



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS MICROEMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES DEL CANTÓN HUAQUILLAS,
PROVINCIA DE EL ORO, 2023**

**ENCALADA VECERRA JULISSA MERCEDES
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DOTA ORTEGA ALEXIS JAVIER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS
MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES DEL
CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023**

**ENCALADA VECERRA JULISSA MERCEDES
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DOTA ORTEGA ALEXIS JAVIER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS
MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES
DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023**

**ENCALADA VECERRA JULISSA MERCEDES
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DOTA ORTEGA ALEXIS JAVIER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

OLLAGUE VALAREZO JOSE KENNEDY

**MACHALA
2023**

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023

por Julissa Mercedes Encalada Vecera Alexis Javier Dota Ortega

Fecha de entrega: 29-sep-2023 11:59p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2181247958

Nombre del archivo: E_TEXTILES_DEL_CANT_N_HUAQUILLAS,_PROVINCIA_DE_EL_ORO,_2023.docx (3.44M)

Total de palabras: 12546

Total de caracteres: 68657

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10%

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, ENCALADA VECERRA JULISSA MERCEDES y DOTA ORTEGA ALEXIS JAVIER, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado **MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LAS MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023**, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

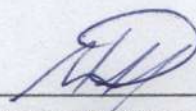
Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



ENCALADA VECERRA JULISSA MERCEDES

0750912222



DOTA ORTEGA ALEXIS JAVIER

0705355105

AGRADECIMIENTO

Alexis Javier Dota Ortega

Agradezco primero a Dios por darme fuerza y sabiduría, y luego a mi familia por su inquebrantable apoyo, amor y comprensión a lo largo de esta travesía académica, han sido una constante motivación que me permitió culminar de manera exitosa el presente trabajo. También quiero agradecer a todos aquellos que, de una forma u otra, contribuyeron a que este proyecto fuera una realidad, el voto de confianza en mi capacidad y vuestro apoyo continuo han sido esenciales para llevar a cabo este objetivo. Finalmente agradezco a todos por ser parte de este viaje académico y por ayudarme a alcanzar esta meta.

Julissa Mercedes Encalada Vecerra

Dedicar estas palabras de agradecimiento a Dios por la salud y sabiduría, también a mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi travesía académica, sin su amor, aliento y comprensión, este logro no habría sido posible. A mis padres, y en especial a mi madre Mercedes Vecerra y los licenciados Sabrina Encalada y Ronald Jumbo, quienes desde el principio me han inculcado la importancia de la educación y han sido mi faro en cada paso del camino. Vuestro sacrificio y devoción han sido una fuente constante de inspiración. Gracias por creer en mí y por brindarme las oportunidades para perseguir mis sueños.

DEDICATORIA

Alexis Javier Dota Ortega

El presente Proyecto Integrador lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador de mi vida, darme sabiduría y fuerza para cumplir con uno de los anhelos más deseados. A mi madre Flor Ortega, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años y a las personas que me han apoyado y han hecho culmine mi trabajo con éxitos.

Julissa Mercedes Encalada Vecerra

Dedico este Proyecto Integrador a Dios, mi madre Mercedes Vecerra quienes con su amor y paciencia me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo, este logro es triunfo de las dos, es mi roca y mi ejemplo a seguir. También el esfuerzo que hizo mi hermana Lic. Sabrina y su esposo Lic. Ronald muchas gracias y a mis hermanos-hermanas por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo.

INDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
El objeto de la investigación.....	9
Problema de la investigación	10
Justificación.....	11
Objetivos de la investigación.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	13
2.1 Revisión sistemática de la literatura.....	13
2.2 Marco teórico y/o conceptual.....	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	24
3.1 Diseño de la investigación	24
3.1.1 Tipo de investigación	24
3.1.2 Nivel de investigación	24
3.1.3 Diseño de la investigación	25
3.1.4 Métodos de investigación.....	25
3.1.5 Instrumentos de recolección de datos	26
3.1.6 Técnicas de recolección de datos	27
3.1.7 Presentación de resultados	27
3.1.8 Análisis de resultados	27
3.1.9 Interpretación de resultados	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Análisis de Resultados (más relevantes).....	51
4.2. Contrastación Teórica de Resultados.....	51
4.3. Propuesta Integradora	52
4.4. Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental.....	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones	75
5.3 Referencias.....	76
5.4 Anexos	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura del manual de procesos.....	18
Tabla 2. Proceso de Compra	29
Tabla 3. Proceso de Control de Inventario.....	34
Tabla 4. Proceso de Venta	39
Tabla 10. Matriz de relación de los procesos operativos de las MCT	44
Tabla 11. Estructura del Manual de Procesos Operativos para MCT.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Simbología ANSI para desarrollar flujogramas	19
Figura 2. Representación del Proceso del Comercialización.....	22
Figura 3. Procesos Operativos Existentes en las MCT	27
Figura 4. Procesos que conforman el MPO	28
Figura 5. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Compra.....	30
Figura 6. Actividades del Proceso de Compra.....	31
Figura 7. Documentos del Proceso de Compra	32
Figura 8. Irregularidades del Proceso de Compra.....	32
Figura 9. Responsables del Proceso de Compra.....	33
Figura 10. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Control de Inventario.....	35
Figura 11. Actividades del Proceso de Control de Inventario	36
Figura 12. Documentos del Proceso de Control de Inventario	37
Figura 13. Irregularidades en el Proceso de Control de Inventario	37
Figura 14. Irregularidades en el Proceso de Control de Inventario	38
Figura 15. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Venta	40
Figura 16. Actividades del Proceso de Venta.....	41
Figura 17. Documentos del Proceso de Venta.....	42
Figura 18. Irregularidades del Proceso de Venta.....	42
Figura 19. Responsables del Proceso de Venta	43
Figura 20. Estructura de microempresas comercializadoras de textiles	54
Figura 21. Estructura de las áreas operativas.....	55

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Listado de talleres textiles.....	83
Anexo 2. Modelo de la entrevista realizada a los propietarios de microempresas comercializadoras de textiles	86

RESUMEN

El presente proyecto integrador se realizó con la intención de proponer un Manual de Procesos Operativos (MPO) dirigido a las Microempresas Comercializadoras de Textiles (MCT), con este instrumento se busca la optimización de actividades de: compra, control de inventario y venta. La metodología de la investigación es de carácter cualitativo, porque se analizaron datos basados en las experiencias y conocimientos de los propietarios de las MCT; también se contó con un enfoque inductivo porque se transformó la información empírica en objetiva sin alterar su veracidad; los niveles de investigación son: exploratorio, descriptivo y explicativo; se posee un diseño no experimental porque no se manipularon las variables estudiadas. Se trabajó con 38 microempresas dedicadas al comercio de textiles dentro del cantón Huaquillas, información obtenida a través de la Cámara de Comercio; el instrumento empleado para la recaudación de datos fue la entrevista estructurada. Entre los resultados encontrados se pudo conocer que la gran parte de MCT posee tres procesos operativos: compra, control de inventario y ventas; se tomó como referencia este resultado para analizar cada proceso de manera individual y poder identificar: actividades, responsables, documentación e irregularidades; luego de identificar qué actividades permiten reducir las irregularidades se estructuró el MPO y posteriormente se desarrolló la propuesta donde se tomó como referencia los resultados encontrados.

Palabras clave: Manual de procesos, procesos operativos, microempresas.

ABSTRACT

This integrative project was carried out with the intention of proposing an Operational Process Manual (OPM) aimed at Textile Marketing Microenterprises (TMM), with this instrument the optimization of activities of: purchasing, inventory control and sale is sought. The research methodology is qualitative in nature, because data was analyzed based on the experiences and knowledge of the owners of the TMM; There was also an inductive approach because the empirical information was transformed into objective information without altering its veracity; The research levels are: exploratory, descriptive and explanatory; It has a non-experimental design because the variables studied were not manipulated. We worked with 38 microenterprises dedicated to the textile trade within the Huaquillas canton, information obtained through the Chamber of Commerce; The instrument used to collect data was the structured interview. Among the results found, it was found that the majority of TMM has three operational processes: purchasing, inventory control and sales; This result was taken as a reference to analyze each process individually and be able to identify: activities, those responsible, documentation and irregularities; After identifying which activities allow reducing irregularities, the OPM was structured and subsequently the proposal was developed where the results found were taken as reference.

Key words: Process manual, operational processes, microenterprises.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objeto de la investigación

En la actualidad el desconocimiento para orientar los diversos procesos dentro de las organizaciones perjudica el desarrollo económico y administrativo, ocasionando pérdidas que pueden llevar a la desaparición de compañías. Para Tenorio et al. (2019) las empresas pueden tener gran complejidad al momento de administrarlas, debido a todos los cargos y tareas que se encuentran dentro de éstas, por ello es necesario hacer uso de métodos y herramientas, las cuales permitan organizar y controlar apropiadamente las diferentes actividades, de tal manera que se puedan comprender las responsabilidades que debe cumplir cada colaborador dentro de la organización.

Tomando en consideración solamente a las microempresas; se puede indicar que estas son pequeñas organizaciones, las cuales no cuentan con procesos internos claros, además que las tareas no poseen un responsable fijo, esto es debido a que se controlan las operaciones de manera empírica (Cáceres y Haro, 2022).

