UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA, PARROQUIA ENOKANQUI, CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024"

AUTOR

Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

DIRECTOR

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco

PAR ACADÉMICO

Dr. Luis Ricardo Villacis Monar

PAR ACADÉMICO

Fis. Salomon Rodrigo Cargua Suarez

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA, PARROQUIA ENOKANQUI, CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024"

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, Humberto Carrera, Lida Garofalo, que me han apoyado durante el transcurso de mis estudios y forjar mi vida profesional.

A mi tutor de tesis, por su paciencia, orientación y valiosos consejos durante todo el proceso, su compromiso y orientación fueron fundamentales en el desarrollo de esta investigación y su apoyo me motivó a continuar incluso en los momentos más difíciles.

A mi familia que me ha apoyado incondicionalmente. Gracias por su amor, comprensión y por estar siempre ahí para mí, apoyándome y dándome fuerzas. Su apoyo es la mayor motivación para lograr este objetivo.

Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

DEDICATORIA

Este trabajo no es sólo el resultado de los esfuerzos de los últimos años refleja el amor, la dedicación y la inspiración que me han acompañado en cada paso de mi vida universitaria. Por eso se lo dedico con todo mi corazón a las personas más importantes de mi vida, mis padres y mi hijo.

A mis amados padres, quienes con su ejemplo me enseñaron lo que significa ser trabajadora, perseverante y honesta gracias por ser mi guía en los momentos difíciles, por su amor incondicional y por inculcarme los valores que me han ayudado a alcanzar mis metas hoy, su dedicación y creencia en mí es mi mayor fortaleza.

Cada logro mío es también vuestro logro, porque sin vuestro apoyo incondicional este sueño no se habría hecho realidad.

A mi hijo Alexander, mi mayor inspiración y motivación para seguir adelante cada día, la razón por la que nunca me rendí cada esfuerzo y cada reto superado han sido con la esperanza de brindarte un mejor futuro.

Éste es nuestro logro.

Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco e Dr. Luis Ricardo Villacis Monar y Fis. Salomón Rodrigo Cargua Suarez en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA, PARROQUIA ENOKANQUI, CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024"** desarrollado por la señorita Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**

Guaranda, abril de 2025

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco
Director

Dr. Luis Ricardo
Villacis Monar
Par Académico

Fis. Salomón Rodrigo
Cargua Suarez
Par Académico

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Jessenia Jasmin Carrera Garofalo portadora de la Cédula de Identidad No 2200315832 en calidad de autor/res y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA, PARROQUIA ENOKANQUI, CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

FIRMA

ÍNDICE GENERAL

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii

AGRADECIMIENTO..... iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....v

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN.....3

ABSTRACT.....4

CAPÍTULO I.....5

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....5

1.1. Descripción del Problema..... 5

1.2. Formulación del Problema 7

1.3. Preguntas de Investigación..... 7

1.4. Justificación..... 8

1.5. Objetivos: General y Específicos 9

1.5.1. Objetivo General..... 9

1.5.2. Objetivos Específicos..... 9

1.6. Hipótesis..... 9

1.6.1. Hipótesis Nula..... 9

1.6.2. Hipótesis Alternativa..... 9

1.7. Variables..... 9

1.7.1. Independiente..... 9

1.7.2. Dependiente..... 9

1.8. Operacionalización de Variables..... 10

1.8.1. Operacionalización de variable Dependiente..... 10

CAPÍTULO II 12
2. MARCO TEÓRICO 12
2.1. Antecedentes..... 12
2.2. Marco Científico..... 17
2.3. Marco Conceptual 24
2.4. Marco Legal..... 25
2.5. Marco Geo Referencial..... 28
CAPÍTULO III 30
3. METODOLOGÍA 30
3.1. Tipos de Investigación..... 30
3.1.1. Investigación descriptiva..... 30
3.1.2. Investigación bibliográfica..... 30
3.1.3. Investigación de campo..... 30
3.2. Enfoque de la investigación..... 30
3.3. Métodos de investigación 31
3.3.1. Método deductivo..... 31
3.3.2. Método inductivo. 31
3.3.3. Método Analítico 31
3.4. Técnicas e instrumentos de Recopilación de Datos 32
3.5. Universo, Población y Muestra 32
3.6. Procesamiento de la Información 34
CAPÍTULO IV.....35
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados..... 35
CAPÍTULO V 61
5.1. Propuesta 61
5.1.1. Introducción..... 61

5.1.2. Diagnóstico Situacional 62

5.1.3. Objetivos de la Propuesta 68

5.1.4. Indicadores de Medición del Progreso 69

5.1.5. Enfoque Estratégico 69

5.1.6. Identificación de Procesos Clave 70

5.1.7. Gestión de Inventarios 70

CONCLUSIONES 78

RECOMENDACIONES 79

BIBLIOGRAFÌA 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variable Dependiente.....10
Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente 11
Tabla 3: Género.....35
Tabla 4: Edad 36
Tabla 5: Con qué frecuencia visita.....37
Tabla 6: Calidad del Servicio.....38
Tabla 7: Atención al cliente 39
Tabla 8: Variedad de Productos.....40
Tabla 9: Falta de Variedad de Productos 41
Tabla 10: Disposición de productos.....42
Tabla 11: Manejo de inventarios.....43
Tabla 12: Atención y trato al personal 44
Tabla 13: Mejoramiento.....45
Tabla 14: Calificación.....46
Tabla 15: Comparación de precios.....47
Tabla 16: Horario de atención.....48
Tabla 17: Conoce el significado de gestión 49
Tabla 18: Si ha recibido alguna capacitación.....50
Tabla 19: Piensa que es suficiente la capacitación que ha recibido.....51
Tabla 20: Conoce los objetivos.....52
Tabla 21: Está de acuerdo con los procesos establecidos 53
Tabla 22: Como optimizar los tiempos y recursos.....54
Tabla 23: Una mejor formación en gestión.....55
Tabla 24: Calificación.....56
Tabla 25: Entrevista al Propietario.....57
Tabla 26: Análisis FODA.....62
Tabla 27: Análisis PESTEL 63
Tabla 28: Gestión de Inventarios - Minimarket Marthita 64
Tabla 29: Plan de Implementación.....71
Tabla 30: Plan de Implementación.....74
Tabla 31: Plan de Implementación.....76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género 35
Figura 2: Edad.....36
Figura 3: ¿Con qué frecuencia visita el Minimarket Marthita? 37
Figura 3: Calidad del Servicio.....38
Figura 5: Atención al cliente.....39
Figura 6: Variedad de Productos.....40
Figura 7: Falta Variedad de Productos.....41
Figura 8: Disposición de productos.....42
Figura 9: Manejo de inventarios 43
Figura 10: Atención y trato al personal.....44
Figura 11: Mejoramiento.....45
Figura 12: Calificación.....46
Figura 13: Comparación de precios 47
Figura 14: Horario de atención 48
Figura 15: Conoce el significado de gestión 49
Figura 16: Si ha recibido alguna capacitación 50
Figura 17: Piensa que es suficiente la capacitación que ha recibido.....51
Figura 18: Conoce los objetivos.....52
Figura 19: Está de acuerdo con los procesos establecidos 53
Figura 20: Como optimizar los tiempos y recursos 54
Figura 21: Una mejor formación en gestión 55
Figura 22: Calificación.....56
Figura 23: diagrama de flujo gestión de inventarios.....66

INDICE DE ANEXOS

Anexo: 1 Cronograma Tentativo 83
Anexo: 2 Presupuesto Ejecutado 85
Anexo: 3 Instrumento de recolección de datos..... 86
Anexo: 4 Entrevista realizada a la propietaria del Minimarket Marthita 89
Anexo: 5 Preguntas a los trabajadores:..... 90
Anexo: 6 Visita las instalaciones del Minimarket Marthita 90
Anexo: 7 Carta de Aceptación..... 90
Anexo: 8 Certificado del Tunirtin..... 90
Anexo: 9 Captura del Tunirtin..... 90

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la eficiencia operativa se ha convertido en un factor clave para la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas, independientemente de su tamaño.

En este contexto, la gestión de procesos ha demostrado ser un método eficaz para mejorar la eficiencia organizacional, optimizar los recursos disponibles y estandarizar las operaciones. En este contexto, el presente estudio se enfoca en la "Gestión de procesos para el Minimarket Marthita, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad en la gestión de procesos. Teoría empresarial y recomendar estrategias para una gestión más eficiente y organizada.

El interés en desarrollar esta investigación surge de la creciente necesidad de las pequeñas y medianas empresas de aumentar su competitividad optimizando los procesos internos, la falta de planificación y estandarización en la realización de tareas puede generar ineficiencia, pérdida de clientes y dificultades financieras. Por lo tanto, implementar la gestión de procesos le permite estructurar y documentar las operaciones del negocio, facilitar la toma de decisiones informada y mejorar la calidad del servicio al cliente. La investigación se realizó mediante métodos descriptivos, bibliográficos y de campo.

El método descriptivo aplicado permite analizar la situación actual del Minimarket desde el punto de vista de los procesos internos que allí tienen lugar y su impacto en la eficiencia del trabajo. La revisión bibliográfica proporciona soporte teórico para las mejores prácticas en gestión de procesos y su aplicación en el sector minorista. Por último, el método de campo implica la recolección de información directamente a través de los cuestionarios y entrevistas a personas involucradas en el trabajo diario en el Minimarket, esta investigación aporta información valiosa sobre la gestión de procesos en pequeños negocios, demostrando su importancia para mejorar la organización interna y garantizar el desarrollo sostenible del Minimarket a largo plazo.

El resultado esperado será optimizar la asignación de recursos y el tiempo ineficiente y fortalecer las relaciones con los clientes a través de un servicio más eficiente y personalizado, además la investigación contribuirá a la creación de estrategias específicas que ayuden a resolver los problemas identificados y tener las bases para futuras mejoras en las operaciones comerciales.

El trabajo de investigación se organiza en cinco capítulos fundamentales, se define el problema de investigación, se establecen los objetivos y se justifica la importancia del estudio, proporcionando un marco de referencia para su desarrollo, se presentan los conceptos clave sobre gestión por procesos, incluyendo modelos y enfoques teóricos que respaldan la aplicación de esta metodología en el sector comercial, se describen los métodos y técnicas utilizadas en la investigación, detallando las fuentes de información y las herramientas de análisis empleadas para la recopilación de datos.

Se exponen los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los procesos actuales del Minimarket y se contrastan con la teoría revisada para identificar oportunidades de mejora, se plantea estrategias y recomendaciones diseñadas para optimizar la gestión operativa del Minimarket Marthita, con el objetivo de incrementar su eficiencia y sostenibilidad.

RESUMEN

La investigación sobre los procesos de gestión del Minimarket Marthita, tiene como objetivo analizar y optimizar los procesos internos para incrementar la eficiencia operativa y el desarrollo sostenible. Los problemas identificados estaban relacionados con la falta de planificación y estandarización, lo que generaba ineficiencias y afectaba la calidad del servicio. Utilizando métodos descriptivos, bibliográficos y de campo, se analizó la situación actual del Minimarket y se recolectaron datos a través de cuestionarios y entrevista. La revisión teórica identificó modelos de gestión aplicables al sector minorista, mientras que la investigación de campo destacó la necesidad de desarrollar estrategias para mejorar la asignación de recursos. Los resultados confirman que la estructura de procesos adecuada es de gran importancia para mejorar el servicio al cliente y garantizar el crecimiento. También evidenció que la falta de estandarización en los procesos operativos del Minimarket Marthita genera ineficiencias en rentabilidad y servicio, La falta de una estructura clara para la gestión del inventario, atención al cliente y los proveedores afectará negativamente la optimización de los recursos. Además, la falta de formación especializada y de herramientas tecnológicas dificulta la toma de decisiones, se deben implementar métodos de mejora continua, capacitación en gestión de inventarios y automatización con software especializado. Estas estrategias optimizarán la eficiencia operativa, mejorarán el control y garantizarán la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Palabras clave: Gestión por procesos, optimización, mejora continua, sostenibilidad.

ABSTRACT

The research on the management processes of the Marthita Minimarket aims to analyze and optimize internal processes to increase operational efficiency and sustainable development. The problems identified were related to the lack of planning and standardization, which generated inefficiencies and affected the quality of the service. Using descriptive, bibliographic and field methods, the current situation of the Minimarket was analyzed and data was collected through questionnaires and interviews. The theoretical review identified management models applicable to the retail sector, while the field research highlighted the need to develop strategies to improve resource allocation. The results confirm that the appropriate process structure is of great importance to improve customer service and ensure growth. It is also evident that the lack of standardization in the operational processes of Minimarket Marthita generates inefficiencies in profitability and service. The lack of a clear structure for inventory management, customer service and suppliers will negatively affect the optimization of resources. Furthermore, the lack of specialized training and technological tools makes decision-making difficult; continuous improvement methods, training in inventory management and automation with specialized software must be implemented. These strategies will optimize operational efficiency, improve control and ensure long-term business sustainability.

Key words: Process management, optimization, continuous improvement, sustainability.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La gestión por procesos en Minimarkets, supermercados pequeños y tiendas de conveniencia a nivel mundial, ha sido adoptada para optimizar operaciones, mejorar el servicio al cliente, y aumentar la competitividad frente a grandes cadenas. Aunque estos establecimientos varían de un país a otro, la metodología de gestión por procesos sigue siendo una herramienta clave para mejorar la eficiencia en todas las áreas operativas.

Los Minimarket en ecuador son pequeños negocios que ofrecen una variedad de productos de consumo diario, como alimentos bebidas productos de limpieza y articulas de uso personal.

Mi Tienda de Barrio está dirigida a Unidades Económicas Populares (emprendimientos familiares o unipersonales) que cumplan con los principios de la Economía Popular y Solidaria (EPS); propietarios de tiendas de barrio identificados, cuyos negocios se relacionan con venta al por menor de productos alimenticios o de primera necesidad, entre otros; y todos los segmentos socioeconómicos.

"Este es un proyecto que está pensado para apoyar a los sectores más vulnerables del país. Se espera que alrededor de 7.000 propietarios de tiendas de las 24 provincias del país, de los cuales el 70% son mujeres, se beneficien de manera directa con este programa", dijo el ministro Bernal. Además, agregó que cada beneficiario recibirá USD 1.500 (fondos no reembolsables) como capital de trabajo y que este programa representará una inversión de alrededor de USD 22 millones, de los cuales USD 2.3 millones serán destinados para familias beneficiarias **Fuente especificada no válida.**

El Minimarket Marthita ubicado en la Parroquia Enokanqui, Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, que ofrece productos de primera necesidad a la comunidad local. Sin embargo, el Minimarket enfrenta problemas relacionados con la gestión de sus procesos internos, lo que afecta su eficiencia operativa y rentabilidad.

Por falta de estandarización de procesos el Minimarket no cuenta con procedimientos formalmente establecidos para la gestión de inventarios, atención al cliente, compras y control de calidad de los productos. Esto provoca inconsistencias en la operación diaria, generando demoras en el reabastecimiento de productos, pérdidas. Además, bajo rendimiento de las actividades internas, como la reposición de productos, el manejo de proveedores y la administración, se realizan de manera informal y sin seguimiento adecuado.

También una inadecuada integración tecnológica, aunque el Minimarket maneja ciertos registros de forma digital, la falta de un sistema integrado que permita el control automático de inventarios, ventas y proveedores, hace que los empleados sigan usando métodos manuales que aumentan los errores y la duplicación de tareas.

Así mismo limita la toma de decisiones basada en datos la carencia de información clara y accesible en tiempo real dificulta que los propietarios del Minimarket tomen decisiones estratégicas. La ausencia de reportes detallados sobre el desempeño de las ventas, la rotación de productos y las preferencias de los clientes impide la optimización de las operaciones.

A demás el personal del Minimarket no ha recibido formación suficiente en gestión por procesos, lo que afecta la implementación de buenas prácticas y la adopción de tecnologías que mejoren la eficiencia.

Estos problemas en la gestión por procesos están generando una disminución en la competitividad del Minimarket Marthita frente a otros comercios locales. Además, se observa una pérdida de clientes debido a tiempos de espera

prolongados y falta de disponibilidad de productos esenciales, lo que afecta la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio.

La implementación de una gestión por procesos eficiente permitiría al Minimarket Marthita optimizar sus operaciones, mejorar el servicio al cliente y aumentar su rentabilidad a largo plazo.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera se puede implementar un sistema de gestión por procesos en el Minimarket Marthita de la parroquia Enokanqui?

1.3. Preguntas de Investigación

a. ¿Cuáles son los procesos operativos clave en el Minimarket "Marthita" y cómo se pueden optimizar para mejorar la eficiencia?
b. ¿Cómo puede la implementación de una gestión por procesos mejorar la atención al cliente y la experiencia de compra en el Minimarket "Marthita"?
c. ¿Qué herramientas tecnológicas pueden incorporarse en el Minimarket "Marthita" para mejorar la gestión de inventarios y el control de los procesos logísticos?
d. ¿De qué manera la mejora continua en los procesos puede contribuir a incrementar la competitividad del Minimarket "Marthita" frente a otros negocios locales en la Parroquia Enokanqui?
e. ¿Cómo puede la gestión por procesos impactar en la rentabilidad del Minimarket "Marthita" a través de la optimización de los recursos y la reducción de tiempos operativos?

1.4. Justificación

El desarrollo y sostenibilidad de pequeñas empresas, como el Minimarket "Marthita", depende en gran medida de su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno comercial y optimizar sus operaciones. La gestión por procesos representa una herramienta clave para mejorar la competitividad y eficiencia de estos negocios, especialmente en áreas rurales como la Parroquia Enokanqui, en el Cantón Joya de los Sachas, donde la competitividad y la eficiencia son claves para la sostenibilidad empresarial, esta estrategia permitirá al Minimarket no solo mejorar su desempeño interno, sino también fortalecer su relación con la comunidad y el territorio.

La gestión por procesos permite identificar y estandarizar las actividades del Minimarket, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la atención al cliente, en la gestión de inventarios y en la reducción de costos operativos. Esto es esencial para un negocio local que busca maximizar sus recursos y ofrecer un servicio de calidad.

Al implementar una gestión por procesos, el Minimarket Marthita puede contribuir al desarrollo económico de la parroquia Enokanqui. Un negocio bien gestionado genera empleo, promueve el consumo local y apoya a proveedores de la región. Esto crea un círculo virtuoso que beneficia a la comunidad en su conjunto.

