



"Responsabilidad con Pensamiento Positivo"

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CARRERA : INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA : ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES "SÚPER NATURAL" DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS.

AUTOR : Cristina Alexandra Atiencia Mena

TUTOR : magíster Patricia Albuja

2014



EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES
“SÚPERNATURAL”

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------|
| <u>CAPÍTULO I</u> | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 1.1 EFICIENCIA | 8 |
| 1.2 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN | 8 |
| 1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 8 |
| 1.3.1 INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.3.2 ORGANIZACIÓN | 9 |
| 1.3.2.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN | 9 |
| 1.3.2.2 PASOS DE LA ORGANIZACIÓN | 9 |
| 1.4 COMERCIALIZACIÓN | 09-10 |
| 1.5 TALENTO HUMANO | 11 |
| 1.5.1 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 11 |
| 1.5.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO | 11 |
| 1.5.3 PROVISIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL | 12 |
| 1.5.4 NÓMINA | 12 |
| 1.5.5 SALUD OCUPACIONAL | 12 |
| 1.5.6 IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA | 13 |
| 1.6 PRODUCTOS | 13 |
| 1.6.1 ETAPAS DE DECLINACIÓN DEL PRODUCTO | 13-14 |
| 1.7 EMPRESA | 14 |
| 1.7.1 IMPORTANCIA DE LA EMPRESA | 15 |
| 1.7.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS | 15 |
| 1.7.3 POR LA ACTIVIDAD QUE CUMPLE | 15 |
| 1.7.4 POR EL TAMAÑO | 15 |
| 1.7.5 POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE | 16 |
| <u>CAPÍTULO II</u> | 17 |
| DIAGNÓSTICO SITUACIONAL | 17 |



| | |
|---|-------|
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA | |
| 2.1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA | 17 |
| 2.2 FACTOR ECONÓMICO | 17-18 |
| 2.3 FACTOR POLÍTICO LEGAL | 18 |
| 2.4 FACTOR SOCIAL | 19 |
| 2.5 FACTOR AMBIENTAL | 19 |
| 2.6 FACTOR TECNOLÓGICO | 19 |
| 2.3 MICROENTORNO | 20 |
| 2.3.1 GEOGRAFÍA | 20 |
| 2.3.2 DEMOGRAFÍA | 20 |
| 2.3.2 COMPETENCIAS | 21 |
| 2.3.3 PRINCIPALES ETNIAS | 21 |
| 2.3.5 PROVEEDORES | 21 |
| 2.3.6 MERCADO | 21 |
| 2.3.7 INTERMEDIABLES | 21 |
| 2.4 AMBIENTE INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN | 22 |
| 2.4.1 PRODUCTIVO | 22 |
| 2.4.2 FINANCIERO | 22 |
| 2.4.3 RECURSOS HUMANOS | 22 |
| 2.5 CRUCE ESTRATÉGICO | 23 |
| 2.5.1 ANÁLISIS FODA | 24 |
| 2.5.2 CRUCE DE FODA | 25 |
| 3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 25-33 |
| <u>CAPÍTULO III</u> | 35 |
| PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA | 35 |
| 3.1 FILOSOFÍA DE EMPRESARIAL | 35 |
| 3.2 MISIÓN | 35 |
| 3.3 VISIÓN | 35 |
| 3.4 POLÍTICAS | 35-36 |
| 3.5 VALORES | 36-37 |
| 3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 37 |
| 3.6.1 LOGOTIPO INSTITUCIONAL | 37 |



| | |
|---|-------|
| 3.6.2 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL | 38 |
| 3.7 PROCESO PRODUCTIVO | 38 |
| 3.7.1 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL | 39 |
| 3.7.1.1 GERENTE GENERAL | 39-40 |
| 3.7.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVA | 41-42 |
| 3.7.3 CONTADOR | 43-44 |
| 3.7.4 CAJERO | 45-46 |
| 3.7.5. BODEGUERO | 47-48 |
| 3.7.6 VENDEDORES | 49-50 |
| 3.7.7 IMPULSADORA | 51-52 |
| 3.8 COSTO-BENEFICIO DE LA PROPUESTA | 53 |
| 3.8.1 COSTO DE LA PROPUESTA | 53 |
| 3.8.2 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA | 53 |
| 3.8.2.1 BENEFICIOS A CORTO PLAZO | 53 |
| 3.8.2.2 BENEFICIOS A LARGO PLAZO | 54 |
| CONCLUSIONES: | |
| RECOMENDACIONES: | 55 |
| BIBLIOGRAFÍA: | 56-57 |
| <u>ANEXOS NRO. 1 ENTREVISTA DE LA EMPRESA "SÚPER NATURAL"</u> | 58 |
| <u>ANEXOS NRO. 2 ENCUESTA DE LA EMPRESA "SÚPER NATURAL"</u> | 59-60 |
| <u>ANEXOS NRO. 3 PERMISOS DE LA EMPRESA "SÚPER NATURAL"</u> | 61 |
| <u>ANEXOS NRO. 4 PRODUCTOS NATURALES "SÚPER NATURAL"</u> | 62 |

INFORMÉ FINAL DE RESULTADOS DEL PIC CÓDIGO (PIC-04-2014)

| | |
|--|---|
| CARRERA: | Administración de Empresas |
| AUTOR/A: | magíster.Patricia Albuja |
| TEMA DEL TT: | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES "SÚPER NATURAL" DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS. |
| ARTICULACIÓN CON LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL: | Investigación de productividad y sociedad. |
| SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL: | Objetivo 4.- Plan Nacional del Buen Vivir. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. |
| FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL: | 01 de agosto de 2014. |

INTRODUCCIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Estructura organizacional para la empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, para mejorar la eficiencia de las actividades administrativas.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: PRESENTACIÓN Y ARGUMENTACIÓN

En los últimos cinco años, la empresa “SúperNatural” dedicada a la comercialización de productos naturales en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, se ha constituido en una empresa sólida y de mucho prestigio en el mercado nacional. Un referente para el desarrollo del sector, se ha visto involucrado en un problema de tipo organizacional; lo que no ha permitido cumplir con sus actividades en forma eficiente.

Por lo expuesto ha generado las siguientes necesidades que se detalla a continuación:

- Organigrama
- Organización Funcional
- Delimitación y Responsabilidad de Autoridad
- Control

Por lo tanto se ha imposibilitado a la dirección de la empresa, y administrarla apegado a las técnicas modernas de organización.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar una propuesta de estructura organizacional para la empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que contribuya a mejorar la eficiencia de las actividades administrativas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Diagnosticar la situación interna y externa de la estructura organizacional de la empresa comercializadora de productos Naturales “SúperNatural” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

- Fundamentar teóricamente las variables de la Estructura Organizacional de la empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.
- Desarrollar los componentes de la estructura organizacional de la Empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” en la ciudad de Quito.

LA HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER EN EL PROCESO INVESTIGATIVO

Si mejoramos la eficiencia de las actividades administrativas de la empresa comercializadora “SúperNatural”, entonces obtendremos una sólida estructura organizacional que se verá reflejada en el mejor rendimiento del personal, así como el aumento de la rentabilidad.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- **METODOLOGÍA DEL PROCESO INVESTIGATIVO**

Los métodos de investigación que se utilizaron para el desarrollo de la investigación se detallaran a continuación:

- **MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método contribuyó para el logro de los siguientes aspectos:

Determinación del problema, a través del desglose de sus causas y efectos de la investigación diagnóstica.

Además de escoger el tema central y separarlo en capítulos, como también a la elaboración de variables e indicadores, manifestados en las encuestas que se va a realizar al personal de la empresa.

- **MÉTODO INDUCTIVO**

Mediante este método se relacionó la información general de la empresa para llegar a los hechos particulares referentes a la investigación.

Se recopilará y dará las conclusiones y recomendaciones de la investigación para la mejora de la misma.

- **MÉTODO ANALÍTICO**

Se utilizó para analizar e interpretar los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 EFICIENCIA

"En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados". (FLEITMAN, 2002)

1.2 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

"La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencias conflictivas en un solo organismo, para que aquellas puedan operar como una sola unidad". (MICHAEL, 2006)

"La capacidad no se puede lograr solo a través de la práctica sino que demanda un buen conocimiento de los principios sobre los cuales descansa la administración como ciencia que trata justamente de dar las bases filosóficas administrativas y los métodos adecuados científicos para evitar los conflictos sociales". (MICHAEL, 2006)

"A la vez, la negociación y la habilidad para transar en aspectos de forma. Para lograr lo que se considera de fondo es otra característica importante de la administración y requisito para todo un buen administrador". (MICHAEL, 2006)

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.3.1 INTRODUCCIÓN

"La finalidad de la estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptica y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

El proceso de organizacional comprende básicamente las siguientes actividades:

- Identificar y clasificar las actividades que se tienen que realizar en la empresa.
- Agrupamos estas actividades.
- A cada grupo de actividades le asignamos un director con autoridad para supervisar y tomar decisiones.
- Coordinar vertical y horizontalmente la estructura resultante.
- El organigrama de la empresa.
- Departamentalización.
- Autoridad y delegación.

1.3.2 ORGANIZACIÓN

- Es el proceso de hacer que la estructura organizacional de la empresa se ajuste a sus objetivos, sus recursos y su ambiente.
- Implica una estructura de funciones o puestos." (GUNIÑO, 2009)

1.3.2.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- a) Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- b) Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
- c) Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.

1.3.2.2 PASOS DE LA ORGANIZACIÓN

Existe una lógica fundamental para la organización, por lo cual se puede decir que el proceso de organización consta de seis pasos básicos, los cuales se muestran en el siguiente esquema.

