa el grado de cumplimiento.

- Indican a los directivos lo que realmente importante

Es muy común dentro de las organizaciones que se pretenda evaluar, pero muchas veces llega a la parte administrativa llega mucha información irrelevante. Los indicadores facilitaran información necesaria para analizar cómo se está llevando la empresa y poder tomar las mejores decisiones

- Satisfacen al cliente

Si bien los indicadores son sumamente beneficios para la empresa, pues también lo son para los clientes ya que dentro de los indicadores de gestión existen muchos destinados para evaluar el nivel de satisfacción del cliente, lo que motiva la mejora continua y satisfacción total del cliente.

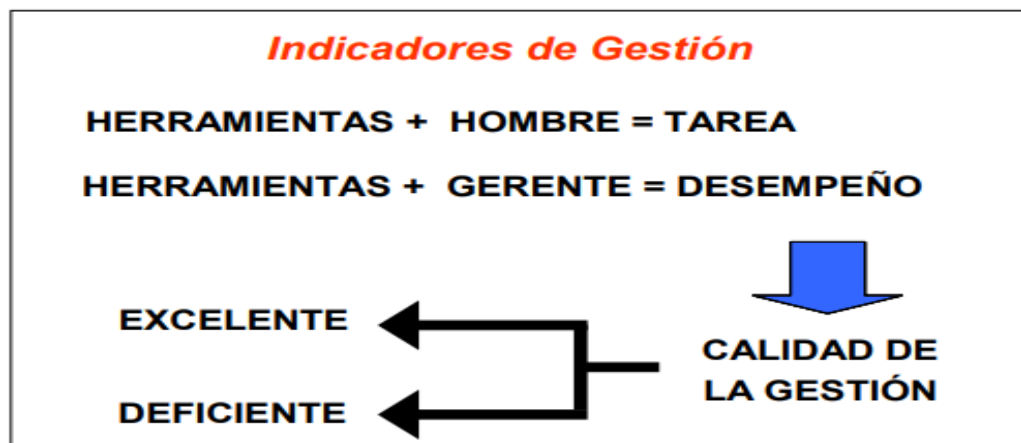


Figura 3-1. Indicadores de gestión
Fuente: (Indicadores de gestión, 2007)

1.2.10 Manual de funciones

Como hace notar Bastidas (2019, p.37).Es un documento que contiene la descripción del puesto de trabajo, compuesto de funciones, aptitudes, conocimientos y experiencia que se requieren para facilitar con el fin de seleccionar al personal idóneo para la organización.

Es decir un manual de funciones no es mas que los detalles y requerimientos que tiene un puesto de trabajo cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de las necesidades de la empresa.

1.2.10.1 Objetivo de los manuales

Los manuales de función tienen los siguientes objetivos:

- Facilitar la inducción de nuevo personal
- Delegar funciones precisas
- Seleccionar personal apto
- Identificar necesidad de capacitación. (Loor , 2018,p.24)

1.2.11 Políticas

Las políticas fundamenta mente son lineamientos que determianan el accionar de los miembros de acuerdo a la situacion. El contar con una normativa facilita regular el cumplimiento a cavalidad de las actividades, comportamiento, etc. “La política empresarial debe buscar los planteamientos en torno a las situaciones de decisión. Debe orientar, en los más diversos niveles de abstracción, su actividad a describir y aclarar los procesos de decisión, sus componentes, sus interdependencias y su combinación óptima” (Illera y Illera, 2015:p.10)

1.2.11.1 Beneficios de poseer politicas

- Facilita el actuar
- Regula el cumplimiento de funciones
- Permite sancionar irregularidades
- Reduce los conflictos internos
- Genera mayor calidad de trabajo

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Enfoque Cualitativo*

Como afirma (Quecedo y Castaño,2002: p.08) este enfoque de investigación destinado para la recopilación de datos no numéricos y tratar de entender las cualidades para adaptarlos en contexto a la investigación.

Asimismo, Cadena (2017, p. 4) manifiesta que este enfoque se caracteriza por la medición de datos cualitativos para la resolución de una interrogante o premisa, donde la población juega un papel importante.

Mediante el empleo del enfoque cualitativo se ha considerado que será útil, puesto que se establecerá la situación actual de Vaquero Jeans Sport mediante la aplicación de técnicas como: entrevistas y diálogos y demás dirigidas al gerente, para de esta manera conocer más sobre los procedimientos, políticas y actividades con las que trabaja Vaquero Jeans Sport. De esta manera tener claro el panorama y poder ayudar a la gestión y los procesos internos de la organización con el Diseño de un Sistema de Gestión Integral.

2.1.2 *Enfoque Cuantitativo*

Es aquel enfoque que se basa en la recopilación de datos basada en la medición numérica y el análisis estadístico para probar hipótesis para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernandez, 2014,p.11)

Es un modelo que se orienta en la recopilación y análisis de datos cuantitativos manteniendo al margen la cuantificación; sin embargo, registrar y complete contando historias y observando a los participantes y entrevistas no estructuradas. (Cadena, 2017, p.0 5)

En la realización de este trabajo de investigación también se consideró la aplicación del enfoque cuantitativo ya que se pretende la obtención y análisis de datos numéricos.

2.2 Niveles de investigación

2.2.1 Investigación descriptiva

Referente a la investigación descriptiva Monroy y Sanchezllanes (2018: p.103) mencionan que es una investigación referente al análisis de las características de la población.

Investigación especializada en determinar características, comportamientos, situaciones y demás acerca de la población, pero sin entrar en el contexto del estudio de causa y efecto. (Amaguaya, 2019, p.21)

Esta investigación tendrá carácter descriptivo ya que se pretende que cada uno de los miembros de la organización describa detenidamente sus labores diarias dentro de sus respectivas áreas, políticas que conoce, y demás aspectos importantes que serán de gran ayuda para plantear una situación inicial, determinar falencias y corregir las mismas en el sistema de gestión integral.

2.2.2 Investigación explicativa

Esta investigación aborda el estudio profundo de la causa-efecto de un fenómeno, este tipo es muy utilizado por los investigadores puesto que permite conocer información clave para la determinar un aposable solución. (Hernández, 2014, p. 95)

“Los estudios explicativos son puntualmente investigaciones de un acontecimiento del cual se conoce muy poco, buscando ampliar la información y obtener detalles específicos que proporcionen una mayor visión del problema.” (Jiménez , 1998, p. 13)

Esta investigación fue incluida dentro del trabajo ya que, una vez detalladas las labores, responsabilidades, políticas y demás es fundamental que si existen novedades en alguna de ellas se expliquen las causas que lo incitan y el efecto que ocasiona.

2.2.3 Investigación aplicada

Como destaca Vargas, (2009, p. 05) Se entiende que el conocimiento se utiliza en la práctica, además de enriquecer nuevos conocimientos de la materia, también debe aplicarse a los colectivos que participan en estos procesos y a toda la sociedad.

Se pretende mediante la investigación aplicada en este trabajo, se genere la creación de conocimiento directo que sea útil y aplicable para gestión de Vaquero Jeans Sport en su trayecto.

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 Investigación Transversal

Es un tipo de investigación observacional que tiene por objetivo analizar datos de variables acerca de una población en un tiempo determinado (Gómez, 2012,p.29)

Para este trabajo se va utilizar esta investigación ya que es fundamental obtener, observar y analizar variables en este caso encuestas, entrevistas y fichas. De la población como es el personal operativo, gerencial que nos ayuden a definir los procesos internos con los que cuenta la empresa lo cual servirá de base para el desarrollo de un manual de procesos.

2.3.2 Investigación no experimental

Es un estudio que también se conoce con el nombre de la investigación E x Post Facto, lo que significa “después de los hechos”. Se distingue por ser una investigación sistemática, donde el investigador no puede controlar las variables independientes, porque los hechos ya ocurrieron o simplemente porque son los manipulables. (Gómez, 2012,p.13)

Este tipo de investigación se empleó dentro de este trabajo puesto que el objetivo de la presente investigación se encarga de hacer un estudio de lo que ya existe y generar una propuesta a la problemática.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 Investigación documental

La investigación documental es aquella investigación que para lograr su objetivo de estudio se debe basar en información previa registrada por parte de otros autores, por medio de libros, artículos, revistas y demás que aporten el conocimiento necesario. (Arias,G., 2012, p.27).

Como todas las investigaciones esta no es la excepción necesita documentos, artículos, libros, revistas, tesis de grado etc., de diferentes autores que tengan relación sobre el Sistema de gestión integral. Pero por otro lado es necesario recabar información de la empresa que faciliten el trabajo.

2.4.2 De campo

La investigación de campo es un tipo de investigación simple y a la vez muy importante dentro de la investigación que tiene como propósito recabar información de manera directa. Para (Arias,G., 2012)” Es aquella investigación que cuyo trabajo es obtener datos de manera directa donde se presenta el fenómeno y estudiarlos a primera mano sin manipular de ninguna manera las variables.” (p. 32).

En el presente trabajo de investigación se pondrá en práctica la investigación de campo puesto que se recabará información de manera directa, se realizarán visitas a las instalaciones de Vaquero Jeans Sport para efectuar específicamente entrevista al gerente, diálogo con los empleados, a manera de investigación para que la información sea lo más verídica posible.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Como sostiene Arias,J. (2016, p. 202). La población es el universo que se va estudiar.” La población de investigación es un conjunto de componentes semejantes que tienen las mismas características y están sujetos para la selección de la muestra”.

La población de estudio para esta investigación va a consistir en los clientes de Vaquero Jeans Sport, ya que es necesario conocer su punto de vista y así entender mejor las virtudes y debilidades de la empresa, por fuentes de las oficiales concretamente del Gerente General y contador se conoce que las ventas aproximadas en el último año fueron de 18000, por esta razón se trabajará con esta población y posterior se establecerá la muestra.

Por otro lado, también va contener a todos los miembros de la empresa que serán actores importantes para recabar información. Debido a que el número del personal es corto se decidió trabajar con toda esta población:

Tabla 2-2. Personal Vaquero Jeans Sport

CARGO	EMPLEADOS
Gerente	1
Contador	1
Cajero	1
Encargado de compras	1
Vendedor	1
TOTAL	5

Fuente: (Vaquero Jeans Sport,2021)

Realizado por: Orozco, A. 2021

2.5.2 Muestra

Es una parte mucho más pequeña del total de universo de la población que se selecciona median diferentes argumentos y términos como aleatorio estratificado, sistemático, etc. La muestra se la lleva a cabo cuando la población es muy amplia y es complejo analizarla en su totalidad”. (Arias .J.,2016, p.204).

2.5.2.1 Tamaño de la muestra de clientes de Vaquero Jeans Sport

Fórmula:

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

Datos

n= tamaño de la muestra

E= nivel de error que equivale a (0.05)

z= nivel de confianza para lo cual el valor es de (1.96)

p= proporción de la población que reúne las características de interés para el estudio, es decir (0.5)

q= proporción de la población que no posee esa característica de estudio, es 1-p

N=Población o universo de estudio

N-1= Factor de corrección

Resolución

$$\frac{(1,96)^2 * (0.5)(0.5)(1800)}{(0.05)^2(1800 - 1) + (1,96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$\frac{823200}{2599}$$

$$n = 316,73721$$

$$n = 317 \text{ encuestas}$$

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Métodos

2.6.1.1 Método Deductivo

Para (Gómez, 2012, p. 18).Es un método de investigación de razonamiento que consiste en razonar desde lo general a lo particular en base a premisas reales.

En la realización de la investigación se va emplear este método en la entrevista ya que es necesario desmembrar ciertos acontecimientos desde lo general a lo particular ya que no basta con conocerlos de manera global, es indispensable conocer mayor información para determinar la situación de Vaquero Jeans Sport la misma que se verá reflejada en la matriz FODA y matriz de diagnóstico inicial de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

2.6.1.2 Método Inductivo

“Es un método utilizado por los investigadores para llegar desde hechos particulares a lo general”. (Cabezas et al.,2018:p.16)

Una vez realizadas las encuestas a los clientes, es necesario tomar en cuenta este método y aplicarlo ya que es importante sintetizar información puesto que esto facilitara el poder determinar el nivel de satisfacción, preferencias y nivel de consumo, etc.

2.6.2 Técnicas

2.6.2.1 Observación Directa

Como sostiene (Cabezas et al.,2018) la observación directa es una técnica mediante la cual el investigador se encuentra en el lugar a investigar sin alterar o influir en la información. (pp.17-18)

En el desarrollo del presente trabajo se procederá a realizar la observación directa ya que se requiere palpar la realidad directamente, con la finalidad de obtener datos claros y precisos, para lograr dicho cometido se realizará visitas constantes a la empresa evitando influir en los datos.

2.6.2.2 Entrevista

Es un instrumento de investigación dos o más personas que permite de manera directa, frente a frente recabar información por medio de preguntas. (Gallardo , 2017, p.73)

Para este trabajo se consideró la implementación de entrevistas con: el gerente, con el fin de poseer información de calidad y así aportar al diseño de un sistema de gestión integral.

2.6.2.3 Encuesta

Para (Gallardo2017). Es una técnica mediante el cual se recopila datos directamente a de la muestra poblacional por medio del desarrollo de preguntas, estas pueden ser abiertas o cerradas. (p.74)

La encuesta sera empleada para recabar información específicamente de los clientes, para poder determinar la situación actual, preferencias y requerimientos.

2.6.3 Instrumentos

Son herramientas con las cuales el investigador pretende recabar y registrar información que permitan alcanzar su objetivo.

Dentro de la presente investigación se utilizarán las siguientes:

- **Guía de Entrevista:** Preguntas abiertas para el gerente

- **Fichas de Información:** Para registrar información acerca de los procesos.
- **Cuestionario:** Pregunta cerradas para los clientes

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados

3.1.1 *Resultados de la entrevista al gerente de Vaquero Jeans Sport*

1. ¿Cuánto tiempo usted está al frente de la gerencia de la empresa?

Desde su creación en el año 2002, ya 19 años.

2. ¿Cómo considera a su empresa?

La empresa Vaquero Jeans Sport es una familia que trabaja en conjunto, para brindar calzado de calidad y al menor precio a la ciudadanía Riobambeña.

3. ¿Cómo su empresa se distingue de sus competidores?

Lo que distingue a nuestra empresa de la competencia es la amplia experiencia en el mercado, la seriedad y confiabilidad. Pero por sobre todo poseemos gran variedad de calzado actual y a precios accesibles.

4. ¿Cuáles cree que son las fortalezas de la empresa?

Considero que el poseer dos locales físicos ubicados en una zona comercial de la ciudad brinda mayor confiabilidad y comodidad al cliente, también contar con la atención al cliente por medio de las redes sociales.

5. ¿Cuáles cree que son las debilidades de la empresa?

El no poseer un manual de funciones, como también un sistema de gestión que le permita tener claro cómo proceder y quien debe ser el encargado de tareas específicas.

6. ¿Cuáles cree que son las amenazas de la empresa?

En la actualidad la vigente amenaza es la pandemia del Covid-19 la que ha causado una reducción significativa en las ventas, pero también sin duda podría afectar las políticas gubernamentales o incremento a los impuestos por importaciones.

