



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos en la  
empresa Agua Gallardo.**

**AUTORA:**

**Gallardo Paredes, Romina Alexandra**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTOR:**

**Ing. Moreira García, Juan Arturo, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**20 de febrero del 2025**




UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Gallardo Paredes, Romina Alexandra**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciatura en Administración de Empresas**.

**TUTOR (A)**

f.   
**Ing. Moreira García, Juan Arturo, Mgs**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.**

**Guayaquil, a los 20 del mes de febrero del año 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Gallardo Paredes, Romina Alexandra**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos en la empresa Agua Gallardo** previo a la obtención del título de **Licenciatura en Administración de Empresas** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 9 del mes de febrero del año 2025**

**AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Gallardo Paredes, Romina Alexandra**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Gallardo Paredes, Romina Alexandra**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos en la empresa Agua Gallardo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 9 del mes de febrero del año 2025**

**AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_


  
**Gallardo Paredes, Romina Alexandra**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

Romina.Gallardo. (1)

**0%**  
Textos sospechosos

**0% Similitudes (ignorado)**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**< 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)**

Nombre del documento: Romina.Gallardo. (1).docx  
ID del documento: a4ad2cd513589c1ecdc21b6f361e3b2f55ea72af  
Tamaño del documento original: 2,46 MB  
Autores: []

Depositante: Juan Arturo Moreira García  
Fecha de depósito: 7/2/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 7/2/2025

Número de palabras: 18.113  
Número de caracteres: 124.438

**TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Moreira García, Juan Arturo, Mgs

**ESTUDIANTE**

f. \_\_\_\_\_

Gallardo Paredes Romina Alexandra

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir una de mis metas, expresando mi más sincero agradecimiento a mi Tutor de trabajo de titulación Ing. Juan Arturo Moreira García con su apoyo fue fundamental el desarrollo de este trabajo.

A mi madre que siempre con su amor estuvo incondicional a mi padre que desde el cielo el me guía para ser cada día una mejor persona, también a mi hermano Cristian Gallardo que siempre supo brindarme su tiempo para apoyarme que ha sido fundamental para este logro.

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi madre que con su apoyo fue posible lograr esta meta con su amor y enseñanza. A mi padre que no pudo estar presente en este momento tan especial, pero desde el cielo él supo guiarme y cuidarme para seguir con mis logros. Mi hijo que fue mi inspiración de superarme.

A mis 6 hermanos que cada uno indistintamente me dieron un aliento para no rendirme.

ustedes siempre estarán presentes en mi corazón por cada apoyo que recibí en mi ámbito profesional.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Coello Cazar David, Mgs**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Govea Andrade Karina, Ph.D.**  
OPONENTE



## INDICE GENERAL

_Toc190783884	
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
Contextualización del Problema .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos.....	3
Justificación.....	4
Preguntas de Investigación.....	5
Hipótesis.....	5
Delimitaciones.....	6
Limitaciones .....	6
<b>CAPITULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
Marco Teórico.....	8
Procesos Administrativos y Operativos en Empresas Familiares .....	8
Importancia de la Formalización en Empresas Familiares .....	9
La gestión contable como Impacto en la Sostenibilidad y la Toma de Decisiones .....	9
Control de Inventarios y su Relevancia para la Eficiencia Operativa	10
Modelos Teóricos de Gestión Aplicados .....	10
Marco Conceptual .....	11
Procesos Administrativos.....	11
Procesos Operativos .....	12
Gestión Contable.....	13
Empresa Familiar .....	14
Marco Referencial .....	15
Empresas Familiares: .....	15
Características y Retos .....	15
Problemas Recurrentes en la Gestión Administrativa y Operativa....	15
Soluciones Implementadas en Trabajos Relacionados .....	16
Formalización de la Gestión Contable.....	16
Control de Inventarios.....	16
Identificación de Variables .....	17
Variables Independientes .....	17
Variables Dependientes.....	17
Relación entre Variables .....	18
Formalización de Procesos Administrativos y Eficiencia Operativa.	18
Formalización de Procesos Operativos y Satisfacción del Cliente ....	18
Gestión Contable y Sostenibilidad Financiera.....	18
Control de Inventarios y Eficiencia Operativa.....	18
Eficiencia Operativa y Sostenibilidad Financiera.....	18
Satisfacción del Cliente y Sostenibilidad Financiera.....	19
<b>CAPITULO II: METODOLOGIA.....</b>	<b>20</b>
Diseño De Investigación .....	20
Tipo de investigación/ Enfoque .....	20
Alcance.....	20
Población.....	21
Muestra.....	21
Técnica de recogida de datos .....	22
Análisis de datos .....	22

<b>CAPITULO III: AUDITORIA DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>25</b>
Situación Actual de la Empresa .....	25
No se mantiene ningún registro magnético ni físico.....	25
Estado inicial en Ventas .....	25
Estado inicial en Compras.....	25
Estado inicial de Caja bancos.....	26
Falta de caja chica y ausencia de registro de cierre de caja. ....	26
Talento Humano.....	26
Ausencia de archivo organizado de documentación laboral. ....	27
Pago informal de nómina. ....	27
Estado inicial de Inventario.....	27
No se lleva registro de la producción. ....	27
Inventario Inexacto.....	28
Falta de control en el proceso de recepción de botellones. ....	28
Documentación de estado de mantenimiento no visible .....	28
<b>CAPITULO IV: PROPUESTA.....</b>	<b>29</b>
Propuestas de Mejora de la Marca .....	29
Misión y Visión.....	29
Misión .....	29
Visión .....	29
Creación de marca.....	29
Desarrollo de la marca .....	30
Valores de Marca .....	31
Calidad .....	31
Sostenibilidad.....	31
Innovación.....	32
Responsabilidad .....	32
Propuestas de mejora de la empresa.....	32
Modelo Kaizen .....	32
Metodología 5S .....	33
Diagrama de Gantt .....	33
Organigrama Jerárquico de Agua Gallardo.....	34
Manual De Funciones .....	37
Identificación General.....	37
Descripción General.....	37
Descripción De Las Funciones Principales.....	37
Planificación y Organización .....	37
Descripción general de las funciones principales .....	38
Propuesta de mejora .....	41
Equipo de computo .....	41
Suministros de oficina.....	41
Espacio adecuado para las actividades administrativas .....	42
Horario de trabajo .....	43
No se mantiene ningún registro magnético ni físico.....	44
Buenas Prácticas a tomar en cuenta .....	46
Ventas.....	46
Compras .....	46
Buenas prácticas al llevar archivo físico:.....	47
Caja Bancos.....	49

Talento humano.....	50
Inventario .....	51
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>54</b>
Conclusiones .....	54
Recomendaciones.....	55
Referencias .....	56
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>
Anexo 1 .....	60
Preguntas de entrevista.....	60
Administrativa.....	60
Producción .....	60
Operativo.....	60
Anexo 2 .....	61
preguntas cerradas .....	61
Anexo 3 .....	62
Fotos Toma de muestra .....	62

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	<b>30</b>
<i>Logotipo</i> .....	30
<b>Figura 2</b> .....	<b>30</b>
<i>La paleta de colores utilizada es la siguiente.</i> .....	30
<b>Figura 3</b> .....	<b>31</b>
<i>Fuente utilizada se llama "Lato"</i> .....	31
<b>Figura 4</b> .....	<b>31</b>
<i>Como imagen representativa de la empresa se decide optar por un imago tipo</i> .....	31
<b>Figura 5</b> .....	<b>32</b>
<i>Modelo de Kaizen</i> .....	32
<b>Figura 6</b> .....	<b>33</b>
<i>Diagrama de Gantt</i> .....	33
<b>Figura 7</b> .....	<b>37</b>
<i>Organigrama</i> .....	37
<b>Figura 8</b> .....	<b>43</b>
<i>Horario de empleados</i> .....	43
<b>Figura 9</b> .....	<b>44</b>
<i>Control de Asistencia.</i> .....	44
<b>Figura 10</b> .....	<b>45</b>
<i>Registro de ventas</i> .....	45
<b>Figura 11</b> .....	<b>47</b>
<i>Registro de compra</i> .....	47
<b>Figura 12</b> .....	<b>48</b>
<i>Consulta de comprobante físico</i> .....	48
<b>Figura 13</b> .....	<b>48</b>
<i>Validez de comprobante</i> .....	48
<b>Figura 14</b> .....	<b>49</b>
<i>Cierre de caja</i> .....	49
.....	49
<b>Figura 15</b> .....	<b>51</b>
<i>Jerarquía de carpetas</i> .....	51
<b>Figura 16</b> .....	<b>51</b>
<i>Guía de remisión</i> .....	51
<b>Figura 17</b> .....	<b>52</b>
<i>Check list</i> .....	52
<b>Figura 18</b> .....	<b>52</b>
<i>Kardex inventario</i> .....	52
<b>Figura 19</b> .....	<b>53</b>
<i>Registro de mantenimiento</i> .....	53
<b>Figura 20</b> .....	<b>53</b>

<i>Registro de limpieza</i> .....	53
-----------------------------------	----

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	<b>24</b>
<i>Tabla de Datos de Personas Entrevistadas</i> .....	24
<b>Tabla 2</b> .....	<b>34</b>
<i>Tabla Descripción de rol Propietaria</i> .....	34
<b>Tabla 3</b> .....	<b>34</b>
<i>Tabla Descripción de rol Administradora General</i> .....	34
<b>Tabla 4</b> .....	<b>35</b>
<i>Tabla Descripción de rol Responsable de producción</i> .....	35
<b>Tabla 5</b> .....	<b>35</b>
<i>Tabla Descripción rol de Mantenimiento</i> .....	35
<b>Tabla 6</b> .....	<b>36</b>
<i>Tabla Descripción rol de Chofer de camión</i> .....	36
<b>Tabla 7</b> .....	<b>36</b>
<i>Tabla Descripción rol de Chofer de Camioneta</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> .....	<b>42</b>
<i>Tabla de adquisición de Activos Fijos</i> .....	42
<b>Tabla 9</b> .....	<b>43</b>
<i>Tabla de adquisición de Suministros de Oficina</i> .....	43
<b>Tabla 10</b> .....	<b>61</b>
<i>Tabla de Preguntas Cerradas</i> .....	61

## RESUMEN

El siguiente trabajo titulado "Propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos en la empresa Agua Gallardo" tiene como objetivo general diseñar los procedimientos y lineamientos para regular la gestión contable administrativa y el control de inventarios, maximizando y manteniendo la calidad y equidad de los productos para definir los objetivos a mediano y largo plazo. Se encontró que la empresa tenía importantes debilidades en las áreas administrativas y operativas, limitando la competitividad de la empresa en el mercado local de la Isla Santa Cruz, Galápagos.

El método utilizado fue enfoque descriptivo, con diseño no experimental. Los datos fueron recopilados mediante observación directa, revisión de literatura y entrevistas semiestructuradas a los colaboradores y propietarios de la empresa, finalmente la muestra incluyó a todos los empleados debido al número limitado de colaboradores.

Las principales conclusiones indican que Agua Gallardo opera de manera informal, careciendo de registros contables administrativos e inventarios, lo que dificulta la planificación económica y el cumplimiento operativo. Dando, así como resultado un manejo de caja, pagos a proveedores sin control operativo. La propuesta de mejora incluye procedimientos de gestión sistematizados.

Este trabajo busca no solo optimizar las operaciones de Agua Gallardo, sino también ofrecer un modelo replicable para otras empresas familiares en contextos similares.

**Palabras Claves:** *Propuesta de mejora, procesos, administrativo, operativo, control de inventario, funciones.*

## INTRODUCCION

En el cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, el agua que abastece a las viviendas y servicios no es apta para consumo humano. Ante esta problemática se ha visto la necesidad de emprender actividades económicas correspondientes a la desalinización, potabilización, y purificación de agua. Es así y a pesar de muchos desafíos, Agua Gallardo nace como una empresa que en sus inicios ofrecía la distribución de agua potabilizada a granel (año 1991), luego de varios años una de las empresas encargadas de la potabilización de agua (Ingala) sesa sus actividades obligando a Agua Gallardo a emprender por sí mismo el proceso de desalinización y potabilización del agua. Un gran salto en la calidad del producto fue que Agua Gallardo agregara los procesos de osmosis inversa, ultravioleta, ozonización y otros; para así poder llegar a distribuir agua purificada. Luego de más de 30 años, Agua Gallardo ha logrado posicionarse como uno de los principales proveedores de agua purificada tanto a granel como embotellada, satisfaciendo la demanda de hogares y negocios locales que dependen de una fuente confiable y segura de agua para su consumo.