1.4 COMERCIALIZACIÓN

"La comercialización es el conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios.

Estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales. Se da en dos planos: micro y macro y por lo tanto se generan dos definiciones: **micro comercialización y macro comercialización.**

- **Micro comercialización:** observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. Es a su vez la ejecución de actividades que tratan de cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente y estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades.
- **Macro comercialización:** considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución. También es un proceso social al que se dirige el flujo de bienes y servicios de una economía, desde el productor al consumidor, de una manera que equipara verdaderamente la oferta y la demanda y logra los objetivos de la sociedad.

Las funciones de la comercialización son: comprar, vender, transportar, almacenar, estandarizar y clasificar, financiar, correr riesgos y lograr información del mercado. El intercambio suele implicar compra y venta de bienes y servicios". (AAKER, 2009)

A continuación se detallan las funciones principales:

- **Función comprar:** significa buscar y evaluar bienes y servicios para poder adquirirlos eligiendo el más beneficioso para nosotros.
- **Función venta:** se basa en promover el producto para recuperar la inversión y obtener ganancia.
- **Función transporte:** se refiere al traslado de bienes o servicios necesario para promover su venta o compra de los mismos.
- **La financiación:** provee el efectivo y crédito necesario para operar como empresa o consumidor.
- **Toma de riesgos:** entraña soportar las incertidumbres que forman parte de la comercialización.

Las funciones de la comercialización son ejecutadas por los productores, consumidores y especialistas en comercialización.

Los facilitadores están con frecuencia en condiciones de efectuar también las funciones de comercialización.

1.5 TALENTO HUMANO

"La administración del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo".(CHIAVENATO, 2001)

1.5.1 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

"El director de talento humano es el encargado de coordinar y apoyar todas las funciones que se realizan en el departamento, apoyándose en un plan de acción en el cual se contemplan las actividades que se deben desarrollar en cada una de las secciones, en este también viene relacionada la fecha de inicio y la fecha de entrega de las mismas. (CHIAVENATO, 2001)

1.5.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

"Las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones.

El recurso humano presenta una increíble actitud para desarrollar nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos, modificar aptitudes y comportamientos.

En los últimos años se ha observado como las empresas líderes y competitivas han comprendido que solo mediante una racional inversión en programas de capacitación logran obtener el nivel de competencia exigido en los nuevos mercados. La sección de capacitación y desarrollo de personal, realiza diagnósticos para identificar necesidades de formación, con el objeto de desarrollar competencias tanto técnicas como mentales, se diseñan programas de inducción- re inducción y orientación todo esto útil para el desarrollo humano y generar sentido de pertenencia para los integrantes de la organización.

El desempeño se evalúa mediante un instrumento diseñado para tal fin, de acuerdo a las competencias laborales establecidas, con el objeto de identificar las limitaciones y de ser necesario se trazan planes de mejoramiento.

De ahí que el instrumento puede ser bien llamado evaluación para el desarrollo".(CHIAVENATO, 2001)

1.5.3 PROVISIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL

"Las actividades que se realizan en esta sección comienzan con la requisición de personal hecha por del director/a de talento humano. Una vez recibida la solicitud el encargado/a, revisa la base de datos para saber si se cuenta con personal que pueda cubrir la vacante y si ninguno cumple con los requisitos procede a hacer una nueva convocatoria, utilizando como medio de divulgación las carteleras.

En el momento de recibir las hojas de vida se evalúan ciertas características y luego se examina quienes cumplen con los requisitos, se hace un informe de preselección con el objeto de informar quienes continúan en el proceso.

Se aplican métodos de selección, se realizan entrevistas, se le solicita a la sección de salarios evaluar la hoja de vida para asignar el salario adecuado, luego se envía un informe de preseleccionados a quien hizo la solicitud para que tome la decisión final y una vez escogido el candidato se le informa al seleccionado sobre la decisión y se envían cartas de agradecimientos a los demás participantes.

Los encargados de esta sección brindan además charlas informativas sobre consejos prácticos para presentar hojas de vida y entrevistas".(CHIAVENATO, 2001)

1.5.4 NÓMINA

"Esta sección, tiene como objetivo liquidar, contabilizar y simular pagos de las nóminas mensuales, con el fin de llevar un control sobre estos.

Al igual que hacer respectivas afiliaciones al sistema de seguridad social IESS y reportar novedades, que se registren por parte de los empleados".(CHIAVENATO, 2001)

1.5.5 SALUD OCUPACIONAL

"Está sección tiene como función velar por la seguridad de los empleados, determinando los riesgos que existen y que pueden resultar nocivos para su salud, su origen, sus posibles consecuencias, recomendar controles para prevenir futuros accidentes o enfermedades, para esto se diseña una herramienta como el panorama de riesgos.

También con esta sección hemos creado señalizaciones para determinar las rutas de evacuación, las prohibiciones que existen en ese lugar y las zonas de riesgo".(CHIAVENATO, 2001)

1.5.6 IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA

"Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Además en la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas; por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias". (CHIAVENATO, 2001)

1.6 PRODUCTOS

Es un conjunto de atribuciones tangibles e intangibles que incluye el empaque, color, precio, prestigio del fabricante, prestigio del detallista y servicios que prestan este y el fabricante.

La idea básica en esta definición es que los consumidores están comprando algo más que un conjunto de atributos físicos. En lo fundamental están comprando la satisfacción de sus necesidades o deseos.

1.6.1 ETAPAS DE DECLINACIÓN DEL PRODUCTO

A la larga las ventas de casi todas las formas y marcas de productos tienen su final. La declinación puede ser lenta como en el caso del cereal de avena; o rápida como los juegos de video. Pueden llegar a cero o alcanzar un nivel bajo en que se mantienen durante años.

Razones de la declinación:

- Avances tecnológicos.
- Cambios en los gustos de los consumidores.
- Creciente competencia.

Mantener un producto débil puede ser muy costoso y no solo en cuanto utilidades se refiere, hay muchos costos ocultos: puede exigir mucho tiempo del administrador, frecuentes ajustes de precios e inventarios, atención de los publicistas y vendedores que podría dedicarse con más provecho o hacer saludables otros artículos más productivos.

Su pérdida de reputación puede repercutir en la imagen de la compañía y sus otros productos, pero el mayor costo puede ser a futuro, pues la conservación de productos débiles demora la búsqueda de reemplazos, da lugar a una mezcla desequilibrada, influye negativamente en las ganancias del momento y debilita la posición de la empresa para el futuro.

En esta etapa los administradores tienen que tomar decisiones muy importantes al identificar el envejecimiento de los productos:

- **Mantener la marca sin modificaciones:** con la esperanza de que los competidores se retiren y por otra parte puede decidirse re posicionar la marca.
- **Segar el producto:** es decir reducir varios costos (planta, equipo, mantenimiento, investigación y desarrollo, publicidad, vendedores) con la esperanza de que las ventas se mantengan en un nivel más o menos adecuado durante cierto tiempo.
- **Retirar el producto de la línea y del mercado:** en este caso puede venderlo a otra compañía o simplemente liquidarlo a su valor de desecho.

1.7 EMPRESA

"La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y / o servicios que al ser vendidos producirán un valor marginal conocido como **utilidad**".
(PEDRO, 1995)

1.7.1 IMPORTANCIA DE LA EMPRESA

La empresa en cualquier sistema económico será el motor que mueva la economía de un país; la importancia radica en su capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente, propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo. (PEDRO, 1995)

1.7.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

"La empresa puede ser clasificada desde varios puntos de vista; para este efecto se tomarán en consideración los siguientes:

- a) Por la actividad que cumple
- b) Por el tamaño
- c) Por el sector al que pertenece
- d) Por la forma de organización del capital."(PEDRO, 1995)

1.7.3 POR LA ACTIVIDAD QUE CUMPLE

- a) "**Comercial:** aquella que se encarga del acercamiento de los bienes desde el productor hacia el intermediario minorista o al consumidor, sin realizar cambios de forma ni de fondo en la naturaleza de los bienes.
- b) **Industrial:** es aquella encargada de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores entre otros mayores con la ayuda de los factores de la producción.
- c) **Servicios:** empresa creada con el objeto de atender ciertas necesidades de carácter biológico, sentimental, afectivo y similares". (PEDRO, 1995)

1.7.4 POR EL TAMAÑO

"Las empresas se clasifican en pequeñas medianas y grandes. El tamaño de una empresa está dada por varios factores, entre los cuales los más destacados son: Valor del patrimonio, Volumen de sus Activos Fijos, Número de Personal, Superficie o área de utilización, etc.". (PEDRO, 1995)

1.7.5 POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE

"Las empresas pueden pertenecer al:

- a) **Sector privado:** el aporte del capital corresponde a personas naturales o jurídicas del sector privado.
- b) **Sector Público:** si el aporte del capital lo hace el gobierno (Estado).
- c) **Sector Mixto:** cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público". (PEDRO, 1995)

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa “SúperNatural” ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, se constató que no disponen de una estructura organizacional ni funcional. Por esta razón, la presente investigación; se la ha desarrollado en base a la necesidad de diseñar una estructura organizacional de la empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural”:

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha; fue creada hace 16 años, por la señora Blanca Lodila Apunte Vasconez, en la ciudad de Quito su matriz ubicada en las calles Av. 10 de Agosto y Ramírez Dávalos. Esta empresa está enfocada a la compra y venta de productos naturales; y para la prevención y manutención óptima del cuerpo humano.