Un ejemplo claro de no tener un manejo apropiado en los procesos se puede observar en las Microempresas Comercializadoras de Textiles (MCT), que de acuerdo con Andocilla (2020) éstas no conocen en su totalidad cuales pueden llegar a ser sus costos y gastos de operación, eso ocasiona que de todas las ventas que realizan solo una pequeña parte sean registradas como ingresos.

De acuerdo a Moreno y Santos (2022) es importante tomar en cuenta que la actividad textil genera un gran aporte para la economía del país, porque reúne personas a las cuales proporcionan empleos. La disminución de MCT ocasiona que un gran número de familias ecuatorianas entren a una crisis financiera, ya que las plazas de empleo se reducirán.

Una forma para que las MCT puedan hacer uso apropiado de los recursos es mediante un MPO, según Marín (2020) este ayuda a diagnosticar en qué partes de un proceso se producen anomalías, las cuales al reducirlas o eliminarlas permite mejorar la eficiencia.

Tomando en consideración lo mencionado, el objeto de investigación es el manual de procesos operativos dirigido a las microempresas comercializadoras de textiles.

Problema de la investigación

América Latina y la Unión Europea muestran grandes diferencias con lo que respecta a las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, puesto que para la Unión Europea este tipo de empresas constituyen una parte fundamental en el desarrollo productivo, aportando con más de la mitad del producto interno bruto, mientras que en América Latina sucede lo contrario, este tipo de empresas no tienen gran relevancia y se evidencia en que aportan solo la cuarta parte del PIB (Dini y Stumpo, 2020).

Tomando un enfoque hacia las Microempresas dentro de la región sudamericana, específicamente dentro del territorio peruano, de acuerdo a Mejía (2021) es común que este tipo de empresas se desarrollen de manera informal, además que no cuentan con personal calificado, ni creativo para el desarrollo de sus actividades, todo esto junto con las limitaciones económicas, hace que su tiempo de vida en el mercado sea corto.

Direccionando la problemática al territorio ecuatoriano, desde el punto de vista de González et al. (2022) las microempresas son un gran aporte para la creación de empleo a nivel nacional, pero estas también cuentan con varias desventajas frente a las grandes empresas. Las desigualdades son bastante notorias en los ingresos que llegan a obtener en comparación a las de mayor tamaño.

De acuerdo con Macias y Vegas (2022) lo que ocurre es que los dueños de microempresas desconocen acerca de métodos de planificación y control interno, por lo cual no son capaces de crear estructuras compactas que fortalezcan los procesos fundamentales de la organización.

Proaño y Quimis (2023) concuerdan con lo argumentado y explican que este tipo de empresas al estar manejadas por personas con bajos conocimientos en estrategias administrativas, hay fallas frecuentes y todo debido a no contar con una estructura clara, lo que ocasiona el poco desarrollo de manuales de procesos. Esto produce confusión de tareas entre empleados, debido a que se pueden realizar los mismos trabajos dos veces, como también pueden quedar algunos sin ser cumplidos.

Centralizando la problemática en la provincia de El Oro, Yáñez et al. (2022) afirma que es posible identificar que entre todas las microempresas que existen, aproximadamente más de la mitad llevan un control de sus operaciones, pero no de manera eficiente; lo

hacen a través de: apuntes en cuadernos, en la aplicación de Excel, unas pocas mediante un sistema contable, mientras que otras no llevan ningún registro y solo tienen una idea de los movimientos comerciales que han existido.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022) el problema en la provincia de El Oro es bastante perjudicial para distintos cantones como Huaquillas, donde existe un gran número de microempresas comercializadoras, de hecho, desde el 2016 hasta el 2021 representan más del 90% del total de número de empresas, pero al comparar las ventas de este tipo de empresas, solo llegan a tener ganancias anuales de 1,06%, que es el porcentaje más bajo en relación a las pequeñas, medianas y grandes empresas. Estas evidentes diferencias claramente se expanden hasta las microempresas comercializadoras de textiles, que necesitan herramientas que les permitan ser mejores en un mercado tan competitivo.

A pesar de los problemas que se encuentran dentro de las microempresas comercializadoras de textiles, estas son de gran relevancia para que se mantenga la industria textil, además contribuyen a la creación de empleo, hecho que impulsa el desarrollo del cantón Huaquillas y la provincia de El Oro, por lo cual, es importante preguntarse: ¿Cómo pueden las microempresas comercializadoras de textiles organizar sus procesos operativos para optimizar sus actividades?

Interrogantes complementarias: ¿Qué procesos operativos se identifican dentro de las microempresas comercializadoras de textiles?; ¿Qué actividades operativas reducen irregularidades?; ¿Cómo se estructura el manual de procesos operativos?

Justificación

El tema se desarrolla con la intención de proponer un manual de procesos operativos, con un enfoque específico en las microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas, para la optimización de las actividades, debido a que este tipo de empresas poseen varias dificultades para desarrollar herramientas que les ayude a controlar las tareas, esto se produce porque los propietarios no cuentan con los conocimientos adecuados para llevar un control eficiente de los procesos, ocasionando una gran desventaja, no solo para el cantón Huaquillas, Provincia de El Oro, sino a nivel nacional, puesto que estas generan grandes cantidades de empleo, contribuyendo al bienestar y estabilidad familiar.

Se realiza la propuesta de un MPO, porque permite identificar la secuencia de pasos necesarios para el cumplimiento de cada tarea, las cuales pasan a ser registradas en un documento, ayudando a la coordinación eficiente de los procesos que se desarrollan en la empresa, además que indica cuales son los responsables de cada actividad con la ayuda de imágenes ilustrativas o flujogramas (Zaldivar et al., 2021).

Las empresas que implementen esta herramienta (MPO) lograrán optimizar las actividades, con lo que es posible alcanzar el uso adecuado de recursos, al mismo tiempo que se evitará la repetición o incumplimiento de tareas.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer un manual de procesos operativos para microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas, provincia de El Oro.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos operativos de distintas microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas.
- Analizar los procesos operativos de las microempresas para la clasificación de actividades que generen valor agregado.
- Estructurar el manual de procesos operativos para la comprensión de actividades en distintas áreas.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 Revisión sistemática de la literatura

Para el desarrollo del Marco Teórico se ha recopilado información sobre estudios recientes, los cuales poseen un punto de vista parecido a la presente investigación; también se ha extraído datos relevantes de artículos, libros y fuentes fidedignas que contribuyen a la comprensión de las variables planteadas en el tema, las cuales son: manual de procesos operativos y las microempresas comercializadoras de textiles.

2.2 Marco teórico y/o conceptual

2.2.1 Antecedentes de la investigación

Según Ortega y Samaniego (2021) es común ver que las empresas no cuentan con lineamientos que direccionen las tareas de cada integrante, lo cual limita el cumplimiento de objetivos y metas. Para Solórzano y Mendoza (2022) toda empresa que busca crecer y obtener ganancias, debe gestionar y llevar un control adecuado de sus procesos.

Lema et al. (2021) declaran que cuando se cuenta con controles claros sobre las actividades o procesos que se deben realizar, no hay inconvenientes con los clientes internos y externos, lo cual permite cuidar la reputación de la empresa. Los procesos están formados por actividades, las cuales mediante procedimientos crean componentes de entradas y salidas (Calderón y Granja, 2021).

Según Flores y Núñez (2021) los procesos pueden dividirse en tres tipos:

- **Estratégicos:** Intervienen en la razón de ser de una organización y lo que pretende alcanzar, para lo cual es necesario la participación de todos los niveles de la empresa (Rodríguez y Castro, 2022).
- **Operativos:** Son fundamentales para alcanzar la rentabilidad, porque al estar diseñados de forma entendible, los colaboradores de la organización pueden conocer qué tareas deben cumplir según su cargo, por consiguiente, se obtiene la reducción del tiempo entre actividades, además de la disminución de costos y gastos (Huaqui y González, 2019).
- **Apoyo o soporte:** Los procesos de soporte son aquellos que permiten el desarrollo correcto de otros procesos de mayor relevancia (Andrade y Mendoza, 2022).

Se tome un enfoque hacia los procesos operativos, debido a que son los que permitirán desarrollar el tema de la investigación, estos otorgan varias ventajas como la optimización, que según Lamar et al. (2022) facilita que las actividades sean desarrolladas de manera eficiente, contribuyendo a la reducción de errores. Tomando como referencia a Jaen et al. (2020) este tipo de procesos también permiten manejar de manera adecuada los recursos.

Como señalan Cantero et al. (2021) los procesos operativos que usualmente realiza una empresa comercializadora son los siguientes: adquisición de mercadería, luego el almacenamiento, y por último la entrega o venta a los consumidores.

- Para Moyolema y Mancheno (2022) el proceso de compra comienza identificando cuales son las necesidades insatisfechas de la población, para reconocer las características del producto que se necesita adquirir, después se analizan los productos que ofrecen los proveedores y escogen los que tengan mejores características y generen satisfacción al consumidor.
- De acuerdo a Macías y Zambrano (2022) el manejo de inventarios, deben ser controlado, debido a la gran relevancia que tienen dentro de las empresas. Según Vasconez et al. (2020) tener sistematizado el manejo de inventario, ya sea de forma manual o automatizado, ayuda a registrar adecuadamente la existencia de los productos, además de poder visualizar los costos de los bienes que se tiene, para luego poder venderlos.
- Falconi y Peña (2020) explican que en el proceso de ventas comienza desde el momento que se atiende las inquietudes de los clientes, luego se recepta el pedido, para luego solo empacar y entregar al consumidor el bien adquirido.