Finalmente, la gestión por procesos fomenta una cultura de innovación dentro del Minimarket. Al establecer un marco claro para la evaluación y mejora continua, se pueden identificar oportunidades para introducir nuevos productos, servicios o tecnologías que mantengan al Minimarket competitivo en un entorno en constante cambio.

1.5. Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo General

Conceptualizar un sistema de gestión por procesos en el Minimarket Marthita, ubicado en la parroquia Enokanqui, cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, año 2024

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico bibliográfico de la gestión por procesos
- Elaborar un análisis de los procesos que intervienen en las diferentes actividades que se realizan en el Minimarket.
- Desarrollar estrategias para el mejoramiento en los procesos del Minimarket Marthita

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis Nula

Conceptualizar no un sistema de gestión de procesos en el Minimarket Marthita que permita reducir los tiempos, mejorando así la eficiencia y la satisfacción del cliente.

1.6.2. Hipótesis Alternativa

Conceptualizar un sistema de gestión de procesos en el Minimarket marthita que permita reducir los tiempos, mejorando así la eficiencia y la satisfacción del cliente.

1.7. Variables

1.7.1. Independiente

Procesos

1.7.2. Dependiente

Gestión

1.8. Operacionalización de Variables

1.8.1. Operacionalización de variable Dependiente

Tabla 1: Operacionalización de Variable Dependiente

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos/técnicas
Dependiente	Gestión	Se define como gestión a todos aquellos en el cual los recursos internos funcionen de la forma más eficiente y eficaz posible, para alcanzar los objetivos del negocio.	Gestión Administrativa	Planeación	**Instrumentos**: Encuestas, entrevista **Técnica:** Cuestionario.

Nota: variable dependiente

1.8.2. Operacionalización de variable independiente

Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos/técnicas
Independiente	Procesos	Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado	Estandarización de Procesos	Definición de procesos	**Instrumentos**: Encuestas, entrevista. **Técnica:** Cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Esta investigación se basa en información recopilada a partir de diversos estudios, como artículos, proyectos de investigación y material disponible en línea, relacionados con la gestión por procesos, que servirán de apoyo para el desarrollo del presente trabajo.

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL MINI MARKET "SAN MARCOS" DEL CANTÓN PÍLLARO", **Autor.** Quinteros Campaña David Alexander **Año.** 2022, **Editorial.** repositorio.uti.edu.ec

Problema

Para (Quinteros, 2022) su principal problema es:

Mini Marquet es un pequeño Supermercado, son establecimientos con una superficie inferior a 500 metros cuadrados, horario de trabajo en el que superan las 14 horas, jornada laboral los 365 días del año (Ortega, 2018). Como definición "Proporciona al usuario final un acceso fácil a productos alimenticios de calidad." Tienen la tendencia de posicionarse como el mini mercado con amplio horario sustituyendo a las antiguas tiendas de barrio con el fin de ser un comercio habitual de las pequeñas compras y un lugar ocasional para aquellas personas que les surja un imprevisto. El cliente siempre ha buscado un lugar todo en uno, no tan grande como un supermercado, ni tan pequeño que tenga variedad en productos.

El objetivo general planteado por (Quinteros, 2022) es "Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015

para los procesos operativos de la empresa comercial Mini Market “San Marcos” del cantón Píllaro..” (pág. 6)

De la misma manera (Quinteros, 2022) plantea los siguientes objetivos específicos,

a) Diagnosticar la situación actual de la empresa comercial mini Market “San Marcos” a través de la aplicación de una lista de chequeo para los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

b) Identificar las interacciones, salidas y entradas de los procesos que se llevan a cabo en el Mini Market “San Marcos”

c) Desarrollar la documentación necesaria requerida para el Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa comercial mini Market “San Marcos”

Concluye:

- Después de analizar todos los puntos de la norma mediante el Lista de Chequeo se establece que en relación a la tabla 36 resultado de la situación actual de la empresa, existe un cumplimiento de un 13%. Evidenciando que en primer lugar existía un amplio desconocimiento de la empresa en referencia a sistemas de gestión y sobre la norma ISO 9001:2015 por lo que en el desarrollo de la Lista de Chequeo hubo dificultades en ciertos puntos de la norma. Se pudo evidenciar que la mayoría de información documentada existente se encontraba almacenada en varios sitios y poseían un orden de almacenamiento. También la documentación que era de más años de antigüedad se encontraba en mal estado por lo que resultó difícil poder verificar.

- Para una correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 se desarrolló un manual de calidad y ocho manuales de procedimientos. El manual de calidad consta de 38 páginas en las que punto por punto se desarrolla la norma. Se deja una forma clara y concisa en la que se determina Los manuales de procedimientos detallan todos aquellos que son más relevantes para la empresa, considerando el tamaño de la empresa comercial.

- Se propone un cronograma de implantación del sistema de gestión de calidad con una duración de 12 meses contados a partir de julio del año 2022. Para este tiempo la empresa tendrá la certeza de cómo aplicar la norma paulatinamente. Se han establecido cuatro etapas o fases que son planificadas en las que se evidencia la implementación, cuya meta es llegar a una auditoría de cumplimiento de la empresa comercial Mini Market "San Marcos" (pág. 147)

"GESTIÓN DE CONTROL DE INVENTARIOS EN EL MINIMARKET QUAN FA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2021"**Autores:** Denisse Vanessa Alejandro Beltránn **Año.** 2023. **Editorial.** repositorio.upse.edu.ec

Problema

Para (Beltrán, 2023) su principal problema es:

Desde la perspectiva de Reque (2021), en su estudio "Gestión de inventarios y su efecto en la productividad en los almacenes de la empresa Polybags Perú SRL 2018", busca a través de las gestiones de inventarios mejorar la productividad en los establecimientos de la empresa objeto de estudio; al no contar con un control sobre los procesos de sus mercaderías, no les permite realizar registros de los productos almacenados, esto genera que exista un alto stock, de igual manera no existe un control de los costos de las compras, puesto que los importes que se presentan en los estados financieros no tienen un valor razonable. En el Ecuador existen ciertas empresas que no aplican este tipo de gestiones como es el caso de la empresa "Ecuatronix Cía. Ltda.", según el estudio realizado por Chata, (2016) menciona que no existen procedimientos sobre el manejo del inventario, ocasionando dificultades para tener una buena administración, debido a que no se puede cumplir con sus propósitos para el adecuado funcionamiento del departamento de bodega, pero si se implementa un manual de políticas esto permitiría mejorar los procesos administrativos con respecto al inventario de una manera ordenada y direccionada.

Objetivo general (Beltrán, 2023) es "Analizar la situación de gestión de control de inventarios mediante la correcta aplicación de la NIC 2 para los Minimarket QUAN FA del cantón Santa Elena durante el periodo 2021".

Objetivo especifico

a) Fundamentar los conceptos básicos que permitan el diseño de un manual con políticas de gestión de inventarios.

b) Diagnosticar el estado actual de los procedimientos de inventario en el área de 15 almacenamiento a través de técnicas de investigación.

c) Identificar la valoración y medición de existencias acorde a la NIC 2.

Concluye

- Con base a la información recopilada a través de conceptos básicos se evidencia que un manual con políticas de gestión beneficia a las Minimarket puesto que, ayudará a mejorar el control de las mercaderías; debido a que los locales al no tener definido un documento con políticas y procedimientos para el ingreso y salida de los productos en bodega y para la estimación de la rotación de inventario, conduce a no conocer de manera real los productos con los que cuentan en bodega y los que mayor demanda tienen.

- A través de los resultados de las encuestas y entrevistas se evidencia que tampoco existen procedimientos formales en el área de almacenaje, esto genera dificultades en el momento que se desee constatar lo físico frente a las existencias registradas de manera contable, lo que genera que la cuenta contable de inventario no refleje un valor real y por ende afecte a los estados financieros.

- Mediante las herramientas de investigación aplicadas, se identificó que el Minimarket Quan Fa, no realiza una correcta valoración y medición de existencias acorde a Normas Internacionales de Contabilidad

NIC 2, puesto que la carencia de personas capacitadas, las limitaciones de un sistema contable y la ausencia de políticas y manuales de procedimiento en este ámbito limitan la correcta gestión de control de inventario.

"DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN ORIENTADAS A LA INDUSTRIA". **Autor:** Fabián Marcelo Muñoz Veloz **Año.** 2018. **Editorial.** repositorio.uasb.edu.ec

Problema

Para (Veloz, 2018) su principal problema es:

El problema se sintetiza en la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el diseño de un sistema de gestión por procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria, CDM S.A. para mejorar la administración y ejecución de proyectos?

Objetivo general (Veloz, 2018) es "Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos ".

Objetivos específicos

a) Sustentar los aspectos teóricos y metodológicos de la gestión por procesos, como herramienta de la administración moderna para el desempeño empresarial y la mejora continua.

b) Efectuar un diagnóstico de la empresa CDM S.A., en función de la observación y aplicación de técnicas de levantamiento de información para la identificación de las operaciones actuales y los problemas que afectan el desempeño empresarial.

c) Plantear un sistema de gestión por procesos para la aplicación en la empresa CDM S.A. mediante la identificación, definición y descripción de los

procesos; y de indicadores de medición y control de los mismos; que constituya una guía de organización interna para las compañías dedicadas a servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria.

Concluye

- Para dar respuesta a la pregunta de investigación se efectuó un estudio de campo, y, de acuerdo con los instrumentos de investigación aplicados, se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento importante desde sus inicios, pero que, en este momento, requiere una nueva manera de organización interna que le permita gestionar con agilidad su servicio valorado en el mercado.

- Mediante la investigación a través de entrevistas y encuestas, se realizó el diagnóstico de la empresa, observando que, desde sus inicios, ha manejado su gestión de manera empírica, o según se iba requiriendo, lo cual pudo haber funcionado de manera adecuada en sus primeros años; sin embargo, al crecer su cartera de clientes, personal y servicios ofertados, se evidenció la necesidad de implementar un modelo que permita delimitar funciones de los colaboradores, estandarizar procesos y garantizar la calidad en la que se ha concentrado la empresa como ventaja competitiva.

2.2. Marco Científico

¿Qué es un Minimarket?

El Minimarket es un establecimiento comercial, que dispone de gran variedad de productos para el cliente. En general, suelen ser productos y bienes de consumo masivo, entre ellos alimentos, golosinas, dulces, bebidas, artículos de higiene personal y entre otros.

Al Minimarket pequeño se le suele conocer como mini tienda de conveniencia. Además de tener la misma selección de productos, suelen tener espacios mucho más reducidos y limitados, teniendo como norma una cantidad mínima de empleados, de entre 2 a 3 personas.

Están situados en localidades cercanas a comunidades residenciales. Los productos que generalmente se venden en dichos establecimientos son de consumo masivo e inmediato.

Entre los productos que más se colocan y se expenden en este tipo de negocios, podremos conseguir: comida, bebidas, golosinas o dulces, productos de limpieza, medicinas que no requieren recetas, carnes, productos lácteos, algunos artículos para el hogar y entre otros productos de consumo masivo. (Franklin, 2021)

¿Cómo es un Minimarket hoy en día?

Hoy en día, el Minimarket tiene una presencia importante y considerable en muchísimos países del mundo. Es parte central de los negocios de pequeñas y medianas empresas. En este tiempo, se ha generado un verdadero crecimiento en este sector, debido a su facilidad en iniciarlo, a las ganancias que reporta y a la necesidad por parte del consumidor de un establecimiento cercano y con productos accesibles.

Por tal motivo, en este tiempo vemos como lo que empezó como una tienda comercia, se ha establecido en un negocio rentable, en el cual han emergido hasta franquicias. En ese sentido, en este tiempo tenemos mejorías en la experiencia de autoservicio, mejor comprensión de lo que necesita el cliente, establecimiento más adecuados y preparados.

Pero también, vemos un crecimiento de marcas que han podido iniciar negocios de Minimarket y han logrado un crecimiento en su sector, logrando expandirse mucho más de lo que al principio imaginaron. En definitiva, es un negocio que tiene cada vez más aceptación y que a medida que va pasando el tiempo logra mejoras sustanciales para la atención y la venta de productos.

Características que poseen los Minimarkets

Entre las características que podemos destacar de los Minimarkets podemos enumerar:

- Son establecimientos pequeños

- Tienen una limitada cantidad de productos para el consumidor
- Trabajan en horario extendido
- Los Minimarkets tienen la modalidad de autoservicio
- Son negocios rentables
- Están ubicados en zonas residenciales cerca de comunidades
- Presentan gran variedad de productos
- Los precios son competitivos
- Presentan productos de calidad tanto nacionales como importados
- Generalmente sus ambientes son acogedores y bien diseñados

(Franklin, 2021)

¿Qué es Gestión?

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

"La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias" (Westreicher, 2020, pág. 32).

Según (Westreicher, 2020) menciona los siguientes tipos de gestión para una empresa:

a) Gestión tecnológica: Se refiere al proceso de planificación, implementación y supervisión de los recurso y actividades tecnológicas de una organización con el objetivo de aumentar su valor y para formar o lograr los objetivos estratégicos.

b) Gestión social: Consiste en llevar a cabo una serie de pasos y elecciones, que abarcan desde la aproximación, análisis y comprensión de una situación problemática, hasta la concepción y ejecución de soluciones concretas

c) Gestión ambiental: La gestión ambiental implica la adopción de políticas y prácticas que fomenten el uso responsable de los recursos naturales, la reducción de la contaminación, la conservación de la biodiversidad y la promoción de prácticas sostenibles.

d) Gestión estratégica: es un proceso continuo y dinámico que implica la formulación, implementación y evaluación de las estrategias de una organización con el fin de lograr sus objetivos a largo plazo y obtener una ventaja competitiva en su entorno.

e) Gestión administrativa: se refiere a las actividades y procesos llevados a cabo por los administradores y personal de una organización para planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar los recursos y las operaciones de la empresa, con el objetivo de lograr eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos establecidos.

f) Gestión gerencial: se refiere al conjunto de actividades y habilidades utilizadas por los gerentes para dirigir, coordinar y supervisar eficazmente los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos.

g) Gestión financiera: se refiere al proceso de administrar y controlar los recursos financieros de una organización con el objetivo de maximizar el valor y la rentabilidad**.** (pp. 14-15)

Qué es la gestión empresarial

Según (mx.indeed, 2024) La gestión empresarial es el conjunto de normas y procedimientos que regulan al consejo de administración en su labor de gestionar una empresa. Para estructurar esta gestión corporativa existen algunos procesos que se pueden utilizar, como, por ejemplo:

- **Mecanismos internos:** estos mecanismos utilizan la administración interna para garantizar que las normas de la empresa reflejen sus objetivos de gestión empresarial o gobierno corporativo.
- **Mecanismos externos:** implica a las partes interesadas que se encuentran fuera de la empresa, como el gobierno, los bancos, instituciones reguladoras, etc.
- **Auditorías:** las auditorías periódicas e independientes son un proceso que las empresas pueden emplear para revisar y mejorar sus prácticas de gestión administrativas, tanto internas como externas.

La importancia de la gestión

- Ayuda a las organizaciones a operar de manera responsable y transparente.
- Proporciona herramientas para que las empresas puedan garantizar un funcionamiento y liderazgo ético y legal.
- Ayuda a una empresa a mantener una reputación positiva y a establecer buenas relaciones.
- Beneficia a su personal y en general a todas las personas involucradas ya que ayuda a crear confianza y a mostrar integridad.

Ventajas de la gestión

1. La gestión ayuda a organizar recursos, tareas y personas de manera eficiente para lograr los objetivos de la organización.

2. Una gestión efectiva puede mejorar la eficiencia operativa, minimizando los costos y maximizando la productividad.

3. proporciona un marco para la toma de decisiones informadas basadas en datos y análisis.

Desventajas de la gestión

1. La gestión excesiva puede dar lugar a una burocracia innecesaria, lo que podría ralentizar los procesos y generar rigidez.

2. Algunos estilos de gestión pueden caer en Micro gestión, donde los líderes supervisan en exceso, lo que puede afectar la autonomía y la creatividad de los empleados.

3. Los empleados pueden resistirse a los cambios propuestos por la gestión, especialmente si no se comunican adecuadamente o si los cambios amenazan la estabilidad percibida.

¿QUE ES PROCESOS?

Según (Maldonado, 2011) Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. En otras palabras, un proceso es la manera en la que se hacen las cosas en la empresa. Ejemplos de procesos son el de producción y entrega de bienes y/o servicios, el de gestión comercial, el de desarrollo de la visión estrategia, el de desarrollo de producto, Estos procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos. La incorporación de las nuevas tecnologías de la información permite redefinir los procesos alcanzando grados de eficacia y eficiencia inimaginables hace unos años. Las organizaciones que sean capaces de descubrir estas posibilidades e implantarlas correctamente, conseguirán ventajas competitivas debido a la disminución de costes y el aumento de flexibilidad frente a los requerimientos de los clientes.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión internacional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

Tipos de procesos

Según (Ford, 2022) haya 4 tipos de procesos que son clave para los negocios

1. **Proceso administrativo** conjunto de etapas o fases que se siguen para gestionar los recursos de una empresa, con el objetivo de alcanzar sus objetivos de manera eficiente también haya 4 etapas creadas por Henry Fayol (planificación organización, dirección control)
2. **Proceso de gestión** Un proceso de gestión abarca un conjunto de etapas que mide la calidad de las actividades llevadas a cabo en la empresa e identifica los aspectos que deben ajustarse para optimizar los resultados. Esenciales para incrementar la efectividad de las rutinas corporativas, este tipo de proceso coordina medidas primarias y de apoyo que, aunque no añaden valor al cliente de manera directa, son imprescindibles para el desarrollo de un negocio.
3. **Proceso productivo** El proceso productivo consiste en un combo de operaciones que la empresa debe llevar a cabo con la finalidad de producir un bien o servicio. Dicho en otras palabras, es un conjunto de procedimientos o actividades que permiten transformar materia prima, insumos y/o conocimientos en la solución final que la empresa comercializa.
4. **Proceso comercial.** Definidos con el propósito de facilitar la interacción entre los clientes y la empresa, consisten en un conjunto de procedimientos cuyo objetivo es analizar las demandas de los clientes y descubrir medios de mejorar la competitividad del negocio en el mercado.

Herramientas de procesos

Según (Nirian, 2019) Cualquier herramienta que permita analizar y tomar medidas sobre un proceso es útil. Aquí algunas de las más conocidas y enseñadas en las escuelas de negocios.

a) FODA o DAFO: Primero identifica Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Hasta ahí es análisis. Pero si se utilizan las fortalezas para contrarrestar las Amenazas y se toman las Oportunidades para paliar las debilidades, es una mejora de proceso.

b) CANVAS: Herramienta para identificar y mejorar los procesos internos y externos de un negocio.