2.1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA

La empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural”, se constituyó mediante escritura pública celebrada el 30 de septiembre del año 2000, ante el notario del cantón doctor Nelson Oñate, aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución número 91.1.2.1.6571, el 6 de febrero del 2001 e inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Pichincha el 26 de mayo del 2001, su patente Municipal N° 9566985 con clave otorgado por el municipio de Quito registro Sanitario, Permiso de Funcionamiento N°264324 otorgado por el ministerio de Salud Pública con Código de establecimiento N ° 88000 correspondiente al, año 2009.

2.2 FACTOR ECONÓMICO

Si bien es cierto que la economía no se mueve en la forma como desearíamos, por cuanto los precios de los insumos han subido y la competencia es cada vez más amplia: sin embargo, los consumidores desean excelentes productos.

Los ecuatorianos deben tomar conciencia que para progresar, no deben comprar productos importados y empezar a consumir los productos nacionales.

PIB ECUADOR: "el mandatario socialista, Rafael Correa, explicó que su país viene reportando índices de crecimiento –medido como coeficiente del pib- de 8% en 2011; 5,1% en 2012 y en 2013 cerrará con una tasa de crecimiento de entre el 3,7% y el 4%. Con ese crecimiento, se espera que el pib ecuatoriano cierre en 2013 con un valor real de 89.834 millones de dólares; con el crecimiento esperado del 2014, el pib llegará a los 98.895 millones de dólares.

Ecuador, según las estimaciones del fondo monetario internacional, divulgadas a inicios de octubre, crecerá al menos 4% en 2013 como coeficiente de su producto interno bruto y en el 2014 su crecimiento ascenderá nuevamente a 4%". (TELÉGRAFO, <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cepal-pib-de-ecuador-crecera-5-en-2014.html>, 2014)

CANASTA BÁSICA: "por otra parte, el INEC destacó que el costo de la cesta básica de productos -con la que mide las variaciones de precio- se ubicó en enero en **628,27 dólares**, mientras que el ingreso promedio familiar (familias con 1,6 perceptores de ingresos) llegó a 634,67 dólares". (TELÉGRAFO, <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cepal-pib-de-ecuador-crecera-5-en-2014.html>)

SUELDO BÁSICO: "en el 2014 el salario básico será de 340 dólares, 22 dólares más al establecido en el 2013 que fue de USD \$ 318. El incremento fue fijado por el gobierno, luego que en el consejo nacional de salarios -Conades-, no se llegara acuerdo entre empleadores y trabajadores. Para el incremento se consideró porcentaje del índice de la producción (3.20%) e índice de la productividad (3,63%)". (TELÉGRAFO, <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cepal-pib-de-ecuador-crecera-5-en-2014.html>)

2.3 FACTOR POLÍTICO LEGAL

El incentivo por medios de comunicación como la radio, internet y la televisión promueven el consumo de productos nacionales, esta campaña debería intensificarse hasta que se vuelva realidad en todos los ecuatorianos el preferir lo nuestro, la subida de aranceles a las importaciones en ciertos productos, es una de

las estrategias para apoyar el consumo nacional. Pero en cuanto a la empresa, ésta se beneficiaría porque tendría más acogida por parte de los consumidores.

2.4 FACTOR SOCIAL

Quito, tiene gente de todo tipo de nivel sociocultural, hace poco tiempo el señor presidente de la república decreto a Ecuador como un país libre de analfabetismo; la mayoría de grupos de escasos recursos económicos han determinado la escuela primaria y han cursado o terminado del colegio; por esto les es fácil adaptarse a la última tecnología y usar artefactos sofisticados por cuanto los grupos sociales están cambiando constantemente y los jóvenes cambian aun de vestimenta. Al relacionar estos datos con la empresa, podemos darnos cuenta que el vocabulario y la instrucción académica debe ser de mayor nivel en los empleados de la empresa, para lograr atender de mejor manera a los clientes, sobre todo a los más exigentes.

2.5 FACTOR AMBIENTAL

Se tomó en cuenta normas para la evaluación de medidas de prevención de riesgos, control y vigilancia del medio ambiente como adecuado manejo de sustancias peligrosas, así como límites en factores como ruido, calor frío, vibraciones, etc; teniendo como objetivo prevenir o reducir lesiones, enfermedades tanto de clientes internos como externos.

Para los productos naturales se requiere cumplir con normas internacionales de calidad en las cuales se mide también los factores ambientales como las ISO entre las más conocidas.

2.6 FACTOR TECNOLÓGICO

Como es de conocimiento colectivo, la tecnología hoy en día juega un papel muy importante ya que con todos los descubrimientos científicos se ha podido descubrir la medicina natural y palpar que ha ido mejorando por ende en muchos casos ha salvado a muchas personas de la muerte.

2.3 MICROENTORNO

2.3.1 GEOGRAFÍA

"San Francisco de Quito, capital del Ecuador y de la provincia de Pichincha, está ubicada entre dos ramales de la cordillera de los Andes, en las laderas orientales del volcán Pichincha, a sólo 13,5 kilómetros de la línea equinoccial (coordenadas de latitud 0°. 0 min. 0 seg.) La geografía de Quito se caracteriza por su relieve irregular, su altitud varía entre los 1.500 y los 4.200 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m), presentando múltiples contrastes ecológicos, climáticos y paisajísticos, que denotan una rica diversidad natural: en pocos kilómetros de recorrido, se pueden apreciar desde bosques húmedos y valles subtropicales hasta hermosos páramos y nevados.

El clima es muy variado, consecuencia de sus rasgos de altitud, con temperaturas que van desde los 4 °c hasta los 30°c. Sin embargo, por encontrarse asentada en una altitud promedio de 2.850 m.s.n.m., la ciudad cuenta con una temperatura anual media es de 16°c (clima templado semi húmedo)". (www.quito.com.ec, 2014)

2.3.2 DEMOGRAFÍA

"Según datos preliminares del censo de población y vivienda realizado en el 2010, la población del Ecuador alcanzó los 14,306,876 habitantes, y se calcula que la densidad demográfica es de 55.80 habitantes por kilómetro cuadrado. El Ecuador bordea una tasa de crecimiento demográfica intercensal anual de 1.52% de acuerdo a lo estimado por el instituto nacional de estadísticas y censos (INEC, 2014).

El país se caracteriza por ser multiétnico y pluricultural, existe la presencia de diversas razas y un gran número de grupos indígenas, asentados en tres regiones del país.

2.3.3 PRINCIPALES ETNIAS:

- Mestizos 65%
- Indígenas 25%
- Blancos 7%
- Afro-ecuatorianos 3% “ (INEC, 2014)

2.3.4 COMPETENCIA

Siempre ha habido y siempre habrá competencia, esto es bueno; por cuanto las empresas tienen que promover no solo la calidad del producto si no también el precio. Cuando la competencia es desleal hay que tener mucho cuidado porque no solo pierde la empresa si no los clientes también. A continuación una lista de las empresas que representan una competencia para la misma: NATURAL GARDEN, NATURAL SHUNSHINE, GOLDEN QUALITY Y NATURAL HERBS.

2.3.5 PROVEEDORES

Los proveedores son específicamente los laboratorios, los mismos que se encargan de realizar:

- Factibilidad
- Análisis y
- Producción de la medicina.

Ejemplos: Laboratorio Pronavit, Laboratorios Renace.

2.3.6 MERCADO

Los productos naturales ha tenido una gran evolución a través del tiempo ya que hace algunos años atrás se creía que los mismos servían como método esotérico o de brujería, pudiendo cambiar en la actualidad totalmente este concepto por los hallazgos y pruebas científicas a los que se han sometido la medicina natural, pudiendo comprobar su efectividad y eficacia con el uso paulatino y constante.

Por ende la medicina Natural está enfocada a dos clases de mercados:

- Personas que deseen restablecer su salud (que presenten patologías).
- Personas que deseen prevenir y cuidar su salud.

2.3.7 INTERMEDIABLES

Son las personas que tienen convenios directos con los laboratorios, para la comercialización y distribución a nivel nacional e internacional de sus productos:

Ejemplos: Mega Natural, La Raíz

2.4 AMBIENTE INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

2.4.1 PRODUCTIVO

El producto es de buena calidad y se lo ofrece en varias presentaciones y cantidades a precio justo, para que los clientes se sientan satisfechos y puedan adquirirlos.

2.4.2 FINANCIERO

La empresa en cuanto a la fase económica, presenta una organización adecuada en el proceso contable, ya que posee un sistema informático que les permite tener al día la contabilidad.

