



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO:**

Análisis de la Gestión Administrativa para mejorar los procesos operacionales de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, provincia de Manabí.

**AUTORA:** Loor Navarrete Karen Dayana.

**TUTOR:** Ing. David Gabriel Macías Valencia. Mgs.

**Facultad de Contabilidad y Auditoría**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Manta – Manabí – Ecuador

Mayo, 2021

## **Certificación del tutor**

En mi calidad de tutor certifico:

Haber dirigido y revisado el documento sobre el tema: “**Análisis de la Gestión Administrativa para mejorar los procesos operacionales de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, provincia de Manabí**”, elaborado por la autora Loor Navarrete Karen Dayana, por tanto, fue desarrollado con los parámetros técnicos requeridos, describiéndose una amplia concepción teórica y original.

El documento contiene los elementos necesarios aplicables al informe solicitado y demuestra un apropiado conocimiento del tema, el cual se lo expone con solvencia, cumpliendo con elementos técnicos y metodológicos exigidos por la Universidad y la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Me permito dar a conocer la culminación de este informe, con mi aprobación y responsabilidad correspondiente. Considero que el mencionado proyecto de investigación cumple con los requisitos y tiene los méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador que las autoridades de la Facultad de Contabilidad y Auditoría designen.

**Ing. David Gabriel Macías Valencia.**

**Tutor Asignado**

---

## **Declaración de autoría**

Yo **Loor Navarrete Karen Dayana**, con C.I.# **1315490555**, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; con relación al informe final presentado para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, declaro que la argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son originalidad de la autora siendo de su responsabilidad.

---

**Loor Navarrete Karen Dayana**

**AUTORA**

## **Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal**

Los miembros del tribunal de grado, una vez revisado dan la aprobación al trabajo final de titulación, cumpliendo con lo estipulado en las disposiciones que fueron emitidas en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

### **JURADO**

---

**Presidente del Tribunal**

---

**Miembro del Tribunal**

---

**Miembro del Tribunal**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor incondicional, por su arduo trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que soy. A mi hijo por ser mi motor principal para seguir adelante y darle un ejemplo a seguir.

Adicional a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito y pueda cumplir mi meta deseada.

---

**Loor Navarrete Karen Dayana**

**AUTORA**

## **Reconocimiento**

La realización de esta investigación fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por mi tutor el **Ing. David Gabriel Macías Valencia**. Se agradece y reconoce a la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-ULEAM**, por haberme brindado una educación de calidad y de manera gratuita, en unas de sus distinguidas facultades como lo es la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

De igual modo se agradece a todos mis compañeros y docentes por su disposición y confianza, sin ellos no se hubiera podido obtener los conocimientos necesarios para la culminación de mi proyecto de investigación.

---

**Loor Navarrete Karen Dayana**

**AUTORA**

## Índice General

<b>Certificación del tutor</b> .....	<b>2</b>
<b>Declaración de autoría</b> .....	<b>3</b>
<b>Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal</b> .....	<b>4</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>5</b>
<b>Reconocimiento</b> .....	<b>6</b>
<b>Resumen o síntesis</b> .....	<b>10</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>14</b>
<b>1. Marco teórico de la investigación</b> .....	<b>14</b>
<b>1.1. Fundamentación Teórica</b> .....	<b>14</b>
1.1.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa.....	14
1.1.1.1. Gestión Administrativa.....	14
1.1.1.2. Beneficios de la Gestión Administrativa .....	15
1.1.1.3. Propósitos de la Gestión Administrativa.....	16
1.1.1.4. Proceso administrativo .....	16
1.1.2. Variable Dependiente: Operatividad .....	19
1.1.2.1. Operatividad.....	19
1.1.2.2. Normativa ISO-Enfoque basado en procesos .....	20
1.1.2.3. Política de la calidad y objetivos de la calidad .....	20
<b>1.2. Antecedentes investigativos</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>26</b>
<b>2. Diagnóstico o estudio de campo</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1. Caracterización de la empresa</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2. Métodos</b> .....	<b>30</b>
2.2.2. Método Descriptivo.....	30
2.2.1. Método Analítico.....	30
<b>2.3. Técnicas y procesamiento de la Investigación</b> .....	<b>30</b>
2.3.1. Observación .....	31
2.3.2. Encuesta .....	31
2.3.3. Check list .....	42
2.3.4. FODA.....	43
<b>2.4. Población</b> .....	<b>44</b>

2.5. Muestra .....	45
2.6. Interpretación de resultados.....	46
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1. Título .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2. Fundamentación de la propuesta .....</b>	<b>47</b>
<b>3.3. Objetivo de la propuesta .....</b>	<b>48</b>
3.3.1 Objetivo General .....	48
3.3.2 Objetivos Específicos .....	48
<b>3.4. Factibilidades .....</b>	<b>49</b>
3.4.1. Factibilidad Organizacional.....	49
3.4.2. Factibilidad legal .....	49
3.4.3. Factibilidad Social .....	50
3.4.4. Factibilidad Económica .....	50
3.4.5. Factibilidad Tecnológica.....	50
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA51</b>	
<b>1. Introducción .....</b>	<b>53</b>
<b>2. Antecedentes .....</b>	<b>54</b>
<b>3. Objetivo del manual.....</b>	<b>54</b>
<b>3.1. Objetivo General.....</b>	<b>54</b>
<b>3.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>54</b>
<b>4. Alcance .....</b>	<b>54</b>
<b>5. Marco legal .....</b>	<b>55</b>
<b>6. Filosofía Corporativa.....</b>	<b>57</b>
<b>7. Organigrama Estructural .....</b>	<b>58</b>
<b>8. Funciones, procedimientos y diagramas de flujos.....</b>	<b>59</b>
<b>9. Cronograma de aplicación del manual-Plan de Acción .....</b>	<b>67</b>
<b>10. Costo del manual .....</b>	<b>68</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>69</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>70</b>
<b>Bibliografías.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>73</b>

## **Índice de ilustraciones**

Ilustración 1: Organigrama Estructural .....	29
Ilustración 2: Análisis FODA.....	43

## **Índice de tablas**

Tabla 1: Encuesta realizada al presidente .....	32
Tabla 2: Encuesta realizada a la Gerente General .....	34
Tabla 3: Encuesta realizada a la Administradora .....	36
Tabla 4: Encuesta realizada a la Contadora .....	38
Tabla 5: Encuesta realizada a la Auxiliar Contable .....	40
Tabla 6: Check List a Dispropesca S.A.....	42
Tabla 7: Población .....	44
Tabla 8: Muestra .....	45

## **Índice de anexos**

Anexo 1: Registro Único de Contribuyente .....	73
Anexo 2: Formas para Diagramas de Flujos.....	82

## **Resumen o síntesis**

Toda empresa funciona con reglas o normas que le permiten administrar con eficiencia los recursos y viabilizar la consecución de los objetivos y metas. El objetivo principal es determinar procesos, políticas y normas de una adecuada gestión administrativa, aplicables a la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A., que permitan mejorar los procesos administrativos.

La problemática existente en la Distribuidora de la Ciudad de Montecristi se evidencia debido a que sus actividades diarias son realizadas de manera empírica, sin establecer ningún manual que guíe las labores diarias, generando procesos operativos deficientes y afectando directamente a la actividad de la empresa. El proyecto se fundamenta en diez investigaciones de varios autores, en métodos y técnicas para la adecuada recopilación de la información, las cuales serán el sustento de guía que fortalecen la investigación.

El proyecto de investigación tiene como primer punto la fundamentación teórica de las variables escogidas y los antecedentes investigativos, esto corresponde al capítulo I. En el capítulo II se pone de manifiesto el diagnóstico o estudio de campo, como los métodos, técnicas, población, muestra y análisis de resultados. El capítulo III, nos detalla la propuesta de la autora para la solución de la problemática planteada, la misma que ayudará a dar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

**Palabras claves:** Gestión, Administración, Operación.

## Summary or synthesis

Every company works with rules or regulations that allow it to efficiently manage resources and make the achievement of objectives and goals feasible. The main objective is to determine processes, policies, and rules of adequate administrative management, applicable to Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A., which allow improving administrative processes.

The existing problem in the Montecristi City Distributor is evidenced by the fact that its daily activities are carried out empirically, without establishing any manual to guide the daily work, generating deficient operating processes and directly affecting the activity of the company. The project is based on ten investigations by various authors, on methods and techniques for the adequate compilation of information, which will be the guideline that strengthens the investigation.

The research project has as its first point the theoretical foundation of the chosen variables and the research background, this corresponds to chapter I. Chapter II highlights the diagnosis or field study, such as methods, techniques, population, sample and analysis of results. Chapter III details the author's proposal for the solution of the problem raised, which will help to give the pertinent conclusions and recommendations.

**Keywords:** Management, Administration, Operation.

## Introducción

La Gestión Administrativa en las organizaciones marca nuevas directrices e iniciativas en los procesos operacionales, de tal manera que en los últimos años han ayudado a mejorar la competitividad de las compañías en el mercado global.

La Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A., es una empresa ubicada en la Ciudad de Montecristi, provincia de Manabí, considerada como campo de estudio de la investigación. Tiene como actividad principal la distribución y producción de la pesca de altura y costera: extracción de peces, crustáceos y moluscos marinos, tortugas, erizos de mar, ascidias y otros tunicados.

Cuenta con una excelente cartera de clientes, proveedores, equipos y maquinarias que permiten realizar sus procesos de la mejor manera. Sin embargo, a pesar de contar con todos estos puntos positivos, **existe una problemática en la realización de las tareas individuales de cada colaborador, esta se origina debido a que cuenta con un manual de procedimientos que oriente la realización de cada una de las tareas asignadas, razón por la cual se propone la aplicación de uno.**

El objetivo principal es emplear un análisis a la gestión administrativa que permita adecuar la planificación, organización, dirección, control y mejora continua de la Distribuidora, lo cual mejorará el desarrollo de los procesos y procedimientos operativos de la misma. Se escogió el tema debido a que un análisis a la gestión administrativa constituye como la más fuerte herramienta de la Distribuidora.

El trabajo investigativo utiliza técnicas de investigación tales como: entrevistas, análisis FODA y observaciones, las que permiten llegar a la conclusión de que la debilidad en los procesos administrativos, referente a la gestión administrativa, desemboca en problemas operativos para la Procesadora Dispropesca S.A.

La importancia del presente trabajo de investigación está basada en la demostración de los conocimientos adquiridos durante toda la carrera universitaria, de esta manera se contribuye con la solución a la problemática encontrada, generando una propuesta que permita a la empresa, contar con una adecuada gestión administrativa.

### **Problema científico de la investigación**

La problemática existente en la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. de la Ciudad de Montecristi, se evidencia debido a que sus actividades diarias son realizadas de manera empírica, sin establecer ningún manual que guíe las labores diarias, generando procesos operativos deficientes y afectando directamente a la actividad de la empresa.

### **Objeto de la investigación**

Análisis de la Gestión Administrativa para mejorar los procesos operativos.

### **Campo de la investigación**

Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi.

# **CAPÍTULO I**

## **1. Marco teórico de la investigación**

### **1.1. Fundamentación Teórica**

#### **1.1.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa**

##### **1.1.1.1. Gestión Administrativa**

En la actualidad la gestión administrativa no es un requisito, es una obligación que toda empresa, comercial o institución debe de llevar de manera correcta, para el logro de los objetivos propuestos. El siguiente proyecto de investigación propone a la Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. de la Ciudad de Montecristi, que se emplee una gestión administrativa de calidad, para mejorar los procesos operacionales de la misma.