La Empresa Agua Gallardo es una empresa familiar con más de 30 años de experiencia en la producción y venta de agua purificada tanto a granel como embotellada, y lleva 3 años en la industria de cubitos de hielo en el archipiélago, Agua Gallardo juega un papel crucial en la comunidad, el acceso a agua potable, no está garantizado lo que obliga a la población local y al sector turístico a depender de proveedores privados para acceder a agua segura y de calidad.

Sin estos procedimientos de gestión formales, Agua Gallardo no podrá acceder a financiamiento que le permitiría mejorar su infraestructura y ampliar su capacidad operativa. Esta situación se agrava cuando la empresa debe recurrir a alternativas de financiamiento con tasas de interés elevadas, afectando su rentabilidad en el mercado.

La necesidad de mejorar sus procesos administrativos y operativos es crucial para que la empresa pueda continuar ofreciendo un servicio seguro, confiable y de calidad a la comunidad, una vez que sistematice sus procesos podrá aumentar su productividad y reducir costos a largo plazo con el mejoramiento del manejo de estos procesos.

## **Contextualización del Problema**

En isla Santa Cruz, en el archipiélago de Galápagos, se presenta serios desafíos en el acceso a agua potable segura, dado que las fuentes no cumplen con los estándares de calidad necesarios para consumo humano.

Esta situación obliga que la comunidad de Santa Cruz dependa casi exclusivamente de proveedores privados de agua potable y/o purificada para para garantizar un consumo seguro para el consumo humano.

La formalización de los procesos administrativos y operativos de Agua Gallardo es de suma importancia, debido a los altos gastos que se presenta en la logística en las Islas Galápagos, donde la metería prima deben ser transportada desde el continente lo que los costos aumentan y distribución. Lo que se presenta Implementar procedimientos de gestión contable y de inventarios permitirá a Agua Gallardo hacer un mejor uso de los recursos, disminuir perdidas y aumentar la precisión de agua purificada. La implementación de esta propuesta no solo ayudará a mejorar la situación económica de la empresa, sino que también fortalecerá le posicionamiento de la empresa, para mantener un suministro confiable y constante de agua purificada para la comunidad.

La falta de regulación en el área administrativa y operativa de Agua Gallardo, genera una situación que limita la capacidad de la empresa para satisfacer de forma eficiente y sostenible la demanda de agua purificada de la comunidad y el sector turístico.

## **Objetivo General**

Mejorar los procesos administrativos y operativos actuales de Agua Gallardo de manera que se logren mayores eficiencias y mejor toma de decisiones.

## **Objetivos Específicos**

Auditar los procesos operativos y administrativos actuales.

Definir políticas y procedimientos para ambos rubros.

Establecer mejores prácticas en distribución y control de calidad del producto.

Realizar capacitación al personal en ambos rubros.



## **Justificación**

La presente investigación se centra en la propuesta de mejora de los procesos administrativos y operativos de la Empresa Agua Gallardo, una empresa familiar con más de 30 años de experiencia en la producción y venta de agua purificada tanto a granel como embotellada y cubitos de hielo en el cantón Santa Cruz, en el archipiélago de Galápagos, Ecuador. Agua Gallardo juega un papel fundamental en la garantía de suministro de agua de calidad para la comunidad de Santa Cruz, ya que en esta isla el acceso a agua potable apta para el consumo humano, no es parte de los servicios básicos públicos. Los residentes y sector turístico dependen de proveedores privados, como Agua Gallardo, para acceder agua segura y de calidad, lo resalta la empresa en esta Región Insular

En Santa Cruz, las fuentes de abastecimiento de agua no son aptas para el consumo humano. El agua que se obtiene de fuentes subterráneas como la grieta La Camiseta y el Pozo Profundo en Bellavista y tiene altos niveles de contaminación por coliformes fecales y turbidez, lo que se debe a la intrusión marina y el drenaje de aguas servidas en los mantos acuíferos. Esta Situación obliga a la comunidad a depender de proveedores de agua potable que garanticen la calidad necesaria para el consumo, haciendo de Agua Gallardo en una fuente esencial de agua purificada y de calidad.

No obstante, a pesar de su relevancia en la comunidad, la empresa Agua Gallardo ha funcionado de manera empírica, sin contar con procedimientos de gestión contable ni de supervisión de inventario. Esta carencia de formalidad restringe para optimizar el uso de recursos, acceder a financiamiento externo, las entidades financieras exigen registros contables precisos para analizar la estabilidad y solvencia de una empresa antes de otorgar préstamos. Estos métodos de gestión, Agua Gallardo enfrenta problemas afecta su rentabilidad y limita su potencial de crecimiento y modernización. Por la falta de financiamiento, lo que impacta su

La implementación de métodos de gestión administrativa permitirá a la empresa mantener un seguimiento apropiado de entrada y salidas de inventario, la estructura de los procesos aumenta la eficiencia reducción de gastos y garantizar su viabilidad márgenes de ganancia.

Esta propuesta de mejora la posición de Agua Gallardo en el mercado local, permitiéndole asegurar su rol en el suministro de agua purificada en Santa Cruz y cumplir con su responsabilidad hacia la comunidad.

Esta investigación académica aporta un modelo aplicable a otras empresas familiares en Ecuador que encuentran en problemas similares. La profesionalización de Agua Gallardo puede servir un ejemplo para demostrar las ventajas los beneficios tangibles de la formalización en empresas familiares.

La propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos de Agua Gallardo reforzara el manejo de la empresa en un entorno a la adquisición de agua segura y una orientación practica de pequeñas empresas familiares en Ecuador.

### **Preguntas de Investigación**

¿De qué manera afecta la ausencia de formalización en los procesos administrativos y operativos de Agua Gallardo a su rentabilidad y sostenibilidad en el largo plazo?

¿Cuál sería el efecto de establecer procesos administrativo y operativos en Agua Gallardo para la toma de decisiones en la empresa

¿Cómo se puede aumentar la producción y mejorar el control de inventarios en Agua Gallardo?

¿Qué beneficios financieros se pueden lograr con las mejoras operativas y administrativas?

### **Hipótesis**

La implementación de procesos de mejora en la área administrativa y operativa en Agua Gallardo mejorará significativamente su rentabilidad operativa al permitir un uso más optimizado de sus recursos y una toma de decisiones basada en datos precisos.

En el área operativa presenta una ausencia de registro y manejo el proceso afectando su capacidad para responder adecuadamente a la demanda de agua purificada para el consumo humano en Santa Cruz.

Capacitar a los colaboradores en el uso de procedimientos administrativa y operativa disminuirá las pérdidas y mejorará la precisión en todas las áreas para llevar las operaciones diarias de la empresa Agua Gallardo en el Archipiélago de Galápagos.

Formalizar los procesos administrativos y operativos de Agua Gallardo ayudara a la satisfacción del cliente al garantizar la calidad de agua purificada y una mejor respuesta a la demanda.

### **Delimitaciones**

En la mejora en los Proceso Administrativo entre algunas actividades que forman parte el proceso administrativo, esta investigación se delimita específicamente a la gestión administrativa contable, implica analizar y presentar una propuesta de procedimientos el registro, organización y tener un mejor control de la información financiera de la empresa.

El enfoque de esta investigación dentro del Proceso operativo, la investigación se limitará exclusivamente al control de inventarios, algunas características del control de inventarios, como la clasificación, gestión y seguimiento con el fin de mejorar la productividad y llevar un mejor control. Sin Implementación de Sistemas automatizados las recomendaciones se centran en la estructura del proceso

Este trabajo se delimita de corta duración del periodo para su desarrollo trabajo de titulación que corresponde a un periodo de 4 meses durante ese tiempo se realizaran análisis la aplicación y seguimiento de la propuesta de mejora queda fuera del alcance de este estudio.

### **Limitaciones**

Entre las limitaciones esta que los recursos financieros en Agua Gallardo podrían limitar la implementación inmediata de las mejoras propuestas, haciendo que su adquisición sea gradual y dentro de la capacidad económica de la empresa. El personal de la empresa puede no tener experiencia previa con los procedimientos de control y gestión administrativa y operativa para la adquisición de nuevos lineamientos que requieren capacitación, recursos y tiempo adicional

Un limitante es el acceso a la tecnología la falta de herramientas tecnológicas específicamente pata la área administrativa y gestión de inventario puede limitar los

procesos y efectividad propuestos ya que no se pueden implementar a través de un sistema automatizado.

# CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

## **Marco Teórico**

Se presenta la fundamentación conceptual y académico para comprender la importancia de formalizar los procesos administrativos y operativos en empresas familiares como Agua Gallardo se encuentra ubicada en las Islas Galápagos la empresa presenta desafíos particulares debido a su ubicación geográfico, resaltando la necesidad de una gestión administrativa y operativa a través un análisis exhaustivo de la literatura y modelos teóricos aplicados, este marco pretende demostrar un adecuado control de inventario y procesos administrativos .

## **Procesos Administrativos y Operativos en Empresas Familiares**

En el contexto de Agua Gallardo, la falta de un plan formal significaba que la empresa podría perder oportunidades de optimizar las operaciones o adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado.

La organización se refiere a la disposición y utilización de recursos humanos y materiales con el fin de alcanzar las metas de una empresa. La investigación indica que, en las empresas familiares, las estructuras tienden ser más flexibles, aunque también pueden ser más desordenada, lo que puede ocasionar en disputas internas y un mal manejo (Cazar, 2013). La administración abarca el liderazgo y motivación a los empleados, y en esta área las empresas familiares pueden enfrentar desafíos, ya que las circunstancias personales y familiares pueden intervenir con la toma de decisiones gerenciales (Miller & Le Breton-Miller, 2005). Finalmente, los controles garantizan que las operaciones se desarrollen según lo planeado y brindan la oportunidad de corregir desviaciones. La carencia de regularizaciones de controles formales puede provocar pérdidas económicas y rendimiento organizacional deficiente lo cual resulta para empresas como Agua Gallardo que operan en un entorno con altos costos logísticos, en otro aspecto, los procesos operativos abarcan actividades vinculadas con la producción, almacenamiento y distribución de bienes y servicios. La implementación de estos enfoques puede ayudar a las empresas a gestionar de manera más efectiva las limitaciones inherentes a su ubicación geográfica (Ordoñez Sierra, 2020)

## **Importancia de la Formalización en Empresas Familiares**

La estructuración de procesos es un aspecto común en la literatura acerca de las empresas familiares, las cuales frecuentemente funcionan de forma no oficial y dependen del saber y la experiencia de sus creadores (Loera, 2019). De acuerdo con la teoría de la profesionalización la implementación técnica estructuradas en la gestión administración no solo mejora la eficacia operativa, también a la organización para la sucesión y la continuidad a largo plazo (Pérez, 2013).

El estudio de Ginebra (1997) indica que las empresas familiares que implementan sistemas formales de gestión experimentan una mayor solidez y desarrollo.

La organización también promueve la transparencia y la toma de decisiones basadas en información. Un estudio llevado a cabo por

Un estudio llevado a cabo por Jaramillo Salgado (2015) muestra que las empresas familiares que profesionalizan su administración presentan un 45% más de posibilidades de superar crisis financieras y adaptarse a variaciones en el mercado. Además, la formalización facilita la obtención financiación, las instituciones financieras. Por consiguiente, la estructuración de procesos administrativos y operativos es crucial no solo para la estabilidad interna, sino también para la sostenibilidad financiera externa de la empresa (Rivera, Robert, & Vásquez, 2003).

## **La gestión contable como Impacto en la Sostenibilidad y la Toma de Decisiones**

Uno de los elementos de la en la administración supervisión es la supervisión financiera en la gestión de negocios familiares. Un sistema financiero adecuadamente establecida proporciona financieros correctos, sino que también permite a la empresa evaluar su rentabilidad para elaborar estrategias (Alarcón Rojas, 2015). La contabilidad de costos, es importante ya que los costos de operación en las islas Galápagos son altos y pueden ser inciertos debido a factores externos, como la dependencia del transporte marítimo.

La administración financiera formal también es vital para asegurar el cumplimiento de las normativas. Las organizaciones que no se adhieren a las regulaciones fiscales corren el riesgo de enfrentar penalizaciones, lo que puede

impactar su sostenibilidad a largo plazo (Mancillas, 2004). Zelada (2014) señala que una gestión financiera efectiva aumenta la posibilidad de que las empresas accedan a financiación externa, ya que los bancos y otras instituciones requerirán pruebas de estabilidad financiera antes de otorgar préstamos. Es vital para la empresa Agua Gallardo el aspecto de inversión extra para moderniza sus instalaciones y potenciar su capacidad de producción

La administración desempeña un rol crucial en el proceso de toma de decisiones, como el análisis de flujos de caja, presupuestos y estados financieros proyectados permiten a los encargados examinar alternativas y planificar un crecimiento sostenible (Pérez Vides & Zarife, 2013). La puesta en marcha de procedimientos administrativos estructurados también contribuye a prevenir el fraude y la inadecuada administración son los problemas frecuentes en entidades donde las finanzas no están bien controladas (Rivera et al., 2003).