2.4.3 RECURSOS HUMANOS

El área de talento humano está enfocada a buscar y encontrar personas que puedan encajar en los diversos cargos que tiene la empresa:

- Gerente
- Secretaría
- Contador
- Cajero
- Bodeguero
- Vendedores (2)
- Impulsadoras

2.5 CRUCE ESTRATÉGICO

2.5.1 ANÁLISIS FODA

TABLA Nro.1 AMENAZAS Y OPORTUNIDADES

| AMENAZAS Y OPORTUNIDADES | |
|---|--|
| AMENAZAS | OPORTUNIDADES |
| Farmacias, centros naturistas, medicina tradicional. | Crecimiento poblacional, medicina holística, incremento en la confianza a la medicina natural y alternativa. |
| Competencia desleal del producto, vendedores informales, falta de registro sanitario. | Quito = Ciudad globalizada de consumo, ubicación del local comercial en la ciudad |
| Laboratorios naturistas clandestinos. | Productos con registro sanitario, disponibilidad el producto, nuevas investigaciones científicas de productos. |

ELABORADO: Cristina Atencia

FUENTE: Empresa "Súper Natural"

TABLA Nro.2 DEBILIDADES Y FORTALEZAS

| DEBILIDADES Y FORTALEZAS | |
|--|---|
| DEBILIDADES | FORTALEZAS |
| Ausencia de procesos administrativos | Implementación de un sistema contable e internet |
| Falta de capacitación e información de los empleados con los productos | Producto de excelente calidad, Merchandising, utilización de internet |
| Personal conformista, desmotivado | Aceptación y confianza de los clientes, aumento de ventas |

ELABORADO: Cristina Atencia

FUENTE: Empresa "Súper Natural"

2.5.2 CRUCE DE FODA

TABLA Nro. 3 DEBILIDADES Y FORTALEZAS

| INTERNO - EXTERNO | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---|---|--|
| | COMERCIALIZACIÓN ELECTRÓNICA | COMPETENCIA DESLEAL DEL PRODUCTO |
| FORTALEZAS: | FO | DA |
| Aplicación de un sistema Contable y utilización de internet | Adquirir nuevos software actualizados que permitan organizar de mejor manera la contabilidad y realizar la comercialización a nivel de mercados internos y externos mediante la utilización del internet. | Aplicar una política de descuentos para compradores de contado, manejando precios unificados de mutuo acuerdo entre distribuidores, aplicando por parte de la empresa un sistema contable y seguimiento por internet de manejo de entrega de producto. |
| DEBILIDADES: | FO | DA |
| Falta de capacitación al personal | Capacitar en forma continua al personal en nuevas técnicas de producción, sistemas de información electrónica y comercialización, a fin de lograr rendimiento | Manejar políticas de mutuo acuerdo de entrega de productos y precios a distribuidores, en donde se programe no solo capacitación interna de trabajadores si no también Asesoramientos de productos a clientes. |

ELABORADO: Cristina Atencia

FUENTE: Empresa "Súper Natural"

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES “SÚPER NATURAL “EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.

1. SU GÉNERO

TABLA Nro. 1 GÉNERO

| Género | F | % |
|-----------|---|------|
| Masculino | 3 | 43% |
| Femenino | 4 | 57% |
| Total | 7 | 100% |

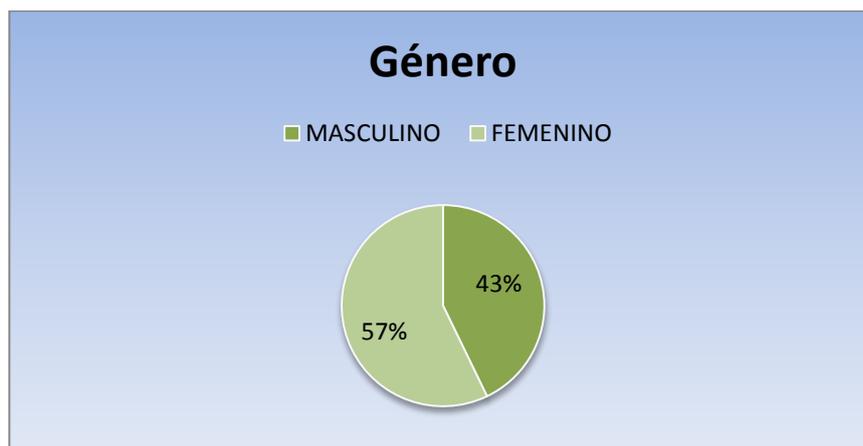


GRÁFICO Nro. °1 Género

ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

Estas cifras representan que existen más mujeres que hombres trabajando en la empresa, es decir que en la misma no existe discriminación entre hombres y mujeres.

Los hombres realizan labores de recibir materias primas e insumos, por el contrario de las mujeres que realizan tareas de arreglar la mercadería en las perchas.

2. INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

TABLA Nro.2 INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

| INSTRUCCIÓN | F | % |
|-------------|---|------|
| Primaria | 2 | 28% |
| Secundaria | 2 | 29% |
| Superior | 3 | 43% |
| Ninguna | 0 | 0 |
| Total | 7 | 100% |

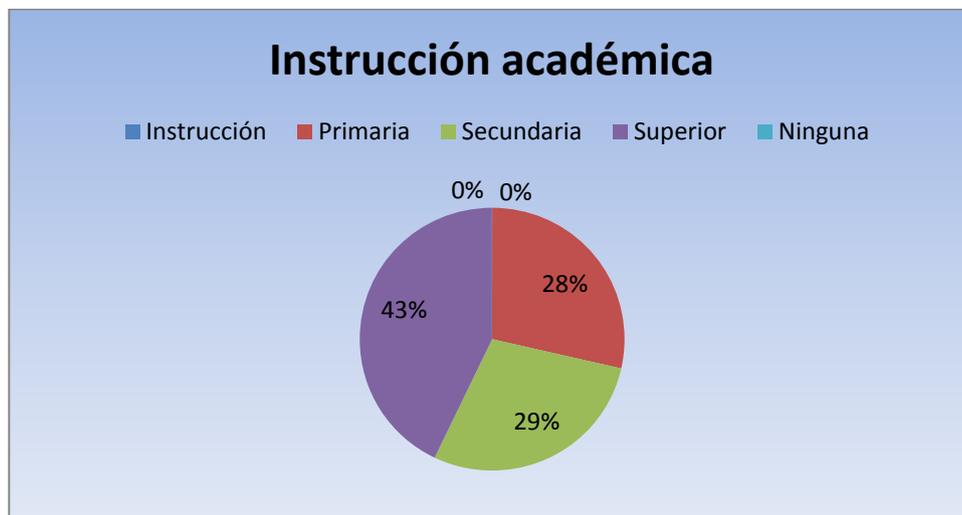


GRÁFICO Nro. 2 Instrucción Académica

ELABORADO: Cristina Atiencia

Análisis:

Los resultados de esta pregunta revelan que el 43.00% es decir 3 personas pertenecen al nivel académico superior, por tal motivo sería más fácil y rápido que capten la capacitación para poder organizar la empresa de mejor manera.

Estas personas tendrían mejor aceptación al cambio que se diera en la empresa sin poner resistencia al cambio.

3. ¿CUÁNTO TIEMPO TRABAJA EN LA EMPRESA?

TABLA Nro. 3 TIEMPO DE TRABAJO

| Tiempo | F | % |
|----------------|---|------|
| Menos de 1 Año | 2 | 28% |
| De 1a 2 Años | 2 | 29% |
| De 2 a 3 Años | 1 | 14% |
| De 3 a 4 Años | 2 | 29% |
| Total | 7 | 100% |



GRÁFICO Nro.3 Tiempo de Trabajo

ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

Al analizar estas cifras se puede notar que únicamente existe un (1) empleado que lleva más de 4 años en la empresa, eso lleva a la reflexión de que el personal es cambiado cada cierto periodo y que no puede haber estabilidad absoluta y continuidad en la ejecución de políticas y procesos.

4. ¿HA TENIDO DIFICULTADES EN DESARROLLAR SU TRABAJO?

TABLA Nro. 4 DIFICULTADES EN EL TRABAJADO

| Dificultades | F | % |
|--------------|---|------|
| Si | 5 | 71% |
| No | 2 | 29% |
| Total | 7 | 100% |



GRÁFICO Nro. 4 Dificultades en el Trabajo

ELABORADO: Cristina Atiencia

Análisis:

Según los datos obtenidos se deduce que el 71.00% es decir que 5 personas tienen dificultades en desarrollar sus labores, sus causas son por la logística en el abastecimiento de la materia prima (stocks), y por el espacio reducido donde se moviliza el trabajador al realizar sus labores diarias.

5. ¿LAS FUNCIONES QUE USTED DESEMPEÑA ESTÁN DE ACUERDO A SU CARGO?

TABLA Nro.5 EQUIDAD ENTRE CARGO Y FUNCIONES

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|---|------|
| SI | 2 | 29% |
| NO | 5 | 71% |
| TOTAL | 7 | 100% |

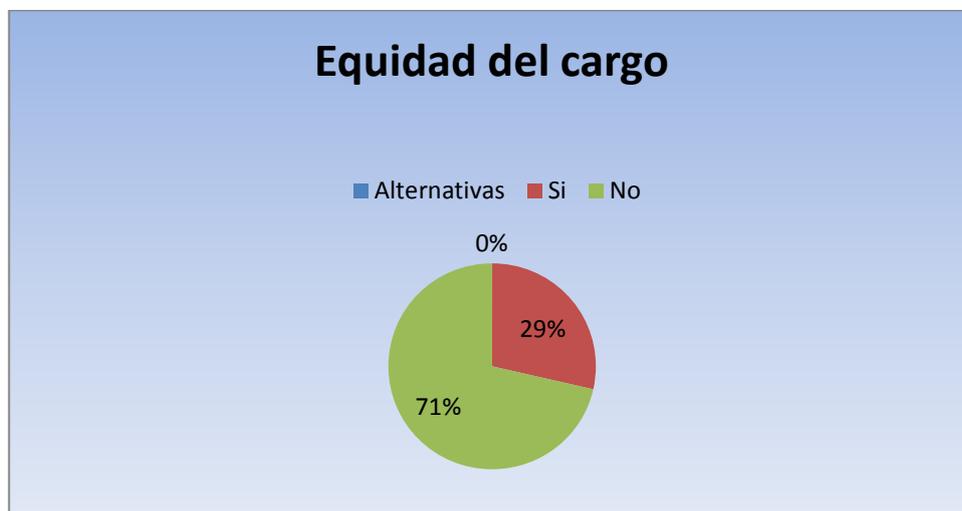


GRÁFICO Nro. 5 Equidad del Cargo

ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

De acuerdo con los empleados encuestados, se deduce que el 71% es decir 5 personas, sostienen que el cargo que desempeña no está de acorde a las funciones diarias que desempeñan, especialmente por ser actividades que implican tener cierto grado de competencia y que mucha de las veces no lo toma en cuenta el jefe superior.