Por ello, se debe realizar una investigación bibliográfica de varios autores, para de esta manera conocer conceptualizaciones del tema detallado.

El autor (Londoño, 2011), determina lo siguiente, respecto a la gestión administrativa “La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto”. Pág. 85.

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los trabajadores cumplen eficientemente sus actividades para alcanzar los objetivos específicos establecidos y estos a su vez se establecen en una serie de acciones o metas específicas.

#### **1.1.1.2. Beneficios de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa como tal, trae consigo un sinnúmero de beneficios, lo cual hace que varios autores comenten lo siguiente:

El autor (Schnarch, 2011), determina que:

En estudios realizados a varias empresas se ha demostrado que las que aplican este sistema de planeación tienen mayor crecimiento interno y alto nivel de competitividad de aquellas que no lo implementan, por lo tanto, las organizaciones que tienen mayor crecimiento y rendimiento reflejan una orientación más estratégica y enfoque definido a largo plazo, por el cual mejora los niveles de las actividades administrativas de las diversas áreas de la empresa.

Pág. 89.

La Gestión Administrativa ayuda a formalizar las actividades administrativas que se desarrollan internamente en la Distribuidora, además, permite conocer y evaluar las posibles amenazas externas, establece una comunicación eficaz entre los colaboradores y aumenta la percepción ante futuros problemas.

### **1.1.1.3. Propósitos de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa en la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, tiene el propósito de mejorar la operatividad de esta.

Según el autor (Lovelock & Wirtz, 2009) determina que:

La gestión administrativa o gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican en la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y la competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. Pág. 12.

En las empresas pequeñas es muy común encontrarse con poco compromiso para cumplir con la gestión administrativa adecuada y que cada uno de los procesos reciban la atención necesaria para que se cumplan las metas propuestas, es por esta razón que los administradores deben sensibilizar a su personal para que todos los colaboradores desde el puesto de trabajo den más de lo que se espera y se puedan complementar y desarrollar las funciones laborales en un ambiente saludable.

### **1.1.1.4. Proceso administrativo**

El proceso administrativo es importante para las organizaciones, en especial para la Distribuidora y Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. Este ayuda a tener un orden en los procesos que deben darse dentro del mismo.

Según los autores (Devone & Power, 2012), determinan lo siguiente:

Las funciones administrativas son las mismas funciones del administrador e implican los denominados elementos de la administración que según son: prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Los elementos de la administración, tomados en conjunto, constituyen el proceso administrativo, y se encuentra en cualquier trabajo del administrado, en cualquier nivel jerárquico o en cualquier área de actividad de la empresa. Pág. 49.

El proceso administrativo constituye la actividad principal para cualquier organización independientemente del tamaño, ya que orienta los elementos importantes que lo constituyen y que deben ser aplicados en cualquier nivel jerárquico.

Para (Lovelock & Wirtz, 2009) el proceso administrativo está comprendido por las siguientes etapas:

### **Planeación**

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades. Pág. 55.

La planeación se debe orientar hacia la estabilidad para garantizar la continuidad del comportamiento actual en un ambiente previsible y estable orientada hacia el mejoramiento continuo.

### **Organización**

La segunda función administrativa es “organizar”. Este es un proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Según lo expresado por el autor, la función de organizar consiste en la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos estratégicos, esa distribución se refleja en la división del trabajo para coordinar las diversas tareas organizacionales.

### **Dirección**

La tercera función dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. La dirección es la más importante y desafiante de todas las funciones administrativas. La naturaleza de la etapa de dirección consiste en la habilidad del líder, en motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación, y resolver los conflictos entre los empleados. Pág. 55.

### **Control**

Se define como el proceso de vigilar las actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación

significativa. Claramente se observa que el control o monitoreo mide el progreso de la organización hacia sus metas, mientras los gerentes deben monitorear el progreso para asegurarse que se desempeñe de forma tal que llegue a su destino en el tiempo asignado, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y ejecutado. Pág. 55.

El administrador actual debe hacer un esfuerzo para cumplir esta función que es aplicada tanto a pequeñas, medianas como grandes empresas, lo más valioso de esto es comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad, en la parte de planificación. Suponiendo de que se lleguen a presentar desviaciones significativas, será responsabilidad del administrador, volver a encaminar a la organización por el camino correcto.

### **1.1.2. Variable Dependiente: Operatividad**

#### **1.1.2.1. Operatividad**

La operatividad es lo que se desea obtener de la Distribuidora y Procesadora de Pesca Dispropesca S.A., teniendo una eficiente y eficaz gestión administrativa. Es por ello que varios autores comentan lo siguiente:

El autor (Kotler, 2008), determina que:

Una definición operacional es una demostración de un proceso - tal como una variable, un término, o un objeto - en términos de proceso o sistema específico de pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad. El término fue adoptado por Percy Williams Bridgman.

Las características descritas de este modo deben ser suficientemente accesibles, de modo que personas diferentes del definidor puedan medirlas y probarlas independientemente. La mayor definición operacional es un proceso para identificar un objeto distinguiéndolo de su entorno formado por la experiencia empírica. Pág. 45.

#### **1.1.2.2. Normativa ISO-Enfoque basado en procesos**

El autor (Coca, 2015) , detalla la siguiente:

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. Pág. 19.

La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

#### **1.1.2.3. Política de la calidad y objetivos de la calidad**

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados.

La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse.

Las normas ISO 9000 se encargan de que las empresas mantengan sus estándares de calidad para que elaboren un buen producto o servicio, cabe recalcar que toda empresa deberá crear sus propias normas para que se diferencie de sus competencias y ser única en el mercado.

## **1.2. Antecedentes investigativos**

En la actualidad las empresas reconocen que es fundamental la aplicación de la gestión administrativa en el desempeño de sus actividades, por medio del cual se puede obtener mayor ventaja competitiva y ahorro de recursos en los procesos de la organización.

Es necesario conocer y analizar investigaciones similares nacionales y extranjeras que se hayan realizado en base a nuestro objeto de estudio, indicando los aspectos más relevantes, por ello se detallan las siguientes investigaciones:

- El proyecto investigativo de Castillo Torres María Francisca, con su tema **“La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014”** de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, detalló lo siguiente:

El trabajo de investigación se orientó al análisis de la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa. Tuvo como objetivo general, analizar la gestión administrativa y su impacto para la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, periodo 2013-2014.

La investigación de la autora (Castillo, 2015), sirvió de fundamento principal para la correcta realización del proyecto de investigación, detallando que su tema de estudio se enfoca en la gestión administrativa al igual que el tema investigado y también hicieron uso de la Norma ISO 9000 e ISO 9001:2015.

- El proyecto de investigación de la autora Ana María Briones con su tema “**Modelo de gestión administrativa para la empresa Procesadora Recol S.A. del Cantón Pueblo Viejo Parroquia San Juan**” de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Facultad de Dirección de Empresas y Negocios del periodo 2014, propuso diseñar un modelo de gestión administrativa que permitió mejorar los procesos administrativos, en la cual detalló lo siguiente:

La empresa Procesadora Recol S.A, es una empresa responsable que se dedica a la compra y venta de plástico exclusivamente en el sector bananero, la empresa no contó con un modelo de gestión establecido por lo que existen inconvenientes al momento de brindar un servicio de calidad a los proveedores.

La investigación de la autora (Briones, 2014) aportó como antecedente investigativo del proyecto, detallando que su tema de estudio se enfocó en la falta de comunicación de las autoridades de la empresa con los miembros de cada una de las áreas la gestión administrativa al igual que el tema investigado.

- En el artículo científico de las autoras Álvarez Belén, Freire Daniela y Gutiérrez Bárbara con su tema “**Capacitación y su impacto en la gestión administrativa de las empresas chilenas**” de la Universidad de Concepción. Escuela de ciencias y tecnologías Departamento de Gestión Empresarial en la Ciudad de los Ángeles, periodo 2017. La presente investigación midió el impacto de la capacitación en la gestión administrativa de las empresas chilenas durante el año 2015, en la cual se detalla lo siguiente:

En la investigación se utilizó como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variable explicativa el tamaño, capital extranjero, entre otros. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la gestión administrativa de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa.

El artículo científico investigado de las autoras (Álvarez, Freire, & Gutiérrez, 2017) aportó como antecedente del proyecto de investigación, detallando que su tema de estudio se enfocó en la capacitación y su impacto en la productividad laboral por medio de la Gestión Administrativa de las empresas chilenas.

- El proyecto de investigación de la autora Campi Karen Elizabeth con su tema **“Modelo de Gestión Administrativa para mejorar los Procesos Organizacionales en Federios”** de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, Carrera de Administración de Empresas y Negocios, periodo 2016, detalló lo siguiente:

El trabajo de investigación se desarrolló bajo la modalidad descriptiva aplicada de campo no experimental, con el objetivo de elaborar un modelo de gestión administrativa que permitió la eficiencia y eficacia de Federios, debido a los ineficientes procesos administrativos existentes, la realidad evidencia problemas para ejecutar de manera eficiente y eficaz las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además de no tener definidos los procesos para la mejora y el cumplimiento de la misión y visión.

La investigación de la autora (Campi, 2016) aportó como antecedente del proyecto de investigación, detallando que su tema de estudio se enfocó en elaborar un modelo de gestión administrativa que mejore los procesos organizacionales. Se toma como referencia de esta investigación el modelo de gestión administrativo a través del método experto.

- El proyecto investigativo de la autora Mero Pin Jacqueline Roció, con su tema **“Determinación de un Sistema de Gestión Administrativa para optimizar el Recurso en la Empresa Sevecer S.A. ubicada en la Ciudad de Manta”** período 2017 de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El proyecto de investigación tuvo como propuesta la mejora al desempeño laboral, lo cual ayudó a la Empresa

Sevecer S.A en la mejora continua para una mayor optimización de los recursos, de lo cual se detalló lo siguiente:

El trabajo de investigación es de tipo exploratoria, vinculado con la gestión de talento humano en la empresa Secever S.A. La determinación de este sistema de gestión de talento humano en la empresa Secever S.A, contribuyó con aspectos positivos desde el punto de vista administrativo, sin embargo, también se vio afectado los pagos de los empleados contando con atrasos.

La investigación de la autora (Mero, 2017) aportó como antecedente investigativo del proyecto de investigación, detallando que su tema de estudio se enfocó en la determinación de un Sistema de Gestión Administrativa de Talento Humano para optimizar los recursos. Se toma como referencia de esta investigación los objetivos específicos. Entre ellos se encontró mejorar los procesos de selección de personal., aumentar el nivel de desempeño del personal y de diseñar modelo de gestión administrativa.

## CAPÍTULO II

### 2. Diagnóstico o estudio de campo

#### 2.1. Caracterización de la empresa

La Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A., es una empresa ubicada en la Ciudad de Montecristi, provincia de Manabí, considerada como campo de estudio de la investigación. Inicio sus actividades el 08/01/2018, teniendo tres años de trayectoria en el sector productivo, del mercado comercial. Su representante legal es el señor Loor Navarrete José Armando. Su establecimiento se encuentra ubicado en la provincia de Manabí, Cantón Montecristi, Ciudadela Conjunto Terranova, Nro. Casa 08, diagonal al Colegio Julio Pierregrose, mz s/n conjunto s/n bloque s/n edificio s/n piso 0, carretero s/n, km s/n, camino s/n, celular 0993236445, email [josearmandoor@hotmail.com](mailto:josearmandoor@hotmail.com). Teléfono/ trabajo 052678616.