7. ¿Cuáles cree que son las oportunidades de la empresa?

El incremento de la competencia sin duda es una oportunidad para mejorar, salir de la zona de confort y plantearnos nuevas estrategias para estar por encima de ellos.

8. ¿Vaquero Jeans Sport tiene definido los procesos y funciones con los que trabaja?

Obviamente como todo negocio conocemos los procesos que manejamos, pero no poseemos un documento que nos oriente sobre a cómo actuar y peor aún el encargado, en la mayoría de estas el personal con tiempo libre se rota para cumplir las tareas.

9. ¿Considera usted que el sistema de gestión integral facilitaría la realización de las actividades dentro de la empresa?

Considero que el sistema de gestión integral ayudaría a la realización de mejor manera cada una de las actividades dentro del negocio evitando duplicar procesos, reducción de costos, eliminar procesos innecesarios, determinar responsables y ver quien cumple y quien no, en si trabajar mejor.

10. ¿Existen políticas que garanticen el cumplimiento correcto de las operaciones?

Existen políticas sí, pero no se encuentran documentadas y estas muchas veces el personal se olvida de cumplirlas y es cuando ocurren problemas.

11. ¿Cree usted que un sistema de gestión integral le daría una ventaja sobre la competencia?

Personalmente creo que si ya que la mayoría de empresas no lo poseen, contar un conjunto de políticas y procesos a seguir y que permitan sistematizar las actividades definitivamente le vendría bien a Vaquero Jeans Sport.

Análisis e interpretación

La entrevista realizada al gerente de Vaquero Jeans Sport evidencio que existe un manejo de la organización monótono y empírico muy poco efectivo que se lleva a cabo durante 20 años, también que los encargados de las actividades las realizan por sentido común. La empresa sin duda tiene un gran camino por recorrer y es necesario un cambio inmediato.

3.1.2 Resultados de la encuesta a los clientes de Vaquero Jeans Sport

DATOS INFORMATIVOS

Tabla 3-3: Género de los clientes

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
MASCULINO	161	51%
FEMENINO	156	49%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A. 2021

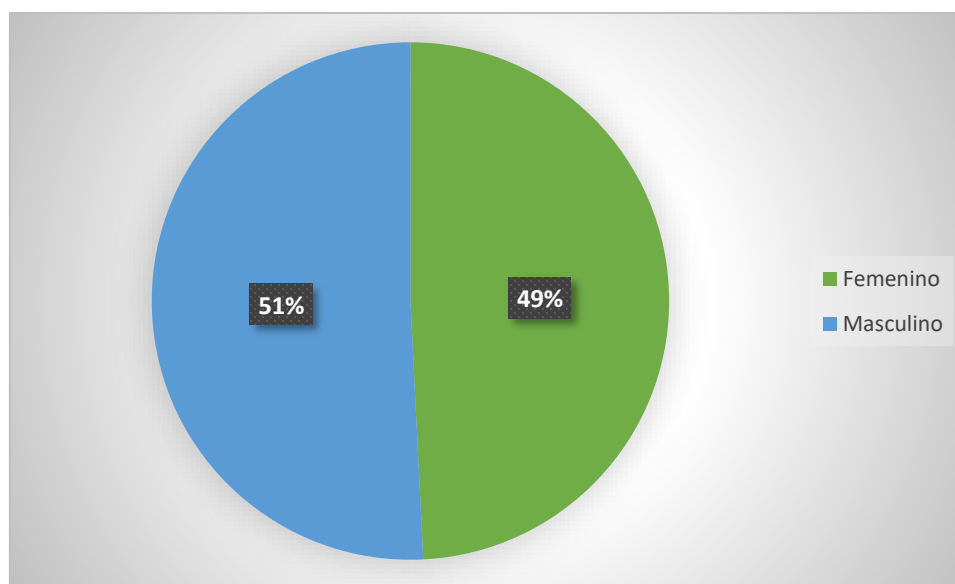


Gráfico 1-3. Género de los clientes

Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Se puede evidenciar por medio de la tabla y gráfico que se presenta anteriormente, en las encuestas realizadas a los clientes de Vaquero Jeans Sport, se determinó que el 51% del total de la muestra son de género masculino, mientras que el 49% restante son de género femenino. Lo cual explica que la mayor cantidad de ventas realizadas están ligeramente inclinadas hacia los clientes de género masculino, este dato es sumamente beneficioso porque quiere decir que tanto hombres como mujeres poseen un grado de aceptación parejo.

Pregunta 1.- ¿Cuándo usted visita el local, es atendido de forma amable y cortés?

Tabla 4-3: Atención al cliente

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Siempre	310	98%
A veces	7	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)
Realizado por: Orozco, A. 2021

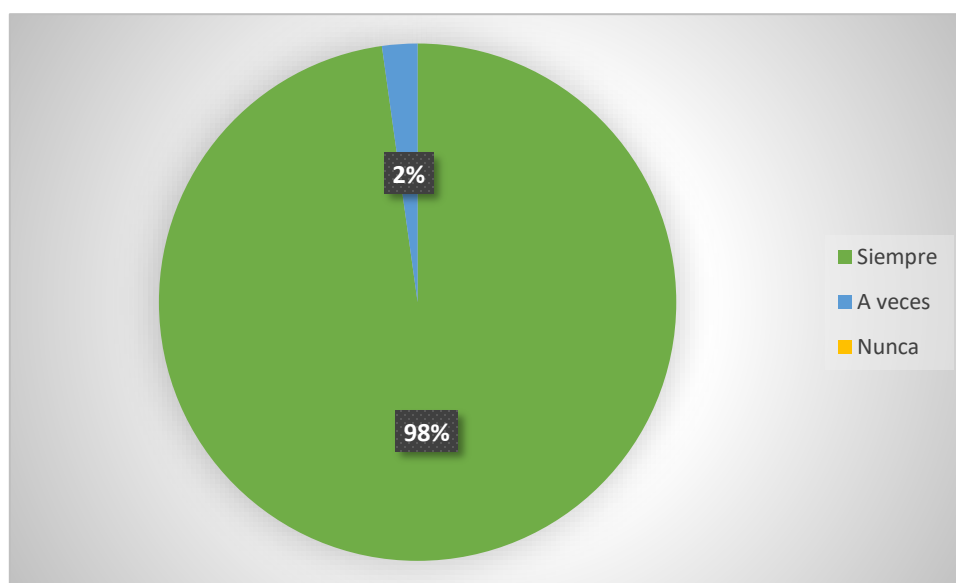


Gráfico 2-3. Atención al cliente
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados el 98% de los clientes de Vaquero Jeans Sport manifiestan que siempre han sido atendidos de una forma amable y cortés, mientras tanto tan solo el 2% afirma que han sido tratados de la misma manera, pero en pocas ocasiones, esto es relativamente normal puesto que es difícil lograr la satisfacción total de todos los clientes. Se considera en general que la atención al cliente es muy buena y está a llevado a fidelizar clientes.

Pregunta 2.- ¿Con que frecuencia usted adquiere calzado?

Tabla 5-3: Frecuencia

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Trimestral	17	5%
Semestral	118	34%
Anual	150	50%
Otras	32	11%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)
Realizado por: Orozco, A. 2021

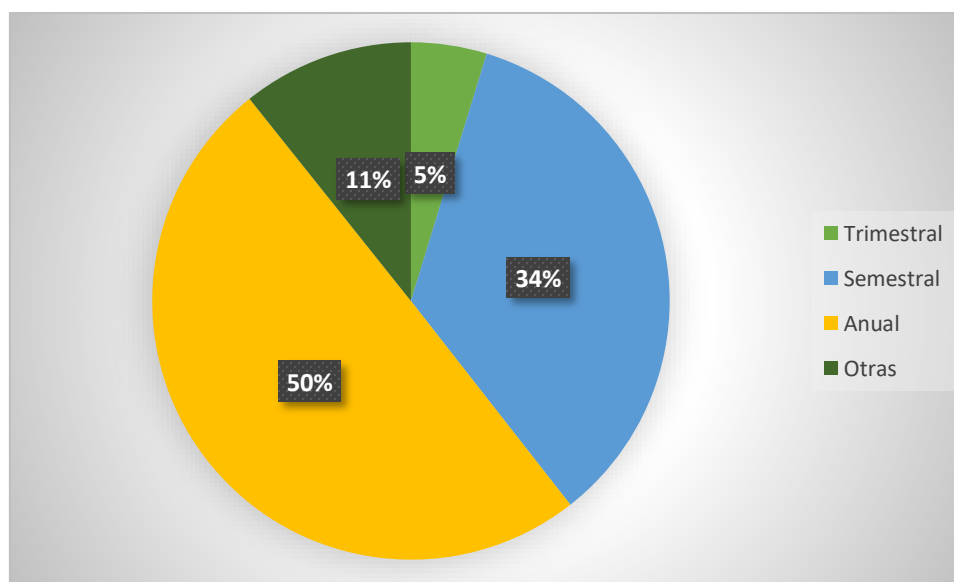


Gráfico 3-3. Frecuencia
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Los clientes encuestados dan a conocer la realidad que vive Vaquero Jeans Sport, donde el 50 % de los clientes adquiere calzado anualmente ya que hoy en día con la pandemia que atraviesa el mundo es más importante priorizar recursos, el 34% lo hace semestralmente ya sea porque lo necesita para algún evento, práctica deportiva, etc. El 11% en otras entendiéndose menor a un trimestre o mayor a un año y apenas un 5% lo hace

trimestralmente. Los datos muestran que la mitad de los clientes adquiere calzado cada año y esto claramente se refleja en las ventas actuales que realiza la empresa.

Pregunta 3.- ¿Cuál es el medio de difusión por el cual usted está al tanto de los nuevos productos en stock?

Tabla 6-3: Medios de difusión

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Facebook	159	47%
Instagram	122	44%
TikTok	36	9%
Otro	0	0%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A. 2021

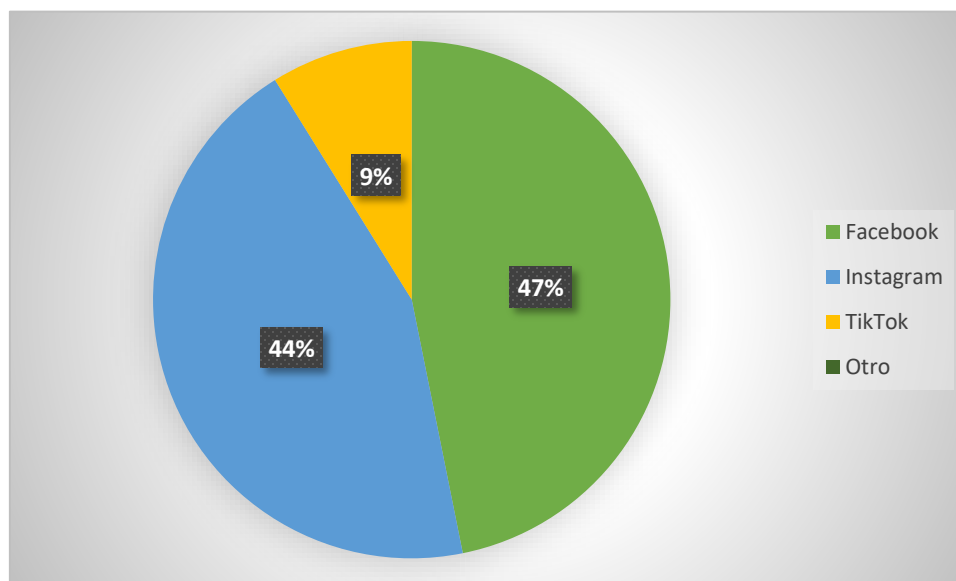


Gráfico 4-3. Medios de difusión

Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Se pudo que el mayor medio de difusión por el cual los clientes conocen del stock de Vaquero Jeans Sport es Facebook con el 47%. Mientras que 44% lo hace por medio de Instagram que en los últimos años se ha convertido en una red social muy importante de comunicación para

las empresas poder llegar al cliente especialmente porque es la única plataforma que permite compartir netamente imágenes y videos. Tan solo un 9% lo hace por TikTok ya que esta red social está dirigida para personas de entre 13 a 25. Estos resultados ratifican que el medio de comunicación de mayor impacto comercial es Facebook puesto que gran parte de los consumidores posee una cuenta.

Pregunta 4.- ¿Cuáles son sus marcas favoritas?

Tabla 7-3: Marcas preferidas

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Nike	127	40%
Adidas	101	32%
Lotto	5	2%
Puma	11	3%
Otra	73	23%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)
Realizado por: Orozco, A. 2021

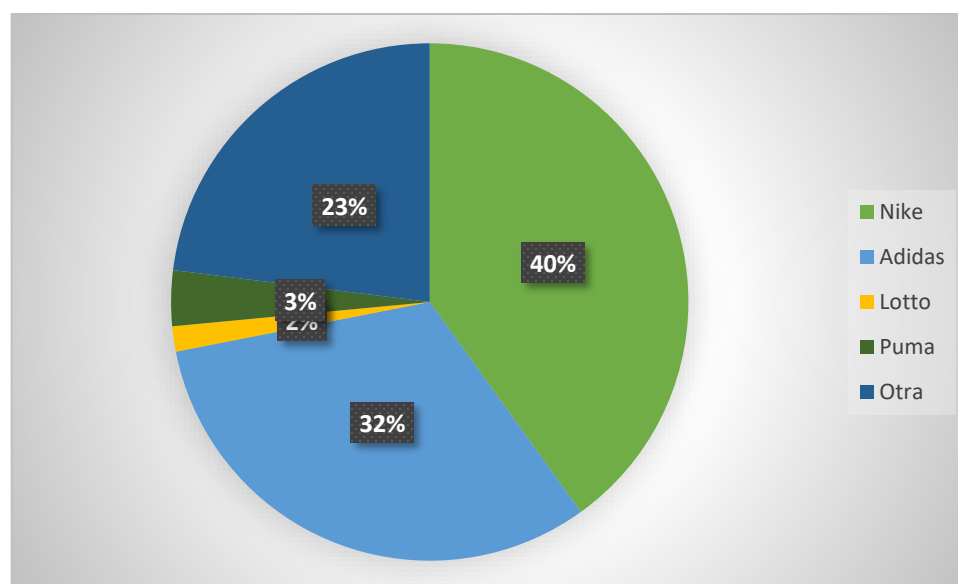


Gráfico 5-3. Marcas preferidas
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Los clientes de Vaquero Jeans Sport demostraron con un 40% su preferencia por el calzado de la marca Nike, mientras un 32% se guio por Adidas, un 23% otras marcas y tan solo 3% señalo su preferencia por Puma y apenas un 2% por Lotto. Las encuestas arrojaron un resultado esperado, puesto que las marcas preferidas por los clientes son las mismas que hoy en día poseen gran cantidad del mercado no solo en nuestro país sino en todo el mundo.

Pregunta 5.- ¿Al momento de adquirir un producto que ofrece VAQUERO JEANS SPORT que es lo que más le llama la atención?