Estas herramientas están más ligadas al desarrollo comercial de una empresa, pero también existen otras que aportan a la optimización de procesos industriales, donde la ingeniería ha jugado un rol fundamental, a través de sistemas que buscan la mejor solución. Por ejemplo, la programación lineal, donde por medio un gráfico se establece una región factible y finalmente aplicando una herramienta denominada SIMPLEX, se encuentra el punto con la mejor solución.

2.3. Marco Conceptual

Minimarket: Un Minimarket es un establecimiento físico que suele estar ubicado en centros urbanísticos, cercano a residencias, allí se vende en general, productos de consumo masivo de todo tipo, desde alimentos frescos hasta procesados, artículos de higiene personal y de limpieza. (sagama-retail, 2023)

Análisis Situacional: Para (Valle & Gonazales, 2004) el Análisis Situacional "es un método que lleva a la aplicación del procedimiento más adecuado para analizar lo que está ocurriendo cuando una organización se enfrenta con diferentes asuntos (dificultad, falla, oportunidad, amenaza o riesgo que obligan a actuar". (pag.16)

FODA: Para (Gonzalez, 2020), "El análisis FODA es una lista de las fortalezas y debilidades de una organización analizando sus recursos y capacidades, así como una lista de las amenazas y oportunidades que se identifica con el análisis de su entorno". (pág. 224)

Gestión: Para (Lopez, 2016) "la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente"

Optimización: Según (Herran, 2008) la optimización "es fundamental en todas las empresas, y plantea la planificación de producción como una opción para optimizar procesos porque una planificación de producción presenta varias estrategias, modelos y pasos para mejorar las actividades de una empresa." (pág. 8)

PESTEL: Citando a (Amador, 2022) El análisis PESTEL "es una herramienta que permite a las organizaciones descubrir y evaluar los factores que pueden afectar el negocio en el presente y en el futuro, además de examinar oportunidades y amenazas que surgen a partir de dichos factores." (pág. 1)

Proceso Administrativo: Para (Chiavenato, 2022) el proceso administrado es, "Hacer énfasis en que los administradores, sin importar sus niveles y funciones se comprometan continuamente en actividades interrelacionadas como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos deseados." (pág. 11)

Proceso de gestión: conjunto de actividades que se coordinan para que se realicen de forma eficiente y eficaz, con el objetivo de que una organización pueda alcanzar sus metas

2.4. Marco Legal

Esta investigación como primera instancia está fundamentada legalmente en la Constitución Política del Ecuador para conocer todas las actividades económicas del país

Según la (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR , 2008) menciona que

En el Artículo. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Así También Articulo 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

Así También Articulo 324.- El Estado garantizará la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la propiedad y en la toma de decisiones para la administración de la sociedad conyugal.

Según la (LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, 2020) menciona que

Que en el Articulo 13.- Infraestructura para centros de emprendimientos. - Con la finalidad de acompañar el desarrollo de emprendimientos, el ente rector de la gestión inmobiliaria del sector público brindará apoyo y facilitará instalaciones, infraestructuras o establecimientos disponibles a su cargo, mediante la suscripción de convenios, a los Gobiernos Autónomos Descentralizados e instituciones del gobierno central, para ser utilizados como centros de incubación gratuita para emprendedores.

En el Articulo. 46.- Reestructuración de Emprendimientos. Todo emprendedor, definido como tal en esta Ley, y que sea una persona jurídica bajo control de una Superintendencia, puede acogerse al procedimiento administrativo establecido en este capítulo, para facilitar un acuerdo con sus acreedores, a fin de reestructurar el emprendimiento, siempre que no hubiere sido declarada en disolución previamente.

Así También Articulo. 303.- La compañía en comandita por acciones existirá bajo una razón social que se formará con los nombres de uno o más socios solidariamente responsables, seguidos de las palabras "compañía en comandita" o su abreviatura.

Según la (LEY DE COMPAÑIAS, 2017)menciona que

En el Artículo. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

La compañía en nombre colectivo;

La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

La compañía de responsabilidad limitada;

La compañía anónima; y,

La compañía de economía mixta

Así también Articulo 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Así también en el Artículo. 9.- Las compañías u otras personas jurídicas que contrajeren en el Ecuador obligaciones que deban cumplirse en la República y no tuvieren quien las represente, serán consideradas como el deudor que se oculta y podrán ser representadas por un curador dativo, conforme al Art. 512 del Código Civil.

Así también Artículo. 31.- Los acreedores personales de un socio o accionistas durante la existencia de una compañía, podrán:

1. Solicitar la prohibición de transferir participaciones o acciones.

2. Embargar las acciones que le correspondan, las cuales podrán ser rematadas a valor de mercado, de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

Los derechos económicos inherentes a la calidad de accionista, serán ejercidos por la persona en cuyo beneficio se dictó el embargo. No son susceptibles de embargo las cuotas o participaciones que correspondan al socio de una compañía de responsabilidad limitada en el capital social.

3. Embargar las utilidades que les correspondan previa deducción de lo que el socio o accionista adeudare por sus obligaciones sociales.

Así también en el Articulo. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de

una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Así también en el Artículo. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, segura, capitalización y ahorro.

Así también Artículo. 431.- La Superintendencia de Compañías y Valores tiene personalidad jurídica y su primera autoridad y representante legal es el Superintendente de Compañías y Valores.

La Superintendencia de Compañías y Valores ejercerá la vigilancia y control:

a. De las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, en general;

b. De las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie;

c. ¿De las compañías de responsabilidad limitada;

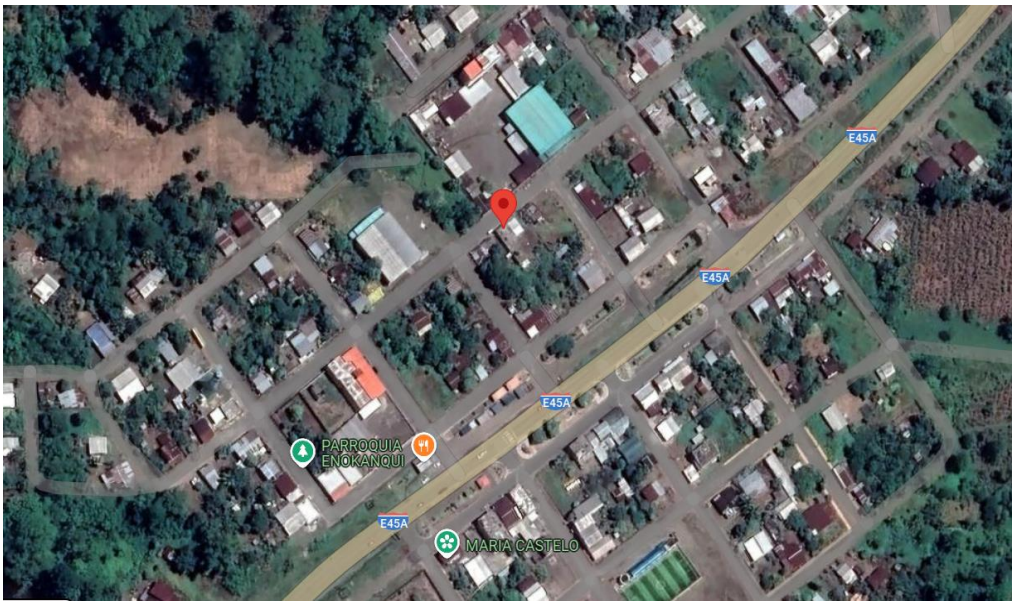
d. De las sociedades por acciones simplificada; y,

e. De las bolsas de valores y demás entes, en los términos de la Ley de Mercado de Valores.

2.5. Marco Geo Referencial

Este proyecto de investigación se llevará a cabo en el Minimarket Marthita, ubicación en la parroquia Enokanqui del cantón Joya de los sachas, Provincia Orellana.

Figura1: Ubicación del Minimarket Marthita



Nota: (google maps, 2024)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipos de Investigación

Los tipos de investigación que se utilizarán para realizar este trabajo investigativo son muy importantes porque nos permiten obtener información relevante y oportuna que nos será de utilidad para defender nuestra idea.

3.1.1. Investigación descriptiva

Mediante este tipo de en investigación se enfocará describir la población, situación o fenómeno en donde está enfocado nuestra investigación, además se permitirá a conocer los problemas que presenta el EN EL MINIMARKET MARTHITA y si poder sugerir posibles soluciones. (Curi, 2019)

3.1.2. Investigación bibliográfica

Esta investigación ha sido utilizada mediante la consulta de diferentes libros, artículos científicos, trabajos de tesis, internet y datos oficiales, los cuales permiten a obtener información referente y que sirva de sustento para nuestra investigación sobre el EN EL MINIMARKET MARTHITA. (Curi, 2019)

3.1.3. Investigación de campo

Mediante esta investigación recopilaremos datos reales, los cuales se obtendrán a través de encuestas y entrevistas las cuales serán aplicadas a la población económicamente activa y a los miembros que laboran EL MINIMARKET MARTHITA, esto se lo realizara con el fin de recopilar toda la información necesaria para nuestro proyecto de investigación. (Curi, 2019)

3.2. Enfoque de la investigación

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo ofrecer una comprensión más profunda de los diversos problemas planteados, así como de los

objetivos, procesos y técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. Se utilizarán métodos cuantitativos para recopilar datos y aplicar fórmulas que facilitarán el análisis, mientras que los enfoques cualitativos se emplearán para articular ideas claras que respalden nuestro estudio a través de los resultados obtenidos

3.3. Métodos de investigación

Existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo de su objetivo, la profundidad del estudio realizado, los datos que se analizan, el tiempo que requiere el estudio del fenómeno, entre otros factores (BRENDA CASTILLO , 2020).

3.3.1. Método deductivo.

Este método será de gran ayuda ya que permitirá estudiar cuales son los problemas que atraviesa EL MINIMARKET MARTHITA, para después analizarlos con el único fin de conocer cuáles son los procesos que permitirán mejorar la gestión .

3.3.2. Método inductivo.

Se utilizará un enfoque inductivo para mejorar la gestión mediante el análisis de datos y la observación en detalle para identificar patrones y problemas específicos encontrados por MINIMARKET MARTHITA y así desarrollar soluciones efectivas y adecuadas para mejorar el desempeño operativo.

3.3.3. Método Analítico

A través de este método, examinaremos toda la información recopilada sobre los problemas planteados, así como los resultados de la investigación de campo. Esto nos permitirá formular posibles conclusiones y recomendaciones para el proyecto final.

3.4. Técnicas e instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas e instrumentos que serán utilizadas para el presente proyecto de investigación con el fin de recopilar datos son:

Encuestas: Serán aplicables tanto a los clientes como a los empleados de MINIMARKET MARTHITA, se realizara a los clientes que determinen su satisfacción y percepciones de las instalaciones, y a los empleados que determinen sus necesidades en función de las actividades que realizan.

Entrevistas: Mediante este método se pretende obtener información de la autoridad superior del MINIMARKET MARTHITA, cuya propietaria es Martha Lucia Torres Ordóñez, y así obtener temas específicos del Minimarket.

3.5. Universo, Población y Muestra

En este proyecto de investigación trataremos con dos tipos de encuestados, divididos en grupos objetivo externos e internos, además de realizar una entrevista al propietario del MINIMARKET MARTHITA.

Universo

El primer universo que trataremos será con la población de la Parroquia Enokanqui la cual cuenta con una población de 3232 habitantes en la zona urbana según el INEN 2022 que están reflejadas en la página oficial del Censo Ecuador.

Para los trabajadores actualmente aplicaremos una encuesta, quien consta con un universo de 4 personas quienes laboran dentro del Minimarket.

Población.

Como población tendremos 3232 habitantes de la parroquia Enokanqui según. (Censo Ecuador, 2022)

Muestra

Para calcula la fórmula de la muestra estaremos tomando en cuenta la población de Enokanqui que es de 3232 habitantes. (Censo Ecuador, 2022)

Fórmula

Según (Torres) la muestra se puede calcular con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

A continuación, se detalla la formula con la que se calculó la muestra:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población o Universo = 3232

Z = nivel de confianza = 1,96

p = probabilidad de éxito 50% = 0.50

q = probabilidad de fracaso 50% = 0.50

e = margen de error 5% =0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{3232 * 1{,}96^2 * 0{,}50 * 0{,}50}{0{,}05^2 * (3232 - 1) + 1{,}96^2 * 0{,}50 * 0{,}50}$$

$$n = \frac{3104}{9.0379}$$

$$n = 343$$

Entrevista.

Para realizar la recopilación de datos se utilizarán el siguiente instrumento es el cuestionario que se aplicara a la propietaria del MINIMARKET MARTHITA.

3.6. Procesamiento de la Información

Utilizamos dos programas para procesar la información recopilada: Microsoft Excel para presentar los datos estadísticos recopilados en forma de tabla y Microsoft Word para escribir, editar y corregir nuestro texto de investigación.

Se utilizaron métodos de entrevista y encuesta para recopilar información sobre Marthita Minimarket, evaluar el conocimiento de los empleados y recopilar comentarios de los clientes para comprender mejor el estudio y mejorar la gestión.

CAPÍTULO IV.

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1.1. Encuesta Dirigida a los Clientes

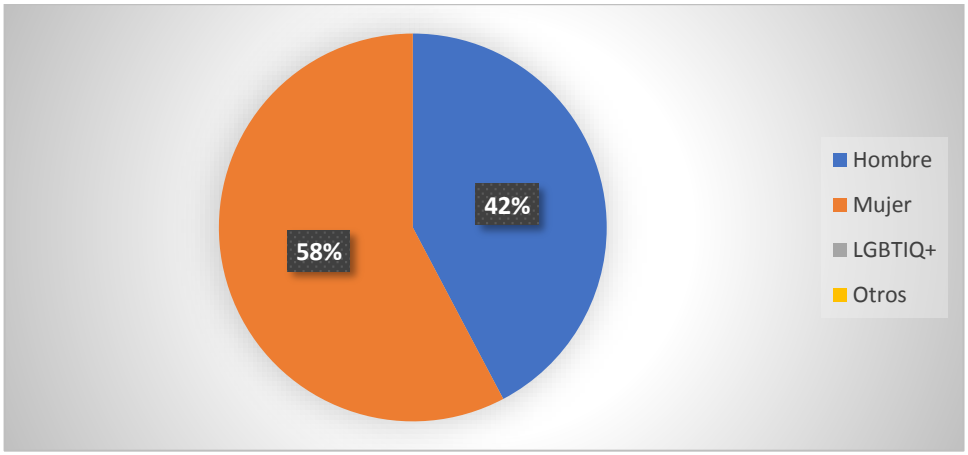
Género

Tabla 3: Género

Con que genero se identifica	N.º	Porcentaje
Hombre	145	42%
Mujer	198	58%
LGBTIQ+		0%
Otros		0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. *Investigación de Campo.* ***Elaborado por.*** *Jessenia Carrera*

Figura 1: Género



Nota. *Investigación de Campo.* ***Elaborado por.*** *Jessenia Carrera*

Análisis e Interpretación

Dentro de los encuestados la mayor parte de los participantes fueron mujeres, esto nos servirá para recolectar información variada de acuerdo con los gustos y preferencias que tienen con respecto a los servicios del Minimarket

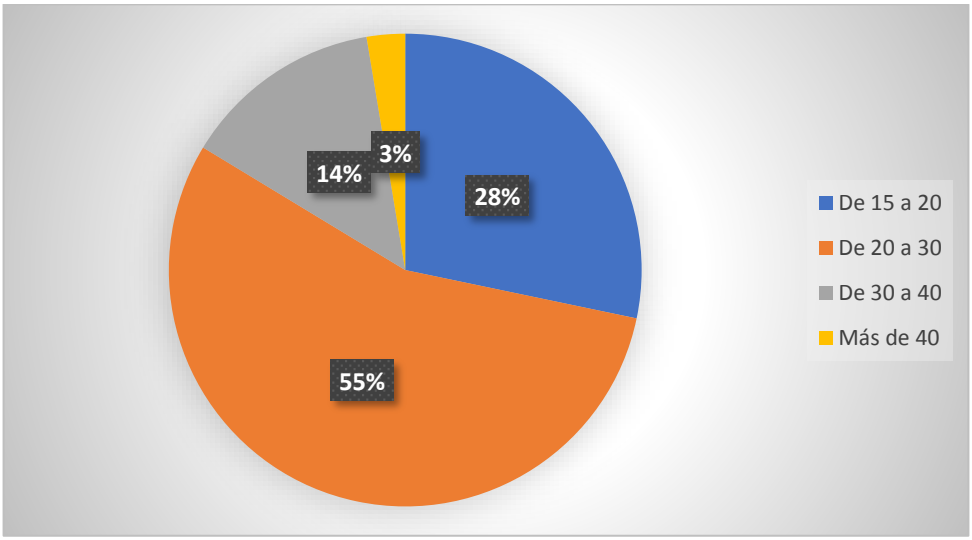
Edad

Tabla 4: Edad

Rango de edad	N.º	Porcentaje
De 15 a 20	97	28%
De 20 a 30	190	55%
De 30 a 40	44	13%
Más de 40	12	3%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. **Elaborado por**. Jessenia Carrera

Figura 2: Edad



Nota. Investigación de Campo. **Elaborado por.** Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Entre los encuestados sugiere que la mayoría se encuentra en un rango de edad joven-adulto, lo que resulta crucial para elaborar iniciativas productos o servicios orientados a esta fase de vida, simultáneamente la existencia de otros grupos de edad a pesar de ser menor, evidencia la importancia de incorporar estrategias inclusivas que tomen en cuenta sus intereses y requerimientos particulares. Este estudio posibilita modificar propuestas para influir eficazmente en cada grupo de edad.