6. ¿ESTÁN BIEN DEFINIDAS SUS FUNCIONES?

TABLA Nro. 6 DEFINICIÓN DE FUNCIONES

| Funciones | F | % |
|-----------|---|------|
| Si | 2 | 29% |
| No | 5 | 71% |
| Total | 7 | 100% |

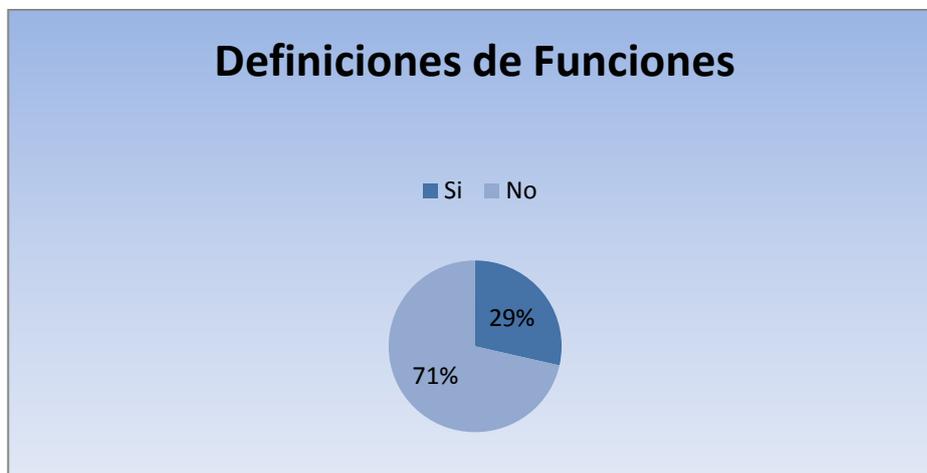


GRÁFICO Nro. 6 Definición de Funciones

ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

Del 100% de los encuestados el 71 % afirman que las funciones que desempeñan dentro de la empresa no se encuentran bien definidas, es decir que muchas de las veces existen ciertos desfases en torno a la realización de las actividades, descoordinación de actividades y tareas, sin que se cumplan ciertas metas programadas de la empresa.

7. ¿RECIBEN CAPACITACIÓN PARA MEJORAR SU TRABAJO?

TABLA Nro.7 CAPACITACIÓN

| Capacitación | F | % |
|--------------|---|------|
| Si | 0 | |
| No | 7 | 100% |
| Total | 7 | 100% |

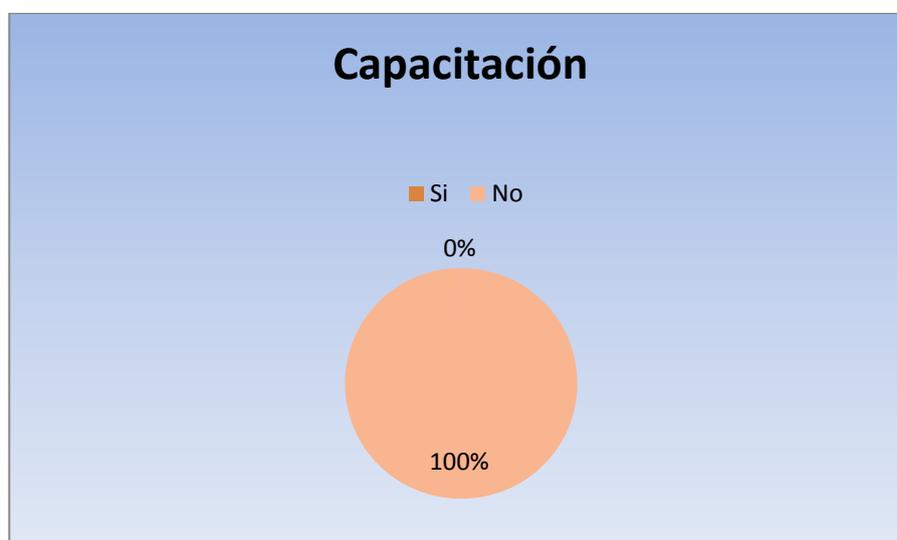


GRÁFICO Nro. 7 Capacitación
ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

El resultado que se puede apreciar en esta tabla demuestra que ninguno de los empleados recibe capacitación para mejorar la calidad de su trabajo dentro de la empresa, por lo que se puede observar que laborar con los conocimientos adquiridos por ellos, es decir con empirismo.

8. ¿EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS EXISTE EL TRABAJO EN EQUIPO?

TABLA Nro. 8 TRABAJO EN EQUIPO

| Trabajo En Equipo | F | % |
|-------------------|---|------|
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0 |
| Total | 7 | 100% |



GRÁFICO Nro.8 Trabajo En Equipo

ELABORADO:Cristina Atiencia

Análisis:

De acuerdo al 100% de los encuestados, en cuanto a las tareas encomendadas a ellos, todos las cumplen a cabalidad; pese de existir ciertos inconvenientes de índole organizativo - funcional y existe mucha colaboración entre ellos.

9. ¿CUMPLE A CABALIDAD CON SUS TAREAS A UD. ENCOMENDADAS?

TABLA Nro.9 TAREAS

| Tareas | F | % |
|--------|---|------|
| Si | 7 | 100% |
| No | 0 | 0 |
| Total | 7 | 100% |



GRÁFICO Nro.10 Trabajo en Equipo

ELABORADO:Cristina Atencia

Análisis:

El resultado nos indica que todos los trabajadores cumplen a cabalidad con su trabajo a pesar de la falta de capacitación y otros problemas organizacionales.



3.2 RESULTADO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA LA GERENTE DE LA EMPRESA

EMPRESA: SÚPERNATURAL
NOMBRE: Sra. BLANCA LODILA
CARGO: GERENTE
DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

1.- ¿EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO QUE USTED DIRIGE, SE BASAN EN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?

R. Lamentablemente empresa actualmente no posee un manual de organización y funciones, que le permitan realizar de manera adecuada su gestión.

2.- ¿LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE LOS TRABAJADORES SE ENCUENTRAN BIEN ASIGNADAS?

R. Las actividades que se les asigna a los trabajadores dentro de la empresa si se encuentra bien asignadas, pese a que existen algunas veces ciertos inconvenientes que son solucionables.

3.- ¿SE EFECTÚA CONTROLES DE ACTIVIDADES?

R. Si se aplican controles a todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

4.- ¿SE HA PRESENTADO ALGÚN INCONVENIENTE EN LAS ASIGNACIONES DE LABORES EN LOS TRABAJADORES?

R. No ha existido ningún inconveniente los trabajadores realizan todo su trabajo no de la manera que quisiera pero bueno es la falta de un manual de funciones.

5.- ¿SE HA MEJORADO EL GRADO DE RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA?

R. El rendimiento de trabajo no ha sufrido ninguna disminución, por cuanto la empresa está cumpliendo con su remuneración mensual en forma puntual, así que no tengo problemas por el rendimiento.

Análisis: nos podemos dar cuenta que la Empresa Súper Natural necesita un manual de funciones del personal.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

De acuerdo a la observación realizada se pudo determinar que es necesaria la estructura organizacional de la empresa comercializadora de productos naturales “SúperNatural” para mejorar la eficiencia de las actividades administrativas.

3.1 FILOSOFÍA DE EMPRESARIAL

La empresa “SúperNatural” trabaja con principios y valores apegados a la moral, honestidad, cumplimiento y puntualidad.

3.2 MISIÓN

“Súper Natural” es una empresa dedicada a la comercialización de productos naturales de calidad, mediante procesos de selección que garanticen los mismos para satisfacer el bienestar y salud de la comunidad.

3.3 VISIÓN

SúperNatural, en 2020 será una empresa líder en la comercialización de productos naturales, convirtiéndose en un referente del sector, ofreciendo productos de calidad para la salud y el bienestar de la comunidad ecuatoriana, alcanzando los más altos niveles de excelencia en servicio para la satisfacción total de nuestros clientes.

3.4 POLÍTICAS

Basado en el análisis y estudio de la empresa es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir.

En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo realizar las actividades de la empresa que se ha podido ver si es factible poder implementar una delimitación de funciones y responsabilidades.

- a) Capacitación continua del personal.
- b) Usar la indumentaria adecuada tanto en administración como en producción.
- c) Cuidar el aseo personal, uñas cortas y cabello recogido.
- d) En caso de pérdida o daño de algún material o accesorio, se le responsabilizará por el valor del daño.
- e) Atención esmerada al cliente.

Políticas generales: son políticas que alcanzan a toda la organización y marcan sus líneas generales. Deben ser conocidas por todos y servir de guía. Una buena política general deberá ser acorde con la estrategia fijada por la empresa y servir de referencia para la elaboración del resto de políticas departamentales y específicas.

Políticas departamentales: son los principios a seguir de cada departamento o servicio. Las más comunes son la política de calidad donde se fijan los principios y objetivos de calidad a alcanzar, la política medioambiental donde se habla de ser responsable, gestionar y minimizar el impacto ambiental y la política de prevención de riesgos laborales o de seguridad y salud en el trabajo donde se habla de conseguir condiciones de trabajo dignas y minimizar los riesgos de accidentes.

Políticas específicas: este último tipo de políticas son principios fijados para actividades y proyectos concretos hechos a medida de los mismos.