Tabla 8-3: Características importantes para compra

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Calidad	74	23%
Precio	32	10%
Diseño	101	32%
Comodidad	95	30%
Otra	15	5%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A. 2021

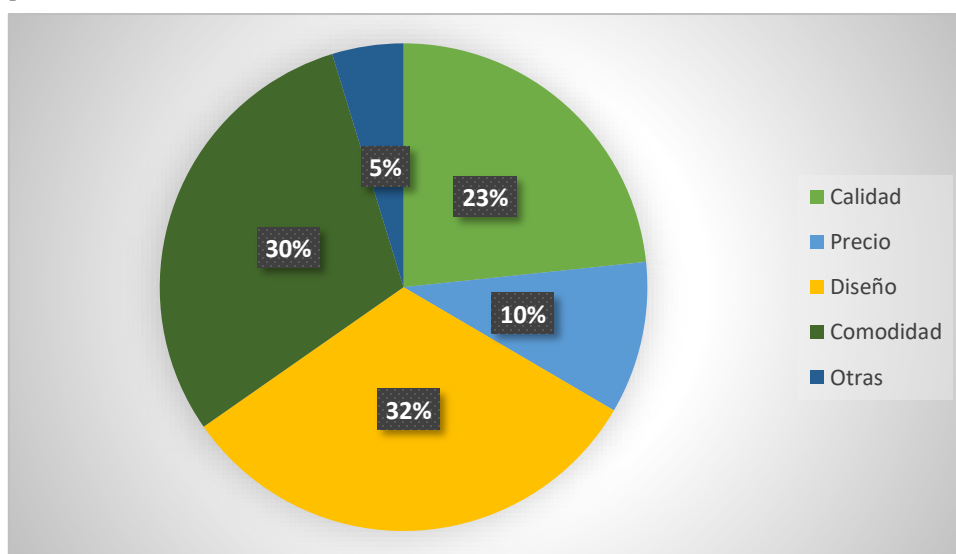


Gráfico 6-3. Características importantes para la compra

Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Lo que les llama la atención a los clientes significativamente al momento de adquirir calzado con un 32% es el diseño de los productos, pero seguido a la par la comodidad que estos brindan al usarlos con el 30%, como tercer punto la calidad es otra característica muy importante que el 23% de las personas encuestadas consideran al momento de comprar calzado ya sea por textura, materiales, etc., para el 10% de personas es una característica importante a considerar el precio de los productos antes de seleccionar cual comprar, finalmente tan solo el 5% selecciona el producto de acuerdo a otras características como: color, peso y demás.

Pregunta 6.- ¿Cuál es su tipo de zapatos favoritos?

Tabla 9-3: Tipo de calzado

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Casual	116	37%
Formal	63	20%
Deportivo	138	43%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A.2021

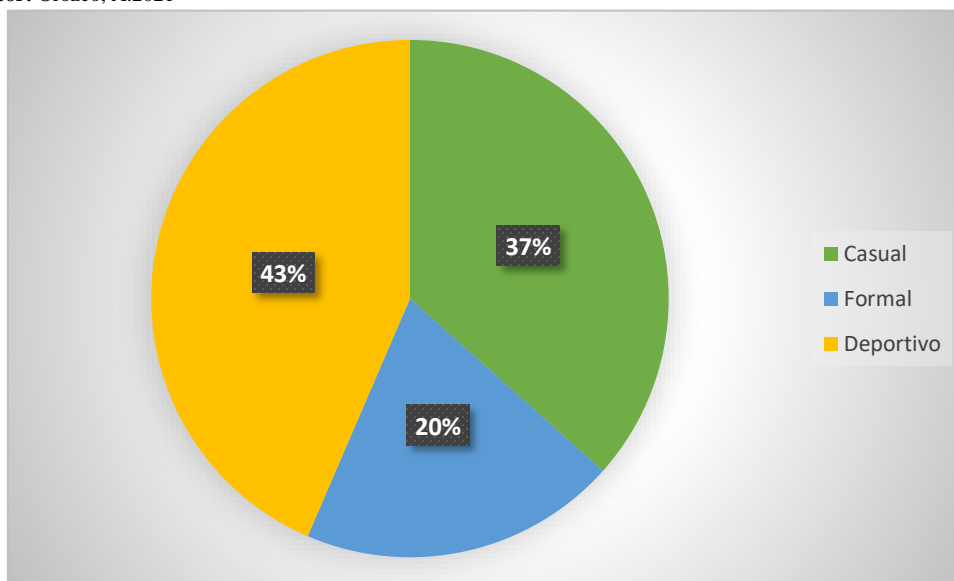


Gráfico 7-3. Tipo de calzado

Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

El tipo de calzado que los consumidores prefieren actualmente con un contundente 43% es el deportivo, seguido por el casual con el 37% y finalmente el formal con apenas el 20% del total. Estos datos reflejan que en la actualidad las personas debido a la pandemia o incluso antes opto por la práctica deportiva para el cuidado de su salud o simplemente por la comodidad, otros que prefieren un calzado simple y cómodo para toda ocasión como es el casual y unas cuantas que optan por un calzado elegante el cual les hace distinguirse del resto, esta última se ha visto mayormente reducida en su demanda.

Pregunta 7.- ¿Al momento de cancelar por el producto cuál es su forma de pago favorita?

Tabla 10-3: Tipo de calzado

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Tarjeta de crédito o debito	127	40%
Efectivo	169	53%
Transferencia	21	7%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A.2021

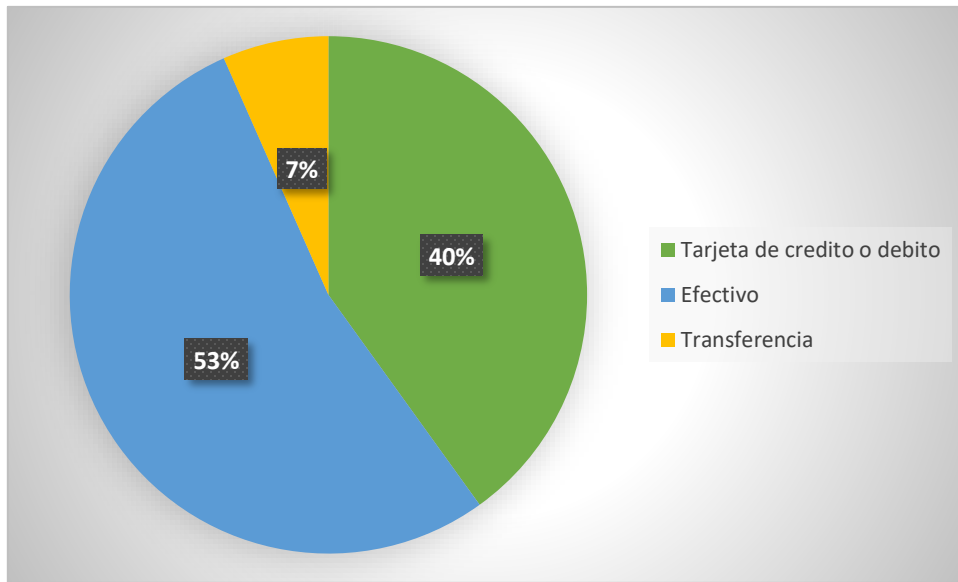


Gráfico 8-3. Forma de pago
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

El tipo de pago que los clientes realizan mayormente es en efectivo con un 53% del total, seguido del pago por tarjeta crédito o débito con el 40% y apenas un 7% lo hace por medio de transferencia bancaria, se puede deducir que a la mayoría de clientes le es más cómodo cancelar en efectivo o quizá se quiere evitar el uso de la tarjeta de crédito evitando deudas.

Pregunta 8.- ¿Por qué prefiere comprar en VAQUERO JEANS SPORT, en lugar de la competencia?

Tabla 11-3: Inclinación

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
Calidad	83	26%
Precio	45	14%
Renombre	33	11%
Variedad	156	49%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)

Realizado por: Orozco, A.2021

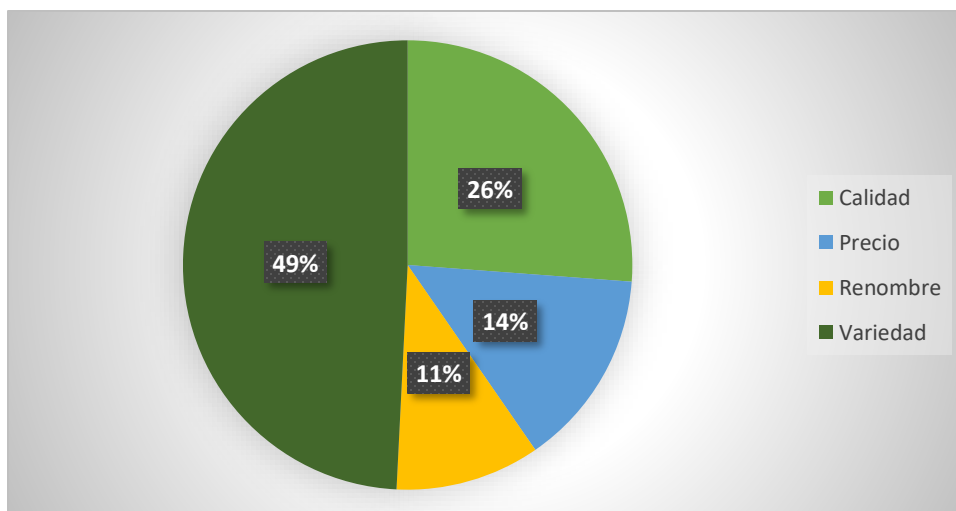


Gráfico 9-3. Inclinación
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

El 49 % de los encuestados prefieren a Vaquero Jeans Sport por sobre la competencia por la variedad de calzado que posee, ya que el stock es muy amplio, el 26% de los clientes determinan que prefieren a esta empresa por la calidad de sus productos y este aspecto es el reflejo del total del calzado que ahí se comercializa es completamente original, un 14 % indica que por los precios ya que son accesibles, finalmente un 11% por el renombre de la empresa en la ciudad la prefieren porque genera confianza.

Pregunta 9.- ¿Cuánto está dispuesto usted a pagar por un par de zapatos?

Tabla 12-3: Precios

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
\$40-\$50	34	11%
\$50-\$60	66	21%
\$60-\$70	110	34%
\$70- o mas	107	34%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)
Realizado por: Orozco, A. 2021

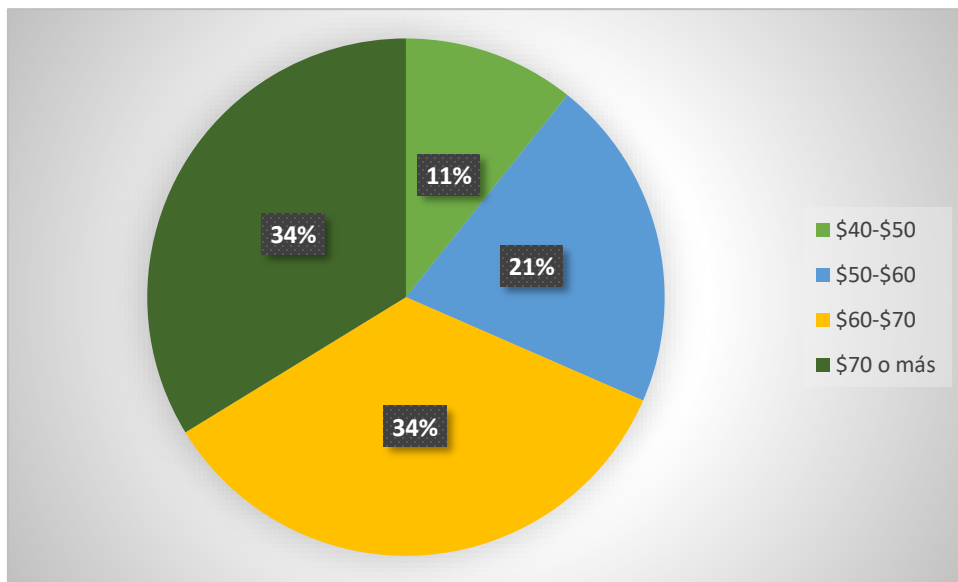


Gráfico 10-3. Precios
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Se determinó que el 34% del total de encuestados están dispuestos adquirir calzado con un valor de \$60 a \$70, de igual manera con el 34% aquellas que prefieren un calzado con un valor de \$70 o más, por debajo con un 21% los que están dispuestos a pagar de \$50 a \$60 y finalmente con apenas un 11% personas que prefieren el calzado básico que posee Vaquero Jeans Sport el cual tiene un precio de entre \$40 a \$50. Estos datos demuestran que los clientes optan por un calzado de gama intermedia y alta las cuales no solo cuentan con diseños increíbles y gran comodidad, sino que garantiza calidad.

Pregunta 10.- ¿Conoce usted si Vaquero Jeans Sport cuenta con políticas comerciales?

Tabla 13-3: Políticas

Respuesta	Encuesta	Porcentaje
SI	3	1%
NO	314	99%
TOTAL	317	100%

Fuente: (Investigación de campo)
Realizado por: Orozco, A. 2021

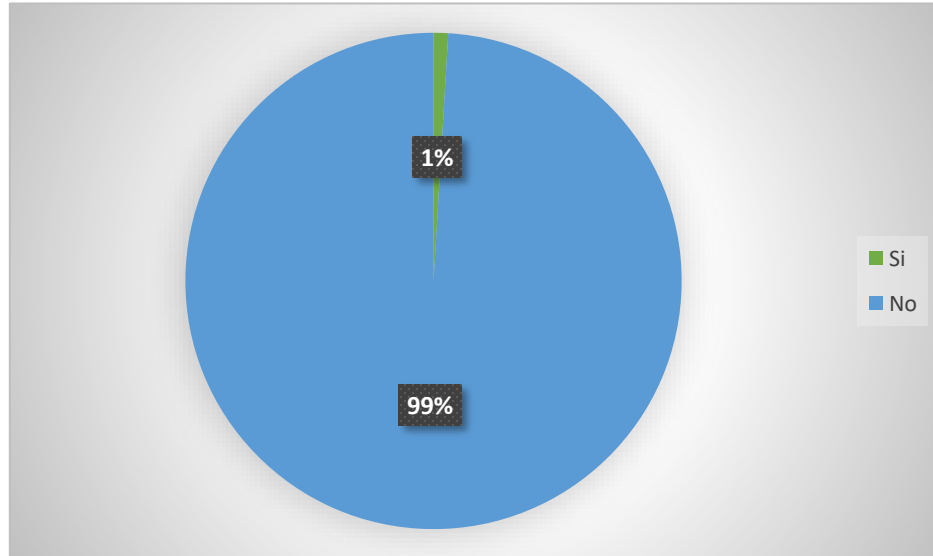


Gráfico 11-3. Políticas
Realizado por: Orozco, A. 2021

Análisis e interpretación

Se puede visualizar que el 99% de los clientes encuestados no conocen si se cuenta con políticas o no. Mientras que el uno 1% señala que si, aunque solo quizá conoce algo de la garantía o devoluciones de forma verbal por parte del vendedor, ya que como señaló el gerente no existe nada documentado.