### **Control de Inventarios y su Relevancia para la Eficiencia Operativa**

El control de inventarios es un aspecto clave de la gestión operativa que impacta directamente en la eficiencia y rentabilidad de una empresa. La ausencia de un sistema apropiado para la administración de inventarios puede llevar a problemas como el desabastecimiento o el exceso de stock, ambos problemas son perjudiciales para la operación (Chalco, 2015). En el caso de Agua Gallardo, un control de inventarios eficiente es fundamental para asegurar siempre existencia de producto a disposición sin generar gastos innecesarios de almacenamiento.

### **Modelos Teóricos de Gestión Aplicados**

Un estudio de Pérez (2013) muestra que las empresas que implementan las 5S experimentan progresos en la productividad, reducciones en el tiempo de búsqueda de materiales y una disminución en los costos operativos. Esta metodología no solo potencia la eficiencia, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más seguro y agradable, lo cual es importante para la moral y el rendimiento del personal.

El modelo Kaizen, acentúa que, a través de 5 pasos con pequeños cambios incrementales, en todos los aspectos de un negocio desde las prioridades de estrategias hasta las operaciones diarias, las empresas familiares pueden beneficiarse enormemente con este tipo de modelo, ya que no requiere grandes inversiones de

capital y puede ser implementado gradualmente (Ordoñez Sierra, 2020). La implementación de Kaizen en Agua Gallardo podría ayudar a mejorar procesos críticos como la purificación y embotellado de agua, reduciendo el desperdicio.

### **Marco Conceptual**

En este sentido, el Marco Conceptual de la presente investigación implica la explicación y descripción de aquellas nociones básicas en las que se sustenta el análisis, para lo cual se cuenta con un apartado donde se permite comprender propuestas de mejora de los procesos administrativos y operativos en Agua Gallardo, donde entre otros se pueden identificar los siguientes: procesos administrativos y operativos para el control de inventarios en empresas familiares.

### **Procesos Administrativos**

Los procesos administrativos son actividades organizadas que permiten a una organización alcanzar sus objetivos movilizando adecuadamente sus recursos. Estos se dividen en cuatro funciones básicas, según el padre de la administración moderna, Henri Fayol, 1916: planificación, organización, dirección y control.

**Planificación:** Implica fijar los objetivos de la organización y establecer estrategias para alcanzarlos. La planificación puede ser de corto, mediano o incluso largo plazo, pero es de suma importancia ya que le da a la organización su dirección adecuada. En este sentido, Fayol (1916) afirmó que la planificación da sentido y dirección a las actividades organizacionales. En el caso de Agua Gallardo, la planificación es vital para controlar los procesos de producción y distribución de agua purificada y cubitos de hielo, especialmente en el complicado entorno logístico de las Islas Galápagos (Montenegro Pereira & Navarrete Zambrano, 2021).

**Organización:** Se refiere a la estructuración de la empresa y la distribución de los recursos (humanos, materiales y financieros) de forma que se garantice el máximo rendimiento. Una buena organización garantiza que los roles y responsabilidades de los trabajadores estén claramente definidos, lo que mejora la coordinación y minimiza las posibilidades de conflicto interno. En las empresas familiares, esta función suele verse obstaculizada por la presencia de relaciones familiares, lo que puede dar lugar a una asignación ineficiente de los recursos (Cazar, 2013).



**Dirección:** se refiere a la dirección y motivación del personal para cumplir con los planes. La dirección implicará la transmisión de expectativas, el liderazgo y la toma de decisiones. En una empresa familiar, los objetivos pueden verse comprometidos debido al predominio de la dinámica familiar que impide la toma de decisiones objetivas, como señalan Miller y Le Breton-Miller, 2005.

**Control:** Se refiere al proceso mediante el cual la organización verifica si se están logrando los objetivos y realiza las correcciones adecuadas en caso de desviaciones. El control no puede efectuarse sin establecer estándares, medir el desempeño y corregir las desviaciones en caso de ser necesario. Según Fayol (1916), el control asegura que las operaciones estén alineadas con los planes estratégicos. En Agua Gallardo, el control es parte indispensable del proceso de gestión de recursos y minimización de costos en producción y distribución.

### **Procesos Operativos**

Los procesos operativos se definen como el proceso de convertir insumos en productos o servicios finales. Estos procesos forman el "corazón" de la operación de cualquier empresa y deben ser bien gestionados para lograr eficiencia y satisfacción de los clientes. En el caso de Agua Gallardo, los procesos operativos consisten en la recolección, purificación, embotellado y distribución de agua purificada, lo que también incluye la producción de cubitos de hielo (Chávez & Inoñan, 2014).

**Producción:** Los procesos operativos se definen como el proceso de convertir insumos en productos o servicios finales. Estos procesos forman el "corazón" de la operación de cualquier empresa y deben ser bien gestionados para lograr eficiencia y satisfacción de los clientes. En el caso de Agua Gallardo, los procesos operativos consisten en la recolección, purificación, embotellado y distribución de agua purificada, lo que también incluye la producción de cubitos de hielo (Chávez & Inoñan, 2014).

**Logística y Distribución:** Se refiere al transporte y entrega de los productos al cliente. Una buena logística garantiza el tiempo y el estado del producto a su llegada; sin embargo, en un entorno aislado como el de las Islas Galápagos, presenta algunos desafíos. Una mala gestión de la logística se traduce en pérdida de tiempo y mayores costos y, por lo tanto, en una menor realización de ganancias por parte de la firma, Montenegro Pereira & Navarrete Zambrano 2021.

**Mantenimiento de Equipos:** El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de producción es indispensable para evitar discontinuidades operativas. En un entorno como el de las Islas Galápagos, donde la reparación o sustitución de equipos puede resultar costosa y complicada, el mantenimiento óptimo de los equipos adquiere una importancia capital (Rivera et al., 2003).

### **Gestión Contable**

La gestión contable consiste en gestionar el registro de las transacciones económicas de una empresa. Incluye la contabilidad financiera, relacionada con el registro de las transacciones económicas, y la contabilidad de gestión, que proporciona información útil para la toma de decisiones internas. En las empresas familiares, la falta de una gestión contable adecuada puede dar lugar a una mala planificación financiera y a la incapacidad de medir con precisión la rentabilidad (Alarcón Rojas, 2015).

**Contabilidad Financiera:** Se centra en la elaboración de estados financieros, como el balance general, el estado de resultados y el flujo de efectivo. Estos documentos son fundamentales para evaluar la situación financiera de la empresa y son requeridos por entidades externas, como bancos y autoridades fiscales (Zelada, 2014).

**Contabilidad de Costos:** Esta área de la contabilidad gerencial ayuda a las organizaciones a medir y controlar los costos en los que incurren al operar el negocio. La contabilidad de costos es muy importante en Agua Gallardo, ya que la naturaleza de los costos operativos es incontrolable, con cambios en el mercado en lo que respecta al transporte de insumos y oscilaciones en la demanda (Mancillas, 2004).

**Control Presupuestario:** Implica la elaboración y control de presupuestos para asegurar que las operaciones de la empresa se encuentren dentro de los medios disponibles. Un control presupuestario efectivo asegura la identificación de desviaciones y la adopción de medidas correctivas a tiempo (Pérez Vides & Zarife, 2013). En un entorno tan desafiante como el de las Islas Galápagos, este control es esencial para mantener la estabilidad financiera.

## **Control de Inventarios**

El control de inventarios es la actividad que describe la supervisión y gestión de las existencias. Los métodos implican el inventario permanente, el análisis ABC y un software diseñado específicamente para maximizar el inventario. Un control de inventarios eficaz garantiza que haya suficiente stock para satisfacer la demanda sin incurrir en costos excesivos de almacenamiento, según Montenegro Pereira & Navarrete Zambrano (2021).

**Análisis ABC:** Es un método de categorización de inventarios en tres clases: A, B y C, según su importancia y valor. Los artículos de la clase A son muy valiosos y requieren un control estricto, mientras que los artículos de la clase C son menos importantes y se pueden gestionar con menos atención. Al implementar el análisis ABC, Agua Gallardo puede optimizar la gestión de sus inventarios y lograr ahorros de costos (Ordoñez Sierra, 2020).

**Sistema de Inventario Perpetuo:** Este sistema mantiene un registro continuo de los niveles de inventario y es útil para empresas que necesitan un control preciso y en tiempo real de sus existencias. En Agua Gallardo, un sistema de inventario permanente podría mejorar la eficiencia operativa al reducir el riesgo de faltantes de stock (Chalco, 2015).

**Just-in-Time (JIT):** Es una metodología que busca minimizar el inventario almacenado y producir solo lo necesario, cuando se necesita. Aunque JIT es más común en manufactura, sus principios pueden aplicarse a la gestión de inventarios en Agua Gallardo para reducir costos y mejorar la eficiencia (Loera, 2019).

## **Empresa Familiar**

Se refiere a una empresa cuando una o varias familias ejercen un control significativo y donde los miembros de la familia forman parte de la administración y toma de decisiones. Las empresas tienen como características únicas, como la influencia de las relaciones familiares en la gestión y el desafío de la sucesión generacional (Miller & Le Breton-Miller, 2005).

**Influencia Familiar:** Esto puede afectar la eficiencia operativa y la sostenibilidad a largo plazo (Pieropan, 2022). En las empresas familiares la toma de decisiones a frecuentemente están influenciadas por las relaciones personales, lo que

puede llevar a conflictos o a una toma de decisiones fundamentadas en la emoción más que la realidad. Esto puede afectar la eficiencia operativa y la sostenibilidad a largo plazo (Pieropan, 2022).

**Sucesión Generacional:** Las teorías de sucesión sugieren que las empresas que planifican proactivamente la transición tienen más probabilidades de sobrevivir y prosperar (Ginebra, 1997). Uno de los retos que se presentan en las empresas familiares es garantizar una transición ligera del liderazgo a la próxima generación, la ausencia de planificación secuencial puede poner en riesgo la continuidad de la empresa.

**Resistencia al Cambio:** En las empresas familiares frecuentemente se oponen a la formalización y a la implementación de nuevas tecnologías o procedimientos. Esta resistencia puede ser una barrera importante para la mejora operativa, especialmente en un entorno de competencia (Navarro Arvizu, López Parra, & Leyva Osuna, 2020).

Con lo anterior detallado se obtiene un conocimiento minucioso de los conceptos principales que sustentan la investigación sobre la formalización de los procesos administrativos y operativos en Agua Gallardo para un apoyo de realizar e implementar.

## **Marco Referencial**

### **Empresas Familiares:**

#### **Características y Retos**

Las empresas familiares son una parte fundamental del tejido comercial ecuatoriano, representando aproximadamente el 80% de las pequeñas y medianas empresas del país (Gómez Rodríguez, 2017). Estas entidades enfrentan desafíos particulares, como la necesidad de separación entre el flujo familiar y comercial, formas informales de administración contable y un frágil control de inventarios. Según Llerena Fonseca (2021), estas carencias limitan su competitividad y arruinan el acceso al financiamiento externo.

#### **Problemas Recurrentes en la Gestión Administrativa y Operativa**

La no oficialidad en procedimientos administrativos es una constante entre las empresas de la familia Ecuador. En estudios como Zurita (2019), se encuentra que

muchas pequeñas y medianas empresas no cumplen con los estándares internacionales, como los estándares de información financiera internacional (NIIF), que tienen el impacto principal. Este problema empeora en los campos de la rotación de existencias, como las ferreterías y la agricultura, en la que la falta de planificación en la gestión de valores crea importantes personas económicas (Vasconez et al., 2020).

En el contexto de las generosas islas, la situación es más complicada debido al logotipo y los límites del medio ambiente. Llerena Fonseca (2021) mencionó que las empresas locales, como Gallardo Agua, enfrentaron altos costos de transporte, recursos limitados y presión para aplicar actividades **sostenibles, que** requieren estructura de gestión y eficiencia.

### **Soluciones Implementadas en Trabajos Relacionados**

Los estudios revisados destacan la efectividad de estrategias específicas para superar sus limitaciones:

#### **Formalización de la Gestión Contable**

Según Zurita (2019), la adopción de las NIIF permitió mejorar la transparencia financiera y el acceso a financiamiento externo en un porcentaje del 15, fortaleciendo la capacidad de las empresas para planificar estratégicamente y gestionar sus recursos de modo efectivo.