Tiene como actividad principal la distribución y producción de la pesca de altura y costera: extracción de peces, crustáceos y moluscos marinos, tortugas, erizos de mar, ascidias y otros tunicados. Actividades de buques dedicados tanto a la pesca marina como a la preparación y conservación del pescado. Recolección de otros materiales y organismos marinos: perlas naturales, esponjas, corales y algas. Pescas en aguas interiores, extracción de peces, crustáceos de agua dulce. Actividades de acuicultura del mar o en tanques de agua salada, cría de peces incluidos la cría de peces ornamentales marinos. Explotación de criaderos de camarones, criaderos de larvas de camarón (laboratorios de larva de camarón). En

el Servicio de Rentas Internas, se encuentra como Sociedad, bajo el Control de la Superintendencia de Compañías y es obligada a llevar contabilidad.

Cuenta con una excelente cartera de clientes, proveedores, equipos y maquinarias que permiten realizar sus procesos de la mejor manera. Sin embargo, a pesar de contar con todos estos puntos positivos, existe una problemática en la realización de las tareas individuales de cada colaborador. Esta se origina debido a que sus colaboradores no cuentan con manuales de procedimientos que oriente la realización de cada una de las tareas asignadas. A principios del año 2020 se contaba con nueve trabajadores, en la actualidad se cuenta con cinco, debido a la disminución de la actividad comercial ocasionada por la pandemia del Covid-19.

El presente proyecto de investigación empleará un análisis a la gestión administrativa que permita adecuar la planificación, organización, dirección, control y mejora continua de la empresa Dispropesca S.A., lo cual mejorará el desarrollo de los procesos y procedimientos operativos de la misma. Se escogió el mismo debido a que un análisis a la gestión administrativa constituye como la más fuerte herramienta para que la empresa funcione adecuada y permanentemente.

### **Misión**

Incrementar las ventas, satisfacer a los clientes y ser conocidos por estar a la vanguardia, calidad, precio y valor funcional de la Distribuidora.

## **Visión**

Ser reconocidos a nivel provincial y nacional como la primera Distribuidora de productos de mar, con la mejor calidad y al mejor precio del mercado.

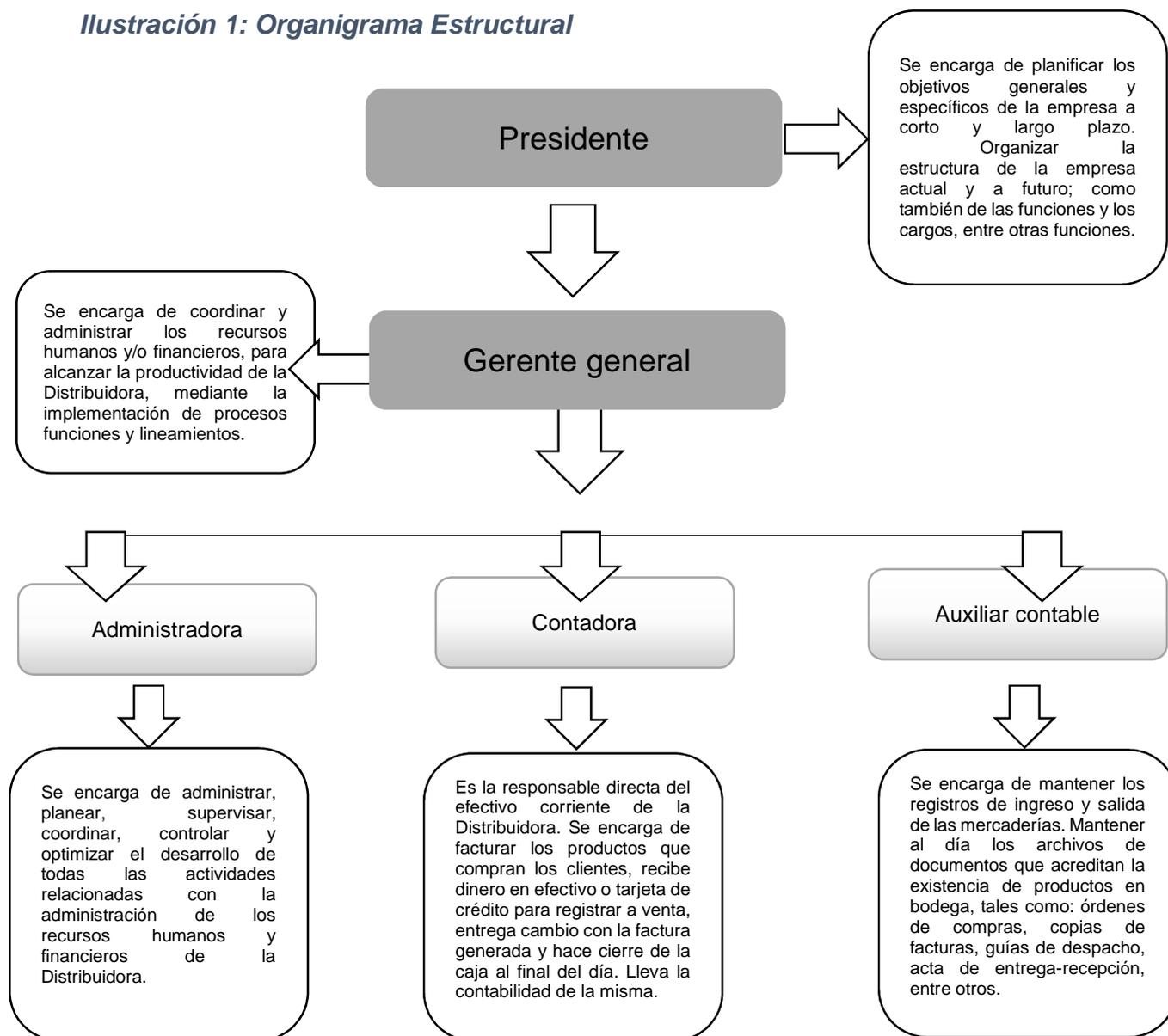
## **Valores**

La filosofía de actuación y el éxito a la hora de lograr objetivos del equipo de la Distribuidora, es un fiel reflejo de los valores de cada colaborador, los cuales son los siguientes:

- **Respeto:** Buscar la armonía y buena relación con compañeros de trabajo, clientes y proveedores.
- **Disciplina:** Cumplir con los compromisos adquiridos.
- **Desarrollo:** Realizar un esfuerzo constante por adquirir conocimientos y habilidades necesarias para crecer personal y profesionalmente dentro de la Distribuidora generando un ambiente de productividad.
- **Servicio:** Exceder las expectativas de atención a nuestros clientes.

## Organigrama estructural

*Ilustración 1: Organigrama Estructural*



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. del Cantón Montecristi.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

## **2.2. Métodos**

### **2.2.2. Método Descriptivo**

El **método descriptivo** según el autor (Arellano, 2011), describe que “la investigación descriptiva es aquella que permite describir, detallar y explicar un problema, objeto o fenómenos naturales y sociales, mediante un estudio temporal-espacial, con el propósito de determinar las características del problema observado.” (pág. 97). Este tipo de método se aplicó para describir, analizar y clasificar el modo en que se efectúa la gestión administrativa dentro de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. de la Ciudad de Montecristi.

### **2.2.1. Método Analítico**

El **método analítico** según el autor (Bernal, 2014), señala que “este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (pág. 71). La aplicación de este método permitió estudiar detalladamente cada una de las partes que conforman el hecho del proyecto de la investigación.

## **2.3. Técnicas y procesamiento de la Investigación**

Las técnicas para el autor (Peñuelas, 2008), nos detalla que son “los medios empleados para recolectar información, las cuales destacan observación, investigación bibliográfica, entrevistas y encuestas. Efectuar una investigación requiere de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y la definición del método científico la cual se utilizará para dicha investigación”. Pág. 12.

Por medio de la aplicación de las técnicas se evidenciará los hechos de la problemática planteada. Estas se apoyarán en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, la cámara fotográfica, la grabadora, la filmadora; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación

### **2.3.1. Observación**

El autor (Sabino, 1992), define a la observación como:

Una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. Pág. 113.

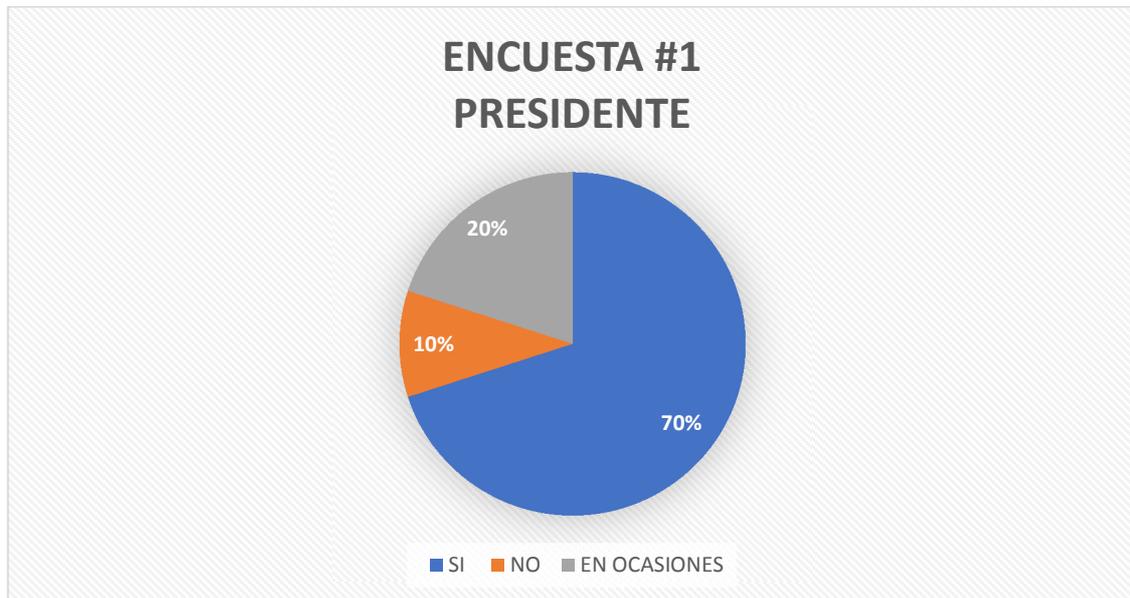
Por medio de la aplicación de esta técnica se pudo observar los procedimientos que se llevan a cabo en la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. de la Ciudad de Montecristi.

### **2.3.2. Encuesta**

Las encuestas se realizaron a toda la Distribuidora. Cabe mencionar que la Distribuidora cuenta con recurso humano muy limitado, debido a que en el año 2020 se disminuyó personal a causa de la Pandemia del Covid-19, es por ello que solo se realizó cinco encuestas diferentes, dirigidas a cada trabajador, con relación a la operatividad de cada uno.

Tabla 1: Encuesta realizada al presidente

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN OCASIONES</b>
¿Tiene claro lo que la Distribuidora, espera de su trabajo?	X		
¿Posee los materiales y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de forma correcta?	X		
¿En su trabajo puede realizar sus funciones de manera correcta y sin interrupciones?	X		
¿Realiza reconocimiento a sus trabajadores por sus servicios?			X
¿Brinda capacitaciones para mejorar el servicio al cliente?	X		
¿Se encuentra comprometido en realizar un trabajo de calidad?	X		
¿Existe el valor necesario para implementar un manual de procedimientos?			X
¿En este último año, ha tenido oportunidades de implementar un manual para la correcta gestión administrativa?		X	
¿Considera que posee un excelente liderazgo?	X		
¿Considera que su empresa puede mejores aspectos administrativos?	X		



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

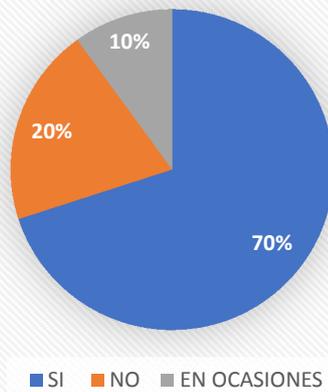
La encuesta #1 se realizó al presidente de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. de la Ciudad de Montecristi. Él tiene como funciones llevar el control y la administración de toda la Distribuidora, es mediante la Superintendencia de Compañías el Representante Legal de la misma. La encuesta realizada se distribuyó en 10 preguntas relacionada con su función como presidente de las cuales un 70% fueron afirmativas, un 20% neutras y un 10% negativas.