3.2 Discusión de resultados

Una vez finalizado la investigación de campo por medio de la técnica conocida como encuestas, se procedió a tomar muestra a clientes de Vaquero Jeans Sport localizados por las diferentes redes sociales de la empresa especialmente Facebook e Instagram que son las que mayor interacción tienen con los clientes, se pudo evidenciar que existe un género a la par de clientes con una pequeña inclinación hacia el género masculino lo que hace entender que la empresa tiene una aceptación equilibrada. Por otro lado, como es evidente la atención por parte de los vendedores se la puede calificar de buena, puesto que no a todos les satisface ya sea por diferentes factores que en general tienen relación con la falta de capacitación o incluso que el perfil de vendedor no es el adecuado para ese cargo. Se pudo verificar que actualmente las personas prefieren calzado deportivo y casual debido a que ya no realizan las mismas actividades cotidianas que hace un año atrás o talvez se debe que muchos aprovechan para realizar actividades físicas esto generara que en el proceso de importación se de mayor

prioridad a dicho tipo de calzado. Las marcas preferidas como ya se esperaba son las mismas que hoy en día acaparan gran parte del mercado mundial como son Nike y Adidas ya que gran parte de los mismos clientes demostró que selecciona su calzado por estilo y comodidad, ambas marcas son líderes en innovación y cada vez sus productos son más cómodos. A continuación, se pudo constatar que los clientes prefieren comprar calzado de alta gama ya sea por calidad, estilo u otro, eso sin duda estos datos servirán de referencia para el proceso de abastecimiento y determinar oportunidades. Finalmente se estableció que la razón por la que prefieren comprar en esta empresa por sobre otra es por la variedad con la que se cuenta.

3.3 Propuesta

3.3.1 Tema

“Diseño de un sistema de gestión integral para la empresa Vaquero Jeans Sport en la ciudad de Riobamba”.

3.3.2 Contenido de la propuesta

3.3.2.1 Datos generales de la empresa

Tabla 14-3: Datos generales de la empresa

Nombre comercial:	Vaquero Jeans Sport
Actividad económica:	Comercialización de calzado
	Provincia: Chimborazo
	Cantón: Riobamba
	Parroquia: Lizarzaburu
	Calles: Guayaquil 21-11 Rocafuerte
Dirección:	



Correo: e.david_197@hotmail.com

Teléfono: 0 99 882 4897

RUC: 0601784259001

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

3.3.2.2 *Reseña Histórica*

Vaquero Jeans Sport se encuentra en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, sus propietarios son el Sr. Edgar Alarcón y su esposa la Sra. Mariana Cabezas esta última como la propietaria legal con el RUC 0601784259001.

Esta empresa inicio sus actividades comerciales en el año 2002, en la importación y venta de calzado en la ciudad de Riobamba en las calles Guayaquil 21-11 Rocafuerte, teniendo como su único producto el calzado deportivo después de una aproximado de 9 años en el mercado y con una maximización en sus ventas, se logró la expansión máxima de la marca.

Actualmente es una de las tiendas de calzado más conocidas en la ciudad y provincia, su línea de productos se incrementó con calzado formal y casual en marcas reconocidas a nivel mundial, pero en la actualidad y con la globalización las importaciones son más accesibles para todos por ello la competencia se ha incrementado lo que ha provocado una reducción significativa del 55% % en sus ventas, sumado a la carencia económica de sus clientes por el Covid-19.

Tratando de mitigar esta situación y poder competir con tiendas de calzado virtual se ha implementado el contar con redes sociales tanto Facebook, Instagram, Tik Tok y WhatsApp.

3.3.2.3 Logotipo de la empresa



Figura 4-3. Logotipo

Fuente: Vaquero Jeans Sport

Descripción

El logotipo de Vaquero Jeans Sport contiene colores muy llamativos de acuerdo a la actividad que realiza, entre los cuales están:

- Azul: Este color refleja confianza, sabiduría, fuerza, este color es el principal y por medio de este se busca llamar la atención del cliente en el aspecto de confianza a la hora de adquirir los productos, seguridad por la calidad que se les brinda, fresca y actualidad en los modelos con los que se cuenta.
- Blanco: este es un color sencillo que representa simplicidad, limpieza e higiene. Este color es importante ya que no solo se lo inserto allí por contrastar los bordes, sino que resalta el nombre de nuestra empresa y lo que esta es, una organización sencilla, pero a la vez muy unida y comprometida por brindar calzado de calidad y a un precio muy accesible a la ciudadanía riobambeña.
- Verde: Sin duda este color está ligado a la naturaleza, es muy relevante este color en el logotipo pues la empresa pues también comercializa calzado para montaña y demás, en neuromarketing esta pequeña forma verde en el logotipo envía a la mente del consumidor el mensaje que existe calzado para ir a la montaña, nevados, etc.
- Rojo: Definitivamente este color transmite pasión, amor, rebeldía, por ello la frase que nos caracteriza va en ese color porque amamos lo que hacemos, nos mueve el servir y brindar calzado de calidad.

3.3.2.4 Misión

La empresa de la cual se realiza el trabajo investigativo no cuenta con una misión que refleje la razón de su existencia, ni el rol que ocupa en la sociedad por ello se han planteado las siguientes que sirvan para crear una misión acorde.

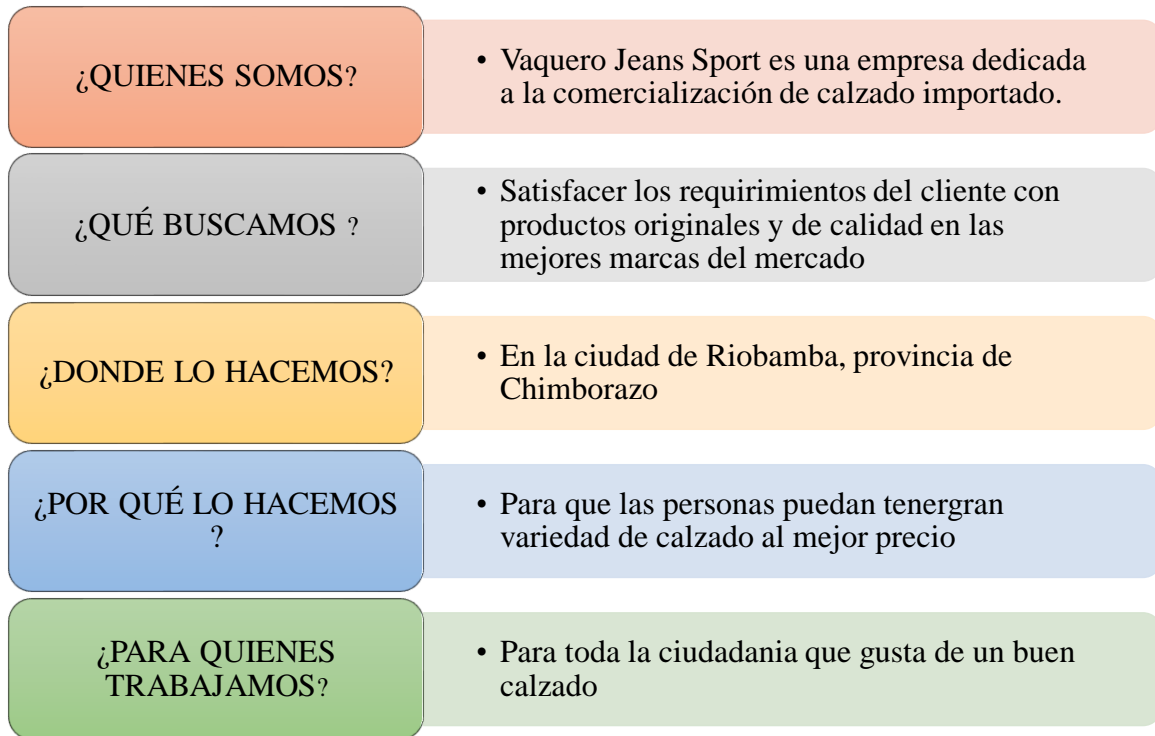


Figura 5-3. Misión propuesta

Realizado por: Orozco, A.2021

Misión Propuesta

Somos una empresa comercial Riobambeña dedicada a la comercialización de calzado importado en las mejores marcas del mercado mundial, que tiene como objetivo satisfacer los requerimientos del cliente con una gran variedad de productos a los mejores precios.

3.3.2.5 Visión

Es necesario conocer lo que la empresa espera en el futuro, a donde aspira llegar que motiven al deseo conjunto de superación, por este motivo se ha planteado la siguiente visión

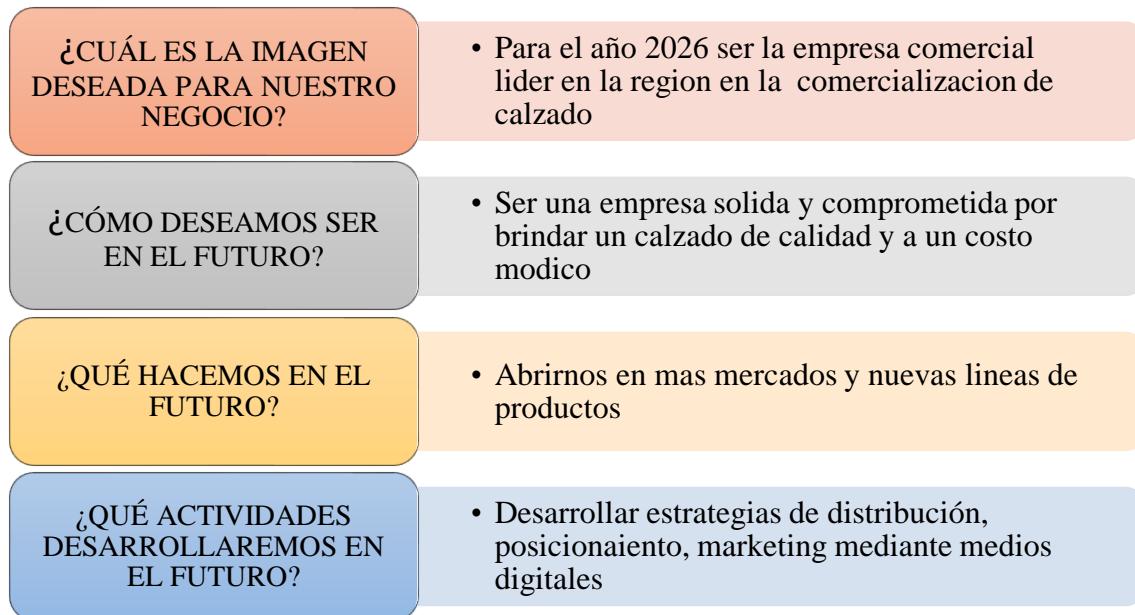


Figura 6-3. Visión propuesta

Fuente: Orozco, A.2021

Visión propuesta

Para el año 2026 ser la empresa líder en la comercialización de calzado a los mejores precios del mercado, logrando ser un icono representativo del buen calzado en la región y con nuevas líneas de productos, con un personal comprometido en el crecimiento y desarrollo de la empresa que busca una constante innovación de estrategias.

3.3.3 Diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación con la norma ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001:2015 es la normativa vigente respecto a Gestión de la calidad ya que esta permite valorar un sistema de gestión en base a sus estándares por ello para la realización del diagnóstico actual se ha planteado los siguientes requisitos de dicha norma.

Tabla 15-3: Diagnostico situación actual respecto ISO 9001-2015

Requisitos	Significado	Vaquero Jeans Sport
Contexto de la organización	Comprensión de la empresa y su contexto, identificar factores que puedan influir en el desempeño de la gestión de calidad, así como las partes interesadas	La empresa no tiene tan claro el contexto que ocupa y peor aún los factores que pueden influir en la gestión de calidad.
Liderazgo	Es necesario contar con la dirección como líder que defina los roles responsables y autoridades dentro de la empresa	El gerente si define los procesos y sus encargados, pero nada documentado, sin tiempos, mucho menos por afinidad.
Planificación	La dirección una vez definido en el punto cuatro el contexto y las partes interesadas debe realizar un análisis de los riesgos y oportunidades y a su vez plantear estrategias que reduzcan los riesgos.	No existe un estudio anterior a algo, peor aún se plantean estrategias, por ello actualmente la empresa no atraviesa un buen momento.
Soporte	Es necesario contar con ayuda de todos los miembros de la organización por ello la empresa debe demostrar que cuenta con un buen estado de equipos de trabajo y personal comprometido en el sistema de gestión	Si existe un compromiso por todos quienes conforman Vaquero Jeans Sport pero no existe un camino establecido el cual seguir.
Operaciones	Debe existir procesos claramente definidos dentro de la organización como sus responsables que garanticen el cumplimiento de los mismos.	No existen procesos definidos que garanticen el cumplimiento de los mismos y peor aún sus responsables.
Evaluación del desempeño	Se debe contar con un proceso que permita realizar una evaluación del desempeño del personal, por medio de	Nunca se ha realizado una evaluación de desempeño ya que no se conoce los

	indicadores, que faciliten auditorías internas.	indicadores necesarios para ello.
Mejoras	La empresa debe disponer de metodologías que permitan identificar las no conformidades y políticas de acciones correctivas que ayuden a solucionarlas.	No se cuenta con políticas que garanticen el correcto accionar del personal, como tampoco los correctivos.

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Análisis: El gerente de Vaquero Jeans Sport no posee los conocimientos administrativos necesarios para la gestión adecuada, lo que ha conllevado a que la empresa desconozca el entorno empresarial, falta de visión debido a la inexistencia de objetivos, carencia de una planificación que permitan proveer acontecimientos por lo cual actualmente no atraviesa un buen momento. Ausencia de un diagrama de flujo que permita conocer los procesos que intervienen, un diagrama estructural que permitan saber la estructura y sus responsables. El no contar con un manual de funciones le ha causado un regular desempeño laboral. Finalmente, la falta de políticas ha causado que el accionar de los miembros de esta organización sea improvisado frente a situaciones puntuales.

3.3.4 Análisis del Entorno

Como se lo había detallado en el punto anterior un sistema de gestión de calidad posee un contexto donde constan los factores internos y externos que influyen en la gestión tanto, por ello se elaboró una matriz FODA para determinar aquellos factores.

Tabla 16-3: Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ser una empresa conocida en la ciudad ❖ Poseer gran variedad de calzado ❖ Ofrecer productos muy demandados 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carencia de un sistema de gestión ❖ Falta de conocimiento de funciones por parte de los miembros de la empresa ❖ Personal incapacitado

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con redes sociales para la comercialización ❖ Mantener precios accesibles ❖ Contar con proveedores confiables ❖ Buen impacto en redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerencia con falta de conocimiento administrativo ❖ Desconocimiento de metas y objetivos alcanzar
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mayor cantidad de personas que realizan actividad física ❖ Facilidad para importar calzado ❖ Gran interés social por las tendencias de la moda ❖ Acuerdos comerciales por parte del nuevo gobierno. ❖ La prefieren hombres como mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Existencia de muchas tiendas virtuales de calzado ❖ Crisis económica a causa del Covid-19 ❖ Reducción de la demanda por la implementación de trabajo y clases virtuales ❖ Cambios continuos de las tendencias ❖ Gran parte de la demanda se maneja en dos marcas (Nike y Adidas)

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

3.3.5 Metas

Vaquero Jeans Sport a lo largo de su existencia no tiene claro cuáles son los objetivos alcanzar como resultado lamentablemente se han mantenido en el tiempo de manera conformista, por ello ahora basado en el punto anterior se definió los siguientes objetivos alcanzables que ayuden al desarrollo y compromiso de todos los miembros de la empresa con el propósito de mejorar la situación actual y futura.