De acuerdo con Burbano y Alvarez (2021) la separación de actividades puede ocasionar irregularidades dentro de las organizaciones, ya que es complicado observar si en cada área se está cumpliendo o no con los objetivos. La unión de los procesos mencionados que podrían ir dentro de un manual contribuye a desarrollar una cultura organizacional capaz de cumplir con las metas de la empresa de manera eficiente y a la vez obteniendo resultados favorables.

Como señalan Quimis y Quimiz (2018) reunir todos los procesos operativos dentro de un manual, permite a los negocios realizar las actividades de forma ordenada y eficiente,

minimizando el tiempo y consiguiendo obtener mejores resultados en cada tarea que se esté realizando.

Sánchez et al. (2022) plantean que los manuales de procesos contribuyen al cumplimiento de tareas, enfocándose en alcanzar resultados beneficiosos. También podemos encontrar dentro de un manual las obligaciones de cada cargo y quienes son las personas responsables (Benítez et al., 2022).

Aplicar este instrumento contribuye a reducir los severos impactos económicos ocasionados por diferentes factores; un ejemplo claro de esto se evidencia en la crisis sanitaria mundial, junto con los malos manejos económicos del estado, ha producido una grave situación financiera dentro de las empresas, por lo cual el uso de los manuales de procesos operativos permite alcanzar la mejora continua, al mismo tiempo que se logre agilizar las tareas y de esta manera reducir los costos (Morocho, 2021).

El aplicar esta herramienta otorga varios beneficios, pero ocurre todo lo contrario al no priorizarla. El no poseer una guía para el manejo de labores, hace difícil poder encontrar la existencia de alguna falla dentro de los diversos procesos, ocasionando una mala gestión interna (Paredes, 2019).

2.2.2 Bases teóricas

2.2.2.1 *Manual de procesos operativos:* Actualmente las empresas optan por alternativas que generen mayor control de las operaciones, para lo cual, acuden a los manuales de procesos, estos son guías que se desarrollan de manera estratégica de acuerdo al tipo de organización, porque permite reducir los tiempos improductivos, al mismo tiempo que no se desperdician recursos, consiguiendo sobresalir en el mercado, ofreciendo productos en condiciones óptimas; por ello se deben considerar y poner como un punto prioritario para el desarrollo de la empresa.

Procesos

Tomando como referencia a Sánchez (2014) se entiende a los procesos como pasos necesarios y obligatorios para realizar una operación. Desde el punto de vista de Collier (2016) son acciones que llevan una secuencia de pasos, los cuales ayudan a que los resultados siempre sean los esperados. Existe concordancia con lo que mencionan ambos

autores, ya que sostienen que los procesos se constituyen o forman de una secuencia de pasos que permiten llegar a un resultado y poder replicarlo las veces que sean necesarias.

Según Checa (2018) dentro de la Norma ISO 9001:2015 se muestran los pasos para gestionar de manera adecuada los procesos, los cuales son:

- a. Contar con una serie de pasos en los procesos.
- b. Establecer los procesos oportunos para emplear en la empresa.
- c. Desarrollar normas y técnicas necesarias para el control competente de los procesos.
- d. Disposición para dar rastreo a los procesos.
- e. Aplicar acciones correctivas en caso de ser necesario para llegar a los resultados previstos y obtener una mejora continua.
- f. Ejecutar búsquedas, controles y estudios de los procesos que se emplean en la organización.

Procesos operativos

Dicho con palabras de Martínez y Cegarra (2014) estos procesos sirven para la elaboración o entrega de un producto o servicio, siendo fundamentales para establecer una conexión con el cliente externo, relacionando la demanda y la calidad de los productos que se entregan.

Citando a Pardo (2017) todo proceso operativo debe aminorar en lo más posible los riesgos de manera eficaz, para obtener los siguientes beneficios o ventajas, los cuales son:

- Gestión proactiva, la cual trata de conocer el riesgo y se anticiparse en las posibles soluciones antes de su impacto;
- Procesos eficaces, es alcanzar las exigencias de los clientes como el de los empleadores;
- Reduce pérdidas, al prevenir los riesgos antes que se produzcan, se puede evitar daños tangibles e intangibles;
- Aumentar la fidelidad de la imagen, esto se puede lograr reduciendo o evitando los accidentes y aumentando la seguridad;
- Acrecienta la resistencia a los diversos factores que pueden perjudicar al negocio y ayuda a la mejora continua.

Manual

De acuerdo a la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE,2004) para comenzar a desarrollar el manual se debe obtener la información necesaria, para lo cual se puede emplear alguna de estas tres técnicas de recaudación de datos:

- Revisión de documentos, las políticas, objetivos, entre otros.
- La entrevista en la cual se deben realizar preguntas claves sin desviarse de lo que se quiere conseguir, por ejemplo: ¿Qué trabajos se realizan?, ¿Quién los realiza?, ¿Cuándo se realiza?, entre otras.
- Observación presencial, en esta se debe estar de manera física en el lugar donde se desarrolla cada proceso.

Desde el punto de vista de Álvarez (2020) los manuales son documentos en los cuales se especifica el tipo de procedimientos que se deben cumplir en cada tarea, permite que se adquiera la experiencia necesaria para que todo trabajador conozca que hacer en cada proceso. Tiene gran importancia esta guía, porque ayuda a la organización a tener un orden de las actividades que se deben realizar.

Los manuales dentro de las organizaciones tienen múltiples usos, por lo que se consideran indispensables, de acuerdo a Oviedo (2017) se utilizan para: concluir que hacer; realizar lo que se determina; agregar cambios en caso de ser necesario; comunicar los cambios a los empleados; evaluar la eficacia de estos sistemas para alcanzar la calidad.

Los manuales también cuentan con distintas clasificaciones, como lo explica Franklin (2009) se dividen en: **Microadministrativos:** Estos se llevan a cabo en una determinada empresa, de manera general o un área detallada; **Macroadministrativos:** Son necesarias varias compañías para realizarlos; y **Mesoadministrativos:** Incluye una o más organizaciones de la misma rama o actividad.

En el criterio del Ministerio del Trabajo (2022) dentro del manual de procesos se ubican diversas indicaciones, las cuales permiten comprender actividades y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Los elementos que mejor se adaptan a los manuales de procesos operativos, se los puede apreciar en la tabla 1:

Tabla 1. Estructura del manual de procesos

ESTRUCTURA DE MANUAL DE PROCESO OPERATIVO	
Elemento	Descripción
1) Carátula	En este apartado se debe colocar información de la empresa donde se realizará el manual, logotipo, dependencia, nombre de la unidad, título del manual y la fecha.
2) Índice	Se deberá agregar de manera ordenada cada uno de los elementos que constituyen el manual de proceso.
3) Introducción	Se debe explicar el documento y el fin de éste, se describe ¿cómo? y ¿quién? lo usará, además de los componentes en relación al área que donde se realizará el manual.
4) Objetivos del manual	Se redacta el propósito y se identifica el ¿qué? y el ¿para qué? del manual.
5) Desarrollo del proceso	Se identifica el proceso acompañado de los procedimientos, esta sección también debe tener los siguientes puntos: Propósito, Alcance y Responsable/s.
6) Descripción de actividades	Nombre del proceso operativo; Clave del proceso operativo; Fecha, d/m/a; Versión que debe iniciar con 1.0; Página/s; Unidad y áreas responsables; Pasos; Actividad y documento y responsable.
7) Diagrama de flujo	Herramienta gráfica, que inicia con verbo paso a paso las actividades que se deben ejecutar de manera finita y las personas responsables.
8) Conceptos	Definiciones de palabras técnicas

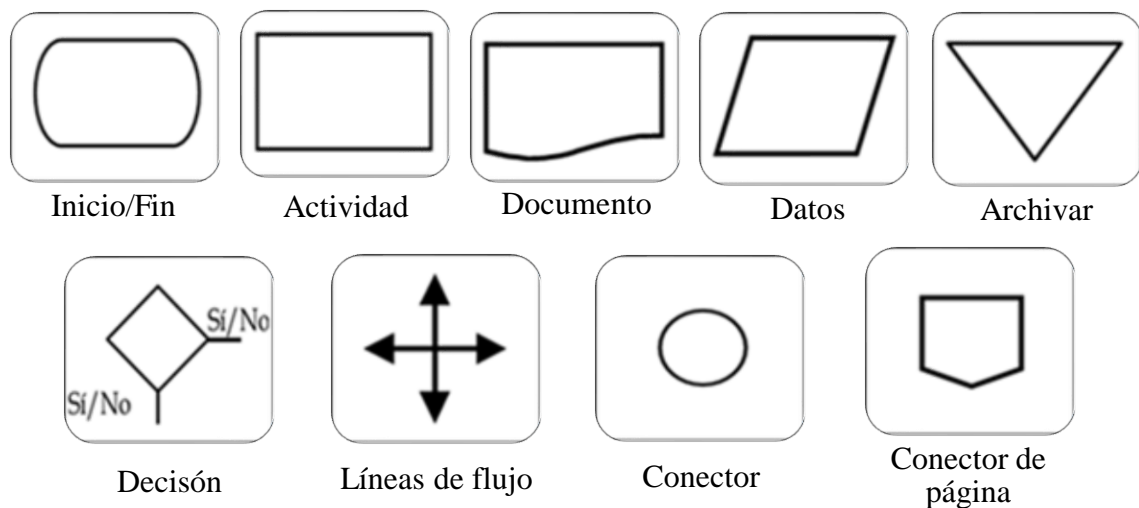
Nota. Adaptado de *Guía para codificar documentos en procesos y servicios* (pp.4-14), por Ministerio del Trabajo, 2022, (<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/DSPI-08-Guia-para-codificar-documentos-de-procesos-y-servicios.pdf>).