El estudio titulado *"Propuesta de mejora del proceso administrativo de la empresa Safelive S.A.C., Trujillo-2017"*, se planteó una reestructuración de los procedimientos administrativos, lo cual resultó a un mejoramiento de la calidad del servicio y una disminución de riesgos operativo, esto demuestra que la implementación de estrategias contables y administrativas puede maximizar los recursos y potenciar la competitividad.

#### **Control de Inventarios**

Vásconez et al. (2020) demostraron que el uso del análisis ABC y lotes óptimos mejoró la rotación de productos en ferreterías ecuatorianas, reduciendo los costos de almacenamiento en un 10%.

El trabajo *"Propuesta de mejora en los procesos operativos para el incremento de la productividad en una empresa de grifos en Lima - 2020"* explica cómo la empresa

respecto a inventarios y adquisición mejoró significativamente la productividad de la empresa, cubriendo mejor la demanda y optimizando costos.

### **Identificación de Variables**

Las variables se clasifican en independientes (factores que pueden ser manipulados o modificados) y dependientes (factores que resultan afectados por los cambios en las variables independientes).

### **Variables Independientes**

**Formalización de Procesos Administrativos:** Incluye la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, así como la creación de políticas, procedimientos y sistemas administrativos que permitan mejorar la coordinación y eficiencia.

**Formalización de Procesos Operativos:** Optimización de las actividades de producción, almacenamiento y distribución de los productos de la empresa, mediante la adopción de metodologías y técnicas que permiten reducir desperdicios, optimizar el flujo de trabajo y mejorar la eficiencia general.

**Gestión Contable:** Registro de transacciones, la contabilidad de costos y el control presupuestario.

**Control de Inventarios:** Implementación de técnicas y sistemas para el monitoreo y control de los inventarios, tales como el análisis ABC, el uso de sistemas de inventario perpetuo y la aplicación de métodos de inventario Just-in-Time (JIT).

### **Variables Dependientes**

**Eficiencia Operativa:** Mide el grado en el que la empresa utiliza sus recursos de manera óptima a través de indicadores como la reducción de costos operativos, la disminución del tiempo de producción y el incremento de la productividad.

**Sostenibilidad Financiera:** Capacidad de la empresa para mantener una posición financiera saludable a lo largo del tiempo, medida mediante indicadores como la rentabilidad, el flujo de caja y el nivel de endeudamiento de la empresa.

**Satisfacción del Cliente:** Es el nivel que determina si el consumidor está a gusto o no con determinado producto.

### **Relación entre Variables**

Existe una relación directamente proporcional entre las variables dependientes e independientes del estudio. A una mayor mejora en procesos, se obtendrá resultados más óptimos y de mayor generación de utilidad,

### **Formalización de Procesos Administrativos y Eficiencia Operativa**

Con planificación, organización y control claramente definidos, la empresa puede ejecutar sus actividades de manera más eficiente y con menor desperdicio de recursos.

### **Formalización de Procesos Operativos y Satisfacción del Cliente**

La formalización de los procesos operativos asegura que las actividades de producción y distribución se realicen de manera ordenada y eficaz, garantizando la disponibilidad de productos y reducción de los tiempos de espera, satisfaciendo vastamente a los consumidores.

### **Gestión Contable y Sostenibilidad Financiera**

La ejecución de prácticas contables adecuadas mejora la sostenibilidad financiera al optimizar el uso de los recursos y evitar problemas de liquidez o sobreendeudamiento.

### **Control de Inventarios y Eficiencia Operativa**

Esto optimiza el uso de recursos y contribuye a la eficiencia operativa, ya que reduce los costos de almacenamiento y evita interrupciones en la producción y distribución.

### **Eficiencia Operativa y Sostenibilidad Financiera**

Esto reduce los costos empresariales y maximiza sus ingresos, impactando positivamente en su estabilidad financiera y en su capacidad de crecer de manera sostenible.

## **Satisfacción del Cliente y Sostenibilidad Financiera**

Una gestión eficiente de los procesos administrativos y operativos no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también asegura que la empresa mantenga una base sólida de ingresos que soporte su estabilidad financiera a largo plazo.



## CAPITULO II: METODOLOGIA

### **Diseño De Investigación**

El diseño de la presente investigación será no experimental, ya que no se llevará a cabo la manipulación deliberada de variables en el contexto de estudio.

### **Tipo de investigación/ Enfoque**

Se analizan distintos enfoques tales como:

Enfoque Descriptivo, Enfoque Explicativo, Enfoque Exploratorio, Enfoque Propositivo.

Considerando los objetivos del trabajo de titulación y el contexto de Agua Gallardo, el enfoque descriptivo es la mejor opción para la base del estudio.

El enfoque de la investigación para el presente trabajo de titulación será de tipo descriptivo, ya que se centrará en detallar las características, fenómenos y contextos relacionados con los procesos administrativos y operativos de la Empresa Agua Gallardo.

La investigación descriptiva permitirá caracterizar los procesos administrativos y operativos de Agua Gallardo de forma exhaustiva, proporcionando una base sólida para diseñar propuestas específicas que contribuyan a la profesionalización y mejora de sus prácticas, adaptándose a sus particularidades y a las necesidades de su mercado.

### **Alcance**

El presente trabajo de titulación se enfocará en analizar y proponer mejoras específicas para los procesos administrativos y operativos de la Empresa Agua Gallardo, ubicada en la Isla Santa Cruz, en las Islas Galápagos. En particular, el alcance se delimitará a los siguientes aspectos:

**Gestión Contable:** Dentro del proceso administrativo, el estudio abordará exclusivamente la gestión contable de la empresa. Esto incluye el diagnóstico de las prácticas actuales relacionadas con el registro, organización y control de transacciones financieras. A partir de este análisis, se desarrollarán lineamientos y procedimientos que permitan formalizar y optimizar la gestión contable.

**Control de Inventarios:** Se analizará el estado actual de las prácticas de inventario, incluyendo la gestión de existencias, rotación de productos y niveles de stock. Posteriormente, se propondrán métodos y herramientas que aseguren un monitoreo eficiente, minimicen pérdidas y optimicen la disponibilidad de productos, en especial de agua y hielo en cubos.

**Ámbito Geográfico:** Isla Santa Cruz, Galápagos. No se incluirán otras localidades o empresas del archipiélago.

**Ámbito Temporal:** El plazo establecido por la universidad para la presentación de la tesis.

**Propuestas:** Estarán alineadas con las necesidades específicas de Agua Gallardo, así como con las limitaciones de recursos humanos, tecnológicos y financieros identificadas durante el diagnóstico.

### **Población**

La población de este estudio está constituida por los miembros que conforman el equipo de trabajo de Agua Gallardo, una empresa familiar ubicada en la Isla Santa Cruz, Galápagos. Dado que la empresa opera bajo una estructura básica y empírica, la población relevante para la investigación incluye a todos los actores involucrados directamente en los procesos administrativos y operativos. Estos son propietario, administradora, dos choferes repartidores, dos personales operativos.

Este enfoque asegura que las soluciones sean prácticas, adaptadas a las capacidades de los miembros actuales y aplicables a corto plazo.

### **Muestra**

En la Empresa Agua Gallardo, que funciona como una empresa familiar con un número limitado de colaboradores en sus procesos administrativos y operativos, el estudio se llevara a cabo utilizando como muestra a toda la población. Esto abarca a todo el personal que cumple funciones clave en las distintas áreas de la empresa, como administración, producción, distribución y mantenimiento.

El tamaño limitado de la población permite cubrir de forma práctica y eficaz a todos los colaboradores, garantizando un análisis completo de las dinámicas internas

de la empresa. Tener la participación de todos los individuos directamente implicados permite un entendimiento integral de todos los procesos actuales y de las áreas de mejora requeridas, en estudios con empresas pequeñas particularmente familiares, es habitual utilizar en su totalidad la población como muestra, ya que cada individuo brinda una perspectiva única sobre el funcionamiento de la organización. Se garantiza que no se omitan datos esenciales para conocer la situación que se presenta la empresa son datos cruciales para el llegar a un diagnóstico y presentar una propuesta de mejora.

La decisión de colaborar con todo el personal de Agua Gallardo no solo es apropiada sino necesaria considerando que su tamaño es pequeño, la importancia de cada cargo en sus operaciones y exigencia para conseguir un diagnóstico completo y representativo.

### **Técnica de recogida de datos**

Entrevistas a profundidad a los cargos involucrados y antes mencionados.

Bajo los lineamientos de la metodología de caso de estudio (Yin, 2013) y el enfoque de benchmarking (Camp, 1989), se estableció un acercamiento con una empresa familiar local de notable éxito, la cual cuenta con un administrador que supervisa todas sus sucursales y negocios. A través de varias reuniones y una comunicación directa con dicho responsable, se logró adaptar diversas formas de administración a la realidad de Agua Gallardo, diseñando tablas, listas de verificación (checklists), procedimientos, buenas prácticas e ideas aplicables a la organización. Esta colaboración no solo proporcionó un entendimiento profundo de los factores que han consolidado el éxito de la empresa en cuestión, sino que, además, facilitó la transferencia de conocimientos clave para la optimización de los procesos en Agua Gallardo.

### **Análisis de datos**

La primera técnica utilizada será la realización de entrevistas semiestructuradas con los miembros clave de la empresa, incluyendo a la propietaria, la administradora general, el personal operativo y los choferes. Esta técnica combina preguntas abiertas y cerradas, lo que permitirá obtener información detallada y explorar en profundidad aspectos específicos relacionados con la gestión contable y el control de inventarios. Las entrevistas resultan particularmente útiles para entender las vivencias y puntos de

vista de cada integrante del equipo, reconociendo los retos, restricciones y potenciales con posibles soluciones desde su perspectiva.

Otra estrategia esencial será la observación directa de las tareas que se realizan los empleados en la empresa. Este método permitirá registrar, en tiempo real, cómo se llevan a cabo los procesos operativos, como la recepción y limpieza de botellones, el envasado de agua y cubitos de hielo, el etiquetado, la supervisión de la planta desalinizadora y las actividades de distribución. La observación directa es clave para identificar posibles ineficiencias o inconsistencias entre lo que se describe en las entrevistas y lo que realmente ocurre en las operaciones diarias. Mediante este procedimiento se obtendrá una perspectiva objetiva y práctica de los de las tareas internas de la empresa.

También se realizará a cabo una documentación de cualquier registro interno existente, tales como documentos financieros, inventarios, permisos legales y contratos con proveedores, este estudio facilitará la valoración de la calidad y el estado de la información existente, detectando las principales deficiencias en los registros y las carencias los puntos que requieren formalización. La revisión documental es importante en el escenario de una empresa que desempeña de forma informal ya que proporcionará un reporte preciso claro para el desempeño de la empresa y sugerir un mejor manejo.

La recopilación de datos se complementará con la entrega de cuestionarios estructurados a los colaboradores de la empresa, este trabajo facilitará la recolección de datos cuantitativos y métodos acerca de factores sobre aspectos clave como la percepción de eficiencia en los procesos, los principales problemas operativos y la claridad en los métodos actuales de gestión contable e inventarios

La comparación contribuirá a respaldar sugerencias de mejora garantizando que sean factibles y ajusten a las necesidades específicas de la empresa. Estos métodos garantizan una recopilación de información integral, facilitando la captación de tanto las percepciones individuales como los datos que afectan los procesos de Agua Gallardo.

se aplica entrevistas y encuestas a todos los colaboradores de la empresa. La siguiente tabla detalla las características de los participantes, especificando su rol, experiencia y los temas principales abordados en cada entrevista o encuesta:

**Tabla 1***Tabla de Datos de Personas Entrevistadas*

<b>Puesto o Rol</b>	<b>Área</b>	<b>Años en la empresa</b>	<b>Detalle de la persona o rol</b>
Propietaria	General	Mas de 30 años	Posee una visión histórica de la empresa
Gerente /Administrador	Administrativa	2 años en el cargo	Identifica las principales deficiencias referentes a la gestión administrativa y contable para realizar propuestas de mejora
Chofer/repartidor	Logística	1 año	Conoce sobre las rutas y distribución
Chofer / repartidor	logística	2 años	Conoce sobre las rutas y distribución
Producción	Operario	4 años	Conoce el uso de materia prima y preparación del producto terminado
Mantenimiento	Técnica	4 años	Entiende respecto al funcionamiento de los equipos, reparación y mantenimiento

## **CAPITULO III: AUDITORIA DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA**

### **Situación Actual de la Empresa**

#### **No se mantiene ningún registro magnético ni físico**

Dada la ausencia de registros contables, inventarios sistematizados y documentación de transacciones comerciales, es imposible determinar con exactitud las condiciones financieras de la empresa ni determinar los costos y precios adecuados para llevar a cabo en sus productos.