3.3.5.1 A corto plazo

- Mejorar la atención al cliente

- Incrementar número de seguidores en redes sociales
- Reducir los costos de inventario

3.3.5.2 *A largo plazo*

- Convertir a la empresa en el líder en venta de calzado en la región
- Lograr la fidelidad del cliente por medio de un buen producto y servicio
- Incrementar eficiencia y eficacia en todas las actividades que se realizan dentro de la empresa

3.3.6 *Estructura organizacional*

Una vez fijados los objetivos es sumamente necesario determinar y conocer la estructura de la empresa.

3.3.6.1 *Organigrama estructural*

Teniendo en cuenta que el organigrama muestra la estructura administrativa de la empresa es necesario determinar los niveles jerárquicos

A continuación, se estableció los diferentes niveles jerárquicos existentes en la empresa:

Nivel Directivo de la empresa Vaquero Jeans Sport

- Gerente propietaria

Nivel Ejecutivo de la empresa Vaquero Jeans Sport.

- Gerencia general

Nivel Operativo de la empresa Vaquero Jeans Sport

- Área de compras y logística
- Área comercial
- Área Financiero

Nivel de apoyo o staff de la empresa Vaquero Jeans Sport.

- Asesoría legal.

“VAQUERO JEANS SPORT”

Organigrama estructural

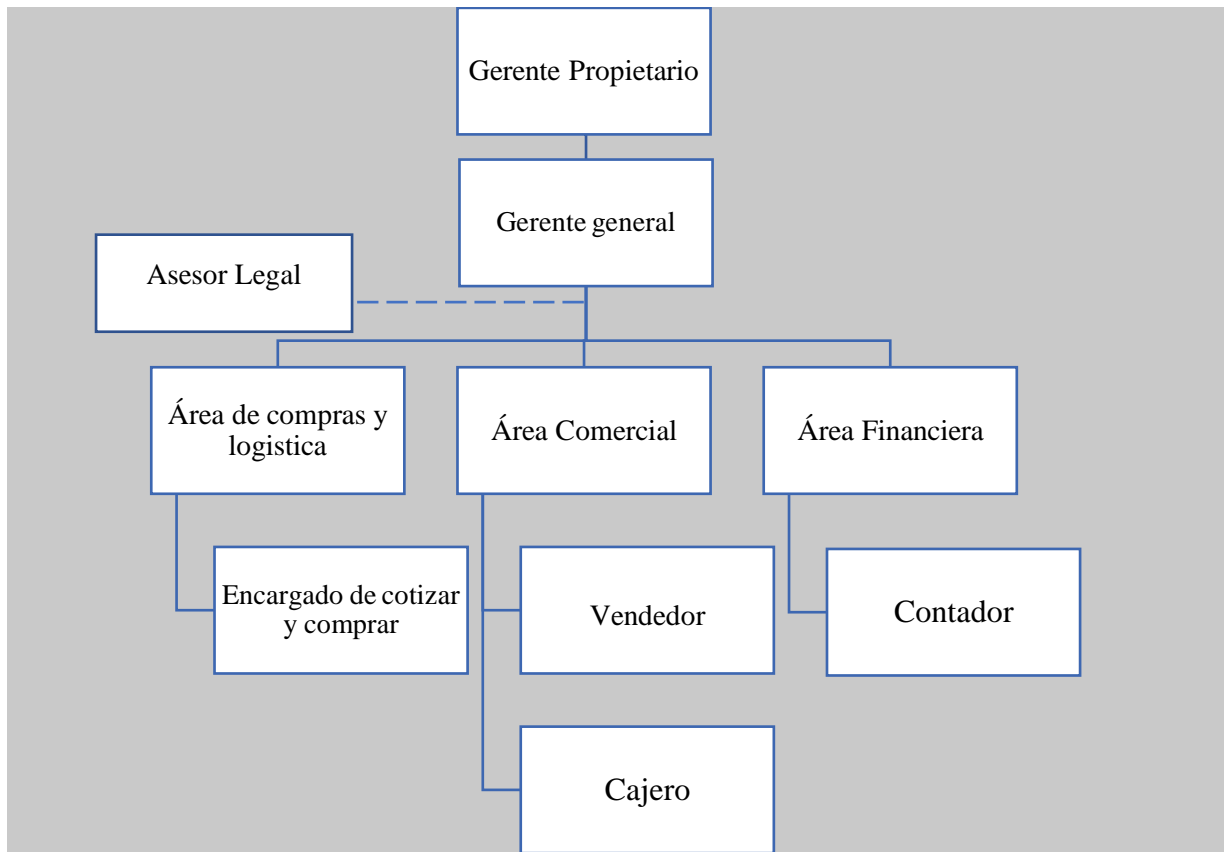


Figura 7-3. Organigrama de propuesto Vaquero Jeans Sport

Realizado por: Orozco, A.2021

Con la información brindada por parte del gerente se pudo establecer el presente organigrama estructural que será de vital importancia para determinar la jerarquía dentro de la organización, permitir la organización de los departamentos y facilitar la detección de falencias.

3.3.7 Sistema de Procesos

“VAQUERO JEANS SPORT” SISTEMA DE PROCESOS



Introducción:

El sistema de procesos es una herramienta que genera mejora en los procesos por medio de flujogramas ya que estos se adaptan a las necesidades buscando reducir errores en las operaciones.

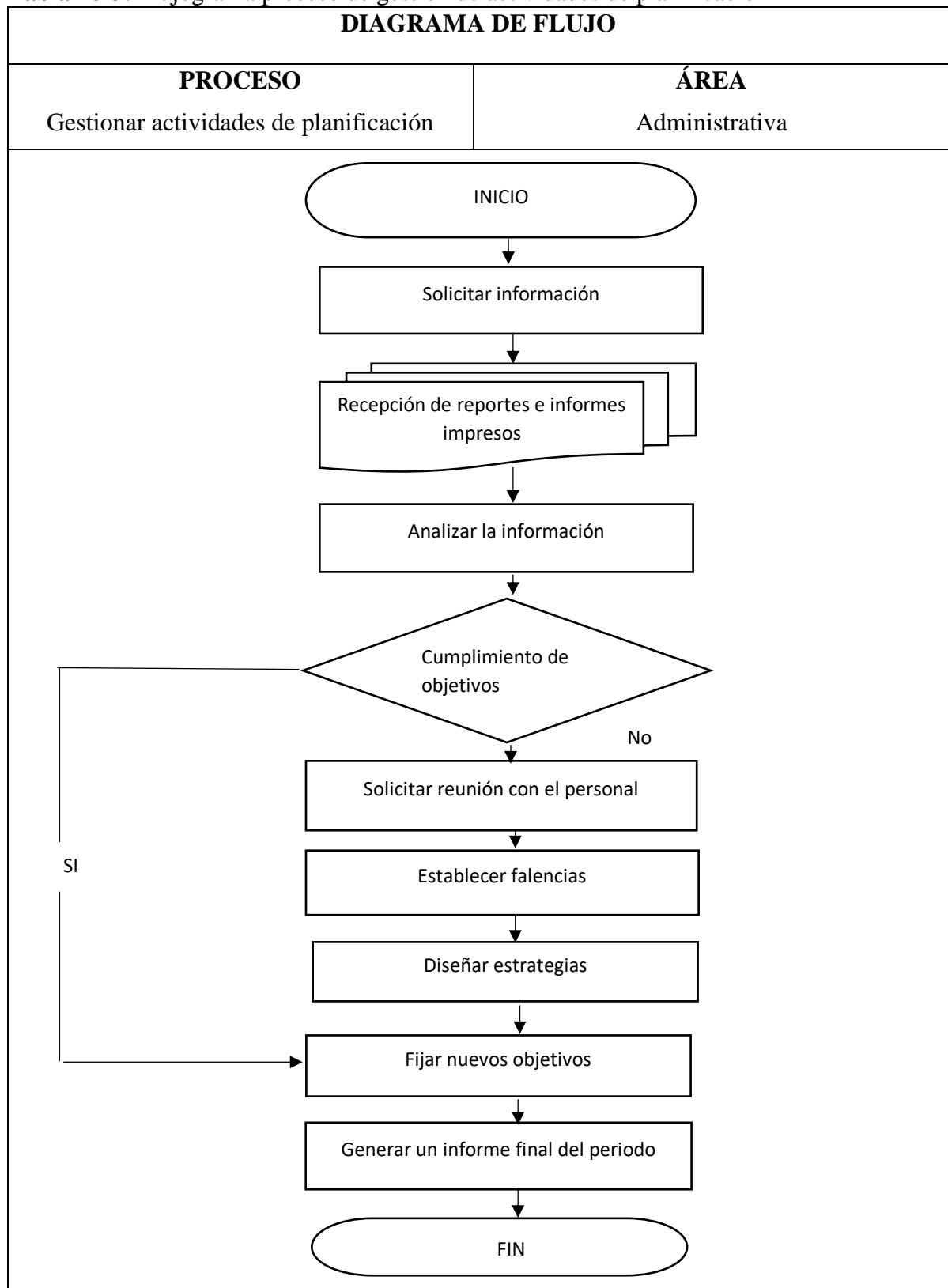
Se plantea un sistema de procesos con ayuda de fichas informativas de acuerdo a la actividad de Vaquero Jeans que le garantizara un adecuado funcionamiento interno. Con el Sistema de procesos se pretende establecer y estandarizar los procesos internos existentes, a fin de que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz y finalmente con la ayuda de un portafolio de procesos se simplificara toda esta información, la misma que contiene los procesos, responsables e indicadores para su respectiva evaluación.

Tabla 17-3: Proceso de gestión de actividades de planificación

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Gestionar actividades de planificación
OBJETIVO	Liderar la empresa, personal y recursos, por medio de estrategias que permitan tomar las decisiones correctas y poder conseguir objetivos comunes.
RESPONSABLE	Gerente general
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Informes mensuales• Registros contables
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura: A su disposición tiene toda la infraestructura tanto el local como la bodega.• Talento humano: Cuenta con el apoyo de todo el personal a su disposición que faciliten entender el entorno actual de la empresa.• Equipo de oficina: Contara con computadora, teléfono convencional, impresora y teléfono celular.
INSUMOS	Reglamentos y políticas internas

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 18-3: Flujograma proceso de gestión de actividades de planificación



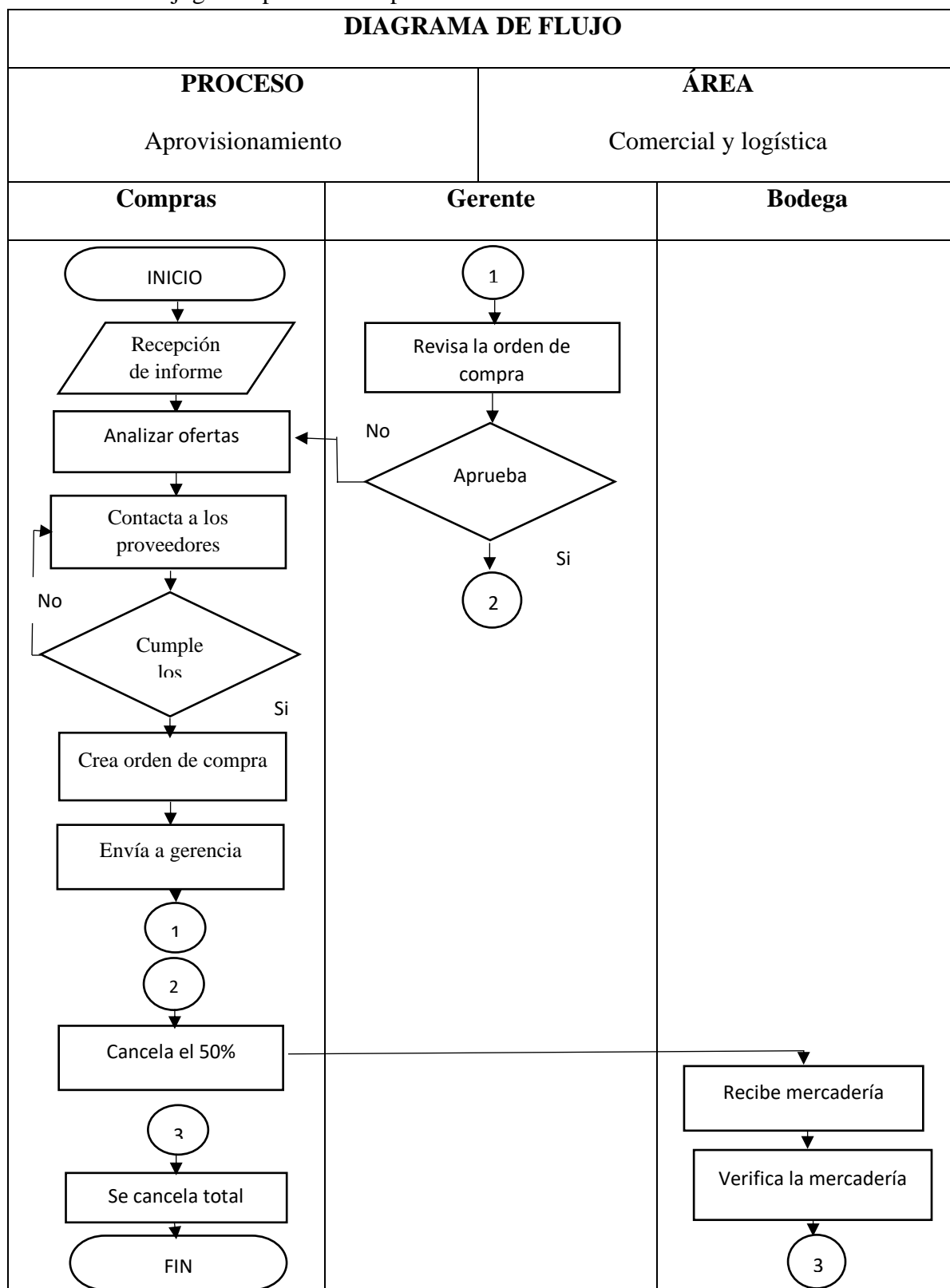
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 19-3: Proceso de aprovisionamiento

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Aprovisionamiento
OBJETIVO	Adquirir oportunamente productos de acuerdo a parámetros de calidad, precio y diseño necesarios para comercializarlos.
RESPONSABLE	Encargado de compras
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Informe de Bodega
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Orden de compra
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Talento humano: Cuenta con el apoyo de la persona encargada de bodega que facilite lo que se requiere• Equipo de oficina: Contara con todo el equipo de oficina como computadora, teléfono convencional, impresora y teléfono celular que permitan poder realizar la compra de mercadería a los mejores proveedores.
INSUMOS	Órdenes de pedido Política de compras

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 20-3: Flujograma proceso de aprovisionamiento