El resultado obtenido en la encuesta nos detalla que la función que el cumple hasta el momento el presidente, si está siendo llevada de manera correcta. Adicional cabe mencionar que como punto crítico se encontró que, en este último año, no se ha presentado la oportunidad de implementar un manual para la correcta gestión administrativa. Adicional, en ocasiones se realiza reconocimiento por el buen trabajo a los empleados y respecto al costo del manual si se desea implementar, se debería contar con un análisis de efectivos, puesto que, a la actividad laboral, hay temporadas con más corrientes y otras con poco.

Tabla 2: Encuesta realizada a la Gerente General

PREGUNTAS	SI	NO	EN OCASIONES
¿La Distribuidora cuenta con la infraestructura física, humana y tecnológica para desarrollar sus actividades?	X		
¿La actividad comercial como tal, de la Distribuidora, es rentable?			X
¿Se capacita el recurso humano?	X		
¿Ha propuesto mejoras para las operaciones de la Distribuidoras?		X	
¿Todos los empleados son afiliados al IESS?		X	
¿La distribuidora realiza actividades para atraer clientes?	X		
¿En la contabilidad se tiene provisionado las cuentas incobrables?	X		
¿El sueldo laboral de los trabajadores es pagado a tiempo?	X		
La Distribuidora es responsables con los organismos de Control como SRI, Ministerio de Trabajo, ¿entre otros?	X		
¿Si se realiza una mejor gestión administrativa, cree Ud. que la Distribuidora mejore su gestión administrativa?	X		

## ENCUESTA #2 GERENTE GENERAL



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana.*

La encuesta #2 se realizó a Karen Dayana Loor Navarrete, Gerente General de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. de la Ciudad de Montecristi. Su función va desde administrar, gestionar, controlar, dirigir y verificar que todas las actividades de la Distribuidora se lleven de manera correcta. La encuesta realizada se distribuyó en 10 preguntas relacionada con su función, en esta se enfocó a la gestión administrativa que lleva como tal.

Los resultados obtenidos un 70% fueron afirmativas, un 10% en ocasiones y un 20% negativas. De ese porcentaje negativo significativo pudimos denotar que, a la Distribuidora si le falta crecer en ciertos puntos. Como por ejemplo es indispensable que se asegure a todos los trabajadores, para que de esta manera ellos cuenten con sus beneficios obligatorios como empleados. Adicional se debe proponer mejoras para una eficiente y eficaz gestión administrativa.

Tabla 3: Encuesta realizada a la Administradora

PREGUNTAS	SI	NO	EN OCASIONES
¿Tiene claro lo que el Comercial Canuto II, espera de su trabajo?	X		
¿Posee los materiales y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de forma correcta?	X		
¿Su Jefe/Gerente estimula su desarrollo profesional?	X		
¿En los últimos 7 días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo de parte de la gerencia?	X		
¿Se realiza check list para verificar el cumplimiento de las actividades?		X	
¿Se encuentra comprometido en realizar un trabajo de calidad?	X		
¿En este último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en la Distribuidora?		X	
¿En los últimos 6 meses ha propuesto mejoras a la Gestión Administrativa de la Distribuidora?		X	
¿Sus opiniones son consideradas al momento de realizar las actividades?	X		
¿Los dueños y/o la gerencia se preocupa de su bienestar personal?	X		



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

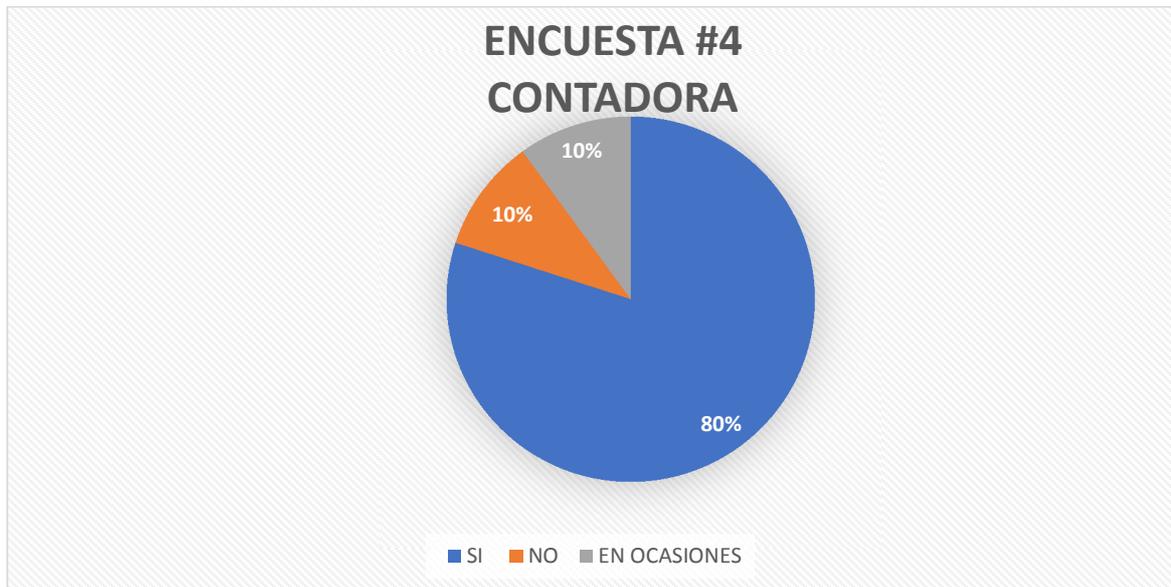
*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

La encuesta #3 se realizó a la Administradora. Ella tiene como funciones llevar el correcto control de la Gestión Administrativa, además de proponer políticas y soluciones para la mejora de la Distribuidora. La encuesta realizada se distribuyó en 10 preguntas relacionada con su función como cajera de las cuales un 70% fueron afirmativas, un 0% en ocasiones y un 30% negativas.

El resultado obtenido en la encuesta nos detalla que la función que el cumple hasta el momento la administrado, tiene un 30% de negatividad, puesto que se menciona como punto crítico, que no se realiza check list para verificar el cumplimiento de las actividades. En este último año 2020, no se ha tenido oportunidades de aprender y crecer en la Distribuidora y mucho menos, no se ha propuesto mejoras a la Gestión Administrativa.

Tabla 4: Encuesta realizada a la Contadora

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN OCASIONES</b>
¿Tiene claro lo que la Distribuidora espera de su trabajo?	X		
¿Posee los materiales y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de forma correcta?	X		
¿Considera que realiza un excelente trabajo?	X		
¿En los últimos 7 días ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	X		
¿Su Jefe/Gerente estimula su desarrollo profesional?		X	
¿Considera que en el Comercial existe un ambiente laboral ideal?	X		
¿En este último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en su lugar de trabajo?	X		
¿Lleva organización en su trabajo, registro por algún medio digital o físico, para desempeñar su rol?	X		
¿Sus opiniones son consideradas al momento de realizar las actividades?	X		
¿Recibe capacitaciones para estar al día en las normas tributarias y contables?			X



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

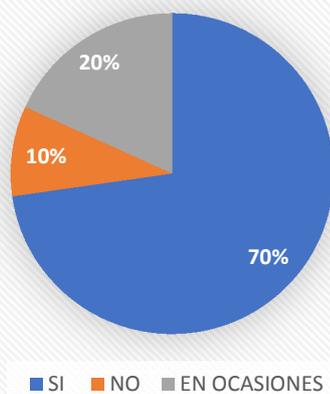
La encuesta #4 se realizó a la Contadora. Su trabajo consiste en recibir, clasificar y almacenar las facturas de compras y ventas, llevar el correcto registro de las transacciones y estar al día con los organismos de control. La encuesta realizada se distribuyó en 10 preguntas relacionada con su función como despachador #1 de las cuales un 80% fueron afirmativas, un 10% neutras y un 10% negativas.

El resultado obtenido en la encuesta nos detalla que la función que el cumple hasta el momento la contadora, si está siendo llevada de manera correcta. Adicional cabe mencionar que como punto crítico se encontró que no existe crecimiento profesional, es decir no se lo incentiva a cursos relacionados al puesto de trabajo que conlleva la contadora, adicional en el año 2020 no se realizó ni una capacitación respecto a la nueva normativa tributaria y contable.

Tabla 5: Encuesta realizada a la Auxiliar Contable

PREGUNTAS	SI	NO	EN OCASIONES
¿Tiene claro lo que la Distribuidora espera de su trabajo?	X		
¿Posee los materiales y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de forma correcta?	X		
¿Cuenta con algún documento que evidencie, la entrega de la mercadería?	X		
¿Se tiene documentación de respaldo de todas las transacciones?			X
¿Se realizan controles en las actividades contables?			X
¿Se controla los tiempos de las obligaciones con los organismos de control?	X		
¿En este último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer en su lugar de trabajo?		X	
¿La contabilidad es llevada bajo un sistema contable?	X		
¿Considera que el manejo de la gestión administrativa podría ser mejorado?	X		
¿Se realiza un trabajo equitativo con la contadora?	X		

## ENCUESTA #5 AUXILIAR CONTABLE 1



*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

La encuesta #5 se realizó a la auxiliar contable. Su trabajo consiste en recibir, clasificar y registrar las transacciones diarias, presentada en la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A, de acuerdo con su actividad comercial. La encuesta realizada se distribuyó en 10 preguntas relacionada con su función, en esta se enfocó un poco más a la actividad como tal. Los resultados obtenidos un 70% fueron afirmativas, un 20% neutras y un 10% negativas.

El resultado obtenido en la encuesta nos detalla que la función que el cumple hasta el momento la auxiliar contable, si está siendo llevada de manera adecuada, sin embargo, se podría mejorar, mediante el uso de dispositivos digitales, para de esta manera, se pueda respaldar la información de una manera más fácil y menos ostentosa. Adicional se debe realizan controles en las actividades contables, puesto que, si se lo hace en ocasiones, puede ocasionar que no se cumplan los objetivos.

### 2.3.3. Check list

Un check list es una herramienta de ayuda en el trabajo que se diseña para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano. La autora utilizó el mismo como técnica de levantamiento de información puesto que ayuda a asegurar la consistencia y exhaustividad en la realización de una tarea en la Distribuidora.