Para conocer de manera adecuada el orden de los procesos operativos, dentro de los manuales se desarrollan los flujogramas. De acuerdo con Van Den Berghe (2005) los flujogramas son gráficos descriptivos de tareas, en los cuales se muestran los pasos y la duración que toma desarrollar una actividad, también muestran el inicio y final de un proceso.

Las ventajas que se pueden obtener al usar diagramas de flujo, de acuerdo a Álvarez (2020) son las siguientes: permite que se dé a conocer el proceso sobre una actividad, es decir la información para poder desarrollarla; ayuda a proporcionar una buena comunicación con las actividades detalladas en cada paso del mismo proceso; se percatan de las personas internas dentro de la organización; revelan actividades necesarias en el proceso y además se podrían observar acciones que deberían omitirse en ciertos subprocesos; y ayuda a darle un fin a cada proceso dentro o fuera de la empresa.

Para comprender el orden de las tareas de cada proceso, dentro de los diagramas de flujo se hace uso de la simbología ANSI, como se muestran en la figura 1.

Figura 1. Simbología ANSI para desarrollar flujogramas



Nota. Adaptado de *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo* (pp.9-10), por Calderón y Ortega, 2009, Repositorio UDGVirtual (http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3690/1/Gu%c3%ada_pa_ra_elaboraci%c3%b3n_diagramas_flujo.pdf).

Toda la información con la que crea un manual tiene gran relevancia, porque especificar de manera errónea alguna actividad dentro de un proceso puede ocasionar varios inconvenientes.

Desde el punto de vista de Montoya (2020) la revisión documental es de gran relevancia, por lo cual debe estar supervisado y aprobado por alguna autoridad que tenga plenos conocimientos del uso adecuado y la vigencia de los documentos, por lo cual se agrega en la última hoja específicamente en el pie de página el nombre o las iniciales de las personas responsables de: la elaboración del manual, la revisión de la información que se ha agregado, y por último quien es el que valida la veracidad de la información.

2.2.2.2 Microempresas comercializadoras de textiles: Para comprender qué son las microempresas comercializadoras de textiles, se empezará definiendo aspectos claves de este tipo de empresas, para luego pasar a la comercialización y por último los textiles.

Microempresa

De acuerdo al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI, 2010) en el artículo 53, menciona que las microempresas, a más de las pequeñas y medianas pueden ser una personas natural o jurídica que realiza actividades de comercialización, producción o servicio, además de contar con ciertas características propias de cada una las cuales se encuentran en el reglamento del COPCI.

De acuerdo al artículo 106 del Reglamento de Inversiones del Código Orgánico de la Producción (2018), las microempresas son aquellas que poseen de 1 hasta 9 trabajadores, además de no superar ingresos anuales de \$300.000, en caso de superar estas características se ubicará de acuerdo a lo que dicte la ley.

Desde el punto de vista de Skertchly y Murguía (2000) el aporte que generan las microempresas dentro de los países es de gran importancia, puesto que participan en la creación de plazas de empleo y favorecen al PIB nacional, a pesar de todo lo mencionado estas no reciben ayudas significativas del estado e instituciones privadas.

Las características de una microempresa según Vargas (2006) son las siguientes:

- Dentro de estas es común ver laborando a familiares
- El dueño o dueños son los que laboran y aportan capital
- Su alcance en el mercado es limitado

- La mayoría de los procesos carecen de automatización

La forma que se organizan las empresas se vuelve compleja dependiendo del tamaño de la misma, según Aramburu (2013) el cómo se distribuyen las diversas cantidades de áreas que existen depende bastante de la empresa y el número de empleados que laboran.

Comercialización

Para Fernández (2016) la actividad de las empresas comercializadoras se centra en la venta de productos terminados. De acuerdo a Carvajal et al. (2006) en lo que respecta a Ecuador, la mayor parte de microempresas son comercializadoras, debido a la facilidad de desarrollo.

Según datos visualizados en el INEC (2022) la mayoría de las empresas comercializadoras del país se las identifica como microempresas, debido a que representan más de la mitad del total de empresas; estas son de gran ayuda porque aportan al aumento de empleo y la reducción de la pobreza, mejorando la calidad vida de la población.

Para Cuadra y Granja (2021) los tipos de comercialización siempre hacen referencia a la negociación de un producto, donde se estudia diferentes aspectos del mercado como:

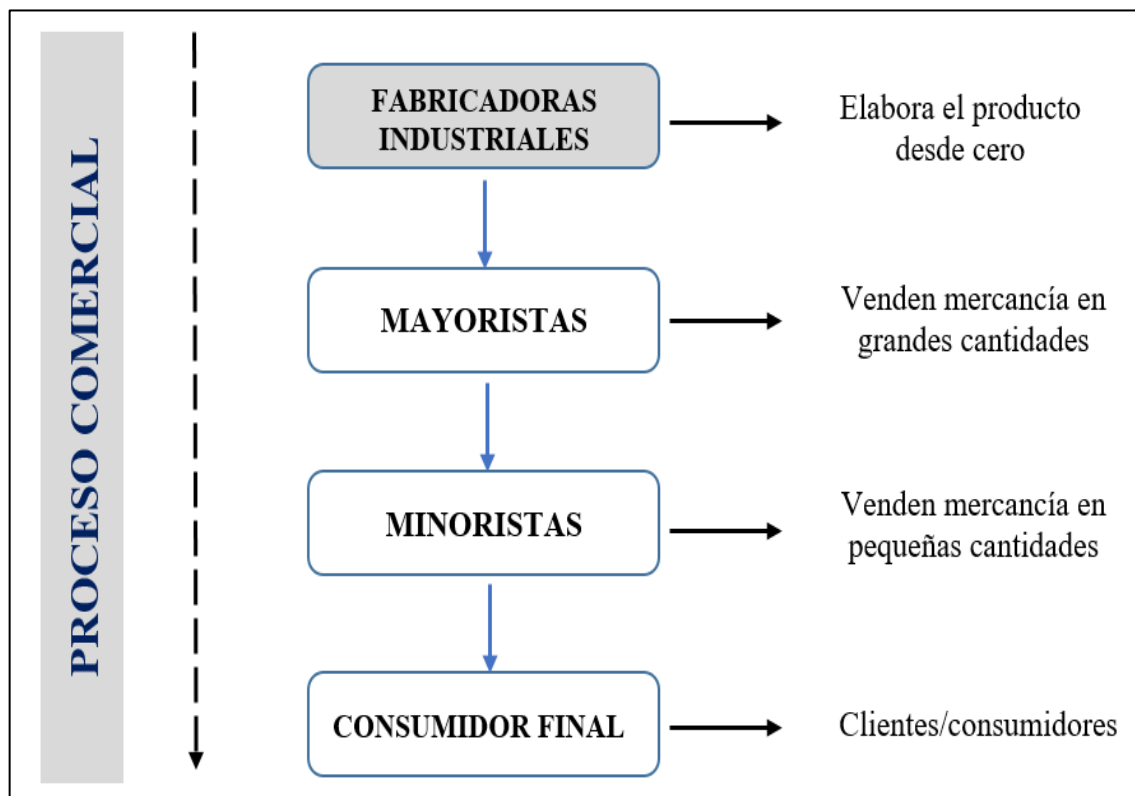
- **Distribuidor:** es una línea de productos que va de sus proveedores hasta los clientes, siendo ellos mismos los dueños de estos.
- **Mayorista:** tiene gran diversidad y tipologías de productos para otras organizaciones o minoristas.
- **Minorista:** venden los productos por menor o específicos y este intermediario trasfiere a la clientela, por un valor determinado.
- **Corredor:** es un intermediario entre comprador y vendedor a cambio de una remuneración por la venta de los productos.
- **Agentes comerciales:** son aquellos que actúan como vendedor principal, frente a sus clientes, lo cual obtiene una retribución por las ventas que realiza.

De acuerdo a García y San Andrés (2021) las comercializadoras controlan los productos que poseen mediante el uso de inventarios. Todas las empresas pertenecientes a este sector por lo general pasan por el mismo inconveniente, que es el manejo inadecuado de inventarios (Juca et al., 2019).

Citando a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP, 2015) la actividad comercial se la puede identificar como: Fase donde interviene el comerciante y el consumidor para trasladar los productos de un lugar y tiempo determinado. Las comercializadoras adquieren sus mercancías de las empresas industriales, estas elaboran todo el producto desde cero y lo venden a negocios pequeños, los cuales ayudan a que ese producto llegue al consumidor final (Prieto, 2014).