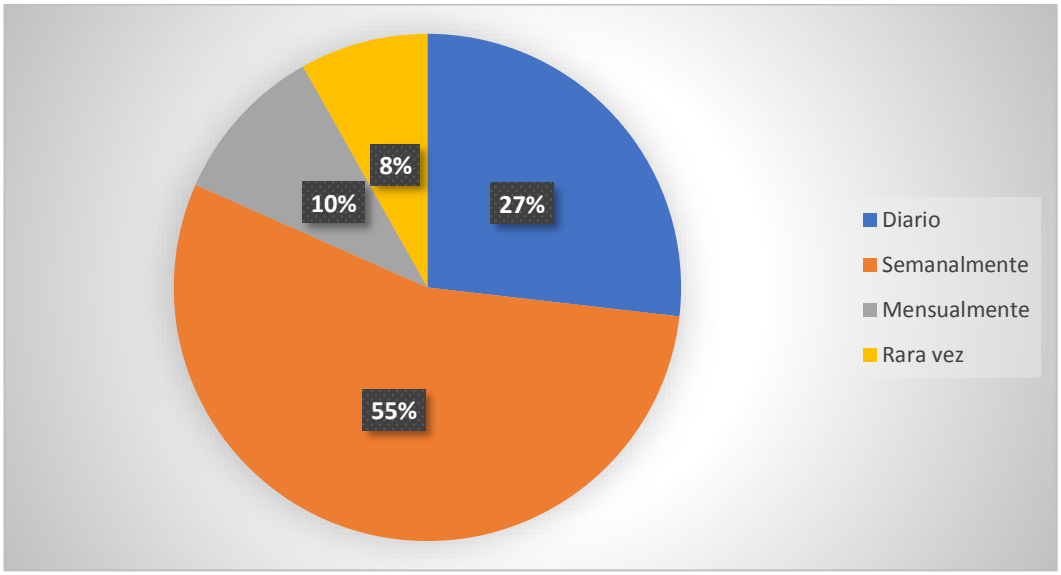
Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia visita el Minimarket Marthita?

Tabla 5: Con qué frecuencia visita

Opciones	N°	Porcentaje
Diario	92	27%
Semanalmente	188	55%
Mensualmente	35	10%
Rara vez	28	8%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. *Elaborado por. Jessenia Carrera*

Figura 3: ¿Con qué frecuencia visita el Minimarket Marthita?



Nota. Investigación de Campo. *Elaborado por. Jessenia Carrera*

Análisis e Interpretación

La mayoría de los entrevistados acude al Minimarket semanalmente, lo que indica que este establecimiento se posiciona como una opción recurrente, este detalle posibilita concentrar en mantener una provisión constante de productos básicos o populares que cumplan con estas demandas semanales. Por otro lado, un porcentaje considerable lo visita cada día, lo que sugiere que también funciona como una respuesta instantánea para necesidades apremiantes o de última hora. Esto indica la relevancia de asegurar la disponibilidad de productos fundamentales.

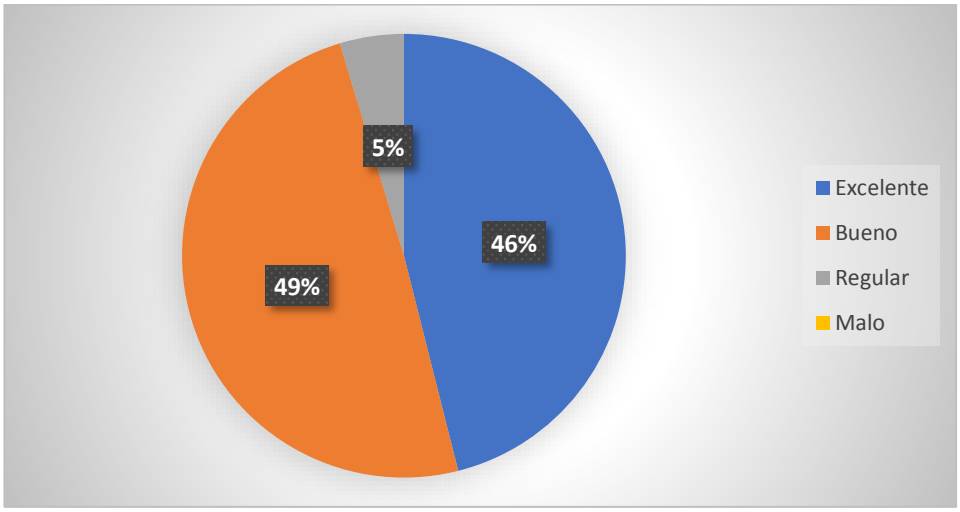
Pregunta 2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ofrece el Minimarket Marthita?

Tabla 6: Calidad del Servicio

Opciones	N°	Porcentaje
Excelente	158	46%
Bueno	169	49%
Regular	16	5%
Malo	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 4: Calidad del Servicio



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

La mayor parte de los encuestados evalúa el servicio como Bueno o Excelente, lo que muestra una visión favorable general acerca de la calidad del servicio proporcionado, esto señala que el Minimarket está satisfaciendo las expectativas de sus consumidores, sin embargo lo que indica áreas de mejora para perfeccionar ciertos elementos del servicio, como los tiempos de atención, este hallazgo puede emplearse para robustecer las tácticas vigentes y reforzar la satisfacción del cliente.

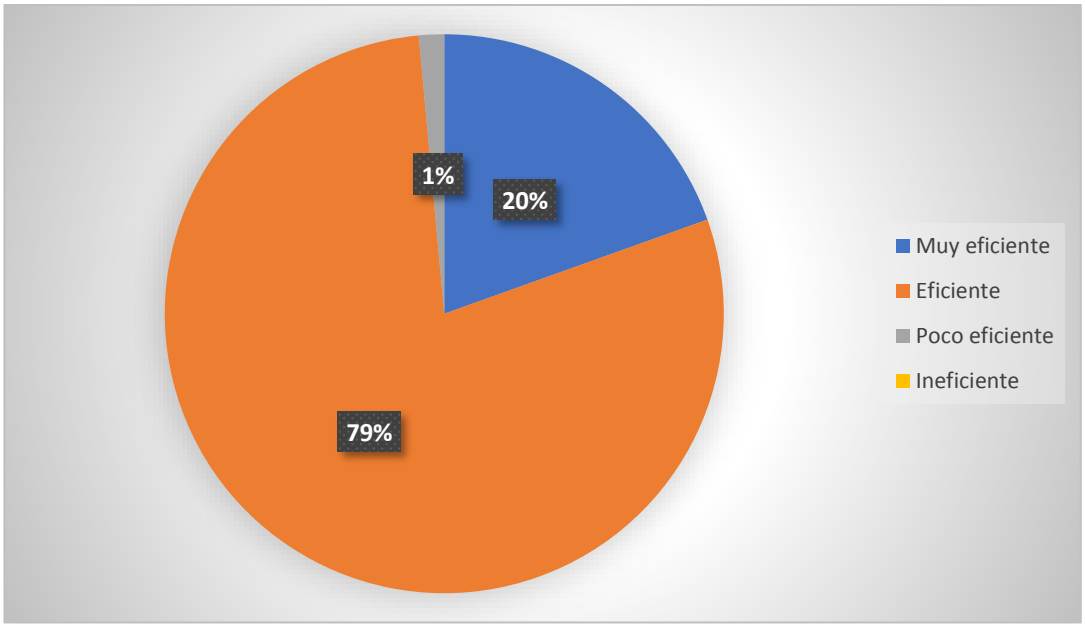
Pregunta 3. ¿Qué tan eficiente considera que es el tiempo de atención en el Minimarket Marthita?

Tabla 7: Atención al cliente

Opciones	N°	Porcentaje
Muy eficiente	67	20%
Eficiente	271	79%
Poco eficiente	5	1%
Ineficiente	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 5: Atención al cliente



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

La gran mayoría de los encuestados considera que el tiempo de atención es eficiente, aunque la percepción general es positiva, aplicar estas mejoras podría convertir la eficiencia percibida en un estándar más elevado, aumentando las calificaciones de Muy eficiente y reduciendo los casos de insatisfacción asía el cliente.

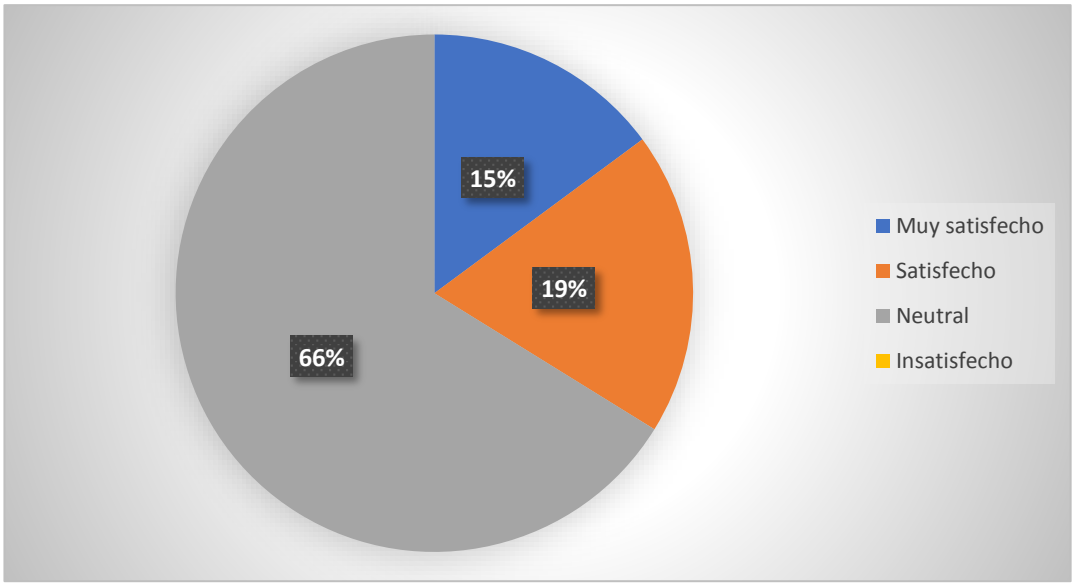
Pregunta 4. ¿Está satisfecho con la variedad de productos que ofrece el Minimarket?

Tabla 8: Variedad de Productos

Opciones	N°	Porcentaje
Muy satisfecho	51	15%
Satisfecho	65	19%
Neutral	227	66%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 6: Variedad de Productos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

La gran mayoría de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que refleja que no hay grandes deficiencias en la variedad de productos, aunque todavía hay oportunidades para enriquecer o mejorarse para generar una mayor satisfacción, de los clientes podría elevar las calificaciones hacia los rangos de satisfecho y muy satisfecho, fortaleciendo la percepción del Minimarket.

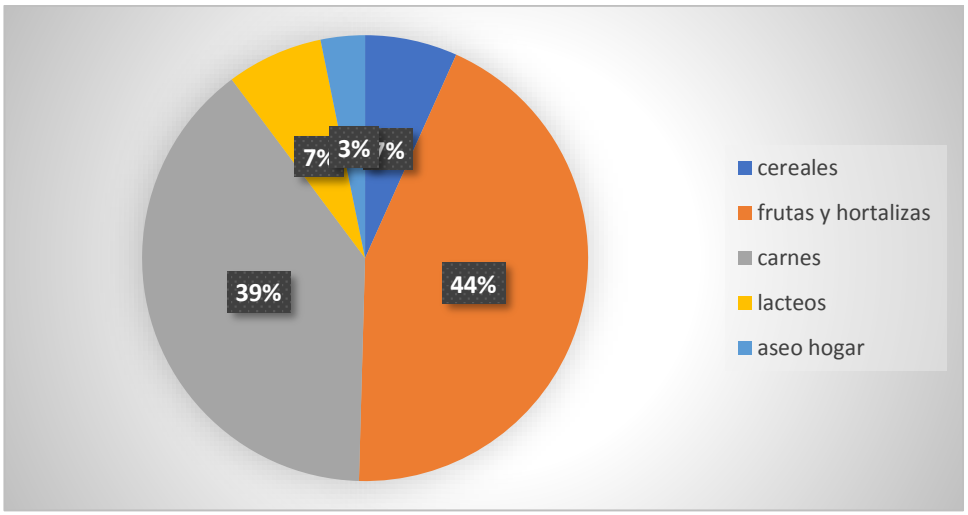
Pregunta 5. ¿Qué productos considera que faltan o podrían agregarse en el Minimarket Marthita para satisfacer mejor las necesidades de los clientes?

Tabla 9: Falta de Variedad de Productos

Opciones	N°	Porcentaje
Cereales	23	**33%**
Frutas Y Hortalizas	150	**49%**
Carnes	135	**8%**
Lácteos	24	**7%**
Aseo de hogar	11	**3%**
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 7: Falta Variedad de Productos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el Minimarket Marthita tiene oportunidades significativas para mejorar la satisfacción de los clientes ampliando su variedad de productos, en las categorías más mencionadas reflejan una demanda clara de alimentos frescos y esenciales, que son prioritarios para los consumidores. La inclusión de estas categorías no solo mejorará la percepción del Minimarket, sino que también posicionará al negocio como una opción más completa y competitiva.

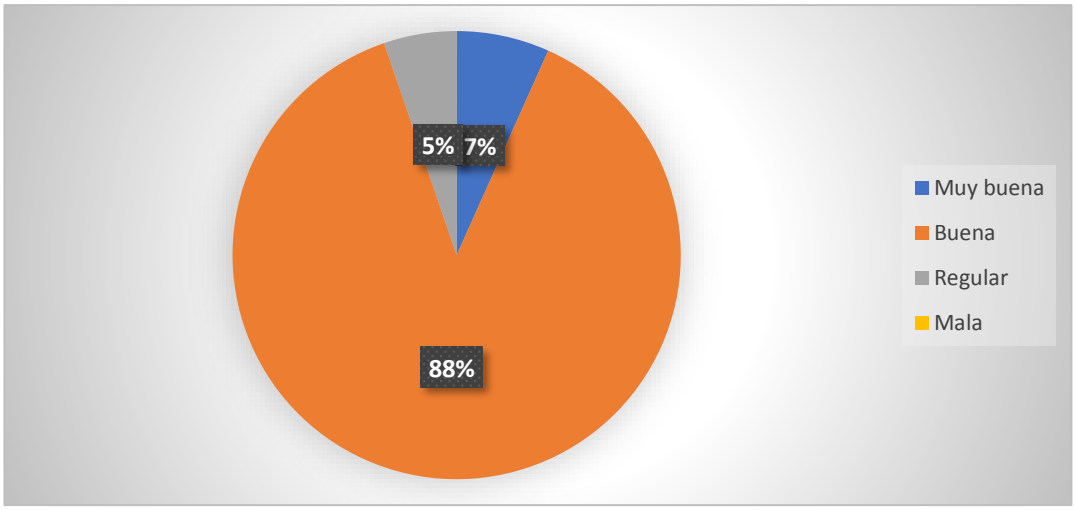
Pregunta 6. ¿Cómo evalúa la organización y disposición de los productos dentro del Minimarket?

Tabla 10: Disposición de productos

Opciones	N°	Porcentaje
Muy buena	23	7%
Buena	302	88%
Regular	18	5%
Mala	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 8: Disposición de productos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Entre los encuestados consideran que la organización y disposición de los productos dentro del Minimarket es Buena, esto refleja que el negocio ha logrado una distribución que resulta funcional y atractiva para la gran mayoría de sus clientes. Sin embargo, existe una oportunidad de mejorar los pequeños detalles no solo elevará la calificación general, sino que también fortalecerá la experiencia del cliente y su fidelidad hacia el Minimarket.

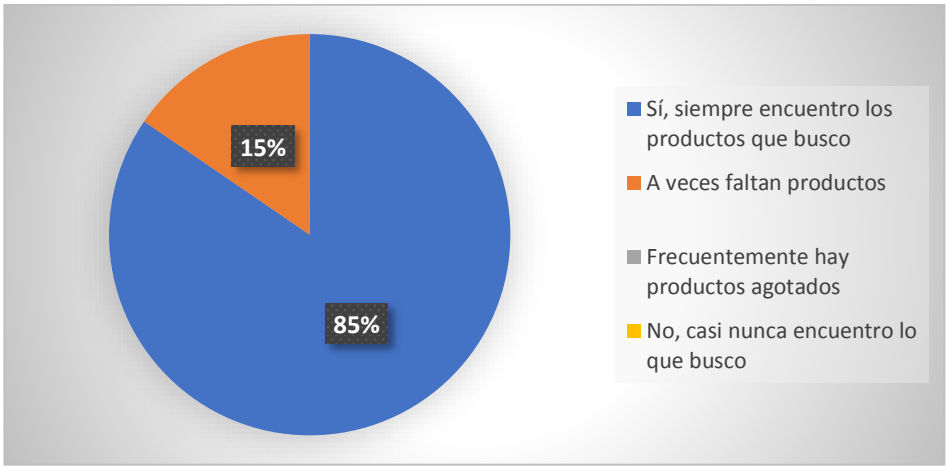
Pregunta 7. ¿Considera que el Minimarket Marthita tiene un adecuado manejo de inventarios?

Tabla 11: Manejo de inventarios

Opciones	N°	Porcentaje
Sí, siempre encuentro los productos que busco	290	85%
A veces faltan productos	53	15%
Frecuentemente hay productos agotados		0%
No, casi nunca encuentro lo que busco		0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 9: Manejo de inventarios



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Los encuestados afirman que "siempre encuentran los productos que buscan" en el Minimarket Marthita, este dato refleja una gestión de inventarios adecuada y eficiente, lo cual es clave para la satisfacción del cliente pero también representa un estándar que debe ser monitoreado para evitar retrocesos. Sin embargo, menciona que "a veces faltan productos", lo que indica una oportunidad de mejora en la planificación y reposición de inventarios.

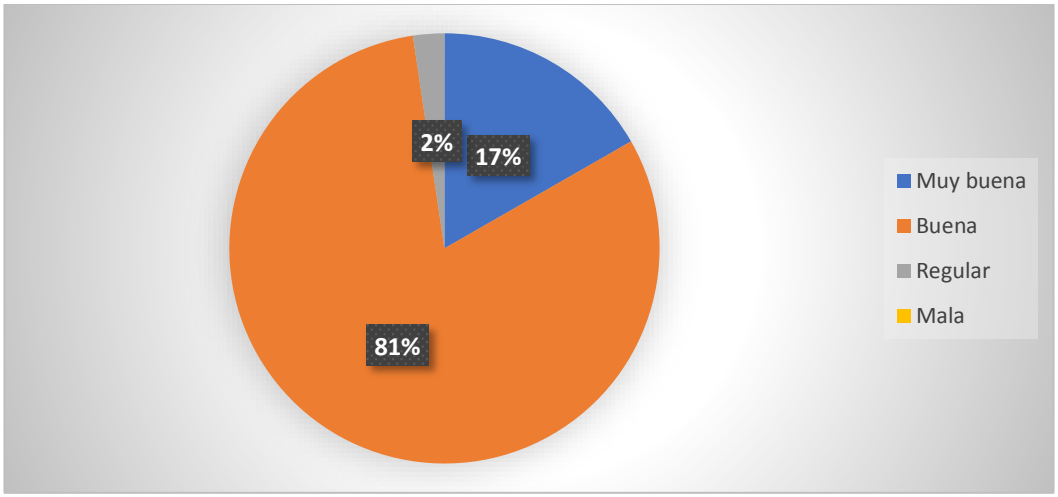
Pregunta 8. ¿Cómo calificaría la atención y el trato del personal del Minimarket?