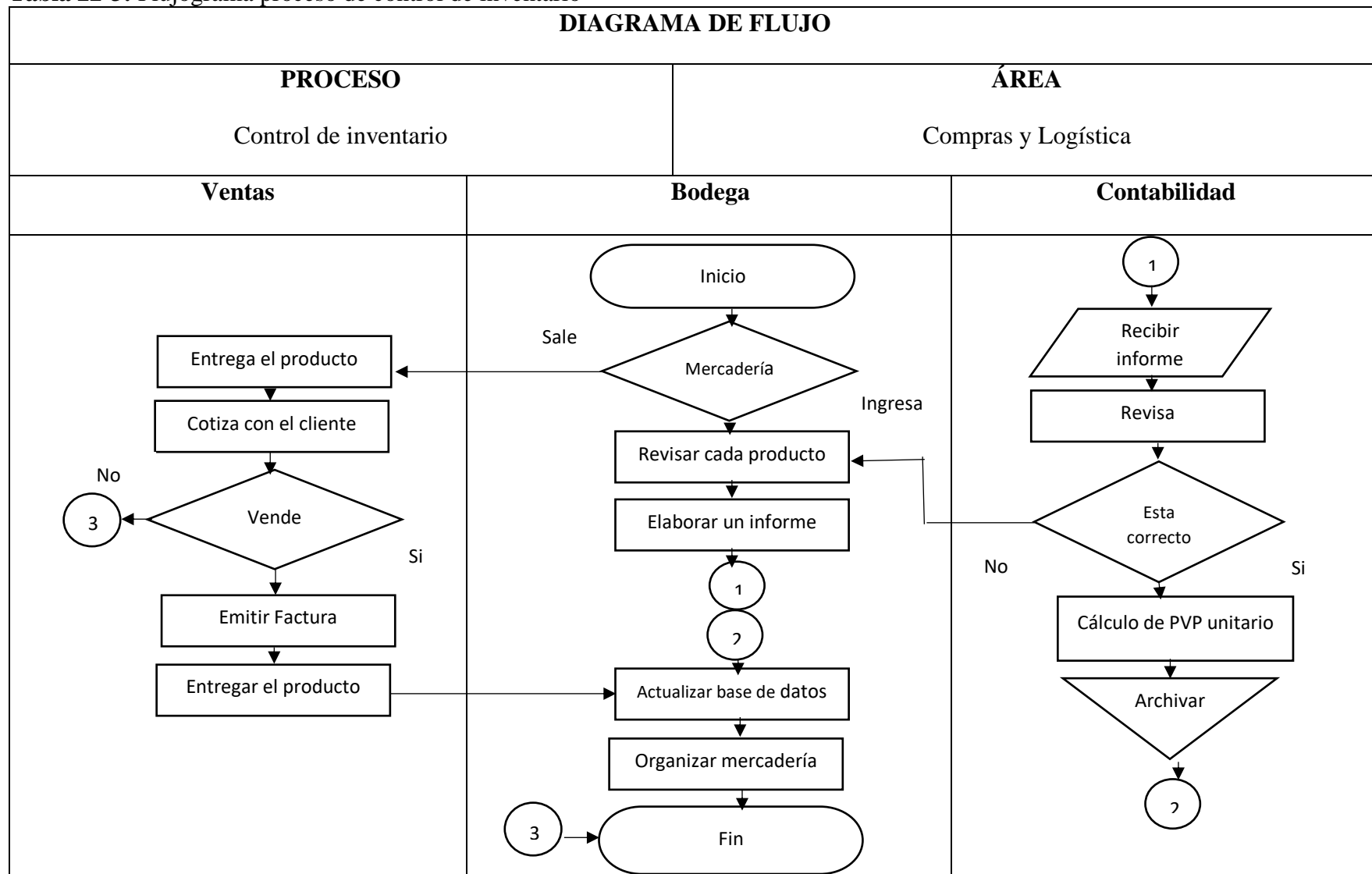
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 21-3: Proceso de control de inventario

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Control de Inventario
OBJETIVO	Verificar constantemente la mercadería que entra y sale de la empresa a fin de poder documentar adecuadamente la mercadería por medio de informes.
RESPONSABLE	Cajero y vendedor
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Mercadería
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Informe de inventario
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Bodega: Posee toda la bodega para realizar un control físico cuando así lo requiera.• Computadora: Para generar una base de datos documentada acerca del inventario.• Talento humano: Vendedores que apoyen al control de Stock.
INSUMOS	Codificación en los productos Política de inventarios

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 22-3: Flujograma proceso de control de inventario



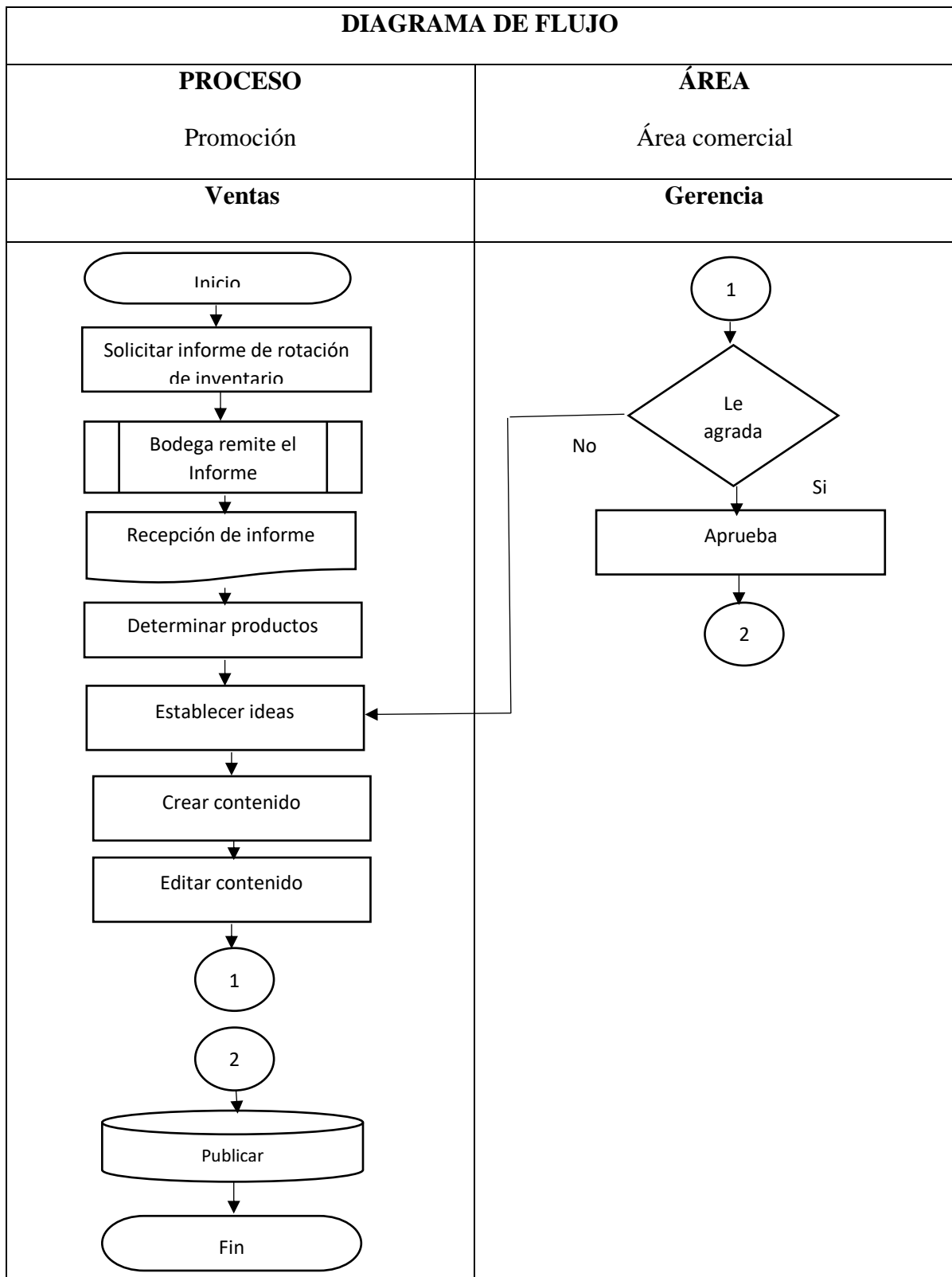
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 23-3: Proceso de promoción

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Promoción
OBJETIVO	Dar a conocer en todas las plataformas virtuales la gran variedad de productos que posee la empresa para maximizar sus ventas y ampliar su mercado.
RESPONSABLE	Cajero
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Informe de Stock
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Contenido digital
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones e infraestructura: Estas estarán a disposición para la creación de contenido tanto fotos y videos.• Talento humano: Que participen en las publicaciones• Computadora: Para poder editar las publicaciones realizadas• Teléfono: Para manejar las cuentas digitales de la empresa de manera constante, estar en contacto con los posibles clientes y despejar dudas
INSUMOS	Informe rotación de inventario

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 24-3: Flujograma proceso de promoción



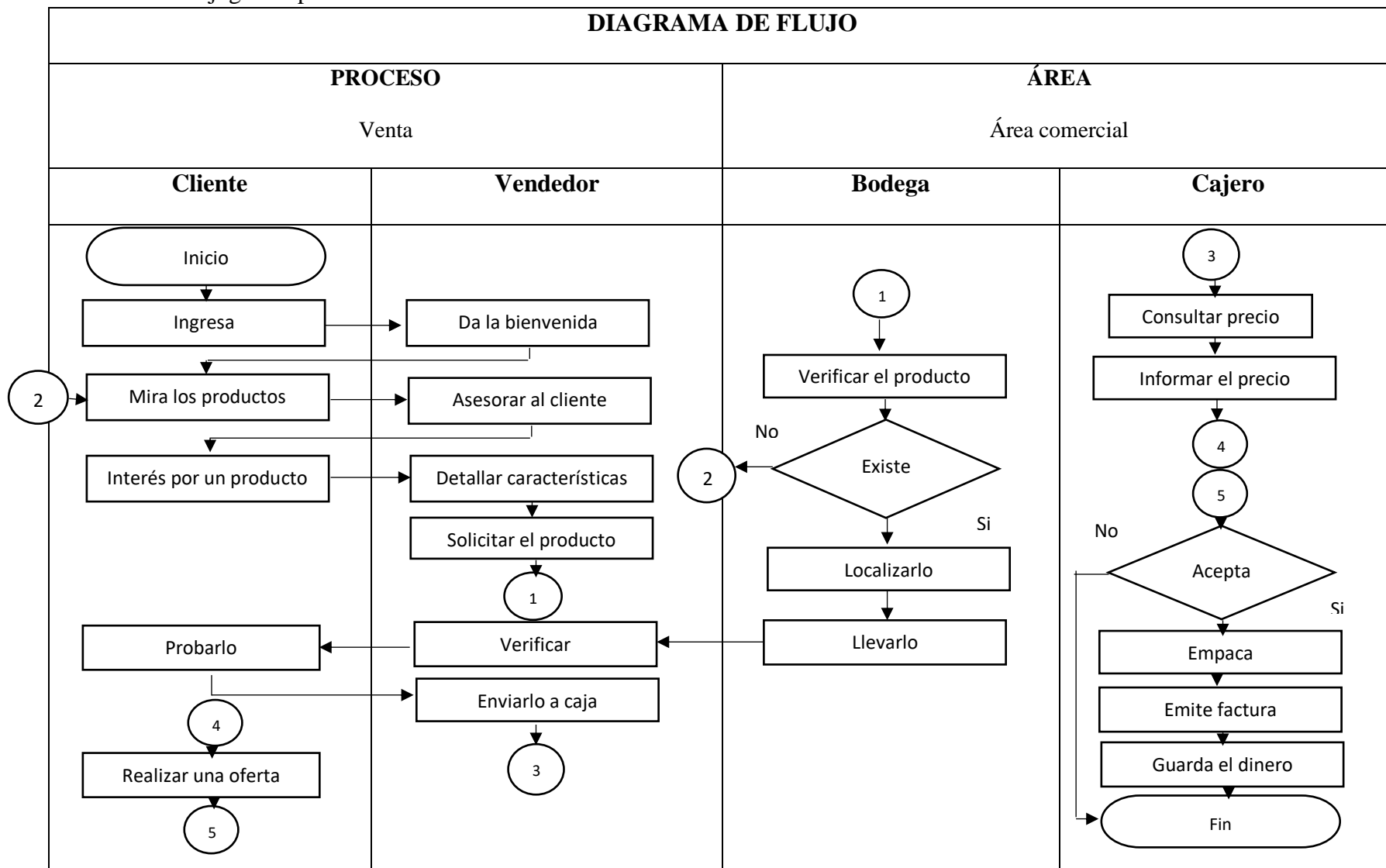
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 25-3: Proceso de venta

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Venta
OBJETIVO	Alcanzar el nivel de ventas determinadas en la planificación y de acuerdo a los parámetros establecidos.
RESPONSABLE	Vendedor y cajero
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Cliente
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Cierre de venta.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones: Para este proceso se tendrá a disposición todas las perchas y bodegas para cumplir con los requerimientos del cliente y que se genere la compra.• Equipos de oficina: Brinden facilidad de resolver dudas acerca de los productos.
INSUMOS	Inventario de productos, factura.