#### **Estado inicial en Ventas**

No se mantiene ningún control cronológico y secuencial de las facturas.

Como resultado se obtiene que Agua Gallardo no lleva un control cronológico ni secuencial de las ventas y facturas emitida, esta ausencia de supervisión impide determinar la cantidad de ventas diarias, detectar patrones en la conducta de los clientes y realizar un seguimiento adecuado de los ingresos. Además, la falta de un sistema de facturación restringe la habilidad de la para cumplir con las responsabilidades legales y tributarias, afectando su transparencia y formalización. La implementación de un control estructurado facilitará mejorar la organización y seguimientos de la venta y mejorando la administración.

Ausencia en la supervisión de las cuentas por cobrar con su método de pago, se ha detectado que la empresa Agua Gallardo no mantiene un correcto control de las cuentas por cobrar, particularmente en lo relacionado con distintas formas de pago que son utilizados por sus clientes. Esta carencia dificulta llevar un seguimiento claro de los pagos pendientes lo cual representa riesgos de incumplimientos, retrasos y pérdida de ingresos. Además, la ausencia de un seguimiento minucioso y detallado afecta la planificación financiera y la capacidad de la empresa para gestionar su flujo de caja

#### **Estado inicial en Compras**

Falta de supervisión de las compras. En Agua Gallardo presenta una ausencia de control de las facturas de compras se restringe solamente a la revisión de los

documentos que son emitidos al correo electrónico y esta representa un método informal y poco eficiente.

Falta de control de los pagos emitidos a los proveedores.

La falta de registro estructurado dificulta identificar pagos duplicados, retrasos o errores en la gestión de las cuentas por pagar. La ausencia de control también afecta la relación con los proveedores al no garantizar una comunicación clara sobre los estados de cuenta.

### **Estado inicial de Caja bancos**

Manejo informal de depósitos y transferencias bancarias.

En Agua Gallardo, el efectivo o los cheques recaudados de las ventas no siempre son depositados directamente en la cuenta bancaria de la empresa, sino que en algunas ocasiones se transfieren a cuentas de terceras personas para agilizar los pagos a proveedores. Esta práctica informal genera falta de control sobre los ingresos y dificulta el seguimiento adecuado del flujo de caja. Además, incrementa los riesgos de errores, pérdidas o mal manejo de los fondos, y complica la conciliación bancaria. La limitación de contar con cuentas en diversas instituciones bancarias agrava este problema al restringir la flexibilidad operativa.

### **Falta de caja chica y ausencia de registro de cierre de caja.**

Se recomienda crear una caja chica con normas claras de aplicación y registro detallado para asegurar mayor orden y control en las operaciones financieras diarias.

### **Talento Humano**

Pago informal al personal.

En la empresa En Agua Gallardo en el área de talento humano muestra anomalías significativas dado que de las cuatro personas que laboran en la empresa, únicamente el encargado del área de producción está afiliado a la seguridad social, mientras que el resto percibe pagos de manera informal y diaria según la disponibilidad de circulante. Esto implica potenciales riesgos legales por denuncias de colaboradores.

### **Ausencia de archivo organizado de documentación laboral.**

Agua Gallardo no tiene la documentación del Ministerio de Trabajo, como actas de compromiso, contratos laborales o registros de pago, que pueden derivar en sanciones por el ente controlador. Asimismo, falta de un registro apropiado impide llevar un seguimiento ordenado de las relaciones laborales y limita de la empresa para formalizar sus procesos de gestión del talento humano.

No tiene un control documentación física de la entidad pública del IESS.

Agua Gallardo no lleva a cabo un control apropiado de la documentación física vinculados con la entidad pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). La carencia abarca la ausencia de registros organizados sobre, planillas de pago, afiliaciones, aportes, y cualquier otro documento necesario para demostrar el cumplimiento de las obligaciones patronales.

### **Pago informal de nómina.**

Se paga la nómina con el dinero diario recaudado, denotando una total informalidad y falta de apego a las normas vigentes.

### **Estado inicial de Inventario**

Falta de Control de Inventarios.

No presenta ningún registro formal para el seguimiento de las existencias, lo que provoca desorganización y falta de los niveles de stock disponibles. Esto ha provocado pérdidas por desabastecimientos ante un incremento imprevisto de la demanda.

### **No se lleva registro de la producción.**

Agua Gallardo tiene una ausencia de registro de producción, lo que dificulta conocer el flujo de inventario en tiempo real e identificar pérdidas o errores, y para planificar la reposición de existencias.



**Inventario Inexacto.**

No se maneja el inventario con exactitud impidiendo la toma de decisiones sobre compras, producción y distribución por la falta de información confiable para evaluar las necesidades reales.

**Falta de control en el proceso de recepción de botellones.**

Se identifica la falta de control de la pérdida de materia prima por accidentes dentro del proceso de embotellado o distribución así mismo por la recepción de botellones en mal estado.

**Documentación de estado de mantenimiento no visible**

Los registros de estado y mantenimiento de los distintos equipos y maquinarias de la planta purificadora no se encuentran en un lugar visible de fácil acceso, como indican las normativas internacionales y buenas prácticas.

## CAPITULO IV: PROPUESTA

### Propuestas de Mejora de la Marca

#### Misión y Visión

##### Misión

Garantizar agua purificada de alta calidad para satisfacer las necesidades de los hogares y negocios en las Islas Galápagos, mediante procesos eficientes, responsables y sostenibles que contribuyan al bienestar de la comunidad y la conservación del entorno natural único de la región

##### Visión

Ser el proveedor líder de agua purificada en la región insular de Galápagos, reconocido por su compromiso con la calidad, apegado a la sostenibilidad y el cuidado del bienestar de las comunidades y el entorno natural."

#### Creación de marca

Contar con una marca bien definida es un elemento esencial para cualquier empresa que desee destacar y competir en el mercado, incluyendo a organizaciones familiares como Agua Gallardo. Una marca no se limita a un logotipo o un nombre, representa la identidad de la empresa, diferenciándose de sus competidores y generando una conexión emocional con sus clientes.

Este apartado busca establecer los pilares de la identidad de marca para Agua Gallardo, alineándose con sus objetivos empresariales y las necesidades específicas del contexto en el que opera.

La identidad de marca de Agua Gallardo estará conformada por los siguientes elementos:

**Nombre y Logotipo:** Aunque el nombre "Agua Gallardo" ya forma parte de la identidad empresarial, el diseño de un logotipo distintivo es esencial para reforzar su imagen.

**Eslogan:** Resuma los valores de la empresa y genere impacto emocional en los consumidores.

**Valores de Marca:** Transparencia, responsabilidad social y con el ambiente.

**Público Objetivo:** Todos los segmentos al ser un producto de primera necesidad.

**Paleta de Colores y Tipografía:** Verde, celeste, blanco y azul.

**Propuesta de Valor:** Dar confianza al consumidor evidenciando claramente los procesos de producción y el resultado en el producto terminado.

### Desarrollo de la marca

**Nombre:** Se considera mantener el nombre de "Agua Gallardo" ya que es corto, fácil de recordar y es conocido por la población.

**Eslogan:** Como eslogan se propone " Pureza que inspira confianza, cuidando Galápagos".

**Logotipo:** paleta de colores y fuentes: Se propone continuar con la misma imagen.

### Figura 1

*Logotipo*



### Figura 2

*La paleta de colores utilizada es la siguiente.*



### Figura 3

*Fuente utilizada se llama "Lato"*

<b>GALLARDO</b>	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890
100% PURIFICADA	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890

### Figura 4

*Como imagen representativa de la empresa se decide optar por un imagotipo.*



### Valores de Marca

Como valores de la marca se propone los siguientes:

#### **Calidad**

Compromiso constante con ofrecer agua potable de la más alta calidad, garantizando estándares en cada etapa de la producción y distribución, refuerza la reputación de la empresa en un mercado competitivo.

#### **Sostenibilidad**

Promover prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental y contribuyan al cuidado del frágil ecosistema de las Galápagos, así reflejar el compromiso de la empresa con la comunidad y el entorno.

## Innovación

Procesos de mejora en los procesos operativos y administrativos que empleen inteligencia artificial para su mejor ejecución.

## Responsabilidad

Cumplir con normativas legales, estándares de calidad y obligaciones sociales, priorizando la salud y seguridad de los consumidores. Transmite seriedad y profesionalismo, fortaleciendo la confianza de los clientes y socios.

## Propuestas de mejora de la empresa

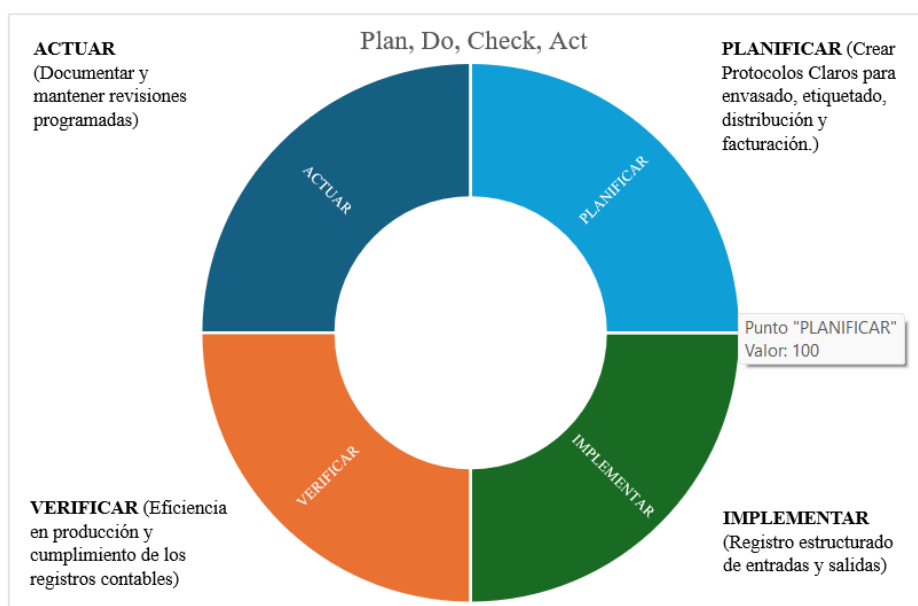
### Modelo Kaizen

filosofía de mejora continua que se basa en pequeños cambios constantes para alcanzar grandes beneficios a largo plazo.

Se propone aplicar el plan Kaizen de la siguiente manera como un Plan Do Check Act.

**Figura 5**

*Modelo de Kaizen*





## Organigrama Jerárquico de Agua Gallardo

Para Agua Gallardo, que busca formalizar sus procesos administrativos y operativos, esta herramienta será clave para alinear los esfuerzos del equipo con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorar la productividad y garantizar una gestión más efectiva en un entorno competitivo

### Tabla 2

*Tabla Descripción de rol Propietaria*

---

<b>Carmela Paredes</b>
<b>Rol:</b> Propietaria.
<b>Tareas y responsabilidades principales:</b> Propietaria de la empresa, no interviene activamente en las operaciones diarias.
<b>Nivel de autoridad:</b> Máxima autoridad jerárquica.
<b>Ámbito de decisión:</b> Propiedades estratégicas o estructurales de la empresa.

---

### Tabla 3

*Tabla Descripción de rol Administradora General*

---

<b>Romina Gallardo</b>
<b>Rol:</b> Administradora General.
<b>Tareas y responsabilidades principales:</b> Administración de ingresos y gastos, gestión de pagos a trabajadores y proveedores, supervisión de permisos legales y regulatorios, adquisición de materia prima.
<b>Dependencias y recursos:</b> Coordina con todo el personal operativo y administrativo.
<b>Indicadores de desempeño:</b> Cumplimiento de regulaciones legales. Flujo financiero estable. Gestión eficiente de proveedores.
<b>Nivel de autoridad:</b> Supervisión directa de todo el personal.
<b>Posibilidades de desarrollo:</b> Capacitación en estrategias administrativas avanzadas.

---

#### Tabla 4

##### *Tabla Descripción de rol Responsable de producción*

---

**José Mediavilla**

---

**Rol:** Responsable de Producción.

**Tareas y responsabilidades principales:**

Recepción y limpieza de botellones.

Envasado y etiquetado de botellones de agua y fundas de cubitos de hielo.