Tabla 12: Atención y trato al personal

Opciones	N°	Porcentaje
Muy buena	57	17%
Buena	276	81%
Regular	8	2%
Mala	0	0%
TOTAL	**341**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 10: Atención y trato al personal



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados calificaron la atención y el trato del personal como Buena, esto indica que el Minimarket se preocupa por brindar una buena experiencia al cliente. Esto puede generar confianza y satisfacción, lo cual puede llevar a que los clientes regresen y recomienden el establecimiento a otros, pero sin embargo hay un margen de mejora en este aspecto especialmente para convertir las calificaciones más altas para el beneficio del negocio.

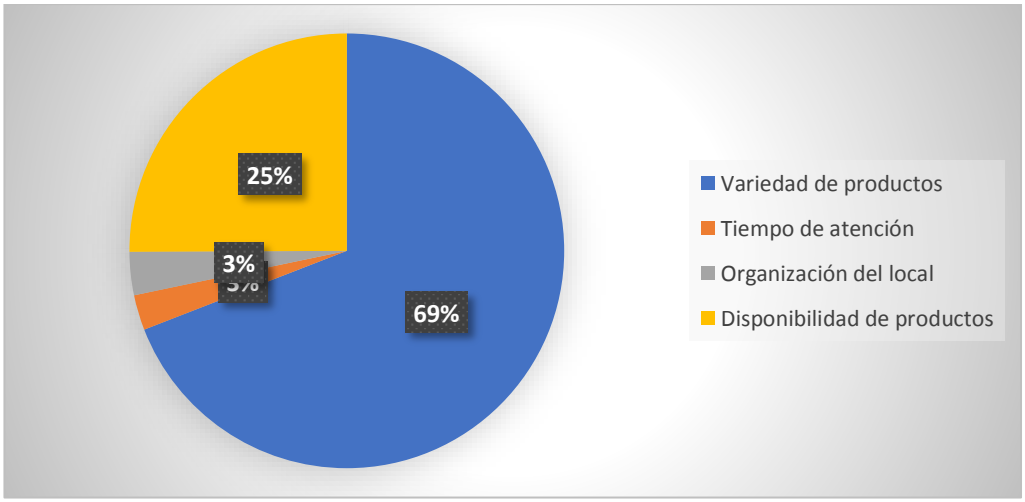
Pregunta 9. ¿En qué áreas considera que el Minimarket Marthita debería mejorar para optimizar la atención al cliente? (Seleccione las que apliquen)

Tabla 13: Mejoramiento

Opciones	N°	Porcentaje
Variedad de productos	237	**69%**
Tiempo de atención	9	**3%**
Organización del local	11	**3%**
Disponibilidad de productos	86	**25%**
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 11: Mejoramiento



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada revela que el Minimarket Marthita debería mejorar en la variedad de productos ofrecidos, lo que esto podría causar que los clientes experimentar una insatisfacción al momento de comprar, pero al mejorar la gama de marcas, presentaciones y categorías de productos esto podría ser una experiencia de compra más satisfactoria y conveniente para los clientes.

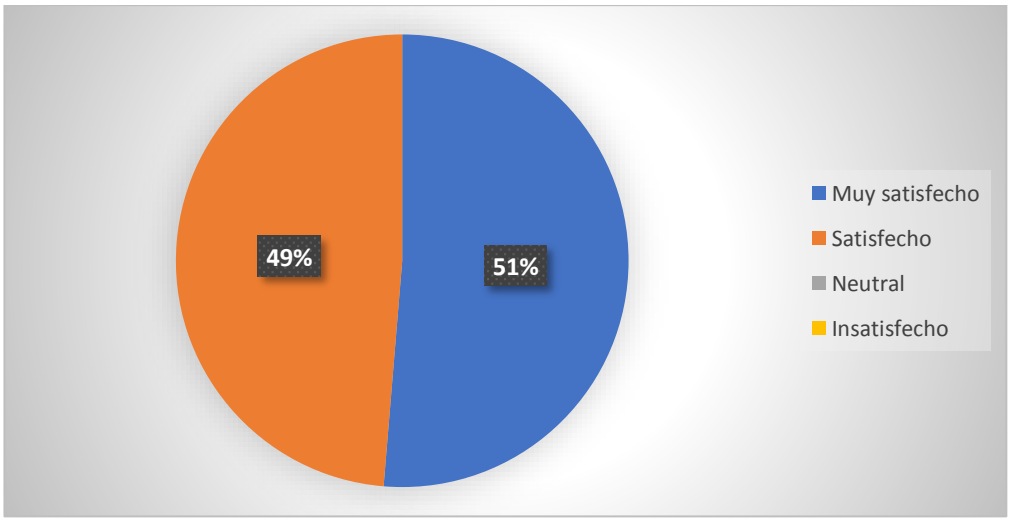
Pregunta 10. ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de métodos de pago (efectivo, tarjeta, transferencias) en el Minimarket Marthita?

Tabla 14: Calificación

Opciones	N°	Porcentaje
Muy satisfecho	176	51%
Satisfecho	167	49%
Neutral	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 12: Calificación



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

La satisfacción con la disponibilidad de métodos de pago en el Minimarket Marthita es excelente, ya que los encuestados están satisfechos y muy satisfechos, lo que demuestra que las opciones disponibles (efectivo, tarjeta y transferencias) cumplen plenamente con las expectativas de los clientes. Esto refleja un buen nivel de adaptación del negocio a las necesidades de los usuarios y contribuye a una experiencia de compra positiva.

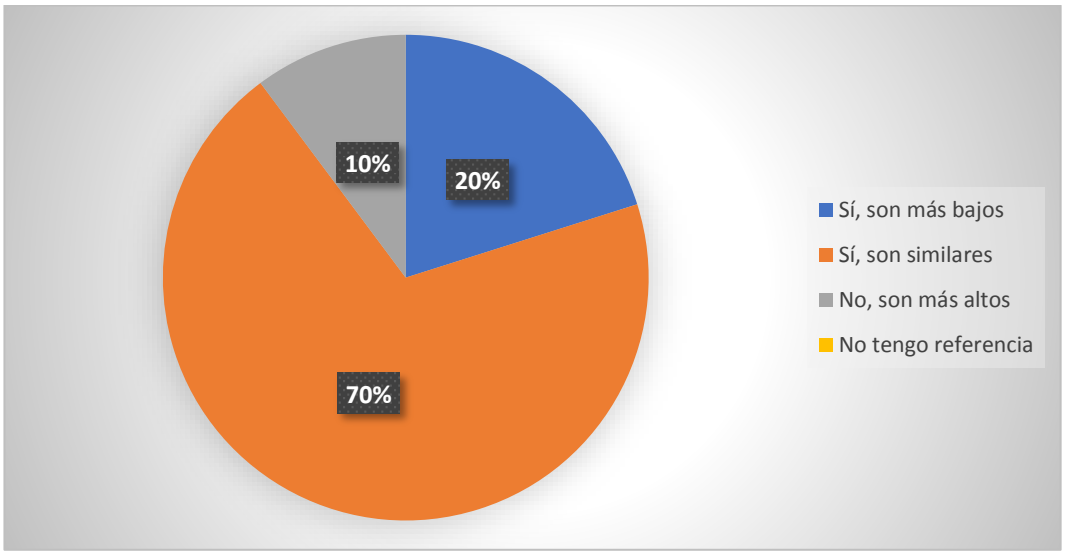
Pregunta 11. ¿Cree que los precios de los productos en el Minimarket Marthita son competitivos en comparación con otros Minimarkets de la zona?

Tabla 15: Comparación de precios

Opciones	N°	Porcentaje
Sí, son más bajos	69	20%
Sí, son similares	239	70%
No, son más altos	35	10%
No tengo referencia	0	0%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 13: Comparación de precios



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

En esta pregunta, los encuestados consideran que los precios del Minimarket Marthita son similares a los de otros Minimarkets de la zona, mientras que otros opinan que son más bajos aunque los precios son competitivos, sería ideal implementar promociones o descuentos ocasionales en productos clave para atraer a más clientes y reforzar la percepción.

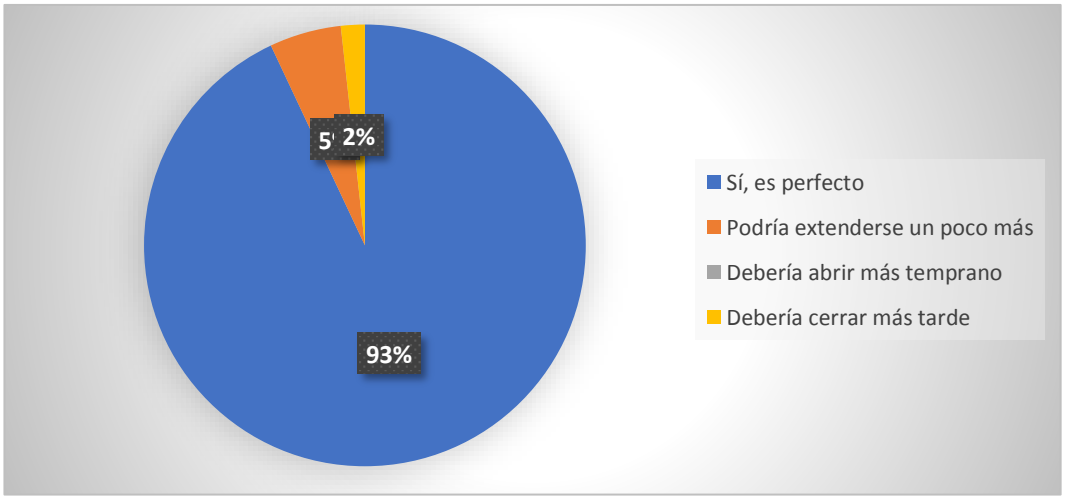
Pregunta 12. ¿Considera que el horario de atención del Minimarket Marthita es adecuado para sus necesidades?

Tabla 16: Horario de atención

Opciones	N°	Porcentaje
Sí, es perfecto	319	93%
Podría extenderse un poco más	18	5%
Debería abrir más temprano		0%
Debería cerrar más tarde	6	2%
TOTAL	**343**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 14: Horario de atención



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

En resumen, los resultados indican que los clientes encuestados consideran que el horario actual del Minimarket Marthita es adecuado, sin embargo sugieren que se podría extender un poco más el horario, aun así el Minimarket ha logrado establecer un horario de atención que se ajusta adecuadamente a las expectativas y necesidades de sus clientes.

4.1.2. Cuestionario para los trabajadores

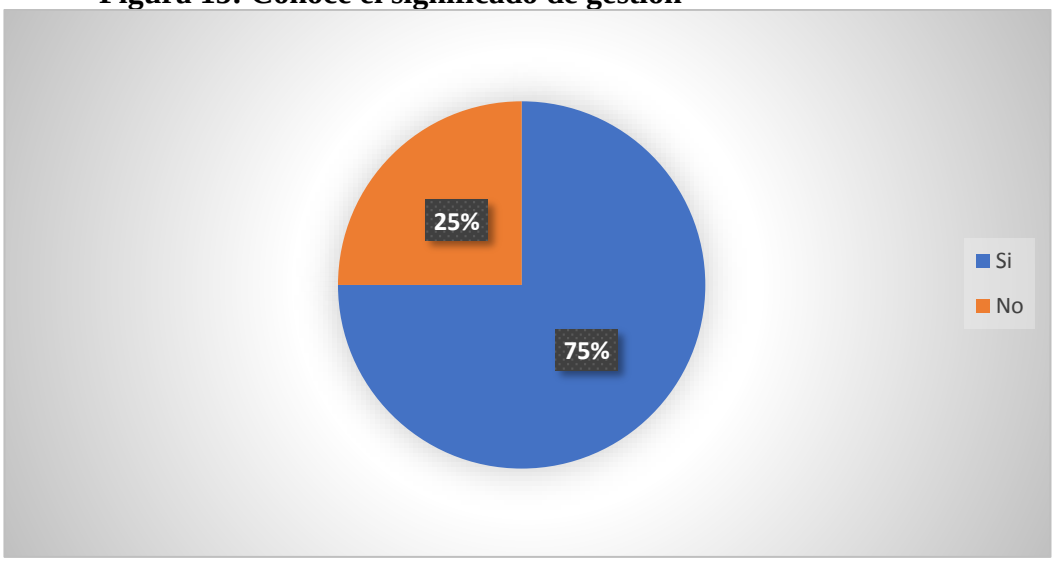
1. ¿Tiene claro qué significa "gestión por procesos" en el contexto de su trabajo en el Minimarket Marthita?

Tabla 17: Conoce el significado de gestión

Opciones	N°	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 15: Conoce el significado de gestión



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

En resumen, la mayoría de los encuestados, afirma tener claro el concepto de gestión por procesos en el contexto de su trabajo, sin embargo, una cuarta parte de los encuestados, no tiene clara la comprensión de este concepto, con esta información se puede identificar las áreas donde es necesario brindar más capacitación o explicaciones sobre la "gestión por procesos" para que todos los trabajadores la entiendan.

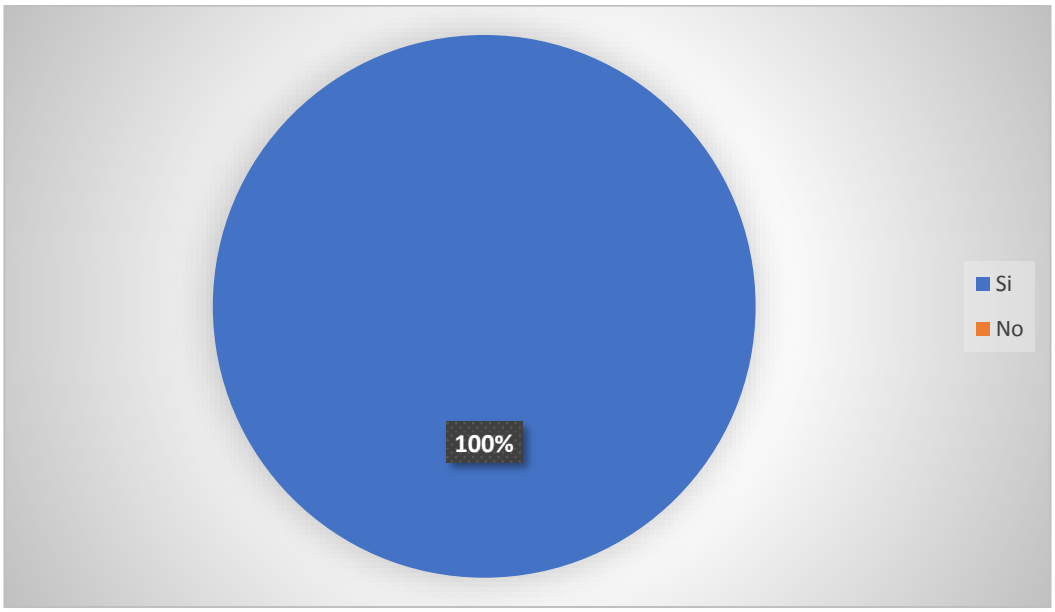
2. **¿Ha recibido alguna capacitación o formación sobre cómo gestionar eficientemente los procesos dentro del Minimarket?**

Tabla 18: Si ha recibido alguna capacitación

Opciones	N°	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 16: Si ha recibido alguna capacitación



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Estos resultados indican que el Minimarket Marthita ha implementado acciones para capacitar y formar a su personal en la gestión eficiente de los procesos internos. Esto es un aspecto positivo, ya que muestra que la organización está comprometida con desarrollar las habilidades de su equipo en este ámbito, aunque también sería importante evaluar la calidad y efectividad de la misma.

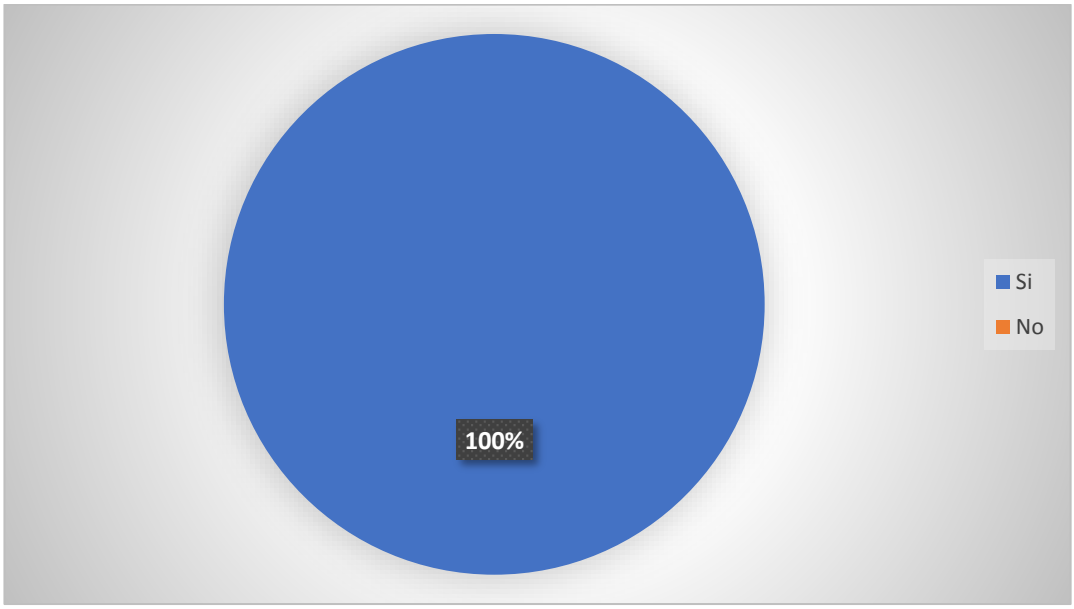
3. **¿Considera que la capacitación que ha recibido es suficiente para optimizar su trabajo en función de los procesos establecidos?**

Tabla 19: Piensa que es suficiente la capacitación que ha recibido

Opciones	N°	Porcentaje
Si	4	100%
No		0%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 17: Piensa que es suficiente la capacitación que ha recibido



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Estos resultados indican que el personal del Minimarket Marthita se siente satisfecho y capacitado para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente, de acuerdo con los procesos establecidos por la organización. Esto es un aspecto muy positivo, ya que muestra que las acciones de capacitación y formación implementadas han sido efectivas y han logrado preparar adecuadamente al equipo.