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 26-3: Flujograma proceso de venta



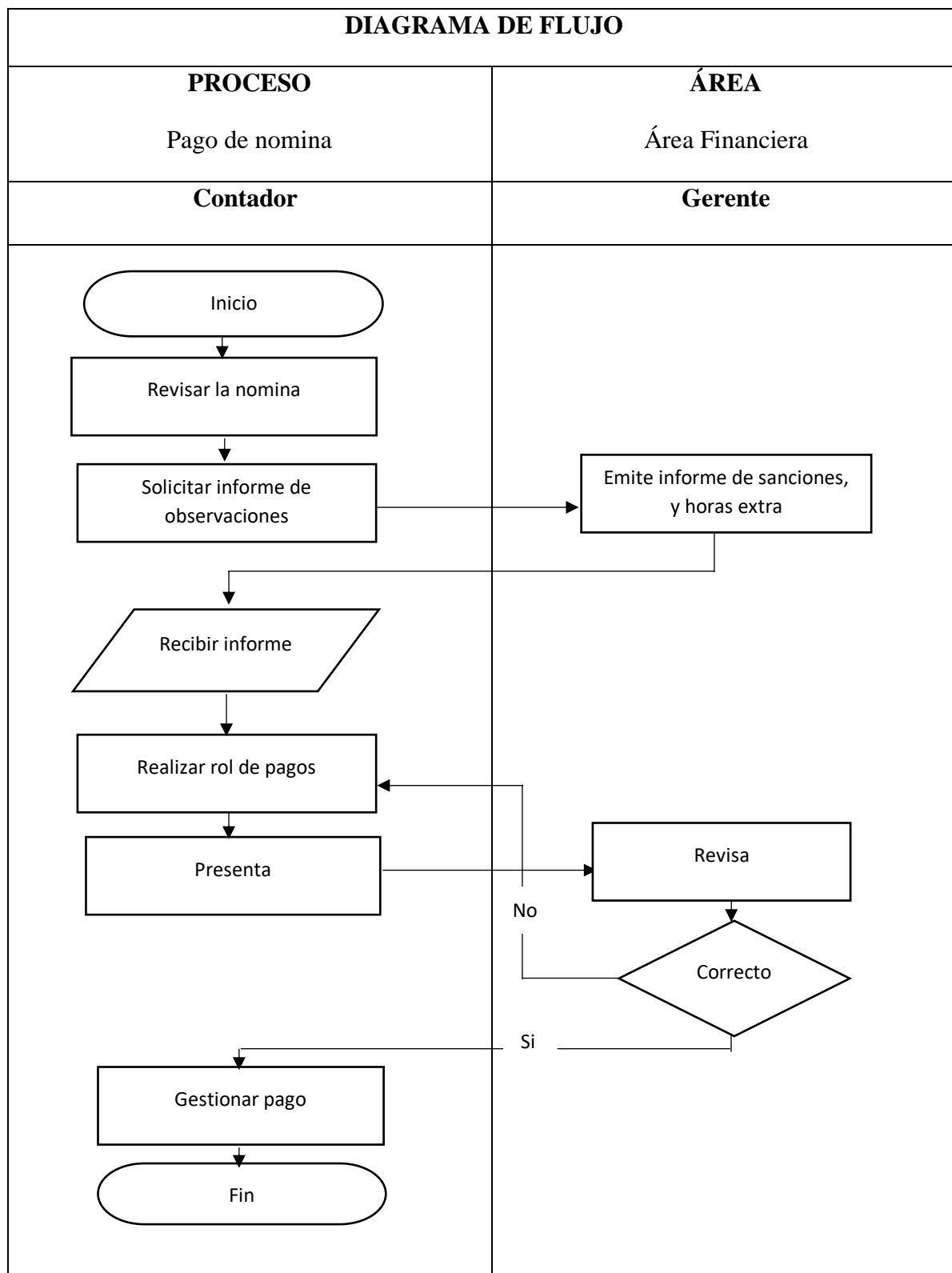
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 27-3: Proceso pago de nómina

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Pago de nómina
OBJETIVO	Diseñar una nómina de los empleados y destinar su pago correspondiente de acuerdo a sus puestos.
RESPONSABLE	Contador
ENTRADA	Informe de observaciones
SALIDA	Nómina y pago realizado
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones e infraestructura: Están a disposición para la realización de este proceso• Computadora: que facilite la realización de la plantilla de nómina y su respectivo pago.• Teléfono: Sirva de apoyo para lo que necesite el personal a cargo de esta actividad.
INSUMOS	Calendario y políticas de pago

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 28-3: Flujograma proceso pago de nómina



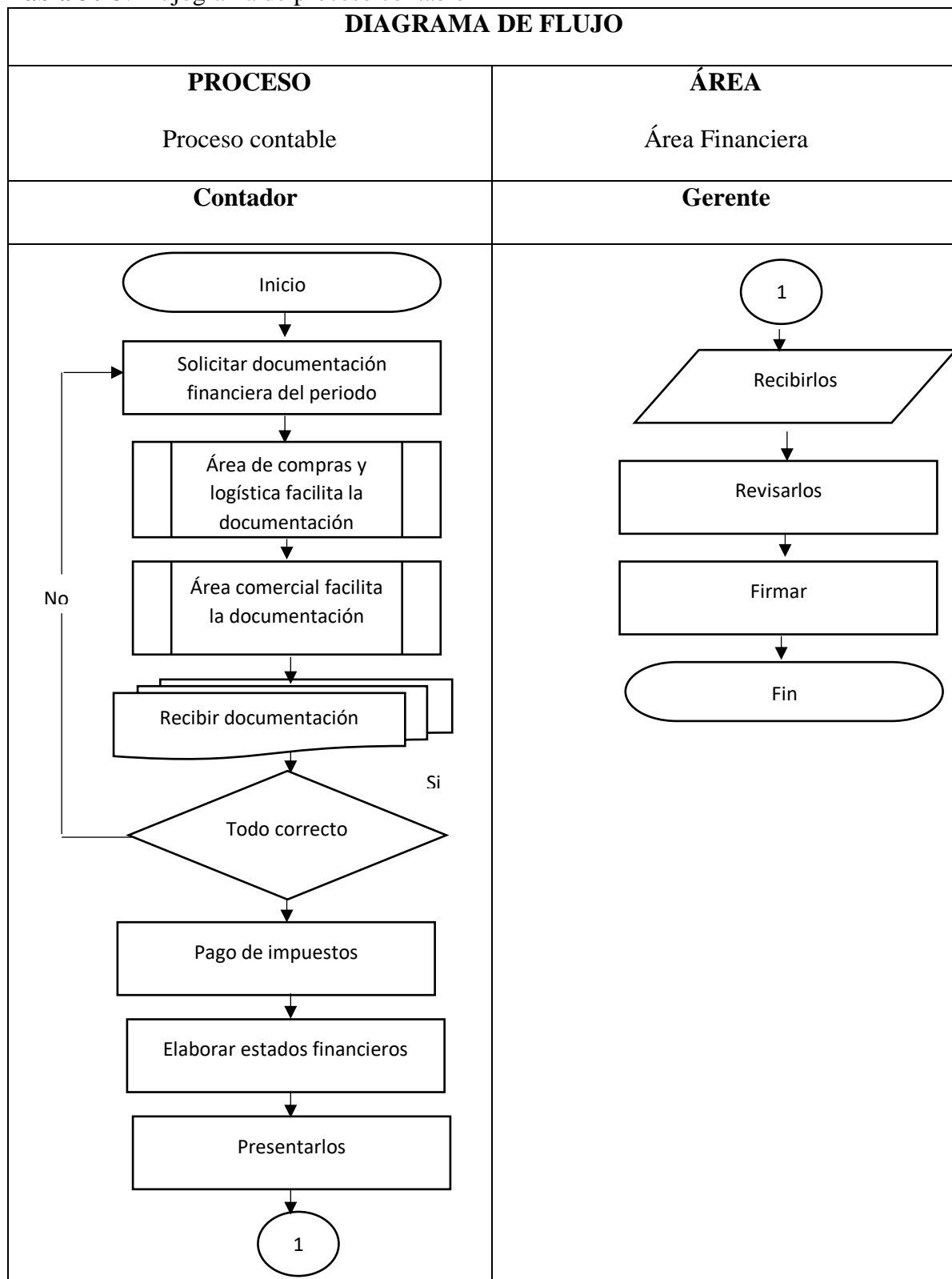
Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 29-3: Proceso contable

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	Proceso contable
OBJETIVO	Captar, analizar, verificar e informar acerca los ingresos y egresos en el cada termino de periodo.
RESPONSABLE	Contador
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• Facturas• Informes
SALIDA	<ul style="list-style-type: none">• Estados financieros
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones: Para este proceso se tendrá a disposición todas las perchas y bodegas.• Equipos de oficina: Que faciliten el cumplimiento de este proceso.
INSUMOS	Transacciones

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 30-3: Flujograma de proceso contable



Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

3.3.8 Portafolio de procesos.

Tabla 31-3: Portafolio de procesos

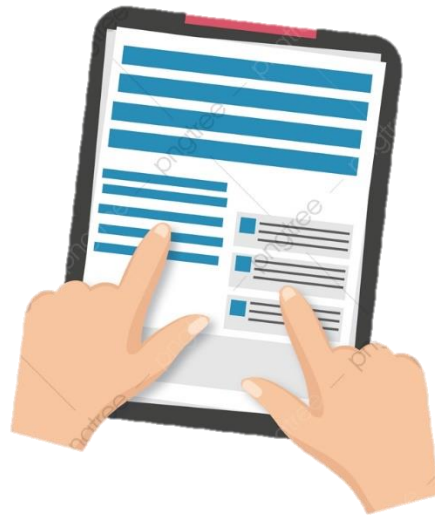
ÁREA	PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE
Gerencia	<i>Gestionar actividades de planificación</i>	Controlar los recursos tanto financieros como humanos	Desempeño organizacional.	¿Las estrategias fijadas permitió mejorar el desempeño? Sí () No ()	Gerente
Área de Compras y logística	<i>Aprovisionamiento</i>	Cotizar y realizar compras de acuerdo al Stock de mercadería, calidad y tendencia.	Tasa de pedidos generados sin errores	(Pedidos generados sin problemas/Total de pedidos generados) x 100	Encargado de compras
	<i>Control de inventario</i>	Verificar que exista productos en Stock y realizar un reporte continuo de inventario	Rotación de mercadería	(Mercadería disponible en inventario/Mercadería ingresada) x 100	Cajero y vendedor
Área comercial	<i>Promocionar los productos</i>	Crear promociones por medio contenido digital	Tasa de crecimiento o	Incremento el número de clientes que visitaron el	Cajera

			decrecimiento de ventas	almacén. Sí () No ()	
	<i>Ventas</i>	Vender y facturar los productos satisfaciendo los requerimientos del cliente	Tasa de cumplimiento de objetivo.	(Total ventas del mes/Total ventas planificadas) x 100.	Cajero y vendedor
Área Financiera	<i>Nómina</i>	Realizar pago de nómina a los trabajadores de acuerdo a	Rotación del personal.	(Total de trabajadores retirados/Total de trabajadores) x 100.	Contadora
	<i>Proceso contable</i>	Diseñar estados financieros que permitan entender lo generado en el periodo	Tasa de documentos contabilizados	Número de documentos ingresados/Total de documentos) x 100.	

Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

3.3.9 *Manual de funciones*

“VAQUERO JEANS SPORT” MANUAL DE FUNCIONES




Introducción:

Un manual de funciones es un documento imprescindible dentro de una organización no solo para conocer los puestos de trabajo, sino determinar funciones y adaptarlas a las necesidades de la empresa.


El manual de funciones fue desarrollado de acuerdo a la actividad de la empresa, el mismo que permita poseer colaboradores con condiciones, conocimientos y competencias con el fin de facilitar la gestión de personal.

Tabla 32-3: Manual de funciones Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF-0001
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
GERENTE		
Depende de: Gerente propietario		
Supervisa a: Todo el personal de la empresa		
Misión del puesto: Planificar, controlar y dirigir las actividades y recursos disponibles de la organización, buscando siempre alcanzar los objetivos a corto y largo tiempo.		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar control minucioso de los procesos • Diseñar estrategias que permitan alcanzar el mayor potencial de la empresa • Solicitar y analizar reportes de los subordinados que permitan tomar decisiones • Controlar que todas las actividades previstas se cumplan en el tiempo establecido • Encargado de contratar nuevo personal de acuerdo al perfil del puesto • Diseñar un reporte oportuno y claro acerca de aspectos importantes para presentarlos a la Gerente propietaria • Encargado de generar planes presupuestarios. 		
REQUISITOS	Título profesional: Carrera de Administración de Empresa o Afines	
	Años de experiencia: 4 años	
	Cursos afines: Administración de empresas Dirección de talento humano Panificación Dirección de negocios	
	Cursos complementarios: Gestión de la calidad Declaración de impuestos	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Visión • Trabajo en equipo 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General

Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 33-3: Manual de funciones Asesor legal

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF-0002
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
ASESOR LEGAL		
Depende de: Gerente		
Supervisa a: -----		
Misión del puesto: Generar las mejores alternativas legales para empresa, garantizando el cumplimiento de la ley		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar contratos de trabajo para los nuevos miembros de acuerdo a la ley. • Asesorar al gerente respecto a nuevos acuerdos. • Realizar un control periódico de todas las normativas se cumplan de acuerdo a la actividad de la empresa • Recopilar información jurídica que incumban a la empresa • Capacitar al personal sobre temas legales acerca del código de trabajo. • Analizar el cumplimiento legal de los nuevos proveedores 		
REQUISITOS	Título profesional: Licenciatura en Derecho	
	Años de experiencia: 2 años	
	Cursos afines: Derecho penal Código de trabajo Importación	
	Cursos complementarios: Derecho empresarial	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad • Honestidad 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General


Fuente: Vaquero Jeans Sport
Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 34-3: Manual de funciones Encargado de compras

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF-0003
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
ENCARGADO DE COMPRAS		
Depende de: Gerente		
Supervisa a:		
Misión del puesto: Analizar y realizar compras de acuerdo a las necesidades que se generen dentro de la empresa como productos para comercializarlos y productos que permitan esta acción.		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Contactar con proveedores y generar una relación profesional • Investigar proveedores y su confiabilidad • Elaborar orden de compras • Cotizar proveedores y seleccionar al mejor de acuerdo a los precios mercado • Desarrollar una base de proveedores que faciliten las compras posteriores • Solicitar periódicamente el informe de inventario • Mantenerse pendiente acerca del pedido realizado al proveedor • Comprobar que la compra realizada sea la misma que recibe • Realizar un informe luego de cada compra dirigido al gerente 		
REQUISITOS	Título profesional: Licenciatura en comercio exterior o afines	
	Años de experiencia: 3 años en cargos similares	
	Cursos afines: Importación Gestión de logística y almacén de materiales. Régimen aduanero Gestión de la calidad	
	Cursos complementarios: Ingles fluido Manejo de plataformas tecnológicas	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión • Responsabilidad • Honestidad 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General


Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 35-3: Manual de funciones cajero

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF-0004
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CAJERO		
Depende de: Gerente		
Supervisa a: Vendedor		
Misión del puesto: Desarrolle las transacciones con los clientes de manera eficiente y acertada.		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar transacciones de clientes en la máquina registradora • Verificar los precios de los productos • Elaborar una plantilla con todos los precios de los productos de perchas y bodega • Manejar las redes sociales de la empresa y generar publicaciones de los productos • Arqueo de caja diario • Supervisar al personal de ventas • Facilitar la factura al cliente • Atender las quejas existentes • Mantener un control de inventarios por códigos 		
REQUISITOS	Título profesional: Bachiller	
	Años de experiencia: 2 años	
	Cursos afines: Atención al cliente Curso de cajero comercial Manejo de plantillas en Excel	
	Cursos complementarios: Imagen personal del Cajero Manejo de redes sociales	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo • Responsabilidad • Amabilidad 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General


Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

Tabla 36-3: Manual de funciones vendedor

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF- 0005
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
VENDEDOR		
Depende de: Gerente y Cajero		
Supervisa a: -----		
Misión del puesto: Generar una relación de confianza con el cliente por medio de un asesoría amable y paciente en cada venta		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida a los clientes • Resolver dudas existentes de los compradores • Escuchar y resolver de manera paciente las necesidades del cliente acerca un producto • Investigar acerca de los productos que se dispone • Asesorar a los compradores antes de una compra • Mantener limpio el local y todo dentro del mismo, incluida la bodega • Ser un soporte en el proceso de control de inventarios • Encargado de ordenar los productos en perchas • Abrir el establecimiento por las mañanas en el horario 9:00am a 19:00 pm 		
REQUISITOS	Título profesional: Bachiller	
	Años de experiencia: 2 años	
	Cursos afines: Atención al cliente Relaciones interpersonales	
	Cursos complementarios: Moda y tendencias	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Paciente • Carismático 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General

Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.2021

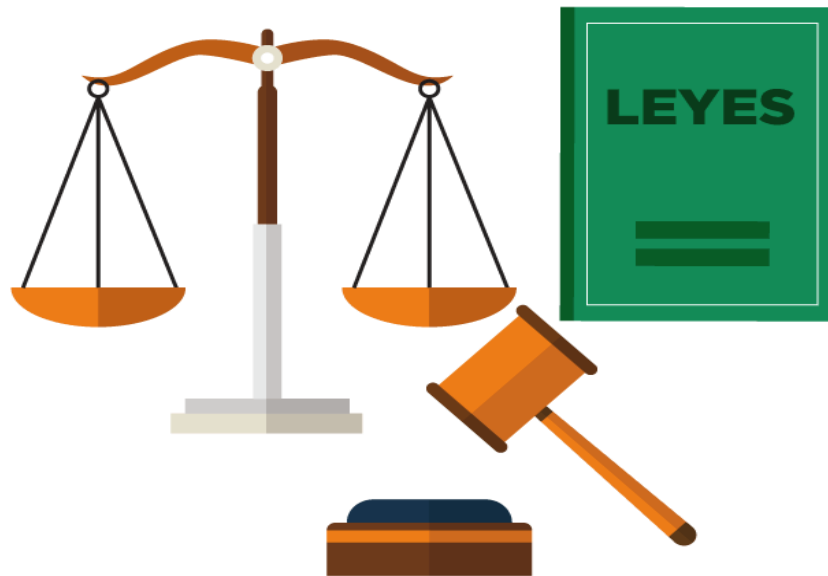
Tabla 37-3: Manual de funciones contador

	MANUAL DE FUNCIONES	
	VAQUERO JEANS SPORT	Fecha:
	Nro. de cargo: 1	Código: MDF-0006
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CONTADOR		
Depende de: Gerente		
Supervisa a: Encargado de compras y cajero		
Misión del puesto: Suministrar a la Gerencia información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones y el control gerencial		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar auditorías internas • Desarrollar un registro de ingresos y gastos debidamente documentado por parte del encargado de compras y el cajero • Declarar puntualmente los impuestos cada periodo • Calcular los costos y determinar el costo de venta de cada producto • Elaborar estados financieros • Elaborar informes financieros para su posterior presentación al gerente propietario • Realizar los roles de pagos al personal • Administrar recursos financieros 		
REQUISITOS	Título profesional: Licenciado contador y auditoria CPA	
	Años de experiencia: 1 año	
	Cursos afines: Manejo de SRI y Superintendencia de compañías Manejo de plantillas en Excel Elaboración de informes	
	Cursos complementarios: Auditoria empresarial	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Responsabilidad • Trabajo en equipo 		
Elaborado por: Orozco Angelo		Revisado y aprobado por: Gerente General

Fuente: Vaquero Jeans Sport
 Realizado por: Orozco, A.202

3.3.10 Políticas internas

VAQUERO JEANS SPORT POLITICAS INTERNAS



Introducción:

Las políticas son un grupo de lineamientos que determinan el actuar dentro de la organización de la misma, contar con políticas claramente establecidas ayuda a eliminar la incertidumbre, eliminar errores y alcanzar objetivos.

Para mejorar el desempeño de todos los miembros y alcanzar los objetivos de Vaquero Jeans Sport se plantea generar políticas que se clasifican en:

- Políticas administrativas
- Políticas de inventarios
- Políticas de compras
- Políticas de ventas
- Políticas del personal

3.3.10.1 Políticas Administrativas

Aportar soluciones estratégicas a los problemas que se presenten tanto internos como externos

Mostrar cero tolerancias a la corrupción, sancionar al o los responsables de un presunto caso de corrupción, independientemente del nivel.

Brindar garantías laborales de acuerdo a la ley a quienes forman parte de la empresa.

Generar un agradable ambiente de trabajo conservando la jerarquía

Brindar apertura a nuevas opiniones, recomendaciones o demás que generen un cambio en la administración

Hacer uso de las herramientas administrativas necesarias que faciliten la gestión.

Evaluar constantemente el desempeño laboral, procesos y objetivos por medio de indicadores que se encuentran en el portafolio de procesos

Sancionar a todo aquel que incurra en violación a las políticas de la empresa

3.3.10.2 Políticas de inventarios

Se debe registrar oportunamente cada ingreso y salida de productos

Generar continuamente informes acerca de la rotación de inventarios

Verificar que todos los productos adquiridos estén en óptimas condiciones y cumplan con la orden de compra.

Ingresar al sistema de cómputo todos los productos con sus respectivos códigos

Sacar el producto de bodega únicamente previa petición del personal de ventas

3.3.10.3 Políticas de Compras

Realizar órdenes de compra previa revisión del informe de stock

Antes de realizar una compra se debe analizar como mínimo tres proveedores y tomar la mejor

Si el proveedor es nuevo y no cuenta en la base de datos de la empresa, es necesario estudiar su historial.

Es necesario que exista documentación acerca de todo que se ha comprado con sus respectivos costos

Al realizar una compra cancelar el 50% al inicio y una vez que llegue el producto cancelar la totalidad.

3.3.10.4 Políticas de venta

Obligatorio entregar al cliente una factura por su compra

No sobrepasar los límites de precios establecidos de cada producto

Brindar información al cliente acerca del producto, antes de la venta.

La cantidad de ventas generadas de cada día deben ser registradas el mismo día e inmediatamente depositada

Los productos que no se vendan después de 4 meses de su adquisición, ponerlos en oferta

Condiciones de garantía

Se proporcionará garantía únicamente a aquellos clientes que posean una factura que garantice su compra en nuestra empresa

Todos los productos tendrán una garantía de 30 días a partir del día en que el producto a salido de la empresa

Se concederá garantía solamente aquellos productos que posean fallas de fabrica

No se brindará garantía a los productos que derriben de daños como, raspones, descocado, desgaste, y demás daños causados.

Al producto que cumpla los parámetros de garantía se le concederá un producto similar en mejores condiciones.

Condiciones de devolución y cambios

Se concederá la condición de devolución o cambio únicamente al cliente que presente su factura los primeros 7 días después de su compra

Se procederá a cambiar el producto por otro una vez observado que este en excelentes condiciones.

Se cambiará el producto por otro de igual o menor precio, caso contrario se debe pedir la diferencia.

Se retendrá el 5% del valor del producto en todas las devoluciones.

Se le devolverá el dinero al cliente de acuerdo a la factura y constatando la calidad del producto.

3.3.10.5 Políticas de personal

Todos los miembros de la organización deben estar muy bien presentados

Demostrar amabilidad y paciencia al cliente

El personal de ventas debe ingresar de lunes a sábado de 9:00 am a 19:00 pm, con un receso de una hora para el almuerzo a elección del personal.

Los días feriados únicamente nacionales no se laboran

El personal de control y asesoría debe presentarse de acuerdo cuando el gerente lo requiera.

Mantener limpio el local, perchas, productos y todo lo forme parte de Vaquero Jeans Sport.

Si existe un daño en un bien o producto, al trabajador causante se le descontará de su salario.

Aquel trabajador que se presente a laborar bajo los efectos del alcohol o sustancias ilícitas será inmediatamente separado de la institución

Se concederá permisos únicamente por salud y calamidad doméstica basado en documentos.

Aquel trabajador que se atrase por más de 1 hora, se contará como medio día laborado y aquel que dos días sin justificación quedará despedido.

De existir faltas indisciplinarias demostradas como agresión física, verbal, sexual u otra el trabajador causante será despedido

CONCLUSIONES:

- Se ratificó que un sistema de gestión integral es vital para una empresa ya que es un conjunto de políticas, procedimientos y lineamientos que tienen como propósito facilitar a la gerencia su gestión respecto a planificación, control y dirección, en base a la sistematización de procedimientos existentes.
- Al finalizar la investigación se pudo evidenciar que existe gran cantidad de teoría a lo que respecta Sistema de gestión integral que contribuyen de buena manera a poder abordar dicho tema.
- Se concluye que un marco metodológico juega un papel central en las interrelaciones que vinculan todas las etapas de todo el proceso de investigación, por medio de pasos, técnicas y procedimientos que permiten analizar la problemática y formular una propuesta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del sistema de gestión integral que se plantea en la presente investigación puesto que esta contiene herramientas administrativas adecuadas para que la gerencia de Vaquero Jeans Sport que le permita planificar, controlar y tomar las mejores decisiones.
- Se sugiere a las investigaciones futuras relacionadas a este tema, indagar de manera minuciosa en el proceso de desarrollo del marco teórico, puesto que al existir gran información puede resultar muy fácil contar con conceptos, premisas, pensamientos y demás poco claros.
- Es necesario desarrollar un marco metodológico coherente y apropiado compuesto de pasos, técnicas y procedimientos de investigación necesarios que faciliten comprender la problemática y diseñar una propuesta.

GLOSARIO

Empresa. - Una unidad organizativa especializada en actividades industriales, la prestación de servicios y comerciales o con fines de lucro conducirá inevitablemente a la sociedad que desarrolla. (Sánchez, 2015, p. 129)

Gestión. - Conjunto de actividades sistemáticas que fomentan la aplicación correcta de los recursos disponibles enfocándolos al cumplimiento de los objetivos empresariales. (Orozco, A.2021)

Integral. – Termino referente a completo, total, global. (Orozco, A.2021)

Planeación. - La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. (Orozco, A.2021)

Proceso. - es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados. (Mallar, 2010)

Producto. - Es todo bien material el cual ha pasado por una etapa de producción que busca cumplir con todas las necesidades del cliente. (Pérez, 2016).

Símbolo. - Los símbolos son representaciones sensibles y no verbales de conceptos complejos, que son producidos por el proceso de asimilación y síntesis de los conceptos en la cultura. Esto puede ser gráfico, visual, auditivo o simbólico. (García, 2013)

Sistema. – Componentes entrelazados entre si que conforman una estructura, donde básicamente su funcionamiento es único y requiere de cada componente para hacerlo. (Orozco, A.2021)

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR. (2019). *Sistema de gestión de organización saludable*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/118156?page=15>
- Amaguaya, G. (2019). *Diseño del sistema de procesos para la empresa Totalhome* (Tesis de Ingeniería), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14041/1/12T01338.pdf>
- Arano, R., Cano, M., & Oliveira, D. (2014). *La importancia del entorno general en las empresas*. Puebla : Persa.
- Arias , J. (2016). La población de estudio. En J. Arias Gómez, *El protocolo de la investigación* . Ciudad de México: Alegría México.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Ávalos, J., Puente, M., Viñán, J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Riobamba: ESPOCH.
- Bastidas, E. (2019). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la empresa de textiles “dorado s.a.” Riobamba Ecuador* (Tesis de ingeniería), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13519/1/12T01312.pdf>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile : Evolución .
- Brume, M . (2019). *Estructura organizacional 2019*. Barranquilla: ITSA.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres , J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado de:
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424.pdf>
- Cadena , P. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, volumen 3,p16.
- Cárdenas , H. (2017). *Procesos* . San José : Eter.
- Chaparro , F. (2016). *Dirección por objetivos*. Valencia: Univeritat Técnica de València.
- Cruz, O. (2007). Indicadores de gestión. *monografias.com*, p35. Recuperado de:
<https://docplayer.es/49436198-Indicadores-de-gestion-cruz-lezama-osain.html>

- Díaz, J. (2017). *Guía Para Implementar Un Sistema De Gestión De La Calidad*. Cd de México: GANDHI S.A.
- Fraguela, J., Carral, L., Iglesias, G., Castro, A., & Rodríguez, M. (2021). *La integración de los sistemas de gestión, necesidad de una nueva cultura empresarial*. Medellín: Dyna. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49622358005>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental..
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Estado de México: Red Tercer Milenio S.C.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Illera, L., & Illera, J. (2015). *Política empresarial, línea de dirección y estrategias*. Bogotá: CESA.
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación, Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Médicas.
- Loor, R. (2018). *Diseño de un manual de funciones para la empresa Romser construcciones y servicios s.a., de la ciudad de Esmeraldas, (Tesis de ingeniería)*, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Maldonado, J. (2012). *Gestión de procesos*. EUMED.
- Masache, K. (2015). *diseño de un sistema de gestión integral para la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza ltda., del cantón Riobamba provincia Chimborazo (Tesis de ingeniería)* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
- Monroy, M., & Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Lapsilázuli.
- Palma, L. (2006). *Marco institucional, funciones empresariales*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR.
- Peréz, R. (2016). *El producto*. Escuela de negocios, Bogotá.
- Ponce, H. (2007). La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 19.
- Polanco, Y, Santos, P., & de la Cruz, G. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. Santiago de los caballeros: UAPA.

- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidactica*, 39.
- Ramírez, M. d., & Largacha, C. (2011). *Portafolio modelos de gestión*. Bogotá: Universidad EAN.
- Ramonet, J. (2013). Teoría y práctica del modelado de procesos mediante el Diagrama de flujo. *Analisis y diseño de procesos empresariales*, 20.
- Rodríguez , L. (2015). Una panorámica del concepto sistematización de resultados científicos. *EduSol*, volumen 1,p09.
- Rodríguez ,L. (2020). *Investigacion en sistemas de gestión: avances y retos de la gestión integral*. Bogotá: USTA.
- Rojas , A. (2009). *Los organigramas*. Córdoba: El Cid Editor.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestion y cuadro de mando*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Samaniego, D. (2019). *Diseño del sistema de gestión por procesos para la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Riobamba ltda.*(Tesis de Ingeniería), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13551>
- Sánchez , W. (2017). *Teoría del control* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Sánchez, V. (2015). *La redefinición del papel de la empresa en la sociedad*. Toledo: Barataria.
- Uribe Macías , M. E., & Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Sistema de indicadores de gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.

ANEXOS

Anexo A: Formato de entrevista al gerente



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA DE EMPRESAS**



ENTREVISTA AL GERENTE DE VAQUERO JEANS SPORT.

PREGUNTAS ABIERTAS

1. ¿Cuánto tiempo usted está al frente de la gerencia de la empresa?

.....
.....

2. ¿Cómo considera a su empresa?

.....
.....

3. ¿Cómo su empresa se distingue de sus competidores?

.....
.....

4. ¿Cuáles cree que son las fortalezas de la empresa?

.....
.....

5. ¿Cuáles cree que son las debilidades de la empresa?

.....
.....

6. ¿Cuáles cree que son las amenazas de la empresa?

.....
.....

7. ¿Cuáles cree que son las oportunidades de la empresa?

.....
.....

8. ¿Vaquero Jeans Sport tiene definido los procesos y funciones con los que trabaja?

.....
.....

9. ¿Considera usted que el sistema de gestión integral facilitaría la realización de las actividades dentro de la empresa?

.....
.....
10. ¿Existen políticas que garanticen el cumplimiento correcto de las operaciones?

.....
.....
11. ¿Cree usted que un sistema de gestión integral le daría una ventaja sobre la competencia?

.....
.....

Anexo C: Ficha de procesos

FICHA DE PROCESO	
PROCESO	
OBJETIVO	
RESPONSABLE	
ENTRADA	
SALIDA	
RECURSOS	
INSUMOS	