**Indicadores de desempeño:**

Niveles de calidad en la limpieza y etiquetado.

Cumplimiento de tiempos de producción.

**Dependencias:** Reporta a Romina Gallardo.

Ámbito de decisión: Operativo, dentro de su área de producción.

---

#### Tabla 5

##### *Tabla Descripción rol de Mantenimiento*

---

**Mecías Gallardo**

---

**Rol:** Encargado de Mantenimiento.

**Tareas y responsabilidades principales:**

Supervisión del funcionamiento continuo de la planta desalinizadora.

Mantenimiento de equipos de purificación.

Supervisión de limpieza general de las instalaciones.

**Indicadores de desempeño:**

Tiempo de funcionamiento continuo de los equipos.

Cumplimiento de estándares de mantenimiento.

**Dependencias:** Reporta a Romina Gallardo.

**Ámbito de decisión:** Técnico, relacionado con equipos de la planta.

---



## Tabla 6

### *Tabla Descripción rol de Chofer de camión*

---

<b>Estalin Amado</b>
<b>Rol:</b> Chofer de Camión.
<b>Tareas y responsabilidades principales:</b> Distribución de botellones de agua a granel y cubitos de hielo.
<b>Indicadores de desempeño:</b> Tiempo de entrega. Satisfacción del cliente.
<b>Dependencias:</b> Reporta a Romina Gallardo.
<b>Ámbito de decisión:</b> Logístico, dentro de la distribución asignada.

---

## Tabla 7

### *Tabla Descripción rol de Chofer de Camioneta*

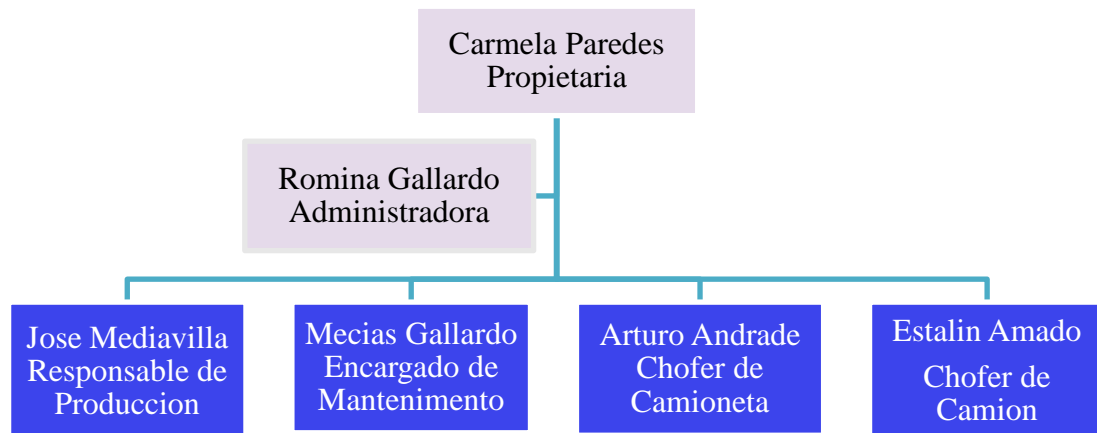
---

<b>Arturo Andrade</b>
<b>Rol:</b> Chofer de Camioneta.
<b>Tareas y responsabilidades principales:</b> Distribución de botellones de agua a granel y cubitos de hielo en sectores específicos.
<b>Indicadores de desempeño:</b> Cumplimiento de rutas asignadas. Reducción de incidencias en la entrega.
<b>Dependencias:</b> Reporta a Romina Gallardo.
<b>Ámbito de decisión:</b> Logístico, ajustado a su zona de distribución.

---

**Figura 7**

*Organigrama*



**Manual De Funciones**

**Identificación General**

**Cargo:** Gerente / Administrador

**Área:** Administrativa

**Descripción General**

Las principales funciones en la gestión financiera es llevar el registro de todos los ingresos y egresos, reporte económico, organizar las actividades diarias, planes estratégicos Supervisar el inventario que garantiza la correcta administración. Mantener un control con todos los proveedores y clientes y por último coordinar con el personal llevar un buen ambiente laboral cumpliendo las normativas laborales

**Descripción De Las Funciones Principales**

**Planificación y Organización**

Diseñar estrategias específicas para optimizar los recursos de Agua Gallardo. Organizar y supervisar las actividades administrativas y operativas relacionadas con la producción y distribución de agua potable y cubitos de hielo.

**Gestión Financiera:** Supervisar el registro de ingresos provenientes de las ventas diarias y egresos relacionados con proveedores y operatividad y plasmarlos en reportes financieros.

**Control de Inventarios:** Monitorear el ingreso y salida de botellones de agua y cubitos de hielo para garantizar el stock de venta necesario.

**Supervisión del Personal:** Controlar la gestión realizada por el personal a todo nivel.

**Relaciones Comerciales:** Negociar con proveedores para adquirir insumos necesarios, como botellones y etiquetas, en el momento oportuno.

Mantener una buena relación con los clientes, asegurando un servicio de calidad que fortalezca la fidelización.

**Cumplimiento Normativo:** Garantizar que Agua Gallardo cumpla con las normativas legales y fiscales, incluyendo la regularización de documentos contables y permisos de funcionamiento.

Afiliar empleados al IESS.

**Control Operativo:** Supervisar de la planta desalinizadora y los procesos de envasado y etiquetado y resolver temas operativos que se presenten.

**Cargo:** Chofer

**Área:** Operativo

### **Descripción General**

Manejar los camiones para transportar el producto desde la fábrica a los puntos ordenadamente establecidos en ruta.

### **Descripción general de las funciones principales**

**Transporte de Productos:** Cargar, transportar y entregar botellones de agua y hielos en cubo.

**Cumplimiento de Rutas:** Entregar puntualmente según las rutas de distribución planificadas.

**Registro de Entregas:** Firmar y hacer firmar recibido de productos.

**Atención al Cliente:** Asegurar un trato cordial con los clientes durante la entrega para fortalecer su fidelización.

**Mantenimiento del Vehículo:** Realizar revisiones básicas del vehículo asignado y reportar cualquier problema técnico.

**Cumplimiento de Normativas:** Asegurar que las entregas se realicen cumpliendo las normativas de seguridad vial y operativa.

**Cargo:** Mantenimiento

**Área:** Operativo

### **Descripción General**

En el área de Mantenimiento tiene la responsabilidad del funcionamiento de la planta desalinizadora y los equipos de producción, llevando a cabo labores de mantenimiento preventivo y correctivo.

### **Descripción de las funciones principales**

**Mantenimiento Preventivo:** Realizar mantenimientos mensuales de manera que se mitiguen la ocurrencia de daños más graves en las máquinas.

**Mantenimiento Correctivo:** A fin de no interrumpir las operaciones normales, reparar equipos que presenten fallos o problemas técnicos, mediante su propia gestión o la de terceros.

**Supervisión del Funcionamiento de Equipos:** Monitorear el rendimiento de la planta desalinizadora y otros equipos clave.

**Gestión de Herramientas y Repuestos:** Controlar el inventario de herramientas y piezas de repuesto, asegurando su disponibilidad para reparaciones inmediatas. Solicitar insumos faltantes y mantener organizado el área de trabajo.

**Cumplimiento de Normas de Seguridad:** Asegurar que todos los trabajos de mantenimiento se realicen cumpliendo con las normativas de seguridad. Capacitar al personal en prácticas seguras para el manejo de equipos

**Documentación y Reportes:** Llevar un registro de las tareas de mantenimiento realizadas, incluyendo fechas, equipos intervenidos y acciones tomadas.

Informar a la gerencia sobre el estado de los equipos y recomendar mejoras o renovaciones cuando sea necesario.

**Cargo:** Responsable Producción

**Área:** Producción

**Descripción general**

En el área de Producción tiene la tarea de gestionar y supervisar todo el proceso de producción, adicional la recepción, limpieza y envasado de botellones de agua purificada, además etiquetado y empaquetado de cubitos de hielo.

**Descripción de las funciones principales:** Recepción y Limpieza de Botellones.

Clasificar conforme a estado, los botellones que recibe.

Registrar el número de botellones procesados diariamente.

Envasado y Etiquetado

Supervisar el correcto llenado de botellones y fundas de hielo.

Verificar que las etiquetas sean claras y contengan fecha de producción y lote.

Operar las máquinas de envasado y solucionar problemas técnicos menores en caso de suscitarse.

Controlar el hermetismo y seguridad en el sellado de los botellones y las fundas de hielo.

**Mantenimiento de Equipos:** Realizar (él mismo o terceros cuando aplique), inspecciones periódicas de la planta desalinizadora, detectando posibles fallos antes de que afecten la producción.

Limpiar y lubricar las máquinas de producción conforme a cronograma.

Registrar mantenimientos realizados y problemas técnicos resueltos.

**Control de Calidad:** Realizar pruebas periódicas de la calidad del agua producida, verificando parámetros como pureza y salinidad.

Documentar los resultados de las pruebas de calidad y reportar cualquier desviación a la administración.

Asegurar que las condiciones de higiene en el área de producción se mantengan en todo momento.

**Gestión de Insumos:** Supervisar el uso de materias primas como etiquetas, sellos y productos de limpieza, garantizando su disponibilidad.

Controlar el inventario de insumos y emitir solicitudes de reabastecimiento con anticipación.

Evaluar la calidad de los insumos recibidos y reportar irregularidades a la administración.

Organizar los insumos en áreas específicas para facilitar su acceso y uso eficiente

**Registro de Salidas:** Llevar un control detallado de los productos entregados a cada chofer, registrando la cantidad y destino.

### **Propuesta de mejora**

Para realizar los cambios que necesita la empresa se recomienda la adquisición de una computadora, suministros de oficina, espacio acorde y organizar un horario de trabajo.

### **Equipo de computo**

Se recomienda la adquisición de un computador portátil de gama home/básico/oficina, que no tenga tarjeta de video ni características de alto rendimiento. Esto se da ya que el uso que se va a dar al equipo es para el manejo de documentos y navegación en internet.

### **Suministros de oficina**

Para la adecuación de la oficina de Agua Gallardo se recomienda la adquisición de una impresora multifunción, hojas de papel tamaño A4, cuaderno/libreta para toma de notas, corrector, cintas adhesivas para uso como recordatorios o apuntes, una caja

de almacenamiento de dinero en efectivo, una calculadora para operaciones básicas, un reloj de pared, un disco duro externo para almacenamiento y respaldo de información, escritorio y silla ergonómica.

### **Espacio adecuado para las actividades administrativas**

Se recomienda la adecuación de un lugar que se encuentre en lo posible alejado del área de producción y distribución para evitar interrupciones.

El área a ser utilizada como oficina debe tener buena ventilación e iluminación (en lo posible natural) o artificial pero correctamente adecuada.

El área debe ser dividida en el escritorio principal y un estante y archivadores para el almacenamiento de documentos.

Se recomienda que el lugar de trabajo debe mantenerse a una temperatura fresca ya sea por medio de la utilización de ventiladores o aire acondicionado.

### **Tabla 8**

*Tabla de adquisición de Activos Fijos*

<b>Adquisición en activos fijos</b>			
<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
<b>Muebles y enseres</b>			
Silla de ergonómica	1	\$50.00	\$200.00
Escritorio	1	\$60.00	\$60.00
<b>Equipo de computación</b>			
Laptop	1	\$700.00	\$700.00
Impresora	1	\$300 .00	\$450.00
<b>Total</b>			<b>\$1,410.00</b>

**Tabla 9***Tabla de adquisición de Suministros de Oficina*

<b>Suministros de oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
<b>Resma de papel</b>	1	\$7	\$7
<b>Archivadores</b>	20	\$4	\$6
<b>Perforadora grapadora</b>	1	\$4	\$4
<b>Tableros</b>	10	\$3.50	\$35
<b>Corrector</b>	1	\$2	\$2
<b>Cinta Adhesiva</b>	1	\$3	\$3
<b>Caja</b>	1	\$30	\$30
<b>Calculadora</b>	1	\$10	\$10
<b>Reloj de pared</b>	1	\$12	\$12
<b>Total</b>			<b>\$109</b>

**Horario de trabajo**

Los horarios de trabajo están organizados para mantener una atención continua de 6am a 7pm.