3.5 VALORES

Puntualidad: es el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado, para cumplir obligaciones, sin tener distracciones, retrasos, ni obstáculos. La puntualidad se basa en la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones, sea esta una reunión con amigos, una reunión de trabajo, clases en la escuela o universidad, etc. Cuando la puntualidad está ausente, se percibe que no va a haber un buen trabajo; por la falta de organización del tiempo y de las actividades

Honestidad: es un valor moral positivo, que se asocia a la honra y a la transparencia, y es la antinomia, lo contrario a la corrupción, la mentira y la falsedad. Ser honesto supone ejercer una actitud a favor de la verdad en relación con el resto del entorno, desde nuestros vecinos hasta nuestras autoridades. No sólo es un valor que debemos ejercer si no también un valor que debemos exigir sea ejercido por quienes nos rodean.

Responsabilidad: constituye un valor esencial para la vida en sociedad. Ante todo, existe un ámbito de la persona, que es la conciencia, y que es a partir del cual cada persona puede pensar, interpretar y discernir las posibles consecuencias que pueden causar los actos que realiza.

Respeto: es una actitud de valoración que se mantiene hacia una cosa - persona. Así, es posible hablar del respeto a las instituciones, a la memoria, a la familia, etc. el

respeto guarda estrecha vinculación con una actitud de reconocimiento hacia lo que ese algo o persona representan.

El respeto es una cualidad en una persona cuando esta hace una justa valoración de los demás, aunque en ocasiones es posible caer en una actitud de excesiva ponderación que carece de realismo.

Ética: dentro de la filosofía, la ética es una rama cuyo objeto de estudio se centra en la moral como una virtud del ser humano, que se relaciona con deberes que tiene como ciudadano de una sociedad determinada, y por la cual puede alcanzar un estado de armonía y felicidad en relación a su espacio y al conjunto de individuos con los cuales lo comparte.

3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El proyecto fue creado en base a principios y normas de administración, basado en la necesidad de contar con una organización capaz de cubrir todos los aspectos relacionados con los objetivos.

La organización propone establece claramente los niveles jerárquicos, la unidad de mando, las funciones de línea, de apoyo y de asesoría.

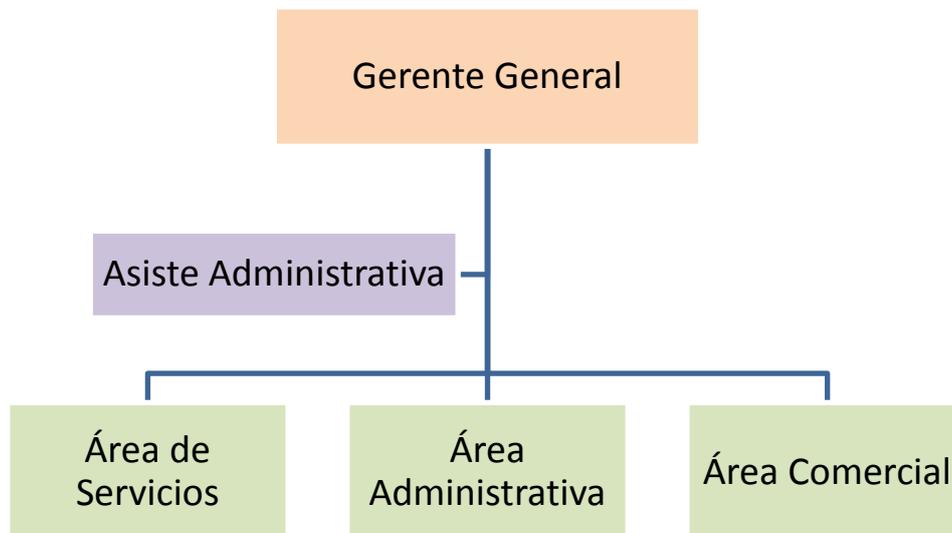
Así mismo, presenta un equilibrio en cuanto a la distribución de niveles y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones.

3.6.1 LOGOTIPO INSTITUCIONAL



Esta empresa estará dedicada a la comercialización de productos naturales "SúperNatural "

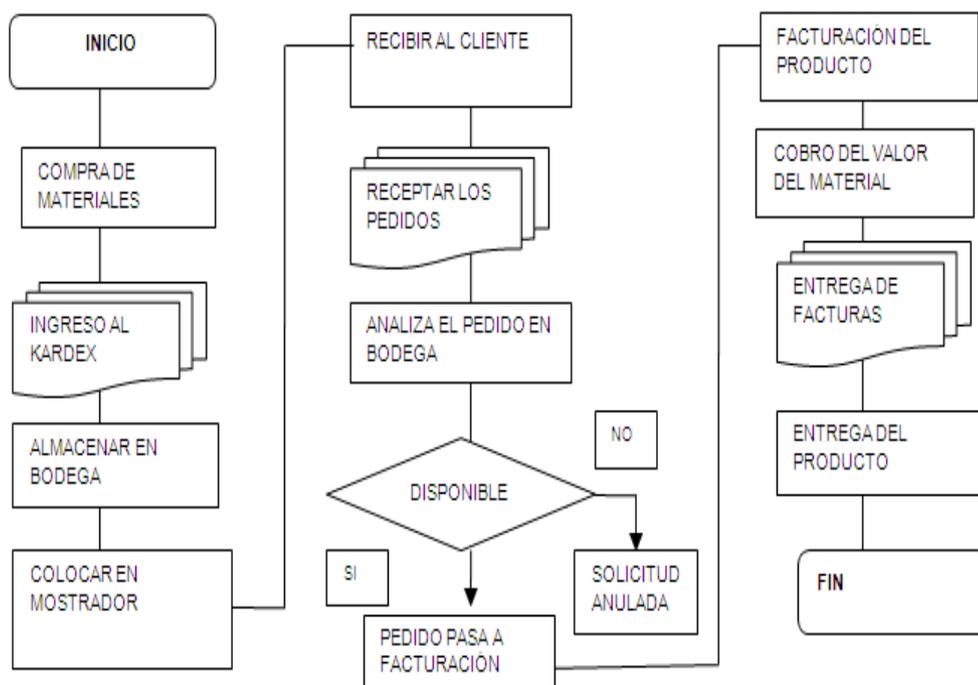
3.6.2 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL



FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7 PROCESO PRODUCTIVO



FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.1 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

3.7.1.1 GERENTE GENERAL

**EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES
“SÚPER NATURAL”**



NOMBRE Y APELLIDOS: SRA. BLANCA LODILA APUNTE VASCONEZ

CARGO: GERENTE GENERAL

GERENTE:

El gerente general es aquella persona que tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización.

OBJETIVO :

Es hacer las políticas y las directrices emanadas por los dueños.

FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL:

- Formula y propone normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con la administración y contabilidad de la organización.
- Supervisa la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- Elaboración y control de presupuestos.
- Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, aportes.
- Aprobar y firmar el reporte de honorarios.
- Aprobar y firmar la emisión de cheques, notas de débito, entre otras, para la adquisición de bienes y servicios.
- Controlar y registrar por separado los gastos de los trabajos realizados de diferentes

contratos que mantenga la empresa.

- Control de las cuentas por pagar.
- Control de ingresos y egresos con el fin de administrar el capital de trabajo.
- Control de contratos en ejecución en cuanto al inicio, finalización y cobro de los trabajos realizados.

RESPONSABILIDAD DEL GERENTE GENERAL:

- Revisar que se cumplan con los principios de administrativos y contables de aceptación general.
- Mantener y cumplir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.
- Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización.
- Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente.
- Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área administrativa.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS:

- Iluminación artificial eficiente.
- Iluminación Natural eficiente.
- Clima controlado, frío, calor y humedad.
- Buen ambiente de trabajo.
- Ventilación adecuada.

MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS:

- Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.2 ASISTENTE ADMINISTRATIVA

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES “SÚPERNATURAL”



NOMBRE Y APELLIDOS: SRTA. DIANA RUBIO

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA

ASISTENTE ADMINISTRATIVA:

La asistente administrativa de SúperNatural tiene que ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

OBJETIVO :

Es hacer las políticas y las directrices emanadas por los dueños.

FUNCIONES DE LA ASISTE ADMINISTRATIVA:

- Recibir y revisar las facturas y comprobantes de los gastos efectuados, con los avances a justificar.
- Recibir y revisar las facturas que entrega el personal para enviarlo a las oficinas del seguro y tramitar los reembolsos.
- Elaborar cheques y cancelar facturas por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes, asignaciones, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, y otras asignaciones especiales.
- Llevar registro y control de caja chica, con los debidos soportes.
- Calcular y procesar los viáticos del personal asignado a los proyectos que perciban este concepto.
- Entregar los recibos de pago al personal.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mantener registro de los depósitos bancarios. • Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos. • Transcribir y mantener actualizados en el sistema toda la información relacionada con el proceso administrativo |
| <p>Responsabilidad de la asistente administrativa:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mantener y cumplir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad. • Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización. • Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente. • Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área administrativa. • Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. |
| <p>Condiciones del lugar de trabajo en concordancia con las normas:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Iluminación artificial eficiente. • Iluminación Natural eficiente. • Clima controlado, frío, calor y humedad. • Buen ambiente de trabajo. • Ventilación adecuada. |
| <p>Medidas para evitar los riesgos:</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas. • Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo. |

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.3 CONTADOR

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES “SÚPERNATURAL”



NOMBRE Y APELLIDO: ING. CARLA CHASI
CARGO: CONTADORA

CONTADOR:

El contador juega un papel decisivo en la empresa “SúperNatural” y por lo tanto debe ajustarse a esos cambios convirtiéndose en un administrador diestro de este proceso, capaz de determinar la necesidad y la forma de inversión estratégica en tecnología de información y así mismo ser capaces de poder manejar los riesgos inherentes.