*Tabla 6: Check List a Dispropesca S.A.*

<b>CHECK LIST A LA DISTRIBUIDORA PROCESADORA DE PESCA DISPROPESCA. S.A.</b>		
<b>DIRIGIDO A LA ÁREA</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	
<b><u>ACTIVIDADES</u></b>	<b><u>CUMPLE</u></b>	<b><u>NO CUMPLE</u></b>
Posee los materiales y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de forma correcta	X	
Posee papeles legales al día, como: escrituras, permiso de bomberos, permiso de funcionamiento, luz, agua, entre otros.	X	
Posee políticas que permita a los trabajadores conocer sus funciones		X
Posee estándares para reclutar personal para diferentes puestos de trabajos		X
Posee registros de controles administrativos realizados con anterioridad		X
Posee obligaciones al día con organismos de control como SRI, IESS, entre otros	X	
Existe control de los procesos operativos		X
Posee manual de procedimiento y funciones que guie las labores de cada colaborador		X
Existe programa contable en que se registre la actividad de la empresa	X	
Se posee registro de compras	X	

*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana.*

### 2.3.4. FODA

El presente proyecto de investigación mediante las técnicas utilizadas, en este caso las encuestas y el check list, se pudo determinar los puntos débiles y las oportunidades de mejoras, para mejorar los procesos operacionales. Es por ello que en el siguiente análisis FODA damos a conocer aquellos puntos positivos y negativos, tanto internos como externos.

#### **Ilustración 2: Análisis FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adecuada infraestructura.</li><li>2. Excelente ambiente laboral</li><li>3. Clientela fidelizada.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Equipo tecnológico que facilite el control de la gestión administrativa.</li><li>2. Capacitaciones de organismos externos e implementación de normativas. Eje: ISO 9001:2015.</li><li>3. Diversificación de productos relacionados.</li></ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los procesos son realizados de forma empírica debido a la falta de manuales de procedimientos.</li><li>2. Falta de capacitación al personal.</li><li>3. No tienen buen control de las actividades operativas, ni de tiempo laboral en sus trabajadores.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estado de excepción, declarado por situaciones especiales, terremotos, pandemias, entre otros.</li><li>2. Políticas cambiantes de parte del Gobierno Central.</li><li>3. Cambio de autoridades locales y nacionales.</li></ol>

*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana.*

## 2.4. Población

La población para varios autores es definida de maneras diferentes, es por ello por lo que el autor (Arias, 2006) define la población o población objetivo como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio.” (pág. 81)

Como población universal, se toma en consideración a todo el personal de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi.

**Tabla 7: Población**

<b>PERSONAL</b>	<b>NÚMERO</b>
Presidente	1
Gerente General	1
Administradora	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana*

## 2.5. Muestra

La muestra que se tomará en el proyecto de investigación será la que determine la problemática a tratar en el mismo. Esta será tomada en base a la población del campo de estudio. En este caso será el total de los colaboradores que tiene la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A. Es por ello por lo que es necesario definir el significado de lo que es una muestra.

Según el autor (Hernandez, 2008) define que “la muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.” (pág. 562)

*Tabla 8: Muestra*

<b>PERSONAL</b>	<b>NÚMERO</b>
Presidente	1
Gerente General	1
Administradora	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

*Fuente: Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.*

*Autora: Loor Navarrete Karen Dayana.*

## **2.6. Interpretación de resultados**

Las técnicas utilizadas en el proyecto de investigación para la recolección de datos fueron esencialmente las encuestas enfocadas a la muestra, que en este caso fue la misma población, conformada por el presidente, Gerente General, Administradora, Contadora y Auxiliar Contable. La muestra escogida fue pequeña, debido al hecho de que, en el año 2020, la Distribuidora como tal, disminuyó personal debido a la gran afectación que trajo consigo la pandemia del Covid-19.

Adicional se conoce que el hecho de que una muestra sea grande no necesariamente cumple con el requisito de representatividad, pues esta cualidad depende de muchos factores y no sólo del tamaño, sino del diseño del muestreo de cómo se seleccionará a los componentes de la muestra. De la misma razón cuando una población es pequeña se considera su totalidad para así asegurarnos de tener el 100% de efectividad. Es por ello que se realizó las cinco encuestas enfocadas a todo el personal vigente que labora en la Distribuidora,

Como otra técnica de recolección de datos, encontramos el check list, el cual es conocido como una lista de control, listas de chequeo, check-list u hojas de verificación. Aquella técnica, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Título**

Diseño de un manual de funciones y procedimientos aplicado a la Gestión Administrativa de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, provincia de Manabí.

### **3.2. Fundamentación de la propuesta**

Mediante la investigación realizada a la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, provincia de Manabí. Se ha podido determinar que la Distribuidora carece de un manual de funciones y procedimientos documentados para llevar a cabo de manera adecuada las actividades contables y administrativas.

Por esta razón la presente propuesta consiste en diseñar un manual de funciones y procedimientos para la gestión administrativa que se adapte a las necesidades de la Distribuidora para mejorar su incidencia en los procesos administrativos. Podemos establecer parámetros fundamentados en este manual, el cual permitirá que los procesos en el área se realicen de manera estandarizada y no se ejecuten operaciones empíricamente, la gerencia podrá hacer uso este manual como sea necesario en el desenvolvimiento de las funciones, para los subordinados luego del respectivo estudio de esta propuesta y la aprobación de esta en gerencia.

### **3.3. Objetivo de la propuesta**

#### **3.3.1 Objetivo General**

Elaborar un Manual de Funciones y Procedimientos, para generar información administrativa razonable y que cumpla estrictamente con los órganos de control en la Distribuidora Procesadora de Pesca Disropesca S.A. del Cantón Montecristi.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer organigrama de la Distribuidora Procesadora de Pesca Disropesca S.A. del Cantón Montecristi.
- Asignar funciones para el personal involucrado en las actividades administrativas de la Distribuidora Procesadora de Pesca Disropesca S.A. del Cantón Montecristi.
- Detallar los procesos para las actividades administrativas de los diferentes trabajadores.
- Establecer los lineamientos exigidos para la elaboración del manual de funciones y procedimientos.
- Capacitar al personal de la Distribuidora, para que pueda operar bajo la guía del manual de gestión administrativa.

Mediante la propuesta planteada se cumplirá con los objetivos específicos establecidos para la Distribuidora. Por ello de manera adicional se detalla las factibilidades que dan paso a la propuesta.

### **3.4. Factibilidades**

#### **3.4.1. Factibilidad Organizacional**

Según el autor (Macias, 2011) “La Factibilidad Organizacional se refiere a la presencia de las condiciones organizativas necesarias para llevar a cabo los objetivos o metas señalados en un sistema que puede ser un proyecto o un estudio”, es en “Si el sistema puede funcionar en la organización”. Pág. 12.

En este aspecto los trabajadores por medio del manual de procedimiento y funciones conocerán cuáles son sus funciones y actividades por realizar dentro de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi.

#### **3.4.2. Factibilidad legal**

La factibilidad legal se fundamenta en el marco normativo de la norma ISO 9001, la cual es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. Adicional de Normativas Nacionales, como la Constitución de la Republica del Ecuador, Ley de Compañías, entre otras.

### **3.4.3. Factibilidad Social**

La factibilidad Social está relacionada con la capacidad de poder realizarse en la vida real aquello que constituye el objetivo principal del proyecto de investigación, con su solución dada en la propuesta. Aquella mejorará la comunicación efectiva en todas áreas dentro de la Distribuidora, para que así se realicen las funciones de una manera relativa y se cumplan con los objetivos hacia la sociedad.

### **3.4.4. Factibilidad Económica**

La factibilidad económica es el análisis de los costos e ingresos de un proyecto en un esfuerzo por determinar si resulta o no lógico y posible poder completarlo. Es un tipo de análisis de costo-beneficio del proyecto examinado, que evalúa si es posible implementarlo

En este aspecto se busca mejorar la gestión administrativa por medio de un instructivo, denominado manual de funciones y procedimientos. En el mismo se detalla el último punto el costo del manual, el cual dependerá de la máxima autoridad su aplicación, uso y pago.

### **3.4.5. Factibilidad Tecnológica**

Como factibilidad tecnológica, se dispone de un sistema informático y contable denominado Genesis. El sistema aparte de ser contable también brinda facultades como ser multiempresa, multisucursal y multibodega utilizado particularmente para las necesidades de la empresa. Este sistema integral está orientado al procesamiento de datos y administración de la información.

# MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

*Distribuidora Procesadora de  
Pesca Dispropesca S.A. del  
Cantón Montecristi.*





## Índice General

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objetivos
  - 3.1. Objetivo general
  - 3.2. Objetivo específico
4. Alcance
5. Marco legal
6. Filosofía corporativa
7. Organigrama
8. Funciones, procedimientos y Diagramas de Flujos
9. Cronograma de aplicación del manual-Plan de Acción
10. Costo del manual

Los manuales deben ser componentes del sistema de gestión administrativa de la Distribuidora, el mismo que será utilizado para obtener información ordenada, sistemática, detallada e integral que contiene el procedimiento adecuado y responsabilidades de acuerdo a las políticas, funciones y procedimientos de las actividades que realiza los trabajadores de la misma. Es por ello que es de suma importancia la aplicación para mejorar la gestión administrativa de la Distribuidora y Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi.



## **1. Introducción**

Se trata de un documento en el cual se describen ciertas actividades, importantes, críticas o todas aquellas actividades que considera necesarias una organización. Este manual representa la documentación de uno o varios procesos en una empresa.

El manual de funciones y procedimientos presentados describe los procedimientos y/o lineamientos que debe seguir el personal administrativo y contable, desde el presidente, Gerente General, Administrador, Contadora y la Auxiliar Contable de la Distribuidora para llevar a cabo su trabajo, además de fortalecer la sistematización del trabajo.

El presente manual de funciones y procedimientos, enfocados a mejorar la gestión administrativa inicia con una breve reseña histórica de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, luego se formulan los objetivos y el alcance del documento, continuando con la base legal en la que se asienta, para llegar a la descripción de las funciones del personal que realizara tareas para la mejora de la gestión administrativa, mediante la estructuración del organismo y el manual de funciones, posteriormente se delinearán las políticas, misión, visión y se describen los pasos para efectuar tareas de gestión administrativa.



**Sección Tercera**

**Formas de Trabajo y su retribución**  
**3. Objetivo del manual**

**(Constitución de la República del Ecuador, 2015) Art. 325.** El Estado garantizará

**3.1. Objetivo General**

El **Cantón de Montecristi**, provincia de **Azuay** aprobó las modalidades de trabajo en el año **2018**, aplicando el manual de funciones y procedimientos, para general **información**

dependencia a **añadir** **manuales** **incluyendo** **de labores** **de alto** **costo** **o** **merced** **de** **representante** **legal** **de** **la** **Sociedad** **Limitada** **de** **los** **Asiados** **de** **la** **Distribuidora** **Procesadora** **de** **Pesca** **Dispropesca** **S.A.** **del** **Cantón** **Montecristi**.

encuentra ubicado en la Casa 08, diagonal al Colegio Julio Pierregrose, mz s/n conjunto

la constitución ecuatoriana tiene aspectos muy importantes que favorecen a las

s/n bloque s/n edificio s/n piso 0, carretero s/n, km s/n, camino s/n, celular 0993236445.

empresas hoy en día, se puede decir que es una de las constituciones más completas, email **Establecimiento@gramadelaDistribuidoraProcesadoraDePescaDispropesca** que establece beneficios específicos para la ciudadanía en general.

S.A. del Cantón Montecristi.

Tiene como actividad principal la distribución y producción de la **pesca de agua** **Superintendencia de Compañías**, **Administrador, Contador y Auxiliar Contable**

costera: extracción de peces, crustáceos y moluscos marinos, tortugas, erizos de mar.

**LEY DE COMPAÑIAS**  
 • Aplicar el manual y capacitar al personal de la Distribuidora, para que pueda operar bajo la guía de este manual.