En el criterio De Juan (2005) el proceso de comercialización se da desde la adquisición de productos hasta la venta al consumidor final, se muestra en la figura 1.

Figura 2. Representación del Proceso del Comercialización



Nota. La figura 2 muestra el proceso que realizan las microempresas desde la compra de mercadería, hasta la entrega al consumidor final. Adaptada de *Comercialización y Retailing Distribución Comercial Aplicada* (p.7), por De Juan Vigaray, 2005, Pearson Educación.

Textiles

Teniendo en cuenta a la Fundación Comité Europeo de Terapeutas Ocupacionales (COTEC, 2014) los textiles están constituidos por fibras nativas que están incluidas en ellas, las mismas que representan un 80% fibras al igual que su recubrimiento y los demás productos que se añaden a otros cuando describen su constitución.

De acuerdo a Taboada (2006) en diferentes países las actividades textiles han permitido adquirir conocimientos en desarrollo manufacturero. Para Pardo y Montoya (2020) el sistema económico y productivo en el sector textil se forma por los productos como: fibras, hilos, prendas de algodón, entre otros.

2.2.3 Marco Conceptual

MCT: Microempresas Comercializadoras de Textiles

MPO: Manual de Procesos Operativos

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censo

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó en el proyecto integrador es descriptivo, que de acuerdo a Guevara et al. (2020) este se debe emplear conforme al ambiente donde se encuentra la indagación de manera auténtica y verídica, mostrando los diferentes procesos que tiene cada uno de los fenómenos que se está examinando. La investigación también es de tipo transversal, como explica Manterola et al. (2019) se trata de realizar la recolección y el procesamiento de datos una sola vez, por lo cual no se esperará añadir más información en otro momento.

En resumen, los tipos de investigación que se implementó en el proyecto integrador fue descriptivo porque se recogió información de diferentes microempresas comercializadoras de textiles dentro del cantón Huaquillas y transversal porque se recaudó datos de un solo periodo.

3.1.2 Nivel de investigación

Entre los niveles de investigación utilizados se encuentra el exploratorio, que de acuerdo a Trelles (2020) indaga sobre el problema que se intenta resolver; es decir, utilizar instrumentos que ayuden a reconocer cuáles son los procesos operativos que tienen las diferentes MCT, además de las actividades que se realiza en cada uno, las personas responsables, irregularidades, entre otros puntos de interés.

También se utilizó el nivel descriptivo, que de acuerdo a Sánchez et al. (2018) se refiere a los tipos de un fenómeno que se quiere estudiar; el cual permitió analizar e interpretar la información sobre los diferentes procesos operativos que contienen las microempresas comercializadoras de textil del cantón Huaquillas.

Finalmente, el nivel explicativo, que Arispe et al. (2020) lo definen como el que expone las anomalías siendo su fin encontrar sus casualidades. Se puede decir que este nivel permite dar a conocer las actividades e irregularidades que tiene cada proceso operativo que se encuentra dentro de las microempresas comercializadoras de textiles, a través de

gráficas y tablas, obteniendo un manual de procesos que ayuda a comprender las tareas que se deben realizar en cada uno de los procesos.

3.1.3 Diseño de la investigación

El trabajo de investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, que de acuerdo a Arias y Mitsuo (2021) se trata de no someter a experimentos la o las variables de estudio, este diseño puede realizarse de dos maneras la transversal o longitudinal.

Las variables que se encuentran dentro del proyecto son la independiente “manual de procesos operativos” y la dependiente “microempresas comercializadoras de textiles”; estas se emplean como un apoyo teórico para el cumplimiento de los objetivos, pero no se han manipulado.

3.1.4 Métodos de investigación

La investigación es de carácter cualitativa, de acuerdo a Loayza (2020) este tipo de método analiza las percepciones, conceptos, prácticas, con lo que se busca conocer el porqué de un fenómeno. Los datos que se obtuvieron de la entrevista estructurada son cualitativos, debido a que las preguntas realizadas no buscaban obtener detalles numéricos.

La investigación también se desarrolló con el método inductivo, según Jaramillo y Aguirre (2021) es la mejor opción para lidiar con información empírica y poder obtener datos objetivos sin que se pueda refutar su veracidad. La información que se obtiene de la entrevista estructurada son datos empíricos, debido a que los propietarios no poseen amplios conocimientos acerca de los procesos operativos.

En la presente investigación se entrevistó a 38 propietarios de las MCT dentro del cantón Huaquillas de forma física, las preguntas fueron puntuales para que no existan desviaciones del tema y la información que se recaude sea relevante; el modelo de la entrevista se localiza en el Anexo 2.

La información de las 38 entrevistas realizadas a los propietarios de las MCT se procesó mediante el Software ATLAS.ti 23 en su versión gratuita, que de acuerdo a Sánchez (2023) se trata de una herramienta técnica la cual permite analizar los datos cualitativos de diferentes orígenes como: textual, gráfica, entre otros.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados se empieza explicando dos figuras, las cuales son fundamentales para establecer los elementos y componentes que poseen las MCT y los que deben ir dentro del MPO. Una vez definidos los procesos se los dividió y al comienzo de cada uno de estos se agregó una tabla y figura, la cual resume de forma general las actividades, documentos, irregularidades y responsables; posterior a esto se realizó un análisis e interpretación de forma individual.

Para realizar un análisis más específico de las actividades e irregularidades de cada proceso operativo, se desarrolló una matriz en la cual se agregó todas las empresas entrevistadas y se analizó de forma individual qué actividades son las que permiten reducir las irregularidades; obteniendo como resultado el tipo de tareas que se debe emplear en cada proceso operativo para que se reduzca o elimine los inconvenientes y poder optimizar los recursos.

Finalmente, para desarrollar la estructura del MPO, se realizó en una tabla, la cual se elaboró en base a los análisis e interpretaciones encontradas en las tablas, gráficas y la matriz de relación de procesos, además de la información teórica localizada en el capítulo II; el resultado obtenido es una estructura que muestra sus elementos y lo que debe ir en cada uno de ellos. Todos los resultados obtenidos permitieron desarrollar el Manual de Proceso Operativos.

3.1.5 Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo Hernández y Duana (2020) la obtención de información es de gran relevancia para todo tipo de investigación, ya que esto permite que los resultados sean confiables.

Los datos que se emplearon en la investigación pertenecen a la Cámara de Comercio, institución que facilitó el documento de los talleres comercializadores de textiles dentro del cantón Huaquillas del año 2023; dentro de la información recibida se pudo conocer que existen legalmente un total de 55 empresas con este tipo de actividad, pero no a todas se logró aplicar la entrevista, porque el documento a pesar de ser del presente año no se encontraba actualizado y solo existen activas 38 microempresas comercializadoras de textiles, información que se pudo corroborar en la página ecuadornegocios.com.

Las 38 empresas no representan un valor tan elevado como para no poder estudiarlo en su totalidad, por lo cual se ha preferido trabajar con todo el universo de microempresas comercializadoras de textiles dentro del cantón Huaquillas.

3.1.6 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos en el presente trabajo investigativo es la entrevista estructurada, según Feria et al. (2020) esta se encuentra básicamente ordenada y con posibles afirmaciones, ya que se presentan al encuestador respuestas más adecuadas y de esta manera manteniendo la neutralidad. Esta herramienta dentro de la investigación será relevante ya que permite adquirir datos de los diferentes procesos operativos de las MCT del cantón Huaquillas.

Se consideró aplicar la entrevista estructurada porque el tamaño del universo que se estudia no es tan amplio, por lo cual fue conveniente entrevistar a cada uno de los propietarios de las MCT, de esta manera se obtuvieron datos relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

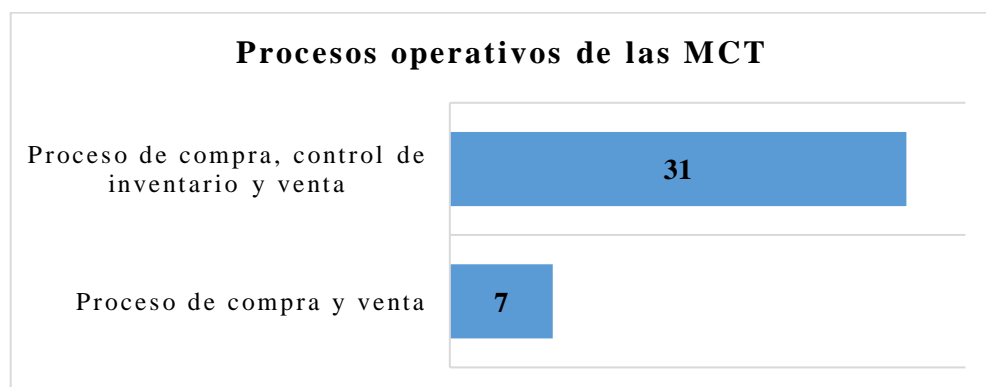
3.1.7 Presentación de resultados

3.1.8 Análisis de resultados

3.1.9 Interpretación de resultados

En las siguientes tablas y gráficas se muestra la información recaudada a través de la entrevista estructurada, que estuvo dirigida a los propietarios de las microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas.