**Figura 8***Horario de empleados*

<b>HORARIOS DE EMPLEADOS</b>					
<b>CARGO</b>	<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIÉRCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>
<b>CHOFER 1</b>	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm
<b>CHOFER 2</b>	11am - 7pm	11am - 7pm	11am - 7pm	11am - 7pm	11am - 7pm
<b>PRODUCCION</b>	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm
<b>MANTENIMIENTO</b>	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm	6am - 2pm
<b>ADMINISTRACN</b>	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm	7am-12pm / 2pm-5pm






## Propuesta de control de asistencia

En una etapa inicial no se tendrá un dispositivo biométrico en la empresa, en su lugar se utilizará una hoja de control de asistencia como se muestra a continuación.

**Figura 9**

*Control de Asistencia.*

CONTROL DE ASISTENCIA				AGUA GALLARD 100% PURIFICADA 			
NOMBRE DE EMPLEADO:		JOSE RAFAEL MEDIAVILLA RUEDA					
CEDULA :		1002606034					
CARGO:		AYUDANTE / AUXILIAR SE SERVICIO GENERAL					
		MAÑANA		TARDE			
FECHA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES
01-01-2025							
02-01-2025							
03-01-2025							
04-01-2025							
05-01-2025							
06-01-2025							
07-01-2025							
08-01-2025							
09-01-2025							
10-01-2025							
11-01-2025							
12-01-2025							
13-01-2025							

### No se mantiene ningún registro magnético ni físico

Una vez analizado el problema y sus posibles soluciones se recomienda lo siguiente:

Empezar con la implementación con un registro básico, en primera instancia se propone el uso de hojas de excel para registrar ingresos, egresos, inventario y transacciones financieras.

Se debe tener en cuenta la correcta clasificación y categorización de la información (ventas, compras, pagos, etc).

Crear carpetas de registro manual (facturas, recibos y documentos importantes)



## **Buenas Prácticas a tomar en cuenta**

### **Ventas**

El llenado de la nota de venta será con letra legible y no tendrá tachones ni enmendaduras

Toda factura debe estar firmado por el consumidor final o cliente

Para anular los documentos debe estar el original y la copia más en sello de anulado con la respectiva firma de aprobación de la persona responsable

El registro de las facturas será diariamente en el Excel, con el fin de tener soluciones al existir problemas

Cada venta o cobro que se realice con transferencia se verificará el número de comprobante de la transacción realizada y se anotará en la factura en número mencionado

#### **Archivo digital:**

Será una plantilla de Excel anual

#### **Archivo Físico:**

Se debe imprimir mensualmente el reporte de las ventas en Excel,

Se encarpetan las facturas en forma ascendente

En cada reporte se identificará cuanto fue las ventas en efectivo, crédito, o transferencia.

### **Compras**

La persona encargada solo mantiene un archivo magnético que es el correo de las facturas de Compras.

Se ha procedido a diseñar políticas y buenas prácticas para las compras y pagos, conjuntamente con su archivo físico y magnético.

Se implementa un archivo en Excel para llevar control para las facturas de compra de inventario y gastos en forma cronológica, en el cual se registrará los datos

importantes de la factura, una vez autorizado por la persona responsable. Este registro se realizará diariamente.

Se propone que los pagos a los proveedores permanentes se realicen los días Viernes, el comprobante de la transferencia se adjuntará a cada documento de compra.

**Figura 11**

*Registro de compra*

AGUA GALLARDO																
1800890657001																
LISTADO DE COMPRAS																
FACTURAS																
FECHA			TIPO	FACTURA	N° AUTORIZACIÓN SRI	N° RUC PROVEEDOR	PROVEEDOR	TIPO DE GASTO	COD	COMPRAS					TOTAL COMPRA	Forma de pago
AÑO	MES	DIA								IVA 15%	COD	IVA 0%	IVA	OTROS		
2024	12	12	Factura	001-001-0000000875	101220240109900224	2000087964001	Ejemplo proveedor 1	MANTENIMIENTO VEHICULO	2.635,63			395,34		3.030,97	Transferencia	
								MATERIA PRIMA				-		-		
								COSTO INDIRECTOS				-		-		
												-		-		
												-		-		
												-		-		
								filtro				-		-		
TOTALES									2.635,63			395,34		3.030,97		
TOTAL DE COMPRAS									2.635,63			395,34		3.030,97		
RESUMEN MENSUAL: die-24																
CONCEPTO		TARIFA 15%	TARIFA 0%	IVA	TOTAL											
COMPRAS BIENES O SERVICIOS		501	507		-											
COMPRAS ACTIVOS FIJOS		502			-											
NOTAS DE VENTA		503	503		-											
OTROS			531		-											
GASTOS PERSONALES					-											
TOTAL					-											

**Buenas prácticas al llevar archivo físico:**

Se debe imprimir mensualmente el reporte de las compras separado inventario y de gastos en Excel,

Las facturas físicas como las electrónicas se validarán en la página del SRI con el fin de evitar empresas fantasmas con documentos no autorizados o fraudulentos.

<https://srionline.sri.gob.ec/sri-online/SriComprobanteFisicoWeb/ConsultaComprobanteFisico/Consultas/consulta>

**Figura 12**

*Consulta de comprobante físico*

### Validez de comprobantes físicos

Verifique si el documento físico (factura, nota de venta, comprobantes de retención entre otros) es válido para su emisión y/o recepción.

**Consultar comprobante físico**

Fecha de emisión  
17/12/2024

Autorización  
1234567890

RUC  
1700000000001

Tipo de documento  
Nota de venta

Número de documento  
123-456-789000000

<https://srienlinea.sri.gob.ec/comprobantes-electronicos-internet/publico/validezComprobantes.jsf?pathMPT=Facturaci%F3n%20Electr%F3nica&actualMPT=Validez%20de%20comprobantes>

**Figura 13**

*Validez de comprobante*

### Validez de comprobantes electrónicos

A través de esta funcionalidad usted podrá identificar la validez de los comprobantes electrónicos autorizados. Escija una opción

Clave de acceso / Nro. autorización

Archivo

Buscar

Lista de comprobantes AUTORIZADOS en Ambiente de PRODUCCIÓN:

Nro	Tipo de comprobante	RUC emisor	Razón social emisor	Clave de acceso / Nro. autorización	Fecha autorización	Documentos relacionados
-----	---------------------	------------	---------------------	-------------------------------------	--------------------	-------------------------

El(los) comprobante(s) consultado(s) es(son) AUTORIZADO(s) por el Servicio de Rentas Internas. La presente consulta no valida la información consignada en el documento ni la existencia real de la transacción. Se recuerda que la inclusión de costos, gastos, deducciones, exoneraciones, rebajas retenciones falsas o inexistentes o superiores a las que procedan legalmente utilizar comprobantes de venta, retención o documentos complementarios, para evitar el pago de los tributos debidos será sancionado con pena privativa de libertad.

Se encarpeta las facturas en forma ascendente

## Caja Bancos

El efectivo (o cheque) recaudado de las ventas, en ciertas ocasiones es depositado (o transferido) en el banco en la cuenta del negocio, y a veces a terceras personas con el fin de agilizar el pago a los proveedores, ya que Agua Gallardo no tiene cuentas en varias instituciones bancarias.

Ante esta problemática se propone las siguientes soluciones:

Se recomienda apertura de cuenta corriente en los 2 bancos con más fluidez en Santa Cruz-Galápagos, con el fin de que la transferencia no tenga un rebote.

Descargar los estados de cuenta mensualizados conjuntamente con el excel mensual.

Como archivo físico se tendrá una carpeta separada por cada mes de los estados de cuenta tanto excel y el documento emitido por el banco.

Como archivos digitales, se guardarán los estados de cuenta en pdf y excel separados por año y por mes.

Cuadros de Caja con el reporte de ventas diario para así identificar los valores que son pagados en efectivo, crédito y transferencias.

El formato de cuadro de caja de las ventas diarias se presenta a continuación.

### Figura 14

#### Cierre de caja

CUADRE DE CAJA		
CHOFER	AMADO ESTALIN	
FECHA DE CUADRE:	19/12/2024	
INGRESOS		
EFFECTIVO		
BILLETES		
DENOMINACION	CANTIDAD	VALOR TOTAL
100		\$ -
50		\$ -
20	5	\$ 100,00
10	7	\$ 70,00
5	2	\$ 10,00
1	5	\$ 5,00
TOTAL BILLETES		\$ 185,00
MONEDAS		
DENOMINACION	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1	4	\$ 4,00
0,5	100	\$ 50,00
0,25	20	\$ 5,00
0,1	6	\$ 0,60
0,05	4	\$ 0,20
0,01		\$ -
TOTAL MONEDAS		\$ 59,80
TOTAL FONDO		\$ 244,80

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CUSTODIO RESPONSABLE DEL CUADRE

No se tiene una caja chica lo que se ve obligado ocupar el dinero de la venta diaria en el que no se tiene un registro de cierre de caja

Ante esta problemática se presenta las siguientes recomendaciones:

Se sugiere apertura de un fondo de 200 dólares americanos para gastos minoritarios máximos de 100 dólares. En el registro se implementa una reposición de caja chica el cual se debe imprimir y adjuntar con los sustentos.

Mejores prácticas para el archivo físico

Impresión de cheque de la reposición de la caja chica.

Copia de cheque de reposición de caja chica.

### **Talento humano**

En la empresa se ocupa 4 personas, solo la persona de producción está afiliada la demás persona se le paga en una forma rústica al diario según su necesidad del efectivo de la venta diaria. No mantiene un archivo adecuado con la documentación del ministerio de trabajo, no tiene un control adecuado con la documentación física de la entidad pública del IESS, la nómina en la empresa es pagado de forma rústica con el dinero de la venta diaria

Se recomienda regularizar al personal administrativo y operativo con las entidades de control como es IESS, Ministerio de trabajo, se realiza la recopilación de información como aviso de entrada variaciones de sueldo roles de pago

Los pagos se recomienda realizarlos en dos partes una en quincena que no pase del 40% del sueldo y el siguiente pago en fin de mes.

El pago se debe realizar mediante transferencia.

Para el archivo físico se implementa la política de mantener en carpetas archivador la siguiente información que se detalla:

Iess

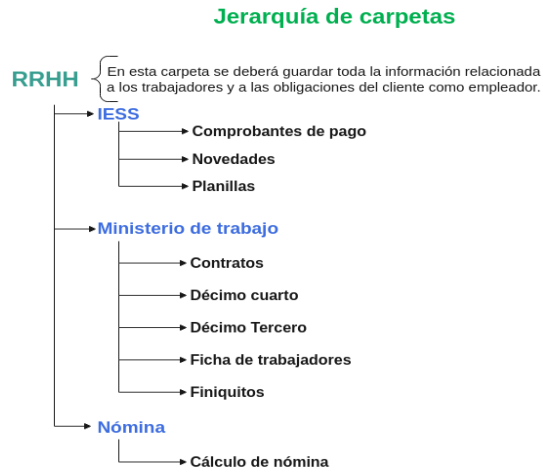
Control de entrada y salida

Variación de sueldos

Planillas

**Figura 15**

*Jerarquía de carpetas*



**Inventario**

No se lleva registro de la producción.

Se recomienda apoyarse con las herramientas por medio guía de remisión y check list una forma secuencial y cronológica,

**Figura 16**

*Guía de remisión*

		<b>MARIA CARMELA PAREDES TOINGA</b>	
		<b>RUC: 1800890657</b>	
		<b>GUIA DE REMISION</b>	
		<b>001</b>	
FECHA	<input type="text"/>		
PUNTO DE PARTIDA			
VENTA	<input type="text"/>		
CONSIGNACION	<input type="text"/>		
<b>DATOS DEL BIEN TRANSPORTADO</b>			
CANTIDAD	DESCRIPCION		LOTE
<b>DATOS DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE Y EL CONDUCTOR</b>			
NOMBRE O RAZON SOCIAL:			
RUC:		DESPACHADO POR	RECIBI CONFORME
CHOFER			



Para la producción se implementará un check list para identificar la materia prima que se ocupa para un tanque de 2500 litros.

**Figura 17**

*Check list*

AGUA GALLARD 100% PURIFICADA				CHECK LIST	
					001
HORA DE INICIO : 7:00 a.m		HORA DE FIN : 9:00 am			
<b>100 BOTELLONES</b>					
N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	X	
1	AGUA	LITROS	2500		
2	MAQUINA DE OZONO	TIEMPO	15 MIN		
3	BOTELLONES	UNIDAD	100		
4	TAPAS	UNIDAD	100		
5	LIQUIDO DE LAVADO	LITROS	1/2		
6	AGUA DE LAVADO	LITROS	200		
7	LAMPARA UV	TIEMPO	2 H		
8	SELLOS DE SEGURIDAD	UNIDAD	100		

Para este cálculo de uso de materia prima en el llenado de 100 botellones, como una de las buenas prácticas de higiene, se toma en cuenta un gasto de agua purificada de 500 litros ya que, en el proceso de llenado siempre se espera que rebose cada botellón antes de detener el llenado, a esto se agrega que, aunque cada botellón ya ha pasado previamente por un proceso de lavado y desinfección, antes de ser llenado se inyecta un pequeño chorro de agua a presión en su interior para remover cualquier posible residuo.