**(Superintencia de Compañías, 2017). Art. 2.- Hay cinco especies de compañías** como a la preparación y conservación del pescado: Recolección de otros materiales y

**de comercio saber:**  
 organismos marinos: perlas naturales, esponjas, corales y algas. Pescas en aguas

interiores, extracción de peces, crustáceos de agua dulce. Actividades de acuicultura

El manual de procedimientos y funciones entrará a regir las actividades

del mar o en tanques de agua salada, cría de peces incluidos la cría de peces correspondientes a la gestión administrativa en la Distribuidora Procesadora Pesca

ornamentales **pañías de Economía del Trabajo**; **la compañía** **en** **trabajo** **como** **Sociedad** **Dispropesca** **S.A.** **del** **Cantón** **Montecristi**, desde su aprobación por el presidente, lo cual

• **la compañía de economía mixta**  
 bajo el control de la Superintendencia de Compañías y es obligada a llevar contabilidad. beneficiará a todo el personal y a todos los clientes que solicitan los servicios de la

**Estadísticas de 2019** **se** **pañías** **constituye** **personas** **jurídicas** **de** **la** **misma** **es** **además** **la** **compañía** **disidentaria** **de** **la** **actividad** **participación** **pas** **ionada** **por** **la** **pandemia**

del Covid-19.

## 5. Marco legal

*Su base legal está amparada por los siguientes organismos de control:*

### **Constitución del Ecuador**

#### **Sección Octava Trabajo y Seguridad Social**

**(Constitución de la República del Ecuador, 2015) Art. 33.-** *El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. P.29.*

#### **Sesión Quinta Régimen Tributario**

**(Constitución de la República del Ecuador, 2015) Art. 300.-** El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables. P. 145.



**Funciones del/la Gerente General**

**Funciones, procedimientos y diagrama de flujos para el/la Contador/a y Auxiliar**

**6. Filosofía Corporativa**

La Gerente General tiene como objetivo dirigir, coordinar y administrar los recursos Contable.

**Misión de la Distribuidora** para alcanzar la excelencia en la gestión administrativa de la

El presente manual detalla los procedimientos y funciones que debe cumplir la Distribuidora, las ventas, las compras, los procesos y procedimientos para esta Distribuidora. Por ello tanto la contadora como la auxiliar contable debe asegurar que la gestión, calidad, precio y valor funcional de la Distribuidora.

Los diferentes procedimientos se realicen de la mejor manera.

**Visión de la Distribuidora**

Funciones:

Por medio de la sistematización de las actividades y la identificación de los procesos Ser reconocidos a nivel provincial y nacional como la primera Distribuidora de

- Adoptar las medidas que entienda necesarias para el cumplimiento de los productos de mar, con la mejor calidad y al mejor precio del mercado.

operaciones y por ende los resultados. A continuación, detalles de diferentes

**Valores de la Distribuidora**

procedimientos contables y administrativos, indispensables para la Distribuidora.

- Supervisar y evaluar permanentemente, en cuanto a la eficiencia y eficacia La filosofía de actuación y el éxito a la hora de lograr objetivos del equipo de la

**Procedimientos de Control para registrar ingresos y egresos**

Distribuidora, es un fiel reflejo de los valores de cada colaborador, los cuales son los

El área de Contabilidad es una parte vital de la Distribuidora, que asegura que

en ella los procesos administrativos se estén realizando de la manera correcta

- Respeto: Buscar la armonía y buena relación con compañeros de trabajo, entregados y apreciados estos y empleados, estos miembros de recursos humanos

obtenidos de las operaciones que se genera en las operaciones de negocio. Por ejemplo,

- Disciplina: Cumplir con los compromisos adquiridos.

El personal que labora dentro de esta área debe mantenerse actualizado

- Desarrollo: Realizar un esfuerzo constante por adquirir conocimientos y los billetes falsos, de accidentes laborales, entre otros.

constantemente y conocer todas las Leyes, reglamentos, decretos y normas

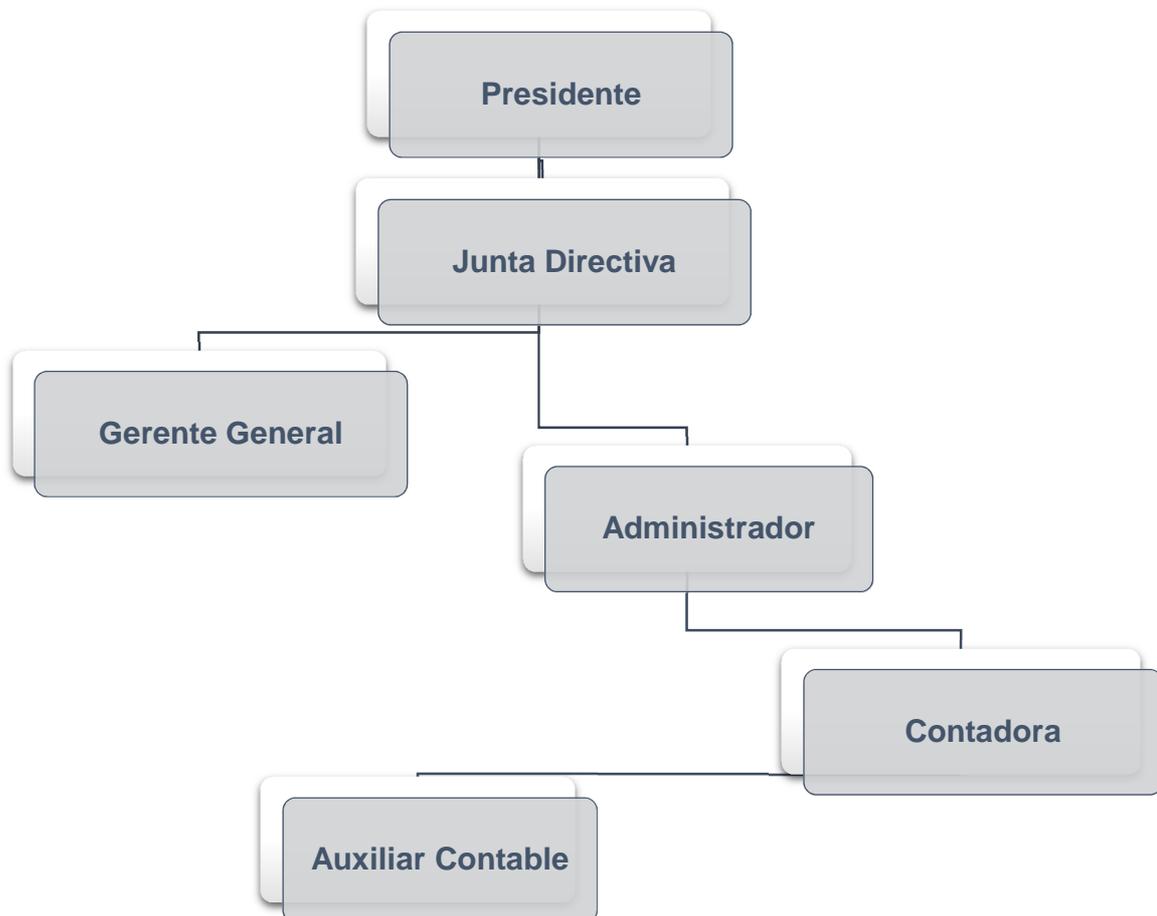
relacionados con la contabilidad del giro del negocio para poder obtener un registro de Distribuidora generando un ambiente de productividad.

información veraz y consistente.

- Servicio: Exceder las expectativas de atención a nuestros clientes.

## 7. Organigrama Estructural

La Distribuidora y Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, cuenta actualmente con cinco trabajadores, debido a la disminución de la actividad comercial ocasionada por la pandemia del Covid-19. A medida que la actividad mejore se debe ir incrementando personal para las actividades que demande la Distribuidora.



**Fuente:** Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca. S.A.

**Autora:** Loor Navarrete Karen Dayana.



## **8. Funciones, procedimientos y diagramas de flujos**

### **Funciones del/la presidente/a**

El presidente de la empresa es la máxima autoridad inmediata. Se encuentra ubicado entre los niveles más altos de la organización y sus funciones son:

- Dirigir y controlar el funcionamiento de la compañía, tanto la matriz como la sucursal, si lo llegase a ver.
- Representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad, también convoca y preside las reuniones.
- El presidente es el representante Legal de la Coalición Empresarial, para todos los actos judiciales y extrajudiciales.
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.

### **Capacidades y destrezas:**

Capacidad de Liderazgo. Capacidad Comunicacional. Planificación y Gestión. Toma de Decisiones Capacidad de Análisis. Recopilación de datos. Pensamiento Analítico y Crítico. Control y Monitoreo.



- Revisar que los permisos de funcionamientos estén en regla y en orden con todos los organismos de Control, como el Servicio de Rentas Interna, Cuerpo de Bombero, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de trabajo y otros relacionados.
- Analizar las inversiones para optimizar los recursos humanos y/o financieros con los que cuenta la Distribuidora.

#### **Funciones del/la Administrador/a**

El/la **Administrador/a** es aquel/la que se encarga de administrar, planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todas las actividades, relacionadas con la administración de los recursos humanos y financieros de la Distribuidora.

#### **Funciones:**

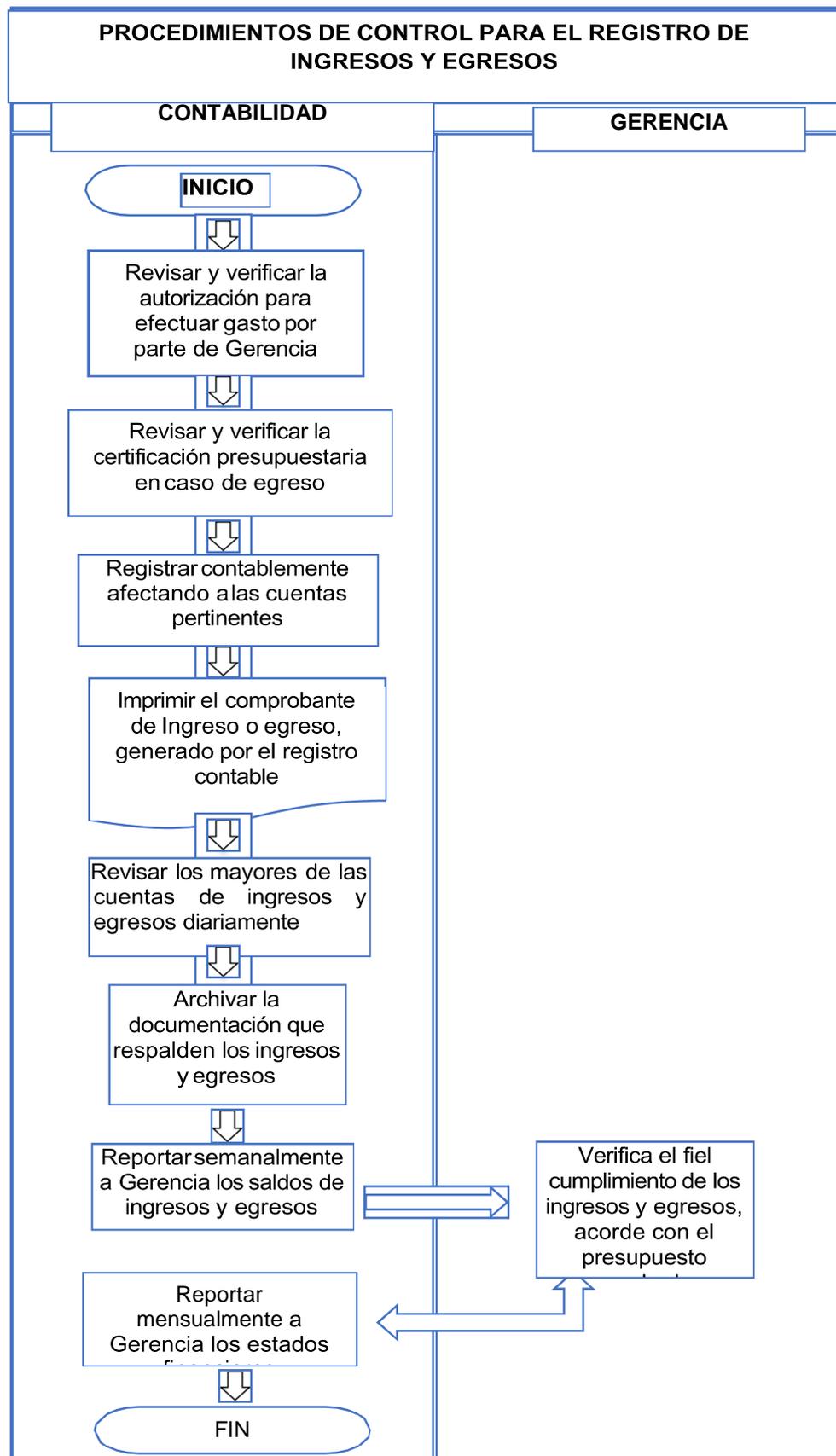
- Realizar visitas técnicas por lo menos una vez al mes.
- Coordinar la recepción de productos en bodega.
- Elaborar procedimientos de control, como check list que determinen el grado de cumplimiento de las actividades e inventarios que detallen lo que realmente se encuentra en bodega.
- Realizar un check list mensual, de todas las actividades de la empresa, tanto las actividades administrativas (pago de proveedores, arqueos de caja, cobro a cliente, entre otras).