Figura 3. Procesos Operativos Existentes en las MCT

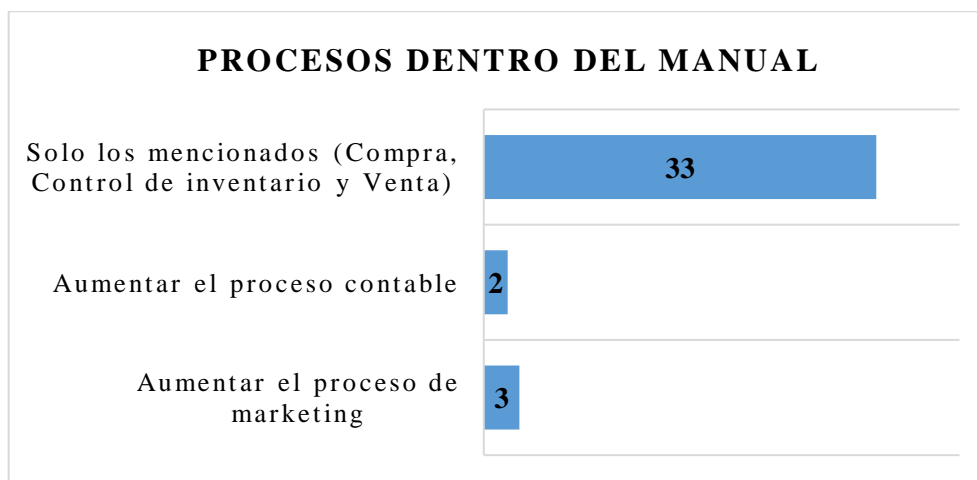


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 3 se puede apreciar que, de las 38 empresas entrevistadas, 31 poseen el proceso de compra, control de inventario y venta; las otras 7 solamente tienen los procesos de compra y venta.

Interpretación: Los procesos más comunes en las microempresas comercializadoras de textiles son el de compra, control de inventario y venta, lo cual es de gran relevancia para estructurar el manual de procesos operativos, porque dentro de este deben estar los procesos mencionados.

Figura 4. Procesos que conforman el MPO



Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 4 sobre otro tipo de proceso para conformar el manual, se observa que de las 38 empresas donde se realizó la entrevista, 33 prefieren los procesos de: compra, control de inventario y venta, 3 mencionaron el marketing y 2 consideraron el contable.

Interpretación: Un proceso contable y de marketing se debe tomar en cuenta para futuras investigaciones y se debe trabajar con los procesos de: compra, control de inventario y venta; porque la mayoría de entrevistados los mencionaron.

Una vez identificados los procesos con los que cuentan las MCT, además de cuáles son los que prefieren los propietarios dentro del manual, se analizaron e interpretaron cada uno de ellos, precisando la obtención de información que permita desarrollar la propuesta del Manual de Procesos Operativos, por tal motivo los resultados se encuentran divididos de la siguiente forma: compra, control de inventario y venta.

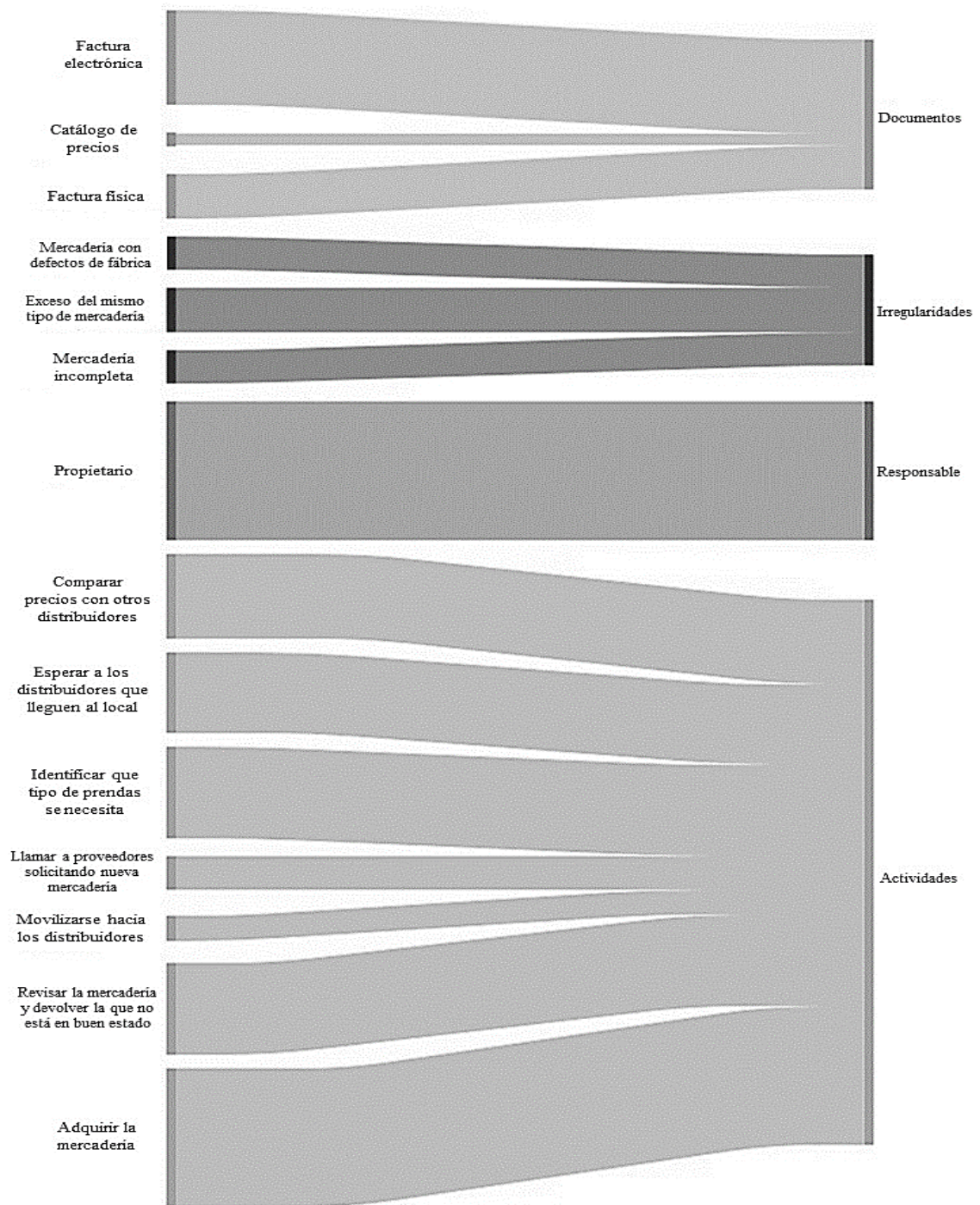
Tabla 2. Proceso de Compra

Componentes	● Actividad	● Documento	● Irregularidad	● Responsable
● Adquirir la mercadería	38			
● Comparar precios con otros distribuidores	23			
● Esperar a las distribuidoras que lleguen al local	22			
● Identificar qué tipo de prendas se necesita	25			
● Llamar a los proveedores solicitando nueva mercadería	9			
● Movilizarse hacia los distribuidores	7			
● Revisar la mercadería y devolver la que no está en buen estado	25			
● Catalogó de precios		3		
● Factura electrónica		26		
● Factura física		12		
● Exceso del mismo tipo de mercadería			12	
● Mercadería con defectos de fábrica			9	
● Mercadería incompleta			9	
● Colaboradores				0
● Familiares				0
● Propietario				38

Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la tabla 2 se ha agregado los elementos del proceso de compra, los cuales son las actividades, documentos, irregularidades y responsables; también se ha ubicado los componentes de cada elemento junto con una cantidad numérica, la cual indica el número de empresas en las que si se encuentra ese componente.

Figura 5. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Compra

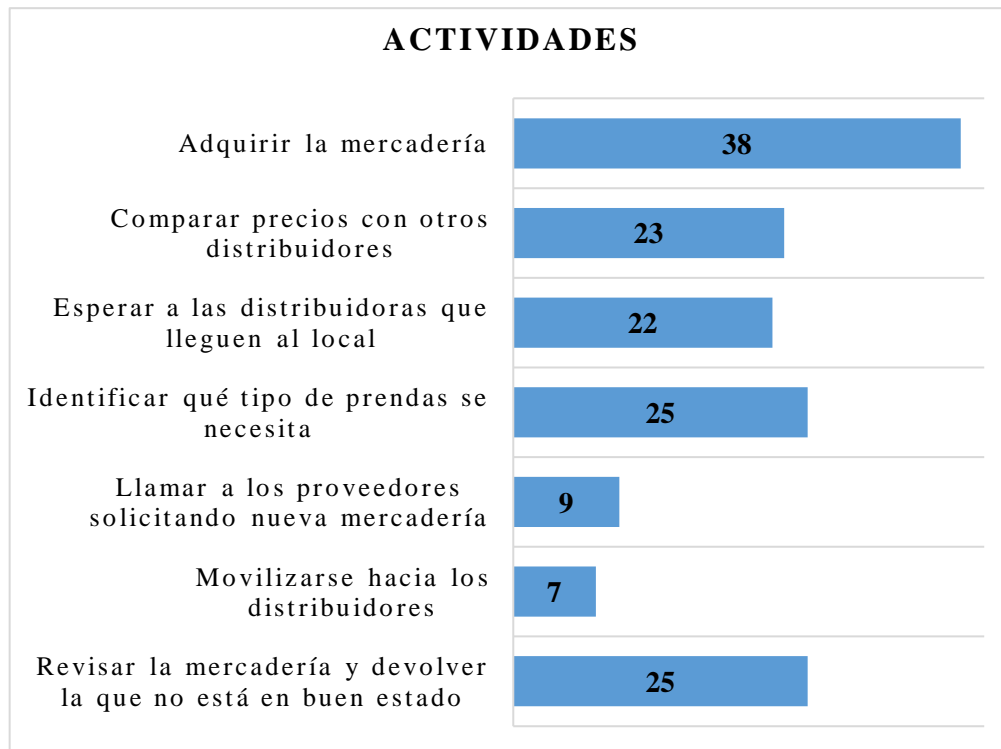


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la figura 5 se observa un resumen general del proceso de compra. En cada elemento se pueden observar líneas finas, estas significan que en pocas empresas se encontró ese componente; las líneas con mayor volumen son componentes que se encontraron en un mayor número de empresas.