OBJETIVO:

Presentar los balances demostrando la situación de la empresa

FUNCIONES DEL CONTADOR :

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.

- Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los principios contables generalmente aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- Cualquier otra actividad fijada por el gerente general de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable, administrativo y fiscal, formuladas por el contralor interno, asesor fiscal / financiero.
- Llevar todos los movimientos o registros contables al programa que es el software utilizado por la organización para dicha actividad.
- Llevar libros contables (diario, mayor y inventarios).
- Control y ejecución de solvencias de seguro obligatorio.
- Realización de la relación de las cuentas por cobrar y por pagar.

RESPONSABILIDAD DEL CONTADOR:

- Revisar que se cumplan con los principios de contabilidad de aceptación general.
- Mantener y cumplir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.
- Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área.
- Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización.
- Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.
- Realiza los cheques para pagos a proveedores.

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS:

- Iluminación artificial eficiente.
- Iluminación Natural eficiente.
- Clima controlado, frío, calor y humedad.
- Buen ambiente de trabajo.
- Ventilación adecuada.

MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS:

- Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.4 CAJERO

**EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES
“SÚPERNATURAL”**



NOMBRE Y APELLIDO: SR. FERNANDO MAYORGA

CARGO: CAJERO

CAJERO:

Su función es garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

OBJETIVO :

Tener en perfecto orden el dinero recibido por parte de los clientes.

RELACIONES:

El cajero está directamente subordinado al contador.

1.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

Responsabilidades:

- **Materiales:** maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso mediante complejos, siendo su responsabilidad directa.
- **Dinero:** es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- **Información confidencial:** maneja en forma directa un grado de confidencial bajo la toma de decisiones: las decisiones que se toma se basan en procedimientos.

| |
|--|
| <p>2.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo: el cargo se ubica en un sitio cerrado generalmente agradable y no mantienen contacto con agentes contaminantes. • Riesgos: el cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja. • Esfuerzo: el cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/ parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual. |
| <p>FUNCIONES DE UN CAJERO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se encarga de recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes. ■ Al final del día el cajero se encarga de imprimir el consolidado de caja en el cual figuran todos los ingresos del día incluidos los ingresos en efectivo y en tarjetas de crédito si así lo requiere el establecimiento comercial. ■ Realizar transacciones seguras a través de tarjetas crédito y debito. ■ Detallar los diferentes medios de pago para evitar faltantes y sobrantes. |
| <p>RESPONSABILIDAD DEL CAJERO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar el dinero recibido por los clientes. • Ser discreto con los valores recaudados que tienen en su poder. • Digitar bien los valores. |
| <p>CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iluminación artificial eficiente. • Iluminación Natural eficiente. • Clima controlado, frío, calor y humedad. • Buen ambiente de trabajo. • Ventilación adecuada. |
| <p>MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas. • Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo. |

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atiencia

3.7.5. BODEGUERO

**EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES
“SÚPERNATURAL”**



NOMBRE Y APELLIDO: SR. CARLOS TAIPE

CARGO: BODEGUERO

BODEGUERO:

Tiene que responder por el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de los elementos entregados bajo custodia y administración, así como el inventario del almacén según normas actuales, llevando el control del material, equipo y herramienta que se tiene en bodega.

OBJETIVO:

Tener la mercadería en orden y los inventarios al día.

RESPONSABILIDADES DEL BODEGUERO:

- Revisión y recolección de firmas de las guías de salida de los responsables de cada área de trabajo.
- Envío de las guías de salida en orden correlativamente a administración central, con la nota de envío respectiva.
- Revisión o conteo de algunos artículos en base al inventario físico que tuvieron movimiento durante la semana.
- Pegar inventario en la carpeta de organización, para que los diferentes sectores tengan acceso y conocimiento de lo que se encuentra en bodega.
- Cierre mensual y revisión del inventario.

FUNCIONES GENERALES DEL BODEGUERO:

- Archivar en orden los pedidos del día.
- Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas por ellos en el día.
- Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar correctamente el documento.
- Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código.
- Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos).
- Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes.

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS:

- Iluminación artificial eficiente.
- Iluminación Natural eficiente.
- Clima controlado, frío, calor y humedad.
- Buen ambiente de trabajo.
- Ventilación adecuada.

MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS:

- Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.6 VENDEDORES

| | |
|---|-----------------------------|
| EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES “SÚPERNATURAL” | |
|  | |
| NOMBRE Y APELLIDO: | SR. CHRISTIAN CALERO |
| CARGO: | VENDEDOR |
| VENDEDOR: | |
| Los vendedores son de vital importancia para las empresas que ofrecen productos o servicios a los consumidores. | |
| OBJETIVO: | |
| Vender los productos, de los cuales dispone la empresa. | |
| FUNCIONES | |
| <ul style="list-style-type: none">• Abrir el punto de venta en los horarios establecidos.• Verificar que el fondo de caja esté completo al recibirlo y antes de entregarlo.• Mantener un adecuado surtido de cambio sencillo (monedas) para dar vueltos.• Mantener el cubículo de caja limpio y ordenado.• Empacar los artículos adquiridos por el cliente en bolsas de tamaño adecuado según el tamaño de los mismos.• Alistar la mercadería de los paquetes separados que vaya tramitando, para que posteriormente pase el encargado a recogerlos.• Solicitar reposición de suministros y materiales para su trabajo diario.• Cerrar el punto de venta en coordinación con la supervisora de sección.• Entregar al supervisor o gerente de tienda, la caja de depósito con el efectivo recaudado.• Conciliar, clasificar y realizar el depósito de los valores de contado y crédito recaudados en el día.• Cooperar activamente con la seguridad y vigilancia de activos de la empresa.• Participar en la toma física de inventarios periódicos. | |
| ALGUNAS SUGERENCIAS PARA EL VENDEDOR | |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Cuidar el aspecto personal. | |

- Sea breve (conciso).
- No debe disculparse al comenzar una conversación de venta.
- No estar demasiado cerca del cliente.
- Tratar de sonreír siempre.
- Hay que ser claro y preciso en la argumentación.
- No hay que parecer demasiado inteligente frente al cliente.
- Asegurarse de presentar el producto ante la persona que corresponde dentro de la empresa y verificar la función que cumplen.

GESTIÓN COMERCIAL

- Servir al cliente que solicita atención para la compra de mercadería, atendiéndolo personalmente hasta que un vendedor pueda abordarlo.
- Concretar inclusive, la venta de alguna mercadería, cuando por el movimiento del departamento, no puede recibir ayuda oportuna del vendedor.
- Recibir a los clientes que vienen a realizar cambios de mercadería y llamar al supervisor para la respectiva autorización.
- Colaborar en actividades de traspaso, pedidos y devoluciones de mercaderías.
- Colaborar con el acomodo y la adecuada presentación visual de la mercadería.

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS.

- Iluminación artificial eficiente.
- Iluminación Natural eficiente.
- Clima controlado, frío, calor y humedad.
- Buen ambiente de trabajo.
- Ventilación adecuada.

MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS.

- Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.7.7 IMPULSADORA

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NATURALES “SÚPERNATURAL”



NOMBRE Y APELLIDO: SRTA. VANESSA PARRA

CARGO: IMPULSADORA

IMPULSADORA:

Es la persona que promociona los productos de la empresa.

OBJETIVO:

Promocionar el producto.

RESPONSABILIDADES DE LA IMPULSADORA:

- Realiza el impulso de la empresa.
- Tratar bien a los clientes.
- Tener excelente presentación personal.
- Degustar el producto.
- Ser amable, cortés responsable.
- Revisa que los productos están bien posicionados en el mercado de distribución.
- Toma el pedido del cliente.

FUNCIONES GENERALES DE LA IMPULSADORA:

- Realiza el impulso de la empresa.
- Tratar bien a los clientes.
- Tener excelente presentación personal.
- Degustar el producto.
- Ser amable, cortés responsable.
- Revisa que los productos están bien posicionados en el mercado de distribución.

- Toma el pedido del cliente.

CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS:

- Iluminación artificial eficiente.
- Iluminación natural eficiente.
- Clima controlado, frío, calor y humedad.
- Buen ambiente de trabajo.
- Ventilación adecuada.

MEDIDAS PARA EVITAR LOS RIESGOS:

- Revisión del lugar de trabajo antes de iniciar las labores diarias y al finalizar las mismas.
- Mantenerse alerta ante las condiciones inseguras y los riesgos generales del lugar de trabajo.

FUENTE: Empresa Súper Natural

ELABORADO: Cristina Atencia

3.8 COSTO-BENEFICIO DE LA PROPUESTA

3.8.1 COSTO DE LA PROPUESTA

El costo de esta propuesta se muestra en relación a las etapas del desarrollo, considerando las siguientes variables para determinar los rubros que fueron utilizados y financiados por la misma empresa que se detallan a continuación:

- Costo de horas para el diseño de la propuesta.
- Costo de materiales y suministros.
- Otros costos.