**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y  
EGRESOS**

**AREA: CONTABILIDAD**

➤ Revisar y verificar la autorización para efectuar el gasto por parte de Gerencia	Contabilidad
➤ Revisar y verificar la certificación presupuestaria en el caso de egresos.	Contabilidad
➤ Registrar contablemente afectando a las cuentas pertinentes	Contabilidad
➤ Imprimir el comprobante de ingreso o de egreso, generado por el registro contable efectuado.	Contabilidad
➤ Revisar los mayores de las cuentas de ingresos y egresos diariamente	Contabilidad
➤ Archivar toda la documentación fuente que respalden los ingresos o egresos.	Contabilidad
➤ Reportar semanalmente a Gerencia los saldos de ingresos y gastos.	Contabilidad
➤ Verifica el fiel cumplimiento de los ingresos y gastos, estén acorde con el presupuesto aprobado de la compañía	Gerente
➤ Reportar mensualmente a la Gerencia los estados financieros	Contabilidad





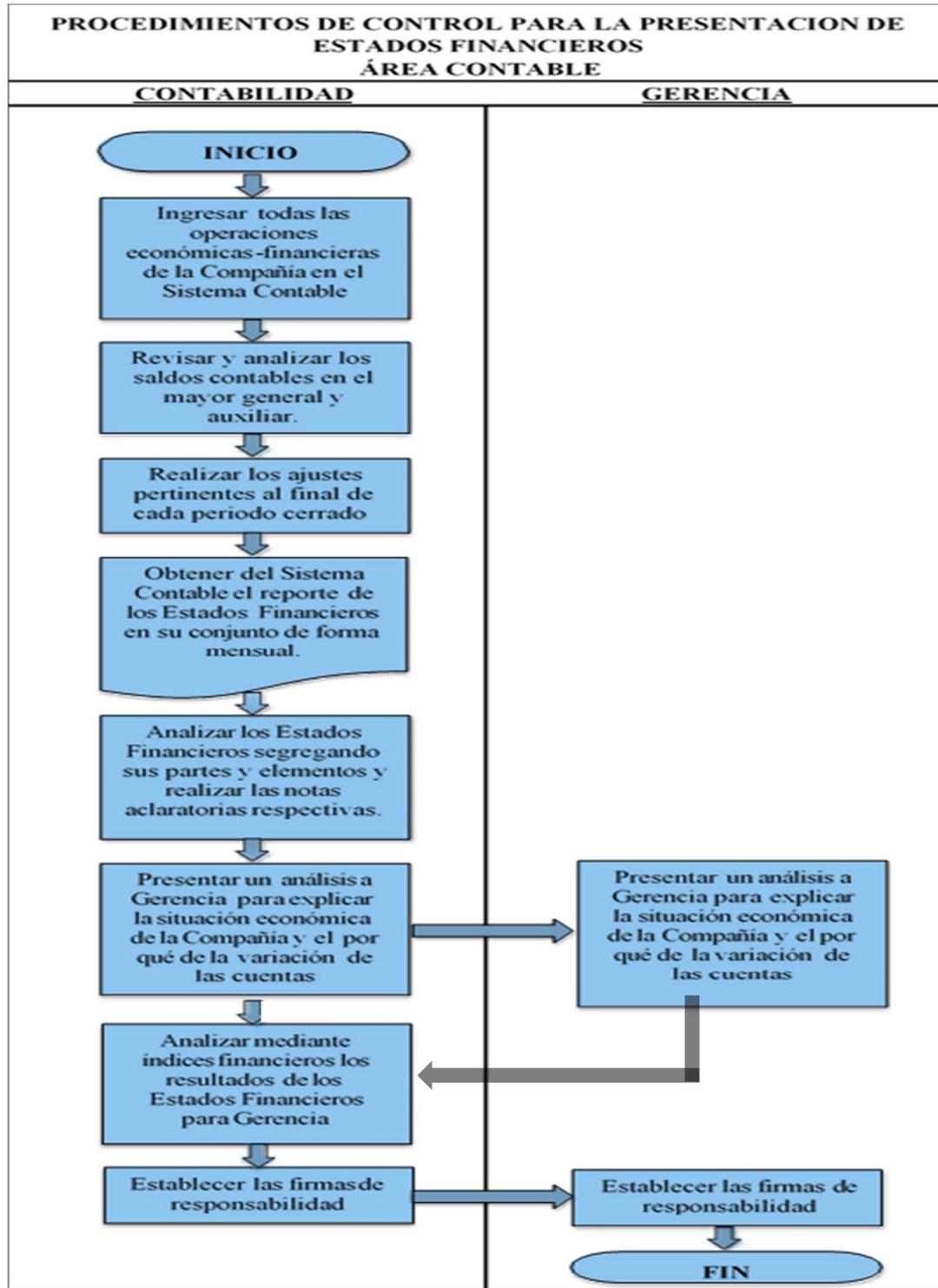
**Procedimientos de Control para la Presentación de Estados Financieros.**

<b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA LA PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	
<b>AREA: CONTABILIDAD</b>	
<u>DESCRIPCION</u>	<u>RESPONSABLE</u>
➤ Ingresar todas las operaciones económicas-financieras de la Distribuidora en el Sistema Contable	Contabilidad
➤ Revisar y analizar los saldos contables en el mayor general y auxiliar	Contabilidad
➤ Realizar los ajustes pertinentes al final de cada periodo cerrado.	Contabilidad
➤ Obtener del Sistema Contable el reporte de los Estados Financieros en su conjunto de forma mensual.	Contabilidad
➤ Analizar los Estados Financieros segregando sus partes y elementos y realizar las notas aclaratorias respectivas.	Contabilidad
➤ Presentar un análisis a Gerencia para explicar la situación económica de la Operadora y el porqué de la variación de las cuentas	Contabilidad- Gerencia
➤ Analizar mediante índices financieros los resultados de los Estados Financieros para que Gerencia tenga una mejor visualización para la toma de decisiones.	Contabilidad
➤ Establecer las firmas de responsabilidad	Contabilidad- Gerencia



**Políticas para la Presentación de Estados Financieros.**

- Hasta el 03 de cada mes se deberá presentar los Estados Financieros del mes inmediato anterior.
  
- Los estados financieros que se deberán presentar mensualmente son:
  1. Estado de Situación Financiera.
  2. Estado de Resultados Integral
  3. Estado de Cambios en el Patrimonio.
  4. Estado de Flujo de Efectivo.
  5. Notas a los Estados Financieros.
  
- Los Estados Financieros deben presentar de manera razonable y real la situación económica de la Operadora del resultado de sus operaciones y flujos de efectivo de acuerdo a las exigencias de las NIIF para Pymes.
  
- Para realizar cambios en el Plan de Cuentas o la codificación de las partidas, deberá justificarse y autorizarse por Gerencia. Todos los Estados Financieros deberán tener las firmas de responsabilidad; estableciendo elaboración, revisión y aprobación.
  
- La información reflejada en los Estados Financieros deberá ser revisada y aprobada para poder tener total confiabilidad en que los resultados arrojados son prudentes, neutrales, reflejan la naturaleza de las transacciones en su totalidad y están completos en todos los aspectos importantes para de esta manera poder contribuir a la toma de decisiones adecuadas por Gerencia.



### **Perfil básico del/la contador/a**

El/la contador/a es responsable de la planificación, dirección, supervisión y control de las operaciones contables de la empresa, velando por mantener actualizados sus estados financieros, y cumplir con las obligaciones tributarias y las disposiciones legales emitidas por los organismos de control.

- Educación mínima requerida. CPA
- Iniciativa y criterio para ejecutar su trabajo.
- Capacidad analítica y liderazgo

### **Descripción funcional**

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los activos del departamento.
- Emitir estados financieros oportunos, confiables y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y otras disposiciones vigentes.
- Declarar, mensualmente los impuestos, retenciones en la fuente y el IVA, para velar por el pago oportuno.
- Verificar el cumplimiento de obligaciones fiscales, la preparación de la información y los informes mensuales y anuales.
- Responsable por la entrega oportuna de balances exigidos por la gerencia y entidades de control y vigilancia.
- Estar actualizado sobre las leyes y normas en materia contable.

### 9. Cronograma de aplicación del manual-Plan de Acción

El manual planteado en la propuesta no ha sido aplicado debido a que, en el año en curso, 2021, las actividades continúan paralizadas en su 50% por la crisis sanitaria originada por el COVID-19 a nivel mundial. Por este motivo se planifica la aplicación del manual para los meses que el presidente de la Distribuidora lo crea necesario y cuente con los recursos necesarios para su aplicación.

Su plan de acción se da mediante un cronograma de la siguiente manera:

<b>ACCIONES</b>	<b>PERIODO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Aprobación del Gerente y presidente	1 mes	Estudiante-Empresa	S/N
Presentación y sociabilización a todo el personal	1 mes	Estudiante-Empresa	S/N
Aplicación del Manual en la Operadora	6 meses	Estudiante-Empresa	S/N
Comunicación de resultados	1 mes	Estudiante-Empresa	S/N
Seguimiento	En adelante	Estudiante-Empresa-Auditor Externo o Interno	S/N



**10. Costo del manual**

<u>Implementos</u>	<u>Detalle</u>	<u>Costo Unitario</u>	<u>Costo Total</u>
Impresiones			<b>\$ 100.00</b>
	<i>Manual de procedimiento y funciones</i>	\$80.00	
	<i>Herramientas de trabajo</i>	\$20.00	
Activos Fijos			<b>\$ 1100.00</b>
	<i>Marketing</i>	\$100.00	
	<i>Programa Contable</i>	\$300.00	
	<i>Dos Laptops</i>	\$700.00	
Capacitaciones Anuales			<b>\$ 200.00</b>
Otros Gastos			<b>\$ 100.00</b>
<b>TOTAL DEL MANUAL</b>			<b>\$ 1500.00</b>
<p><b>Consideración:</b> El costo de no tener manuales podría ser equivalente al desperdicio global que genera la Distribuidora.</p> <p>El siguiente manual documenta las actividades y procesos que desarrolla cada una de las personas de la Distribuidora y Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi.</p>			

## Conclusiones

- No se cuenta con un manual de funciones y procedimientos, que detalle las responsabilidades y actividades por realizar los trabajadores de la Distribuidora.
- La estabilidad laboral de las Contadora es muy limitada, las mismas no duran ni un año, lo que ocasiona que las actividades de contabilidad se vean afectadas.
- La implementación de políticas dentro de la Distribuidora es carente, lo que implica que no lleven un control en las actividades relacionadas con el área contable, como ejemplo; arqueos sorpresivos, constantes y permanentes, por cuanto no han sido dispuestos y/o planificados por la Gerencia General, esto ha generado que los recursos económicos no sean dirigidos eficientemente.
- No existe control de tiempo trabajado.
- No existe capacitaciones continuas.