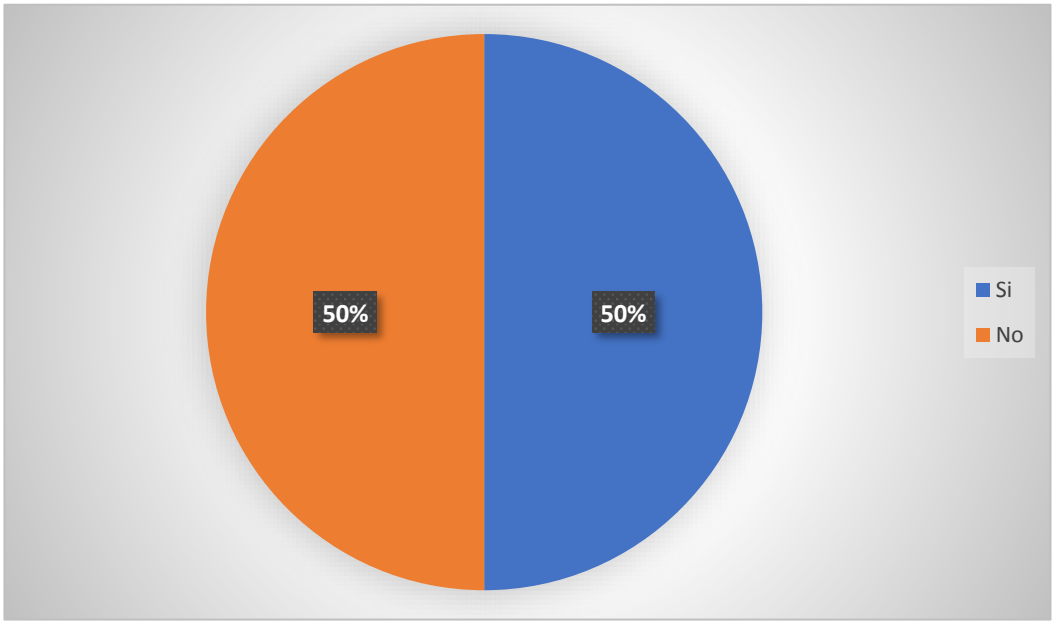
4. ¿Conoce qué objetivos busca alcanzar el Minimarket Marthita al implementar una gestión por procesos?

Tabla 20: Conoce los objetivos

Opciones	N°	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 18: Conoce los objetivos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados, la mitad de los empleados conocen los objetivos que el Minimarket Marthita busca alcanzar al implementar una gestión por procesos, mientras que la otra mitad no los conoce. Esto indica que existe una oportunidad de mejora en la comunicación y difusión de los objetivos de la implementación de la gestión por procesos dentro del Minimarket, con el fin de que todo el personal conozca de estos objetivos.

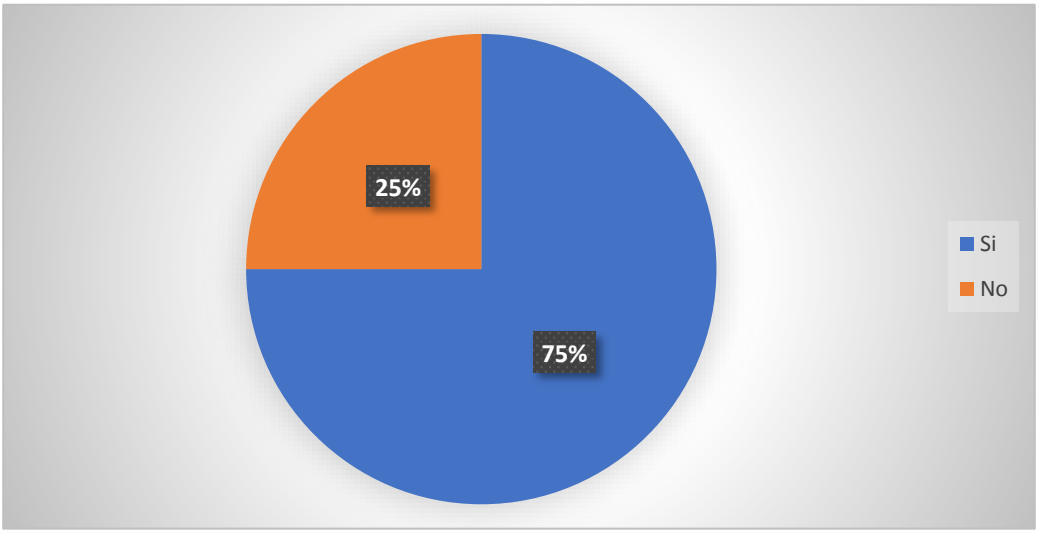
5. **¿Se siente cómodo/a con los procesos establecidos o siente que sería necesario una capacitación adicional para entenderlos mejor?**

Tabla 21: Está de acuerdo con los procesos establecidos

Opciones	N°	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 19: Está de acuerdo con los procesos establecidos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados, la mayoría de los encuestados se sienten cómodos con los procesos establecidos mientras que una pequeña parte considera que sería necesaria una capacitación adicional para entenderlos mejor, esto indica que en general los empleados del Minimarket Marthita se encuentran satisfechos con los procesos implementados, pero existe una oportunidad de mejora en cuanto a la capacitación y entendimiento de los mismos para una parte del personal.

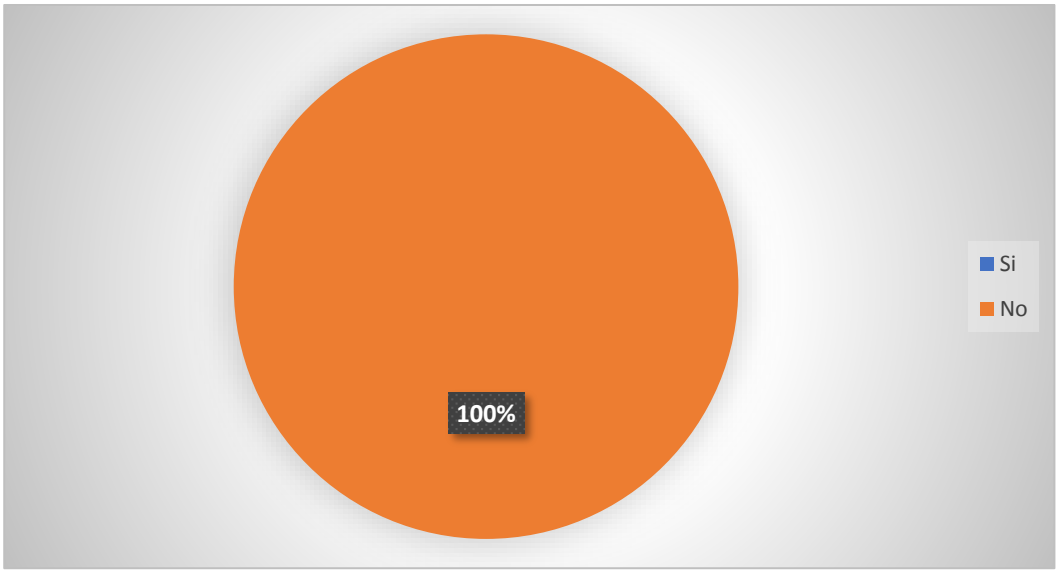
6. ¿Le han explicado cómo optimizar los tiempos y recursos en sus tareas a través de la mejora de procesos?

Tabla 22: Como optimizar los tiempos y recursos

Opciones	N°	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 20: Como optimizar los tiempos y recursos



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Todos los empleados indican que no se les ha explicado cómo optimizar los tiempos y recursos en sus tareas mediante la mejora de procesos. Esto evidencia una oportunidad significativa para implementar capacitaciones y comunicación enfocadas en técnicas de optimización, lo que podría mejorar la eficiencia y fortalecer el desempeño de los empleados.

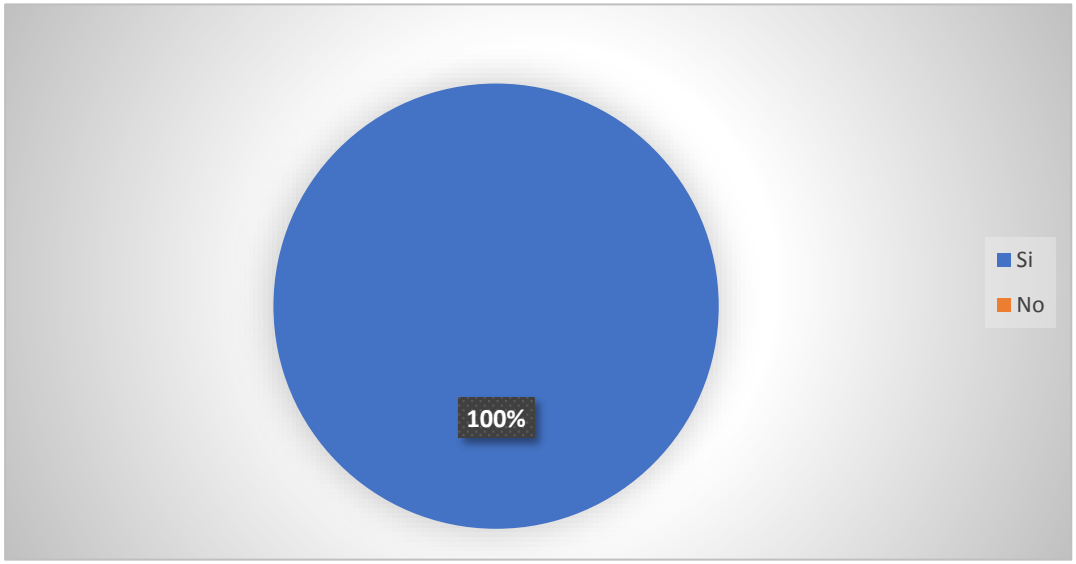
7. **¿Considera que una mejor formación en gestión por procesos podría ayudarle a desempeñar mejor sus tareas diarias?**

Tabla 23: Una mejor formación en gestión

Opciones	N°	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 21: Una mejor formación en gestión



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

De acuerdo a los resultados los empleados consideran que una mejor formación en gestión por procesos les ayudaría a desempeñar mejor sus tareas diarias. Esto resalta la importancia de implementar programas de capacitación en esta área, lo que podría resultar en un incremento la eficiencia, entendimiento de los procesos y satisfacción en el trabajo.

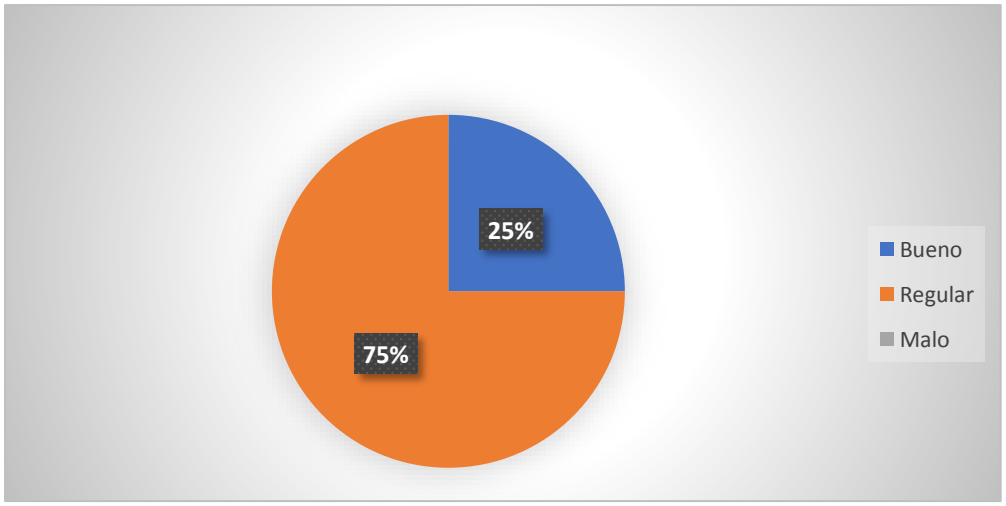
8. ¿Cómo calificaría los procesos que sigue en su puesto dentro del Minimarket Marthita?

Tabla 24: Calificación

Opciones	N°	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	1	25%
Regular	3	75%
Malo	0	0%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Figura 22: Calificación



Nota. Investigación de Campo. Elaborado por. Jessenia Carrera

Análisis e Interpretación

Entre los encuestados la mayoría califica los procesos que siguen en su puesto dentro del Minimarket como regular, mientras que una minoría los califica como bueno, esto evidencia que existe una oportunidad de mejora en los procesos implementados, ya que la mayoría de los empleados los perciben como regulares, sería recomendable que analice los procesos actuales y considere implementar acciones para optimizarlos y hacerlos más eficientes.

Tabla 25: Entrevista al Propietario

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Ha escuchado usted sobre lo que es la gestión por procesos? Si es así, ¿podría explicar brevemente en qué consiste según su comprensión?	El propietario del Minimarket Marthita menciona que si escuchado lo que es una gestión de procesos ya que ayuda enfoque organizacional que busca gestionar y optimizar las actividades del negocio
2. ¿Cuáles son los principales procesos que se llevan a cabo diariamente en el Minimarket Marthita?	Atención al cliente Reposición de inventario: Control de inventarios Gestión de proveedores Control financiero Mantenimiento y limpieza
3. ¿Cómo definiría la eficiencia de los procesos actuales en el Minimarket?	El señor gerente nos menciona que los procesos en el Minimarket Marthita puede definirse como la capacidad de realizar las actividades de forma óptima, utilizando la menor cantidad de recursos posibles
4. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar el inventario y los pedidos de productos?	El señor gerente nos menciona que utilizar utiliza herramientas o sistemas que permitan registrar, monitorear y controlar las existencias de manera eficiente programas de control como Exel Software que posee el negoción.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la satisfacción del cliente en términos de calidad de servicio?	**a)** Tomar en cuenta las opiniones, sugerencias y quejas de los clientes para mejorar el servicio y los productos ofrecidos**.** b) Mantener los productos esenciales siempre en stock, asegurando que los clientes encuentren lo que buscan. **c)** Usar herramientas como sistemas de punto de venta para agilizar el cobro y llevar un control eficiente del inventario.

	d) Mantener un espacio limpio, organizado y bien iluminado. **e)** Diseñar promociones atractivas, especialmente en productos de alta demanda.
6. ¿Tienen un registro de cuáles son los problemas recurrentes en los procesos operativos del Minimarket? Si es así, ¿cuáles son?	No tenemos un registro pero sabemos con son los problemas que tenemos en negocio como la falta de publicidad
7. ¿Cómo gestiona el entrenamiento y capacitación del personal para asegurar que se sigan los procesos correctamente?	El señor gerente menciona que no echo capacitación para mejorar los procesos productivos con sus trabajadores
8. ¿Qué tan frecuentemente evalúa o actualiza los procesos internos del Minimarket?	Señor gerente menciona que no hace evaluación de los procesos internos del Minimarket
9. ¿Ha considerado implementar nuevas tecnologías o metodologías para optimizar la gestión por procesos?	El señor gerente menciona que si es importante tener tecnología y para el mejoramiento de los procesos del negocio
10. ¿Cuáles son sus objetivos a largo plazo en relación con la eficiencia y calidad de los procesos en el Minimarket Marthita?	Los objetivos a largo plazo en relación con la eficiencia y calidad de los procesos en el Minimarket Marthita deberían enfocarse en alcanzar una operación fluida, rentable y centrada en el cliente, mientras se incorporan mejoras constantes en todos los procesos

ANÁLISIS GENERAL

Dentro de las encuestas dirigidas a los clientes se puede mencionar que el Minimarket Marthita muestra un escenario positivo en cuanto a la satisfacción del cliente y la eficiencia en las operaciones, demostrado por una gran fidelidad de los clientes y una apreciación favorable de la calidad del servicio. La mayoría de los encuestados son mujeres jóvenes, lo que indica que el Minimarket tiene un buen lugar para servir a este grupo de edad, que frecuentemente visita el local. No obstante, existen áreas fundamentales que necesitan ser atendidas para incrementar su competitividad en el mercado.

Una de las principales preocupaciones es la variedad de productos ofrecidos. Aunque la organización y el manejo de inventarios son valorados positivamente, un porcentaje significativo de clientes se siente insatisfecho con la gama de opciones disponibles, especialmente en categorías como frutas y hortalizas. Ampliar la oferta podría no solo satisfacer mejor las necesidades de los clientes, sino también atraer a nuevos consumidores que buscan una experiencia de compra más completa.

Además, la formación de los empleados es otro factor crucial. Aunque el equipo demuestra un buen rendimiento en el servicio al cliente, hay un acuerdo en la importancia de una formación constante en la gestión por procesos. La inversión en la formación del personal no solo incrementaría la calidad del servicio, sino que también podría perfeccionar las operaciones del Minimarket, generando que los trabajadores se sientan más confiados y aptos en sus funciones.

Por último, el propietario ha reconocido la importancia de implementar nuevas tecnologías y optimizar los procesos internos, pero actualmente no se están realizando evaluaciones ni entrenamientos. Abordar estas cuestiones podría resultar en una mejora significativa en la eficiencia del Minimarket y en la satisfacción del cliente.

Aunque el Minimarket Marthita tiene una base sólida, es esencial que se enfoque en diversificar su oferta de productos y en fortalecer la capacitación de su personal. Estas acciones permitirán no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también asegurar la sostenibilidad y el crecimiento del negocio en un mercado competitivo.

CAPÍTULO V

5.1. Propuesta

5.1.1. Introducción

El Minimarket Marthita, ubicado en la parroquia Enokanqui del cantón Joya de los Sachas, desempeña un papel importante en la comunidad local al ofrecer productos de primera necesidad. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos relacionados con la falta de estandarización en sus procesos operativos, lo que afecta la eficiencia, la satisfacción del cliente y, en última instancia, su competitividad en un mercado creciente y dinámico.

La gestión por procesos es una metodología que busca optimizar las actividades internas mediante la estandarización, monitoreo y mejora continua, permitiendo a las empresas alcanzar sus objetivos de manera más eficiente. En el contexto de los Minimarkets, esta herramienta se ha convertido en un factor clave para competir con grandes cadenas, mejorando aspectos como la administración de inventarios, la atención al cliente y la integración de tecnologías.

Este proyecto se enmarca en la necesidad de transformar la gestión actual del Minimarket Marthita para convertirlo en un modelo de negocio eficiente, competitivo y orientado a satisfacer las demandas del cliente. Con ello, se busca no solo garantizar su sostenibilidad, sino también fomentar el desarrollo económico local al promover prácticas empresariales modernas.