La figura 5 se tomó como referencia para graficar, analizar e interpretar de manera individual cada elemento del proceso de compra, los cuales se muestran a continuación:

Figura 6. Actividades del Proceso de Compra

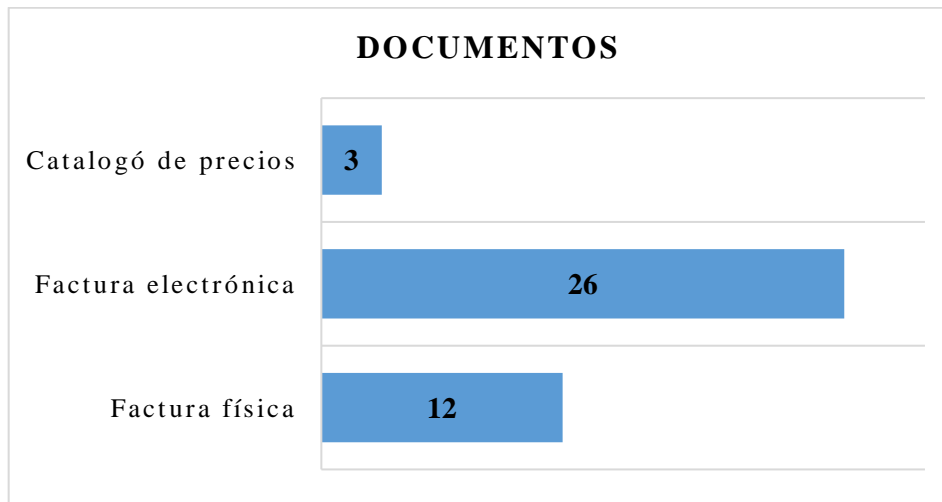


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: La figura 6 muestra las actividades que realizan las MCT, donde adquirir la mercadería si lo realizan las 38 empresas entrevistadas; mientras que identificar qué tipo de prendas se necesita y revisar la mercadería y devolver la que no está en buen estado solo lo hacen 25; comparar precios con otros distribuidores 23 lo realizan, esperar a los distribuidores que lleguen al local 22 empresas lo llevan a cabo, llamar a los proveedores solicitando nueva mercadería lo hacen 9 y solo 7 se movilizan hacia los distribuidores para adquirir nuevos productos.

Interpretación: Existen cinco actividades que son realizadas por un gran número de empresas convirtiéndose en un modelo común para estos negocios, cabe mencionar que también existen dos actividades que las hacen un número menor de empresas, esto es debido a que en la forma de adquirir la mercadería la gran mayoría espera que los proveedores lleguen al local a ofrecer los productos y solo unas pocas llaman o se movilizan hacia las distribuidoras.

Figura 7. Documentos del Proceso de Compra

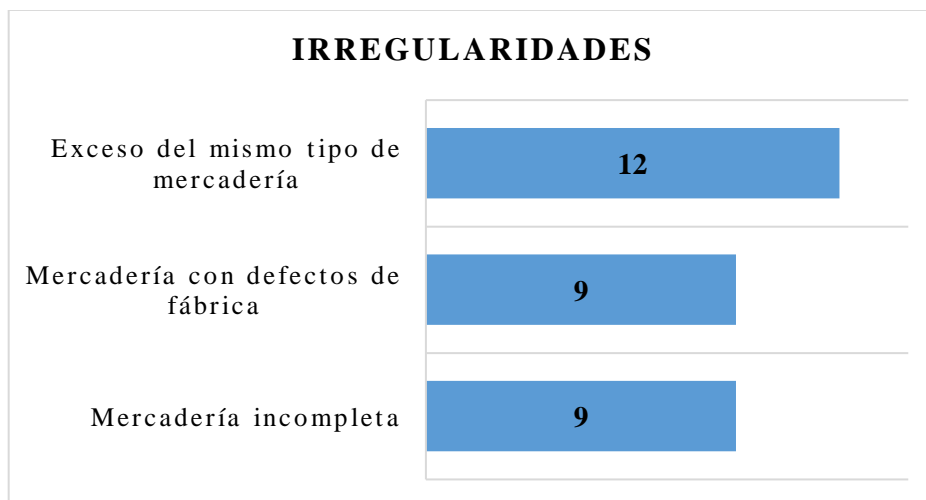


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 7 de los documentos que se generan en el proceso de compra, de las 38 empresas entrevistadas, 26 reciben factura electrónica al comprar mercadería, 12 adquieren factura física y a 3 les entregan un catálogo de precios.

Interpretación: El documento más común al momento de realizar la compra de mercadería es la factura electrónica y una menor cantidad la factura física, que es entregada por parte de los proveedores, también solo un pequeño número de empresas reciben un catálogo de precios; esto ayuda a identificar los documentos que se deben implementar dentro del proceso de compra.

Figura 8. Irregularidades del Proceso de Compra

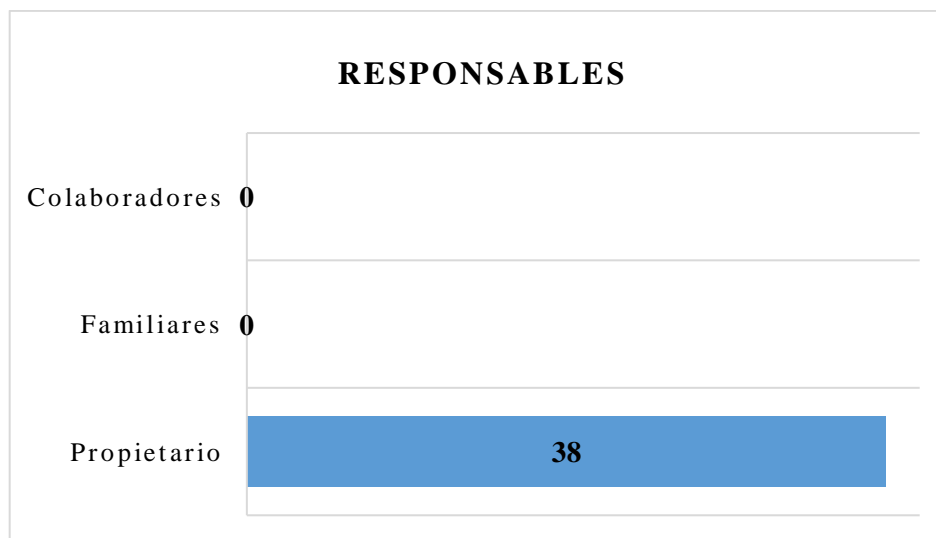


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 8 se observa que, de las 38 empresas entrevistadas, 19 no tienen irregularidades en el proceso de compra, pero las otras 19 sí poseen irregularidades, 12 han identificado exceso de mercadería con las mismas características, 9 se han percatado que la mercadería se encuentra incompleta y 9 también han notado defectos de fábrica.

Interpretación: Solo 19 empresas son las que presentan irregularidades, esto es debido a que en la figura 5 un número importante de empresas no revisaba el estado de la mercadería, lo cual se relaciona con la mercadería incompleta o defectos de fábrica; lo que respecta al exceso de mercadería del mismo tipo, tiene relación con no tener identificado el tipo de productos textiles que hacen falta en el negocio.

Figura 9. Responsables del Proceso de Compra



Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 9 sobre las personas que se encargan del proceso de compra, en las 38 empresas que se entrevistó al propietario, se pudo conocer que en todas él es la persona encargada de realizar las adquisiciones de mercadería.

Interpretación: La entrevista aplicada permitió identificar que los propietarios siempre son los encargados de comprar la mercadería para la venta; debido a que es una microempresa puede cubrir todas las actividades del proceso de compra.