## Recomendaciones

Para lograr una eficiente gestión administrativa en Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, los responsables de los procesos deben contar con el conocimiento de que las actividades que realizan estén lo más optimas posibles. Es por esto que el siguiente proyecto de investigación recomienda lo siguiente:

- Implementar el manual planteado servirá como una herramienta útil para mejorar las operaciones de la Distribuidora Procesadora de Pesca Dispropesca S.A. del Cantón Montecristi, además de permitir adecuar la planificación, organización, dirección, control y mejora continua de la Distribuidora Dispropesca S.A.
- Analizar al momento de contratar a la/el contador/a de la empresa, que cumpla con el perfil descrito en el manual.
- Realizar la ejecución de arqueos sorpresivos, periódicos y permanentes, a fin de asegurar que los ingresos correspondan a los realmente facturados.
- Supervisar y controlar permanentemente, en cuanto a la eficiencia y eficacia del tiempo de los trabajadores, por medio de la ubicación enviada a un grupo de WhatsApp, o cualquier medio digital vigente como biométricos.
- Gestionar capacitaciones a los empleados por los menos dos veces al año, las capacitaciones que sean relacionadas con el giro del negocio. Por ejemplo, de servicios al cliente, de mejor gestión del inventario, de cómo detectar los billetes falsos, de accidentes laborales, de buenas prácticas de higiene, entre otros.

## Bibliografías

- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN .
- Arellano, E. I. (2011). *Metodos y Diseño de Investigación*. Riobamba. Obtenido de [http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=5420#.XVYBhOhKjIU](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=5420#.XVYBhOhKjIU)
- Arias, F. G. (2006). *Estudios sobre las características socioeconomicas de la poblacion*. QUITO. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4400340.pdf>
- Bribiescas, F. A. (2011). *OPTIMIZACION DE LA PRODUCTIVIDAD*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v4n2-2011/RIAF-V4N2-2011.pdf#page=103>
- Briones, A. M. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA RECOL PLASTIC S.A. DEL CANTÓN PUEBLO VIEJO PARROQUIA SAN JUAN*. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.
- Campi, K. E. (2016). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar los Procesos Organizacionales en FEDERIOS*. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES .
- Carrillo, J. (2017). Obtenido de <https://foda-dafo.com/analisis-pestes>
- Castillo, M. F. (2015). *LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA MEJORA CONTINUA HACIA LA CALIDAD EN LA EMPRESA MATAGALPA COFFEE GROUP, EN EL MUNICIPIO DE MATAGALPA, DEPARTAMENTO DE MATAGALPA, 2013-2014* .
- Cerón, C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Chiavenato, J. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
- Coca, A. (09 de mayo de 2015). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/264767731/Clases-de-Control-Interno>
- Constitución de la República del Ecuador. (2015). Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2014). *400 Actividades de Control* (Vols. Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Fundación IASC (NIC 8). (2016). *NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las*. Obtenido de <http://www.auditingtax.com/downloads/NIC%208%20-%20Políticas%20Contables,%20Cambios%20en%20las%20Estimaciones%20Contables%20y%20Errores.pdf>
- Hernandez. (2008). *Política fiscal y estrategia*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis->

- doctorales/2012/eal/seleccion\_muestra.html
- Hitt, Black, & Porter. (2006). *Estructura de una organización*.
- Jhonson, T. (2001). Obtenido de <http://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Kotler, P. (2008). *Fundamentos del Marketing*. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-marketing-8aa-ed/9789702611868/1209430>
- Londoño, J. (2011). *Configuración Institucional del Departamento del Valle*. Centro de Investigación de la Facultad de Derechos y Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n8/n8a10.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia SEXTA EDICION*. Universidad de California, Los Angeles. Obtenido de <https://decisiondelconsumidor.files.wordpress.com/2017/07/marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Macias, U. (2011). *Modelo de Gestion de Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de <file:///C:/Users/hrist/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionDeLaCalidadEnElServicioAlCliente-5983192.pdf>
- Mantilla, S. A. (2018). AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO. En S. A. Mantilla.
- Márquez, G. R. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*.
- Mero, J. R. (2017). “*Determinación de un Sistema de Gestión de Talento Humano para optimizar el Recurso en la Empresa Sevecer S.A. ubicada en la Ciudad de Manta*”.
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Pinilla, J. O. (2013). *Ciencias Basicas Matemáticas y estadística*. Ediciones de la U IS. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=PINILLA+JORGE+ORTIZ+POBLACION&rlz=1C1CHBF\\_esEC855EC855&oq=PINILLA+JORGE+ORTIZ+POBLACION&aqs=chrome..69i57j33.3184681j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=PINILLA+JORGE+ORTIZ+POBLACION&rlz=1C1CHBF_esEC855EC855&oq=PINILLA+JORGE+ORTIZ+POBLACION&aqs=chrome..69i57j33.3184681j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Santillana. (1983). *Diccionario de Ciencias de la Educación, Vol. 1*. Mexico.
- Schnarch, A. (2011). *Marketing de Fidelización SEGUNDA EDICION*. ECO EDICIONES. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-de-fidelización-2da-Edición.pdf>
- Sevilla, A. (2008). La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado. Obtenido de <https://economipedia.com/author/sevillaa>
- Statementon Auditing Estándar – SAS (NAGAS). (2015). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

# Anexos

## Anexo 1: Registro Único de Contribuyente

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 08/01/2018  
**NOMBRE COMERCIAL:** DISPROPECA S.A **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE PESCA DE ALTURA Y COSTERA: EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS MARINOS, TORTUGAS, ERIZOS DE MAR, ASCIDIAS Y OTROS TUNICADOS, ETCÉTERA.  
 ACTIVIDADES DE BUQUES DEDICADOS TANTO A LA PESCA MARINA COMO A LA PREPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PESCADO.  
 RECOLECCIÓN DE OTROS MATERIALES Y ORGANISMOS MARINOS: PERLAS NATURALES, ESPONJAS, CORALES Y ALGAS.  
 PESCA EN AGUAS INTERIORES, EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS DE AGUA DULCE.  
 ACTIVIDADES DE ACUICULTURA EN AGUA DEL MAR O EN TANQUES DE AGUA SALADA: CRÍA DE PECES ORNAMENTALES MARINOS.  
 EXPLOTACIÓN DE CRIADEROS DE CAMARONES (CAMARONERAS), CRIADEROS DE LARVAS DE CAMARÓN (LABORATORIOS DE LARVAS DE CAMARÓN).  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: MANABI Canton: MANTA Parroquia: MANTA Ciudadela: CONJUNTO TERRANOVA Numero: CASA 8 Referencia: DIAGONAL AL COLEGIO JULIO PIERREGROSSE Manzana: S/N Conjunto: S/N Bloque: S/N Edificio: S/N Piso: 0 Carretero: S/N Kilometro: S/N Camino: S/N Celular: 0993296445 Email: joseamandolooor@hotmail.com Telefono Trabajo: 052678616

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 24/01/2018  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE PESCA DE ALTURA Y COSTERA: EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS MARINOS, TORTUGAS, ERIZOS DE MAR, ASCIDIAS Y OTROS TUNICADOS, ETCÉTERA.  
 ACTIVIDADES DE BUQUES DEDICADOS TANTO A LA PESCA MARINA COMO A LA PREPARACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PESCADO.  
 RECOLECCIÓN DE OTROS MATERIALES Y ORGANISMOS MARINOS: PERLAS NATURALES, ESPONJAS, CORALES Y ALGAS.  
 RECOLECCIÓN DE OTROS MATERIALES Y ORGANISMOS MARINOS: PERLAS NATURALES, ESPONJAS, CORALES Y ALGAS.  
 PESCA EN AGUAS INTERIORES, EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS DE AGUA DULCE.  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: MANABI Canton: MONTECRISTI Parroquia: EL COLORADO Ciudadela: MONTERREY Calle: ROSA EDILMA Numero: S/N Referencia: ATRAS DE LA FABRICA DE ASFALTO Email: joseamandolooor@hotmail.com Telefono Trabajo: 052678616 Celular: 0993296445



### REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NÚMERO RUC:** 1391865376001  
**RAZÓN SOCIAL:** DISTRIBUIDORA PROCESADORA DE PESCA DISPROPECA S.A.

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**REPRESENTANTE LEGAL:** LOOR NAVARRETE JOSE ARMANDO  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N **NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:** **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 08/01/2018  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 10/01/2018 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 24/01/2018  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:** **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:**  
 ACTIVIDADES DE PESCA DE ALTURA Y COSTERA: EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS MARINOS, TORTUGAS, ERIZOS DE MAR, ASCIDIAS Y OTROS TUNICADOS, ETCÉTERA.

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
 Provincia: MANABI Canton: MANTA Parroquia: MANTA Ciudadela: CONJUNTO TERRANOVA Numero: CASA 8 Manzana: S/N Conjunto: S/N Bloque: S/N Edificio: S/N Piso: 0 Carretero: S/N Kilometro: S/N Camino: S/N Referencia ubicación: DIAGONAL AL COLEGIO JULIO PIERREGROSSE Celular: 0993296445 Email: joseamandolooor@hotmail.com Telefono Trabajo: 052678616

### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

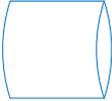
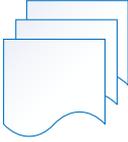
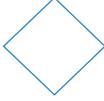
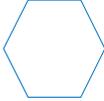
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPE, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

### # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
2	2	0
JURISDICCIÓN \ ZONA 4\ MANABI		

## Anexo 2: Formas para Diagramas de Flujos

FORMAS PARA DIAGRAMAS DE FLUJOS			
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inicio o Finalización:</b> Use esta forma para el primer y último paso de un proceso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Base de Datos:</b> representa el material que circula en el proceso.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso:</b> Esta forma representa un paso típico del proceso. Es la forma más usada en casi todos los procesos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documento:</b> Esta forma representa un paso que da como resultado un documento.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decisión:</b> Esta forma indica un punto en el que el resultado de una decisión indica el siguiente paso. Puede haber varios resultados, pero con frecuencia solo hay dos; si y no.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Datos:</b> esta forma indica que hay información que está entrando desde afuera en el proceso o saliendo de él. Esta forma también se puede usar para representar los materiales y a veces se denomina forma de entrada y salida.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Archivo:</b> representa un archivo común y corriente de la oficina.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Referencia en páginas:</b> este pequeño círculo indica que el paso siguiente (o anterior) se encuentra en otra parte del dibujo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Información verbal:</b> representa los intercambios verbales entre los participantes del proceso.</li> </ul>		