CUADRO COSTO- BENEFICIO

| DESCRIPCIÓN | U/MEDIDA | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|------------------------------------|----------|----------|----------------|----------------|
| ETAPA I | | | | |
| Investigación de campo | Horas | 60 | 8 | 480 |
| Impresiones a color | Cantidad | 50 | 0,5 | 25 |
| Impresiones blanco y negro | Cantidad | 50 | 0,03 | 1,5 |
| Esferos | Cantidad | 2 | 0,25 | 0,5 |
| Carpetas | Cantidad | 8 | 0,45 | 3,6 |
| Separadores | Cantidad | 50 | 1,5 | 75 |
| Copias (encuestas-entrevista) | Cantidad | 8 | 0,03 | 0,24 |
| ETAPA II | | | | |
| Diseño de la Propuesta | Horas | 40 | 10 | 400 |
| Impresiones a color | Cantidad | 50 | 0,5 | 25 |
| Impresiones blanco y negro | Cantidad | 50 | 0,03 | 1,5 |
| VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA | | | | 1012,34 |

3.8.2 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

3.8.2.1 BENEFICIOS A CORTO PLAZO

Los beneficios a corto plazo de la propuesta para la empresa Comercializadora “Súper Natural”, son los siguientes:

- Mayor prestigio empresarial.
- Mejor imagen corporativa.
- Mayor competitividad en el mercado
- Confianza y seguridad de los trabajadores como de los empleados.

3.8.2.2 BENEFICIOS A LARGO PLAZO

Una vez expuestos los beneficios a corto plazo, evidentemente estos se relacionan en beneficios de largo plazo, siendo estos:

- Mejoramiento del rendimiento del desempeño de los trabajadores que la laboran en la empresa.
- Retorno del cliente externo.
- Expansión comercial.
- Posicionamiento en el mercado.
- Mayor nivel de ventas.
- Capacitación al personal.

CONCLUSIONES:

- De acuerdo al objetivo propuesto para la empresa comercializadora de productos naturales “Súper Natural” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, este proyecto contribuye a mejorar la eficiencia de las actividades administrativas, tales como proporcionar capacitación, mejorar destrezas y conocimiento de los empleados.
- Sobre la base del diagnóstico realizado a la empresa comercializadora de productos naturales “Súper Natural” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, se logró fundamentar teóricamente las variables de la estructura organizacional.
- Con la realización del estudio técnico se puede desarrollar de manera eficaz los componentes de la estructura organizacional de la empresa comercializadora de productos naturales “Súper Natural”, en la ciudad de Quito.

RECOMENDACIONES:

Como única recomendación se sugiere, que la empresa comercializadora de productos naturales “Súper Natural”; considere en el futuro realizar un manual de funciones, enfatizando la mejora continua de las actividades administrativas.

BIBLIOGRAFÍA:

- AAKER, D. (2009). *Investigación de mercados*. Mc. Graw Hill. México.
- CHIAVENATO, I. (2001). *Administración de recursos Humanos*. México: Edic. Popular .
- CONSTITUCIÓN. (- de - de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*, DIGITAL. (<http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>, Editor, <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>, Productor, & <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>) Recuperado el 12 de 04 de 2014, de <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>: <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>
- Dirección, A. y. ((2001)). *DÍEZ DE CASTRO, E.P., GARCÍA DEL JUNCO, J., MARTÍN JIMÉNEZ, F. y PERIÁÑEZ CRISTÓBAL, R.* Madrid.: McGraw-Hill.
- DMQ. (31 de DICIEMBRE de 2012). <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>, DIGITAL. Obtenido de <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>: <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>
- FLEITMAN, J. (2002). *Libro Evaluación Integral* .McGraw-Hill .
- GARRIGA Y MELÉ. (2004). *Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory, Journal of Business Ethics*, (Vol. 1). (J. PRASNIKAR, Ed., & NOVA, Trad.) NEW YPRK, EEUU: NOVA.
- GUNIÑO. (2009). *CONTABILIDAD UNIVERSITARIA* (Vol. Cuarta Edición). Colombia: Mc Craw Hill.
- INEC. (2014). www.noticiasquito.gob.ec/.../inec_entrego_resultados_del_censo_2010_. Quito.
- IRSE, E. (- de - de 2014). <http://www.irse-ec.org/>. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>: <http://www.irse-ec.org/>
- MICHAEL, H. (2006). *Administración, Novena* . Pearson Educación.
- MIPRO. (01 de enero de 2014). <http://www.industrias.gob.ec/>, DIGITAL. (mipro, Productor, & mipro) Recuperado el 11 de FEBRERO de 2014, de <http://www.industrias.gob.ec/>: <http://www.industrias.gob.ec/>
- NIETO, A. (2008). http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf. Recuperado el 16 de 04 de 2014, de http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf: http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf
- PEDRO, Z. (1995). *Contabilidad General*. México: McGRAW-HILL.

RO-N° 511. (11 de 08 de 2011).

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/agosto/code/19997/registro-oficial-no-511---jueves-11-de-agosto-de-2011>. Obtenido de

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/agosto/code/19997/registro-oficial-no-511---jueves-11-de-agosto-de-2011>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/agosto/code/19997/registro-oficial-no-511---jueves-11-de-agosto-de-2011>

TELÉGRAFO, D. E. <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cepal-pib-de-ecuador-crecera-5-en-2014.html>.

TELÉGRAFO, D. E. (2014). <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/cepal-pib-de-ecuador-crecera-5-en-2014.html>. Guayaquil.

UNITAR. (24 de OCTUBRE de 2013). <http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>, DIGITAL.

(<http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>, Editor, & UNITAR, Productor) Recuperado el FEBRERO de 2014, de

<http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>:

<http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>

www.quito.com.ec. (2014).

http://www.inviertaenquito.com/index.php?option=com_content&view=article&id=34&Itemid=89&lang=es. Quito.

ANEXOS Nro. 1 ENTREVISTA DE LA EMPRESA “SÚPERNATURAL”



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

NOMBRE:

CARGO:

DEPARTAMENTO:

1. ¿EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO QUE USTED DIRIGE, SE BASAN EN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?
2. ¿LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE LOS TRABAJADORES SE ENCUENTRAN BIEN ASIGNADAS?
3. ¿SE EFECTÚA CONTROLES DE ACTIVIDADES?
4. ¿SE HA PRESENTADO ALGÚN INCONVENIENTE EN LA ASIGNACIÓN DE LABORES EN LOS TRABAJADORES?
5. ¿SE HA MEJORADO EL GRADO DE RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA?

ENTREVISTADORA: SRTA. CRISTINA ATIENCIA

ANEXOS Nro. 2 ENCUESTA DE LA EMPRESA “SÚPER NATURAL”



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

“ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZA DORA DE PRODUCTOS NATURALES “SUPER NATURAL”

**OBJETIVO: CONOCER LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA SÚPER NATURAL.
MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA CORRECTA.**

1. - ¿QUÉ EDAD TIENE USTED?
- 20 A 30 ()
- 31 A 40 ()
- 41 A 50 ()

2. - SU GÉNERO
- MASCULINO ()
- FEMENINO ()

3. - INSTRUCCIÓN ACADÉMICA ES...
- PRIMARIA ()
- SECUNDARIA ()
- SUPERIOR ()
- NINGUNA ()

- 4.-¿CUÁNTO TIEMPO TRABAJA EN LA EMPRESA?
- MENOS DE UN AÑO ()
- DE 1 A 2 AÑOS ()
- DE 2 A 3 AÑOS ()
- DE 3 A 4 AÑOS ()
- DE 4 A 5 AÑOS ()
- 4 EN ADELANTE ()

- 5.- ¿HA TENIDO DIFICULTADES EN DESARROLLAR SU TRABAJO?
- SI () ¿ DEQUÉ TIPO?
- NO ()¿POR QUÉ?

6.- ¿LAS FUNCIONES QUE USTED DESEMPEÑA ESTÁN ACORDE CON SU CARGO?

SI () ¿DE QUÉ TIPO?

NO () ¿POR QUÉ?

7- ¿ESTÁN BIEN DEFINIDAS SUS FUNCIONES?

SI () ¿DESDE HACE QUÉ TIEMPO? ...

NO () ¿POR QUÉ?.....

8- ¿RECIBEN CAPACITACIÓN PARA MEJORAR SU TRABAJO?

SI () ¿EN QUÉ ÁREA?.....

NO () ¿POR QUÉ?.....

9- ¿EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS EXISTE EL TRABAJO EN EQUIPO?

SI () ¿EN QUÉ?.....

NO () ¿POR QUÉ?.....

10-¿CUMPLE A CABALIDAD CON LAS TAREAS A UD. ENCOMENDADAS?

SI () ¿EN QUÉ?.....

NO () ¿POR QUÉ?.....

ENCUESTADORA: SRTA. CRISTINA ATIENCIA

ANEXOS Nro. 3 PERMISOS DE LA EMPRESA "SÚPERNATURAL"

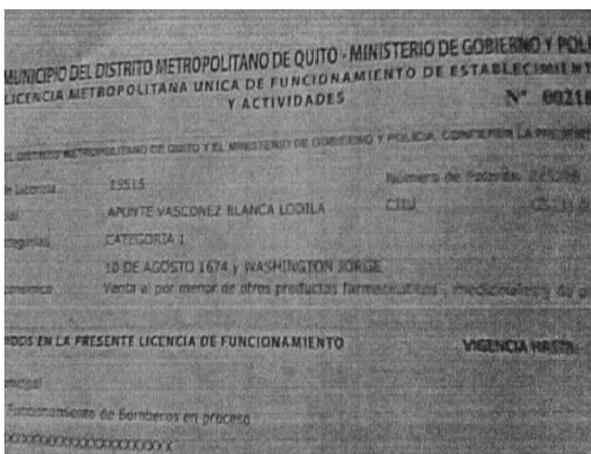
PERMISO DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



PERMISO DE FUNCIONAMIENTO



PERMISO DEL MUNICIPIO



ANEXOS Nro. 4 PRODUCTOS NATURALES “SÚPERNATURAL”