A través de esta propuesta, se pretende abordar los principales problemas operativos del Minimarket Marthita, tales como la falta de integración tecnológica, la informalidad en la gestión de proveedores y la ausencia de indicadores claros para la toma de decisiones estratégicas. Estos factores limitan su capacidad de respuesta a las demandas del mercado y afectan su posicionamiento frente a otros competidores locales.

Finalmente, esta propuesta no solo busca optimizar los procesos internos, sino también generar un impacto positivo en la comunidad al mejorar la experiencia del cliente, incrementar la disponibilidad de productos y fortalecer las relaciones comerciales con proveedores locales. De este modo, el Minimarket Marthita podrá posicionarse como un negocio confiable y competitivo en su sector.

5.1.2. Diagnóstico Situacional

El Minimarket Marthita, ubicado en la parroquia Enokanqui del cantón Joya de los Sachas, desempeña un rol fundamental en la provisión de bienes esenciales para la comunidad local. Sin embargo, enfrenta varios desafíos que limitan su eficiencia y competitividad. Entre los problemas principales destacan la falta de estandarización de procesos, la dependencia de métodos manuales para la gestión operativa, y una formación limitada del personal en metodologías modernas de gestión. Estas deficiencias afectan la experiencia del cliente, la administración de inventarios y la toma de decisiones estratégicas.

A pesar de contar con ciertos registros digitales, el Minimarket no utiliza un sistema integrado que permita automatizar el control de inventarios y mejorar la logística. Esto genera duplicación de esfuerzos, errores operativos y falta de información actualizada para la gestión. Además, el personal no cuenta con una capacitación adecuada en gestión por procesos, lo que dificulta la implementación de buenas prácticas y limita la adopción de nuevas tecnologías.

Tabla 26: Análisis FODA

El siguiente análisis FODA resume las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Minimarket Marthita:

Fortalezas	Oportunidades
Ubicación estratégica en el centro de la parroquia.	Incorporación de herramientas tecnológicas accesibles para gestión.
Reconocimiento como un proveedor confiable.	Creciente demanda de productos de conveniencia en la comunidad.

Personal comprometido con el negocio.	Posibilidad de establecer alianzas con proveedores locales.

Debilidades	**Amenazas**
Falta de procesos estandarizados para operaciones clave.	Competencia de Minimarkets que integran tecnología avanzada.
Dependencia de métodos manuales que generan errores.	Fluctuación en los precios de productos básicos.
Carencia de formación del personal en gestión moderna.	Cambios en las preferencias de los consumidores hacia opciones más modernas.

Nota: análisis FODA

Tabla 27: Análisis PESTEL

El análisis PESTEL evalúa los factores externos que influyen en el entorno operativo del Minimarket Marthita y su impacto potencial en la implementación de un sistema de gestión por procesos.

Dimensión	**Descripción**	**Impacto en el Minimarket**
Político	Regulaciones locales que promueven la economía popular y solidaria.	Facilita el acceso a programas de apoyo gubernamental para pequeños negocios.
Económico	Fluctuaciones en los precios de los productos básicos y el aumento del costo de vida.	Afecta la rentabilidad del negocio y la accesibilidad de los productos para los clientes.
Social	Preferencias de los consumidores hacia negocios locales y sostenibles.	Genera una oportunidad para posicionarse como un negocio confiable y cercano a la comunidad.
Tecnológico	Disponibilidad de sistemas de gestión integrados y herramientas digitales para pequeñas empresas.	Permite mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente mediante automatización.

Ecológico	Mayor interés de los consumidores en productos ecológicos y sostenibles.	Posibilita la diversificación de la oferta con productos alineados a estas tendencias.
Legal	Leyes de emprendimiento que facilitan el acceso a recursos y capacitación para negocios pequeños.	Proporciona un marco para implementar mejoras en la gestión con respaldo jurídico.

Nota: análisis PESTEL

Impacto de los Problemas Identificados

La ausencia de procesos claros y herramientas tecnológicas adecuadas repercute directamente en la capacidad del Minimarket Marthita para cumplir con las expectativas de los clientes. Las demoras en la reposición de inventarios, la escasa variedad de productos y la falta de un servicio eficiente generan insatisfacción en los consumidores y una pérdida potencial de clientes frente a competidores más organizados.

Además, la toma de decisiones basada en datos limitados restringe la posibilidad de implementar mejoras continuas, lo que afecta tanto la sostenibilidad como la rentabilidad del negocio a largo plazo. En este contexto, una gestión por procesos bien estructurada no solo optimizará las operaciones internas, sino que también fortalecerá la relación del Minimarket con su comunidad y proveedores.

Tabla 28: Gestión de Inventarios - Minimarket Marthita

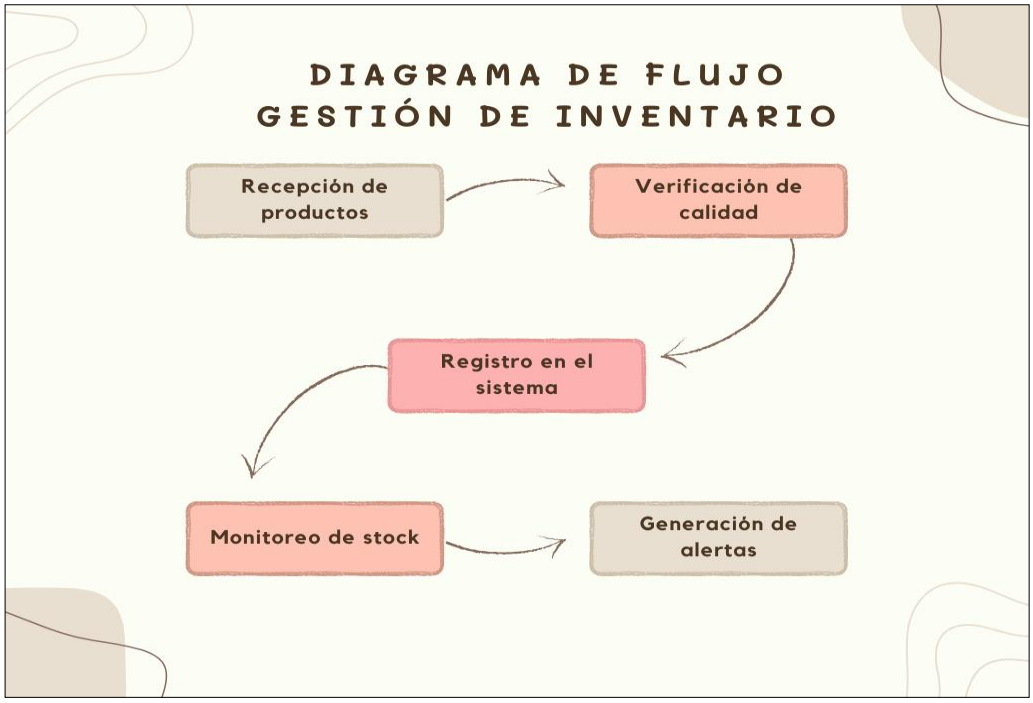
Etapa	Descripción	Actividades
Recepción de Productos	La actividad comienza con la llegada de los productos al Minimarket y su verificación inicial.	- Verificar productos entregados: confirmar coincidencia con la orden de compra. - Revisar documentación: validar facturas y guías de remisión del proveedor.

		- Desembalar y colocar: ubicar los productos en el área designada para inspección. - Registrar hora y fecha de recepción: llevar un registro detallado de la entrega.
Verificación de Calidad	Inspección visual y técnica para asegurar que los productos cumplen con los estándares requeridos.	- Inspección visual: detectar daños, irregularidades o problemas en los productos. - Verificar especificaciones: confirmar peso, tamaño y cantidad según lo pactado. - Separar productos defectuosos: apartar y documentar productos que no cumplen estándares. - Confirmar lote aceptado: autorizar productos aptos para ser registrados en el sistema.
Registro en el Sistema	Incorporar los datos de los productos aceptados en el sistema de inventarios para su control.	- Abrir el software de gestión: iniciar sesión en el sistema digital de inventarios. - Registrar datos de productos: ingresar nombre, cantidad, fecha de vencimiento, proveedor y ubicación. - Asociar con documentos: vincular productos con su orden de compra y factura. - Generar informe: crear reporte automatizado que refleje el nuevo stock. - Etiquetar productos (si aplica): facilitar identificación en el almacén.
Monitoreo de Stock	Control continuo de los niveles de inventario para evitar faltantes o excesos.	- Revisión diaria: verificar manual o automáticamente los niveles de productos. - Comparar con demanda esperada: asegurarse de cubrir necesidades de los clientes. - Detectar productos cercanos a vencimiento: identificar

		artículos para promoción o rotación. - Ajustar registros: corregir discrepancias entre inventario físico y sistema digital.
Generación de Alertas	Identificación de productos con bajo stock o vencimientos próximos y generación de alertas para reposición.	- Configurar umbrales mínimos: definir nivel mínimo aceptable para cada producto. - Generar alertas automáticas: recibir notificaciones de reposición. - Revisar alertas: confirmar qué productos requieren reabastecimiento inmediato. - Planificar reabastecimiento: preparar órdenes de compra basadas en las alertas.

Nota: gestión de inventarios

Figura 23: diagrama de flujo gestión de inventarios



Nota: *diagrama de flujo*

La gestión de inventarios en el Minimarket Marthita es un proceso estructurado que abarca diversas actividades interconectadas, cada una diseñada para asegurar un control eficiente del stock. Este proceso comienza con la recepción

de productos, donde se verifica que los artículos entregados por los proveedores coincidan con las órdenes de compra. Esta actividad incluye la inspección de la documentación, como facturas y guías de remisión, el desembalaje de los productos y el registro de la hora y fecha de recepción, con el objetivo de garantizar la trazabilidad de las entregas.

Una vez recibidos los productos, se procede a la verificación de calidad. Esta etapa implica una inspección visual para detectar daños, irregularidades o vencimientos, así como la confirmación de que las especificaciones, como peso, tamaño y cantidad, cumplen con lo pactado. Los productos que no cumplan con estos estándares se separan y documentan para su eventual devolución. Solo los productos aprobados son autorizados para pasar al registro en el sistema.

El registro de inventarios constituye una de las actividades más críticas del proceso. Aquí, los productos aceptados se ingresan en un sistema digital, donde se registran detalles como el nombre, cantidad, fecha de vencimiento, proveedor y ubicación dentro del almacén. Este paso también incluye la vinculación de los productos con su respectiva documentación, como facturas y órdenes de compra, y la generación de informes que reflejan el estado actualizado del inventario. En casos donde sea necesario, se imprimen etiquetas para facilitar la identificación de los productos almacenados.

El monitoreo de stock es una actividad continua que asegura el equilibrio entre la oferta y la demanda. Este monitoreo se realiza revisando los niveles de inventario diariamente y comparándolos con la demanda proyectada. Además, se identifican productos cercanos a la fecha de vencimiento para priorizar su venta o promoción. Cuando se detectan discrepancias entre el inventario físico y el sistema digital, se realizan ajustes para garantizar que los registros sean precisos y confiables.

Por último, la generación de alertas es el mecanismo que permite identificar productos con bajo stock o próximos a vencer. Este proceso incluye la configuración de umbrales mínimos en el sistema de gestión, la emisión de notificaciones automáticas cuando se alcanza este límite y la revisión de estas

alertas para planificar el reabastecimiento oportuno. Estas alertas aseguran que siempre haya productos disponibles para satisfacer la demanda del cliente.

En conjunto, las actividades de recepción, verificación de calidad, registro, monitoreo y generación de alertas forman un sistema integral que busca mantener el control eficiente del inventario, minimizando errores y optimizando la disponibilidad de productos en el Minimarket Marthita. Este enfoque permite al negocio operar de manera más organizada y confiable, asegurando la satisfacción del cliente y el aprovechamiento óptimo de los recursos.

5.1.3. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Desarrollar e implementar un sistema de gestión por procesos en el Minimarket Marthita, ubicado en la parroquia Enokanqui, cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, para optimizar su desempeño operativo, mejorar la experiencia del cliente y aumentar su competitividad en el mercado local durante el año 2024.

Objetivos Específicos

1. **Realizar un diagnóstico detallado de los procesos actuales**: Identificar las áreas críticas de mejora dentro de las operaciones del Minimarket Marthita, evaluando las deficiencias en la gestión de inventarios, atención al cliente, y coordinación con proveedores.

2. **Diseñar estrategias de optimización de procesos**: Elaborar propuestas concretas que incluyan la estandarización de procedimientos, incorporación de tecnologías digitales y capacitación del personal en metodologías modernas de gestión por procesos.

3. **Implementar herramientas de monitoreo y evaluación continúa**: Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia, satisfacción del cliente y otros aspectos relevantes, asegurando la mejora continua del negocio.

Metas a Alcanzar

- Reducir los tiempos operativos mediante la estandarización de procesos.
- Incrementar la satisfacción del cliente basado en encuestas post-implementación.
- Disminuir las pérdidas por manejo inadecuado de inventarios mediante la integración de sistemas digitales de gestión.

5.1.4. Indicadores de Medición del Progreso

- **Eficiencia Operativa:** Tiempo promedio de atención al cliente y frecuencia de reposición de inventarios.
- **Satisfacción del Cliente:** Evaluaciones cualitativas y cuantitativas obtenidas de encuestas.
- **Gestión de Inventarios:** Porcentaje de disponibilidad de productos esenciales y reducción de productos agotados.

5.1.5. Enfoque Estratégico

El enfoque de este proyecto combina tres componentes clave:

1. **Estandarización:** Formalizar los procesos operativos para garantizar consistencia y eficiencia en las actividades diarias.
2. **Capacitación:** Involucrar al personal en un programa de formación que fomente la adopción de nuevas prácticas y tecnologías.
3. **Tecnología:** Incorporar herramientas como software de punto de venta y sistemas integrados de gestión para automatizar las operaciones y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

5.1.6. Identificación de Procesos Clave

El primer paso para implementar un sistema de gestión por procesos en el Minimarket Marthita consiste en identificar y analizar los procesos operativos más relevantes. Esto permitirá establecer una base clara para la optimización y estandarización. Los procesos clave identificados son los siguientes:

5.1.7. Gestión de Inventarios

Descripción del Proceso Actual

La gestión de inventarios en el Minimarket Marthita actualmente se realiza de manera manual, lo que genera problemas de control, errores en la reposición de productos y pérdidas económicas debido a productos vencidos o agotados. Esta situación afecta tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia operativa.

Propuesta de Optimización

Para mejorar la gestión de inventarios, se propone la implementación de un sistema digital que permita automatizar el proceso, junto con la estandarización de actividades relacionadas con la administración de productos.

Objetivo

Optimizar el control de inventarios para reducir errores operativos, evitar pérdidas por productos vencidos y garantizar la disponibilidad de los artículos más demandados por los clientes.

Estrategias y Acciones

Las acciones específicas para optimizar la gestión de inventarios incluyen:

Implementación de un software de gestión de inventarios:

- Funcionalidades: Registro automatizado de ingresos y salidas, alertas de stock bajo y generación de informes de rotación de productos.

- Beneficio: Control en tiempo real del inventario y reducción de errores manuales.

Capacitación del personal en el uso del software:

- Método: Talleres prácticos sobre el manejo del sistema.
- Beneficio: Mayor eficiencia en el manejo de inventarios y reducción de curva de aprendizaje.

Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs):

- Ejemplo: Tasa de rotación de inventarios, índice de productos agotados y tiempo promedio de reposición.

Estandarización de actividades relacionadas con el inventario:

- Crear un procedimiento formal para la recepción, almacenamiento y reposición de productos.

Tabla 29: Plan de Implementación

El plan para optimizar la gestión de inventarios se presenta en la siguiente tabla:

Actividad	**Responsable**	**Plazo**	**Indicador de Éxito**
Selección e instalación del software	Gerente del Minimarket	1 mes	Software instalado y operativo.
Capacitación del personal	Empresa de capacitación	2 semanas	Personal capacitado al 100%.
Diseño de procedimientos estandarizados	Consultor externo	3 semanas	Procedimientos documentados.
Monitoreo inicial del sistema	Gerente y personal	1 mes	Reportes generados correctamente.

Nota: plan de implementación

Beneficios Esperados

- Reducción de los errores en el manejo de inventarios.
- Incremento en la disponibilidad de productos esenciales.
- Disminución de las pérdidas por productos vencidos.
- Mejor experiencia del cliente al garantizar que los productos estén disponibles.

Atención al Cliente

Descripción del Proceso Actual

La atención al cliente en el Minimarket Marthita carece de un enfoque estandarizado y profesional, lo que genera inconsistencias en la experiencia de compra. Actualmente, no se han implementado técnicas específicas de servicio ni capacitación formal para el personal, lo que afecta la satisfacción del cliente y su fidelización.

Propuesta de Optimización

Para mejorar la atención al cliente, se propone desarrollar un enfoque basado en capacitación, estandarización de procedimientos y el uso de herramientas tecnológicas.

Objetivo

Elevar la calidad de la atención al cliente, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia general de los consumidores en el Minimarket Marthita.

Estrategias y Acciones

Capacitación del personal en atención al cliente:

Temas Clave:

- Técnicas de comunicación efectiva.

- Resolución de conflictos y manejo de quejas.
- Prácticas de venta cruzada para incrementar el ticket promedio.
- **Beneficio:** Personal preparado para brindar una experiencia positiva y personalizada a los clientes.

Establecimiento de un protocolo de atención al cliente:

Componentes del Protocolo:

- Saludo inicial y disposición para atender.
- Resolución de consultas y quejas en un tiempo máximo establecido.
- Despedida cordial y agradecimiento.
- **Beneficio:** Un servicio estandarizado que asegure consistencia en todas las interacciones.

Implementación de herramientas tecnológicas para agilizar el proceso de cobro:

- Uso de sistemas de punto de venta (POS) modernos para disminuir tiempos de espera.
- Métodos de pago diversificados (efectivo, tarjetas, transferencias, billeteras digitales).

Monitoreo de la calidad del servicio:

- Encuestas rápidas a clientes post-compra para evaluar la satisfacción.
- Indicadores clave como tiempo promedio de atención y tasa de satisfacción.

Tabla 30: Plan de Implementación

Actividad	Responsable	Plazo	Indicador de Éxito
Diseño del programa de capacitación	Gerente del Minimarket	2 semanas	Programa desarrollado y validado.
Ejecución de talleres para el personal	Empresa de capacitación	3 semanas	100% del personal capacitado.
Desarrollo del protocolo de atención	Consultor externo	1 mes	Protocolo documentado y en uso.
Instalación de sistemas de punto de venta	Proveedor tecnológico	1 mes	Sistema operativo y en uso.
Evaluación continua de la calidad	Gerente del Minimarket	Permanente	Reportes mensuales de satisfacción del cliente.