Para el control de la producción se llevará en KARDEX y se realizará la descarga mediante el formato de check list

**Figura 18**

*Kardex inventario*

KARDEX INVENTARIO						AGUA GALLARD 100% PURIFICADA					
			INGRESOS			EGRESOS			SALDO		
FECHA	LOTE	DETALLE	CANTIDAD	PV	MONTO	CANTIDAD	PV	MONTO	CANTIDAD	PV	MONTO
11-01-2025	11012025	CHECK LIST 001	100	1	100				100	1	100
15-01-2025	11012025	GUIA DE REMISION 001				26	1	26	74	1	74
15-01-2025	11012025	GUIA DE REMISION 002				26	1	26	48	1	48
15-01-2025	11012025	GUIA DE REMISION 002	16	1	16				64	1	64

**Figura 19**

*Registro de mantenimiento*

AGUA GALLARDO		AGUA GALLARDO																							
AGUA GALLARDO		1800890657001																							
REGISTRO DE MANTENIMIENTO												FILTRO													
FILTRO	ENE	NOMBRE	FEB	NOMBRE	MAR	NOMBRE	ABR	NOMBRE	MAY	NOMBRE	JUN	NOMBRE	JUL	NOMBRE	AGO	NOMBRE	SEP	NOMBRE	OCT	NOMBRE	NOV	NOMBRE	DIC	NOMBRE	
SEMANA 1																									
SEMANA 2																									
SEMANA 3																									
SEMANA 4																									
OBSERVACIONES																									

AGUA GALLARDO		AGUA GALLARDO																							
AGUA GALLARDO		1800890657001																							
REGISTRO DE MANTENIMIENTO												MEMBRANAS													
RETRO LAVADO	ENE	NOMBRE	FEB	NOMBRE	MAR	NOMBRE	ABR	NOMBRE	MAY	NOMBRE	JUN	NOMBRE	JUL	NOMBRE	AGO	NOMBRE	SEP	NOMBRE	OCT	NOMBRE	NOV	NOMBRE	DIC	NOMBRE	
SEMANA 1																									
SEMANA 2																									
SEMANA 3																									
SEMANA 4																									
FECHA DE CAMBIO																									
OBSERVACIONES																									

**Figura 20**

*Registro de limpieza*

AGUA GALLARDO			
REGISTRO DE LIMPIEZA			
FECHA	AREA	NOMBRE	OBSERVACION

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

La presente investigación en la empresa familiar Agua Gallardo que opera en las Islas Galápagos cantón Santa Cruz se evidencio mediante observación directa, entrevistas a los colaboradores se establece las siguientes conclusiones.

Enfrenta múltiples problemas administrativos y operativos operando de manera empírica sin ninguna estructura formal en todos los procesos.

Falta de formalización de registros administrativos no mantiene ingresos y egresos detallado lo que dificulta acceder a entidades financieras para la obtención de préstamos.

Caja banco se evidencio que el dinero recaudado por las ventas diarias se maneja de manera informal sin ningún control en algunas ocasiones el efectivo recaudado es utilizado para pagos de manera rustica sin ningún control lo cual aumenta el riesgo de perdidas.

El control de inventario es un problema critico por falta de registro de entradas y salidas de inventario esto puede generar desabastecimiento o acumulación del producto.

En el área de producción y mantenimiento no cuenta con un plan visible accesible para llevar un control de cada equipo tenga su registro de mantenimiento preventivo.

La empresa no mantiene registro físico ni digital para la documentación de la las Instituciones IEES, Ministerio de Trabajo esto representa un riesgo de sanciones legales.

Ante esta situación que atraviesa la empresa la aplicación de Modelo Kaizen y la formalización de los procesos administrativos y operativos facilitara un mejor manejo estructurado, también el acceso a entidades financiera generando nuevas oportunidades de crecimiento.

## **Recomendaciones**

Se sugiere incorporar herramientas tecnológicas como un sistema administrativo llevar un control detallado de maneja física y digital para conocer con precisión la estabilidad de la empresa y tomar las mejores decisiones.

La implementación de la formalización de los procesos y la aplicación de modelo Kaizen en la empresa, podrá consolidar como una empresa competitiva y con servicio de agua de calidad para la población de las Islas Galápagos y sectores turísticos.

## Referencias

- Acosta, O. B., & De La Cruz, L. V. (2021). Gestión con enfoque de sostenibilidad para empresas familiares agrícolas cafetaleras de la provincia de Manabí. *Revista Científica*.
- Alarcón Rojas, E. N. (2015). Formalización de procesos para la mejora de la gestión de una pequeña empresa productora de cuyes. Universidad San Agustín.
- Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The search for industry best practices that lead to superior performance*. Quality Press.
- Campana, R. C. (2006). Diseño de un Modelo de Gestión de inventario para mejorar tiempos de entrega. Curtiduría Orión S.A.C.
- Cazar, J. A. (2013). Propuesta de mejoramiento de procesos administrativos y operativos. Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Chalco, S. E. (2015). Análisis y mejora en los procesos administrativos. Universidad Ricardo Palma.
- Chávez, M., & Inoñan, F. (2020). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/77>
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. París: Dunod.

- Ginebra, J. (1997). *Empresas familiares: Las claves para su éxito*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez Rodríguez, T. K. (2017). *Estudio de caso: Rediseño de procesos del control interno para disminuir las pérdidas de recursos económicos en la empresa familiar Chonillotec S.A.*
- Jaramillo Salgado, V. H. (2015). *Control interno y planificación estratégica en empresas familiares*. Forum Empresarial.
- Llerena Fonseca, M. A. (2021). *Admisión y aplicación de personas en las empresas familiares del sector textil del cantón Ambato. Caso: JEAN UP*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Loera, B. M. R. (2019). *Nivel de profesionalización en la gestión de la empresa familiar*. ResearchGate.
- Macías, A. I. R. (2022). *Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador*. Polo del Conocimiento.
- Mancillas, E. (2004). *Auditoría Administrativa: Un enfoque científico*. VIII Congreso Nacional de Ciencias Administrativas.
- Miller, D., & Le Breton-Miller, I. (2005). *Managing for the long run: Lessons in competitive advantage from great family businesses*. Boston: Harvard Business Press.
- Montenegro Pereira, E. A., & Navarrete Zambrano, J. M. (2021). *Análisis de la gestión de gobernanza en empresas familiares*. EPN.

- Navarro Arvizu, E. M., López Parra, M. E., & Leyva Osuna, B. A. (2020). Diagnóstico del proceso administrativo en PyMEs familiares. EDUCATECONCIENCIA.
- Ordoñez Sierra, J. A. (2020). Reclutamiento y selección en empresas familiares. Universidad Militar Nueva Granada.
- Pérez Vides, L. M., & Zarife, L. M. (2013). Análisis de la formalidad y rentabilidad de una empresa familiar. Universidad Nacional de Trujillo.
- Pérez Vides, R., & Zarife, S. (2017). Propuesta de mejora del proceso administrativo de la empresa Safelive S.A.C., Trujillo-2017. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14862>
- Pérez, L. F. (2013). Rediseño de procesos en una empresa familiar. UNT.
- Pieropan, N. M. (2022). Profesionalización de empresas familiares en Chubut. Repositorio Universidad Siglo 21.
- Porras Arauco, J. (2020). Propuesta de mejora en los procesos operativos para el incremento de la productividad en una empresa de grifos en Lima. Repositorio de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14033>
- Rivera, C., Robert, R., & Vásquez, J. C. (2003). Aplicación de herramientas logísticas. Universidad Técnica de Ambato.

- Vásconez, M., Mayorga, M., & Moreno, M. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero. *Revista Espacios*, 41(3), 7.
- Yin, R. K. (2013). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). SAGE Publications.
- Zelada, H. R. (2014). *Propuesta de implementación de un sistema de costos por procesos*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Zurita, C. I. N. (2019). *La gestión contable de las empresas comerciales en el marco de las NIIF para PY-MES*. Fundación Koinonía.



## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **Preguntas de entrevista**

##### **Administrativa**

¿Cuentan con registros contables o de inventarios formalizados?

¿Cuáles son los principales desafíos operativos y administrativos que enfrenta la empresa?

¿Cuál sería el apoyo o recursos que necesita la empresa para mejorar su competitividad?

¿Cómo evalúa la sostenibilidad financiera de la empresa actualmente?

##### **Producción**

¿Qué problemas frecuentes enfrenta en el control de inventarios o flujo de trabajo?

¿La empresa cuenta con procedimientos claros y visibles?

¿Cómo evalúa la calidad de los recursos materiales y equipos disponibles?

¿Qué herramientas o procesos podrían facilitar su trabajo diario?

##### **Operativo**

¿Cómo es su trabajo diario?

¿Sabe cómo llevar el procedimiento de su trabajo?

¿Qué problemas se presentan en la empresa?

¿Cómo considera que podría mejorar la función de su trabajo?

## Anexo 2

### preguntas cerradas

**Tabla 10**

*Tabla de Preguntas Cerradas*

<b>Preguntas Cerradas Administrativo</b>	Si	No
¿La empresa cuenta con registros contables formales?		
¿Considera que la empresa tiene un control de inventario?		
¿Cuenta con planificación estratégica para operaciones de la empresa?		
¿Cree que la empresa está en condiciones de implementar mejoras administrativas y operativas?		
<b>Preguntas Cerradas Producción</b>	Si	No
¿Los procedimientos de su área están documentados?		
¿Recibe respuesta inmediata a problemas de operación?		
¿Realiza mantenimientos preventivos a los equipos?		
¿La comunicación entre áreas es eficiente?		
<b>Preguntas cerradas Operativo</b>	Si	No
¿Recibe instrucción para realizar su trabajo?		
¿Cuenta con las herramientas necesaria para desempeñar su función?		
¿Cree que su trabajo se ve afectado por otras áreas?		
¿Cree que es necesario llevar un mejor control de inventario?		

### Anexo 3

#### Fotos Toma de muestra





**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gallardo Paredes, Romina Alexandra** con C.C: # 2000130035 autora del trabajo de titulación: **Propuesta de Mejora en los procesos administrativos y operativos en la empresa Agua Gallardo** previo a la obtención del título de **Licenciatura en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **9 de febrero de 2025**

f.

Nombre: **Gallardo Paredes, Romina Alexandra**

C.C: **2000130035**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Propuesta de Mejora en los procesos administrativos y operativos en la empresa Agua Gallardo.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Gallardo Paredes, Romina Alexandra		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Moreira García, Juan Arturo, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	20 de febrero de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	61
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración, gestión de operaciones, gestión de marca.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Propuesta de mejora, procesos, administrativo, operativo, control de inventario, funciones.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El siguiente trabajo titulado "Propuesta de mejora en los procesos administrativos y operativos en la Empresa Agua Gallardo" tiene como objetivo general diseñar los procedimientos y lineamientos para regular la gestión contable administrativa y el control de inventarios, maximizando y manteniendo la calidad y equidad de los productos para definir los objetivos a mediano y largo plazo. Se encontró que la empresa tenía importantes debilidades en las áreas administrativas y operativas, limitando la competitividad de la empresa en el mercado local de la Isla Santa Cruz, Galápagos.</p> <p>El método utilizado fue enfoque descriptivo, con diseño no experimental. Los datos fueron recopilados mediante observación directa, revisión de literatura y entrevistas semiestructuradas a los colaboradores y propietarios de la empresa, finalmente la muestra incluyó a todos los empleados debido al número limitado de colaboradores.</p> <p>Las principales conclusiones indican que Agua Gallardo opera de manera informal, careciendo de registros contables administrativos e inventarios, lo que dificulta la planificación económica y el cumplimiento operativo. Dando, así como resultado un manejo de caja, pagos a proveedores sin control operativo. La propuesta de mejora incluye procedimientos de gestión sistematizados.</p> <p>Este trabajo busca no solo optimizar las operaciones de Agua Gallardo, sino también ofrecer un modelo replicable para otras empresas familiares en contextos similares.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593(968842081)	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:romina.gallardo@cu.ucsg.edu.ec">romina.gallardo@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: David Coello Cazar</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-3804600</b>		
	<b>E-mail: <a href="mailto:david.coello@cu.ucsg.edu.ec">david.coello@cu.ucsg.edu.ec</a></b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			