Nota: *plan de implementación*

Beneficios Esperados

- Incremento de la satisfacción del cliente según encuestas post-compra.
- Reducción del tiempo promedio de atención al cliente
- Fidelización de clientes actuales y atracción de nuevos consumidores.
- Generación de una experiencia de compra más eficiente y memorable.

Gestión de Proveedores

Descripción del Proceso Actual

El Minimarket Marthita enfrenta problemas en la gestión de proveedores debido a la falta de registros organizados, procedimientos formales y herramientas tecnológicas. Esto se traduce en retrasos en el abastecimiento, dificultad para negociar mejores condiciones y pérdidas de eficiencia al manejar manualmente las órdenes de compra.

Propuesta de Optimización

Se plantea una estrategia integral para mejorar la gestión de proveedores mediante la implementación de un sistema digital, la creación de una base de datos estructurada, y la estandarización de procedimientos para el manejo de relaciones comerciales.

Objetivo

Establecer una gestión eficiente de proveedores que permita garantizar el abastecimiento oportuno, mejorar las condiciones de compra y optimizar la relación con los proveedores clave.

Estrategias y Acciones

Creación de una base de datos de proveedores:

Contenido de la Base de Datos:

- Información básica (nombre, contacto, ubicación).
- Historial de compras y tiempos de entrega.
- Condiciones comerciales (descuentos, plazos de pago).
- **Beneficio:** Facilita el acceso rápido a información clave para la toma de decisiones.

Estandarización de procedimientos para pedidos y recepción:

- Desarrollo de un protocolo que incluya:
- Verificación de calidad al momento de la recepción.
- Procedimientos para devoluciones de productos defectuosos.
- Cronogramas de pedidos regulares.
- **Beneficio:** Minimiza errores y asegura consistencia en las operaciones.

Implementación de un sistema de gestión de proveedores:

- Funcionalidades del sistema:
- Registro automático de pedidos.
- Notificaciones para pedidos recurrentes.
- Generación de reportes de desempeño de proveedores.
- Beneficio: Reducción del tiempo dedicado a tareas administrativas y mejora en la organización.

Evaluación periódica del desempeño de proveedores:

- Indicadores clave:
- Tiempos de entrega.
- Cumplimiento en calidad de productos.
- Competitividad en precios.

Tabla 31

Plan de Implementación

Actividad	**Responsable**	**Plazo**	**Indicador de Éxito**
Creación de la base de datos de proveedores	Gerente del Minimarket	2 semanas	Base de datos actualizada y operativa.
Diseño de protocolos para pedidos y recepción	Consultor externo	3 semanas	Protocolo documentado e implementado.
Instalación del sistema de gestión de proveedores	Proveedor tecnológico	1 mes	Sistema operativo y en uso.
Evaluación periódica de proveedores	Gerente del Minimarket	Trimestral	Reportes de desempeño de proveedores.

Nota: *plan de implementación*

Beneficios Esperados

- Reducción de retrasos en los tiempos de entrega
- Mejora de las condiciones comerciales, como descuentos y plazos de pago.
- Incremento en la eficiencia operativa al automatizar tareas manuales.
- Fortalecimiento de relaciones con los proveedores clave, asegurando un suministro constante y de calidad.

CONCLUSIONES

El análisis bibliográfico sobre la gestión por procesos ha mostrado que la falta de estandarización en los procedimientos operativos conlleva a ineficiencias en la rentabilidad y el servicio del Minimarket Marthita. La ausencia de una estructura definida en la gestión de inventarios, atención al cliente y manejo de proveedores se relaciona con la falta de optimización en los recursos y la compra del cliente. La implementación de una gestión por procesos reduciría no solo los tiempos de ejecución claves, sino que identificaría y eliminaría fallas recurrentes en la operatividad diaria.

Al analizar los procesos internos del Minimarket Marthita, la situación evidenció que, a pesar de que se emplea un personal capacitado, la falta de formación en procesos y la nula utilización de herramientas tecnológicas hacen que sea seguro de proceder. La informalidad en el inventario de administración y la carencia de un sistema estructurado de control dificultan la toma de decisiones. Es imperativo mejorar estos procedimientos ante la competitividad del negocio en compromiso de un plazo determinado.

El desarrollo de estrategias para la mejora de procesos permitió identificar la poca utilización de herramientas tecnológicas para automatizar el manejo inventario, optimizar la cadena de valor. No obstante, la inexistencia de un dispositivo de medición y monitorización critica para sostener la mejora en la eficacia del Minimarket.

RECOMENDACIONES

Un análisis periódico de los procesos operativos permitirá la detección de deficiencias, y la corrección de estas dentro del tiempo ideal para mejorar la eficiencia del Minimarket Marthita. Para la identificación de las oportunidades de mejora y la sostenibilidad del proceso, se recomienda la implementación de metodologías de mejora continua, como el ciclo PHVA. Crear un plan de capacitación integral.

El aprendizaje permitirá abordar la nueva manera de realizar los procesos internos de almacenamiento y los sistemas tecnológicos. Será necesario que los trabajadores conozcan la gestión y la utilización de los sistemas y que sean sensibilizados en la eficiencia operativa. Este último punto solo será posible si la capacitación persiste en el tiempo, enseñando las habilidades pertinentes para asegurar un buen manejo de los procedimientos estandarizados.

Implementar un sistema automatizado de monitoreo y control sugiere una recordación en tiempo real. Para tener una perspectiva actualizada y, por ende, hacer una gestión fundamentada en información vigente, se deberá implementar un software que genere reportes sobre inventarios y ventas permitiendo mejorar el control.

BIBLIOGRAFÌA

Amador, C. (2022). El análisis PESTEL. *UNO Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 2. Recuperado el 28 de 7 de 2023, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/8263-Manuscrito-45352-1-10-20211112%20(3).pdf

Beltrán, D. V. (2023). *repositorio.upse.edu.ec*. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9481/1/UPSE-TCA-2023-0062.pdf

BRENDA CASTILLO . (14 de 9 de 2020). Obtenido de https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/

Censo Ecuador. (2022). *INEN*. Recuperado el 2 de 1 de 2024, de INEN: https://censoecuador.ecudatanalytics.com/

Chiavenato, I. (22 de 7 de 2022). Obtenido de https://soyadministrador.net/que-es-el-proceso-administrativo/#Definiciones_del_proceso_administrativo_segun_autores

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR . (20 de 10 de 2008). Obtenido de https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf

Curi, R. P. (25 de Agosto de 2019). *¿Qué es el Employer Branding y por qué usar esta herramienta en tu empresa?* Obtenido de https://rockcontent.com/es/blog/que-es-employer-branding/#:~:text=El%20employer%20Branding%20implica%20el,%C2%A1Con%C3%B3cela!&text=Para%20enganchar%20los%20clientes%20en,de%20valor%20de%20la%20empresa.

Ford, H. (14 de 9 de 2022). *docusign*. Obtenido de https://www.docusign.com/es-mx/blog/que-es-proceso

Franklin, B. (11 de marzo de 2021). *equipment21*. Obtenido de https://equipment21.com/blog/minimarket-que-es-beneficios-y-caracteristicas/

Gonzalez, B. (2020). Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica. *International Journal of Good Conscience.*, 229. Recuperado el 28 de 7 de 2023, de http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf

google maps. (2024).

Herran. (2008). *repositorio.pucesa.edu.ec/.* (C. Granizo, Ed.) Recuperado el 28 de 7 de 2023, de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf

LEY DE COMPAÑIAS. (29 de 12 de 2017). Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN. (21 de 2 de 2020). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf

Lopez, A. (2016). Gestión y diseño. *Scielo*. Recuperado el 28 de 7 de 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006#:~:text=Seg%C3%BAn%20Frederick%20W.,eficiente%22%20(p.).

Maldonado, J. A. (2011). Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/index.htm#:~:text=Autores%20e%20infomaci%C3%B3n%20del%20libro&text=Un%20proceso%20puede%20ser%20definido,o%20informaci%C3%B3n%20con%20valor%20a%C3%B1adido.

mx.indeed. (13 de febrero de 2024). Obtenido de https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/acerca-de-nosotros

Nirian, P. O. (30 de 12 de 2019). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html

Quinteros, A. (2022). *repositorio.uti.edu.ec*. Obtenido de https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/3892/1/QUINTEROS%20CAMPA%c3%91A%20DAVID%20ALEXANDER.pdf

sagama-retail. (6 de marzo de 2023). Obtenido de https://sagama-retail.com/blog/que-es-un-minimarket/

Torres, M. (s.f.). *TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO* (moodlelandivar.url.edu.gt/ ed.). Recuperado el 16 de 8 de 2023, de http://moodlelandivar.url.edu.gt/url/oa/fi/ProbabilidadEstadistica/URL_02_BAS02%20DETERMINACION%20TAMA%C3%91O%20MUESTRA.pdf

Valle, J., & Gonazales. (2004). Analisis Situacional. En J. Valle, & Gonazales, *Analisis Situacional* (pág. 63). Mexico. Recuperado el 28 de 7 de 2023, de http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/392/analisis_situacional_modulo2.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Veloz, F. M. (2018). Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf

Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

ANEXOS

Anexo: 1 Cronograma Tentativo

ACTIVIDADES	Mes	18/08/2024		1/10/2024				1/12/2024				1/02/2025			
	Semana	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud de autorización del Minimarket Marthita															
Presentación del Tema															
Aprobación del tema en el consejo universitario															
Elaboración del anteproyecto de integración curricular															
Presentación del anteproyecto															
Revisión y corrección del anteproyecto y asignación de pares académicos															
Entrega del anteproyecto a los pares académicos para revisión															
Revisión del anteproyecto por parte del par académico y emisión de recomendaciones															
Acoger las observaciones del par académico y presentar certificación de cumplimiento															
Desarrollo del trabajo de integración curricular (anteproyecto), con asesoramiento del director															
Revisión del anteproyecto final por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones															
Emisión del certificado de validación por parte del director y pares académicos para continuar con el proyecto de investigación															
Recepción del proyecto con certificado para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación con la firma de director															

Desarrollo de proyecto de integración curricular (TESIS)														
1ra revisión proyecto (TESIS) director y pares														
2da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
3da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
4da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
5da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
6da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
7da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
8da Revisión proyecto (TESIS) director y pares														
Emisión del certificado y validación para la defensa con la firma del director y pares académicos y certificado de coincidencia no accidental por parte del director														
Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para la defensa														

Anexo: 2 Presupuesto Ejecutado

Tabla:

Actividad	**Descripción**	**Costo unitario**	**No. de unidades**	**Costo total**
Carpetas	Carpeta roja cartón	0.50cvt	1	$1
	Carpeta roja perfil	$1	2	$2
Esferos gráficos	Azul	0.50cvt	6	$3
	Negro	0.50cvt	6	$3
Gastos generales	Luz	$6	8	$30
	Internet	$25	8	$125
	Telefonía móvil	$10	16	$160
CDS	CDS	$1.50	3	$4.50
	Grabado	$3.50	3	$10.50
Escaneado	Blanco y negro	0.10cvt	300	$30
	Color	0.25cvt	200	$50
Mascarilla	Caja de mascarillas	$3	1	$3
Copias	Blanco y negro	0.05cvt	2000	$100
	Color	0.15cvt	800	$120
Impresiones	Blanco y negro	0.10vt	1000	$100
	Color	0.20cvt	400	$80
	Oficios	0.25cvt	30	$7.50
Viáticos	Transportación	$2.00	25	$50
	Alimento	$2.50	30	$75
Anillado	Anillado anteproyecto	$10	2	$20
	Anillado tesis	$10	4	$40
Total				**$1107**

Anexo: 3 Instrumento de recolección de datos

Universidad Estatal de Bolívar

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática Carrera de Administración de Empresas

Objetivo: Analizar la efectividad de la gestión por procesos implementada en el Minimarket Marthita, a través de una encuesta dirigida a la población en la Parroquia Enokanqui, Cantón Joya de los sachas.

Genero

- Hombre
- Mujer
- LGBTIQ+
- Otros, describe……

Edad

- De 15 a 20
- De 20 a 30
- De 30 a 40
- Más de 40

1. **¿Con qué frecuencia visita el Minimarket Marthita?**

- a) Diario
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente
- d) Rara vez

2. **¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ofrece el Minimarket Marthita?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

3. **¿Qué tan eficiente considera que es el tiempo de atención en el Minimarket Marthita?**

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Poco eficiente
- d) Ineficiente

4. **¿Está satisfecho con la variedad de productos que ofrece el Minimarket Marthita?**
- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Insatisfecho

5. **¿Qué productos considera que faltan o podrían agregarse en el Minimarket Marthita para satisfacer mejor las necesidades de los clientes**?

……..
…….

6. **¿Cómo evalúa la organización y disposición de los productos dentro del Minimarket?**
- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

7. **¿Considera que el Minimarket Marthita tiene un adecuado manejo de inventarios?**
- a) Sí, siempre encuentro los productos que busco
- b) A veces faltan productos
- c) Frecuentemente hay productos agotados
- d) No, casi nunca encuentro lo que busco

8. **¿Cómo calificaría la atención y el trato del personal del Minimarket Marthita?**
- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

9. **¿En qué áreas considera que el Minimarket Marthita debería mejorar para optimizar la atención al cliente? (Seleccione las que apliquen)**

- a) Variedad de productos
- b) Tiempo de atención
- c) Organización del local
- d) Disponibilidad de productos

10. **¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de métodos de pago (efectivo, tarjeta, transferencias) en el Minimarket Marthita?**

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Insatisfecho

11. **¿Cree que los precios de los productos en el Minimarket Marthita son competitivos en comparación con otros Minimarkets de la zona?**

- a) Sí, son más bajos
- b) Sí, son similares
- c) No, son más altos
- d) No tengo referencia

12. **¿Considera que el horario de atención del Minimarket Marthita es adecuado para sus necesidades?**

- a) Sí, es perfecto
- b) Podría extenderse un poco más
- c) Debería abrir más temprano
- d) Debería cerrar más tarde

Anexo: 4 Entrevista realizada a la propietaria del Minimarket Marthita

PREGUNTA	RESPUESTA
1.- ¿Ha escuchado usted sobre lo que es la gestión por procesos? Si es así, ¿podría explicar brevemente en qué consiste según su comprensión?	
2.- ¿Cuáles son los principales procesos que se llevan a cabo diariamente en el Minimarket Marthita?	
3.- ¿Cómo definiría la eficiencia de los procesos actuales en el Minimarket?	
4.- ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar el inventario y los pedidos de productos?	
5.- ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la satisfacción del cliente en términos de calidad de servicio?	
6.- ¿Tienen un registro de cuáles son los problemas recurrentes en los procesos operativos del Minimarket? Si es así, ¿cuáles son?	
7.- ¿Cómo gestiona el entrenamiento y capacitación del personal para asegurar que se sigan los procesos correctamente?	
8.- ¿Qué tan frecuentemente evalúa o actualiza los procesos internos del Minimarket?	
9.- ¿Ha considerado implementar nuevas tecnologías o metodologías	

para optimizar la gestión por procesos?	
10.- ¿Cuáles son sus objetivos a largo plazo en relación con la eficiencia y calidad de los procesos en el Minimarket Marthita?	

Anexo: 5 Preguntas a los trabajadores:

Universidad Estatal De Bolívar

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática Carrera de Administración de Empresas

Objetivo: Evaluar el nivel de conocimiento, capacitación y percepción del personal sobre la gestión por procesos en el Minimarket Marthita, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la formación y optimización de los procesos de trabajo.

1.-¿Tiene claro qué significa "gestión por procesos" en el contexto de tu trabajo en el Minimarket Marthita?

- Sí.
- No.

2.- ¿Ha recibido alguna capacitación o formación sobre cómo gestionar eficientemente los procesos dentro del Minimarket?

- Sí.
- No.

3.- ¿Considera que la capacitación que ha recibido es suficiente para optimizar su trabajo en función de los procesos establecidos?

- Sí.
- No.

4.- ¿Conoce qué objetivos busca alcanzar el Minimarket Marthita al implementar una gestión por procesos?

- Sí.
- No.

5.- ¿Se siente cómodo/a con los procesos establecidos o siente que sería necesario una capacitación adicional para entenderlos mejor?

- Sí, me siento cómodo/a.
- No, creo que necesito capacitación adicional.

6.- ¿Le han explicado cómo optimizar los tiempos y recursos en sus tareas a través de la mejora de procesos?

- Sí.
- No.

7.- ¿Considera que una mejor formación en gestión por procesos podría ayudarle a desempeñar mejor sus tareas diarias?

- Sí.
- No.

Anexo: 6 Visita las instalaciones del Minimarket Marthita





Anexo: 7 Carta de Aceptación

Sacha, 19 de Agosto de 2024

CARTA DE ACEPTACIÓN

Yo, **TORRES ORDOÑEZ MARTHA LUCIA**, con cedula **1712861720,** por medio del presente acepto a la estudiante, **JESSENIA JASMIN CARRERA GAROFALO**, con cedula **2200315832**, previo a la obtención de título de Licenciada de Administración de empresas modalidad sustentación de tesis que realice su trabajo de investigación en nuestro **MINIMARKET MARTHITA** en el Cantón Joya de los sachas, parroquia Enokanqui.

Por lo tanto, les damos la bienvenida a nuestro MINIMARKET MARTHITA y esperamos que su trabajo contribuya de manera positiva a nuestro MINIMARKET.

Atentamente.

.....

TORRES ORDOÑEZ MARTHA LUCIA

CI: 1712861720

Propietaria

Anexo: 8 Certificado del Tunirtin

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 13 de Febrero del 2025

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, la estudiante: **Jessenia Jasmin Carrera Garofalo,** presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA, PARROQUIA ENOKANQUI, CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024"**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **8%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059

Anexo: 9 Captura del Tunirtin

Jessenia Jasmin Carrera Garofalo

GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MINIMARKET MARTHITA

Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:429848741

Fecha de entrega
13 feb 2025, 11:08 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 feb 2025, 12:10 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
TRABAJO_DE_INVESTIGACION CORR.pdf

Tamaño de archivo
1.5 MB

78 Páginas

14,811 Palabras

84,212 Caracteres

turnitin Página 1 of 81 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:429848741

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)
- Trabajos entregados

Exclusiones

- N.° de coincidencias excluidas

Fuentes principales

8%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

0703129981