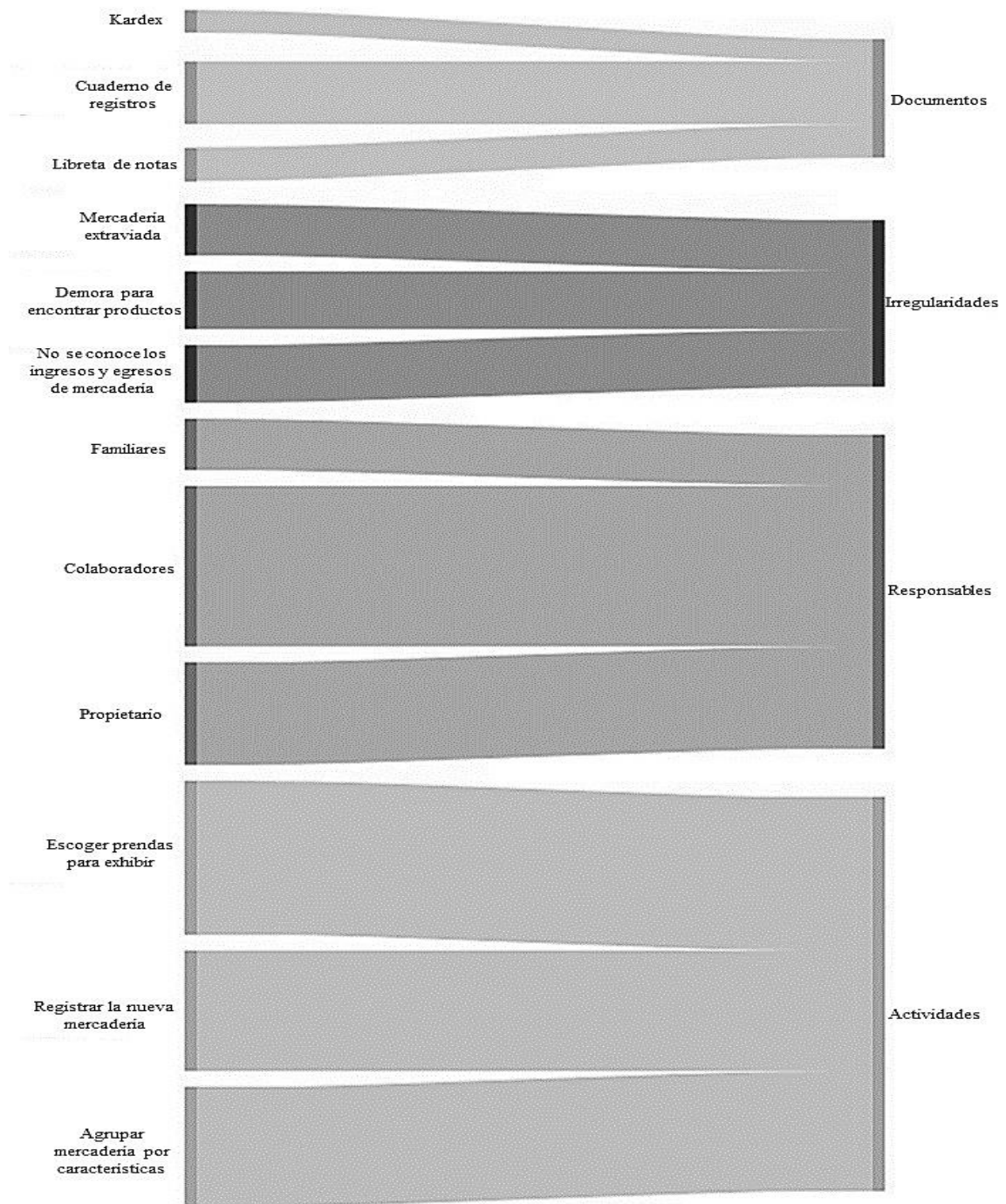
Tabla 3. Proceso de Control de Inventario

Componentes	● Actividad	● Documento	● Irregularidad	● Responsable
● Agrupar mercadería por características	21			
● Escoger prendas para exhibir	27			
● Registrar la nueva mercadería	21			
● Cuaderno de registros		11		
● Kardex		4		
● Libreta de notas		6		
● Demora para encontrar los productos			10	
● Mercadería extraviada			9	
● No se conoce los ingresos y egresos de mercadería			10	
● Colaboradores				28
● Familiares				9
● Propietario				18

Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la tabla 3 se ha agregado los elementos del proceso de control de inventario, los cuales son las actividades, documentos, irregularidades y responsables; también se ha ubicado los componentes de cada elemento junto con una cantidad numérica, la cual indica el número de empresas en las que si se encuentra ese componente.

Figura 10. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Control de Inventario

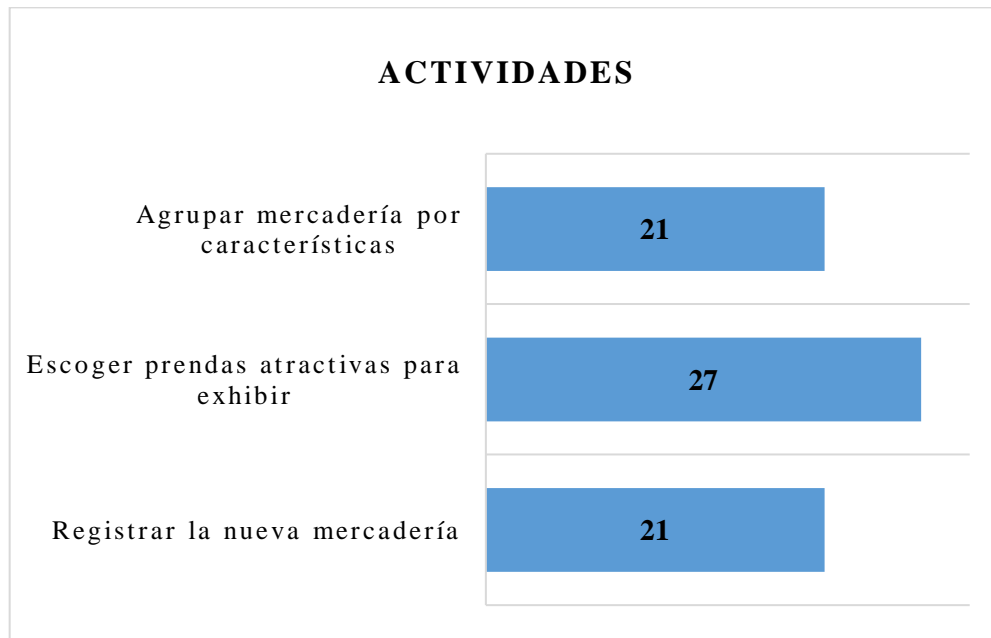


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la figura 10 se observa un resumen general del proceso de control de inventario. En cada elemento se pueden observar líneas finas, estas significan que en pocas empresas se encontró ese componente; las líneas con mayor volumen son componentes que se encontraron en un mayor número de empresas.

La figura 10 se tomó como referencia para graficar, analizar e interpretar de manera individual cada elemento del proceso de control de inventario, los cuales se muestran a continuación:

Figura 11. Actividades del Proceso de Control de Inventario

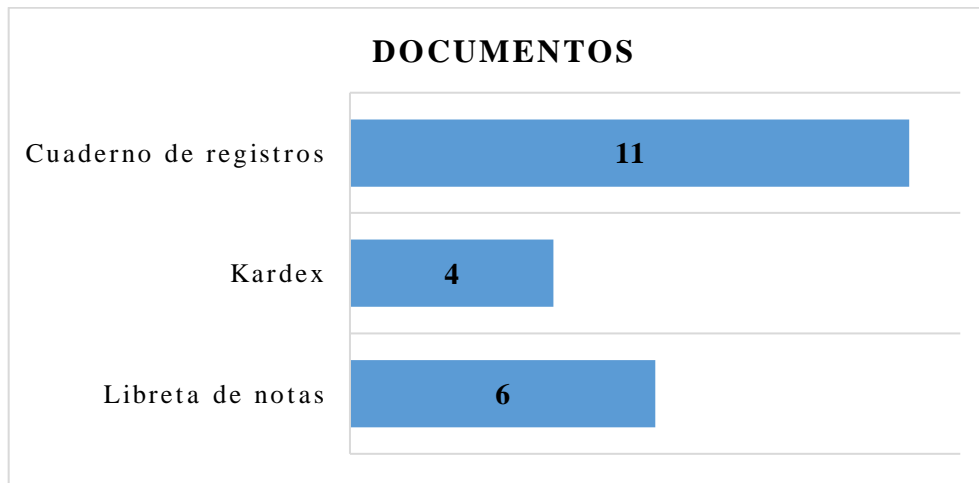


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 11 sobre las actividades del proceso de control de inventario, de las 38 empresas donde se aplicó la entrevista, solo 31 poseen un proceso de control de inventario como se observa en la figura 2, de las cuales 21 empresas si registran la nueva mercadería; 21 agrupan la mercadería por características y 27 escogen las prendas que van a exhibir.

Interpretación: La actividad más ejecutada dentro del proceso de control de inventario es escoger prendas atractivas para exhibir; el agrupar y registrar la mercadería lo realizan más de la mitad de las empresas. Todas las actividades al ser realizadas por un gran número de empresas se las debe considerar como indispensables y deben considerarse para agregar en el Manual de Procesos Operativos. Una cantidad significativa de empresas no realizan alguna actividad de las mencionadas, lo que les puede ocasionar varias irregularidades.

Figura 12. Documentos del Proceso de Control de Inventario

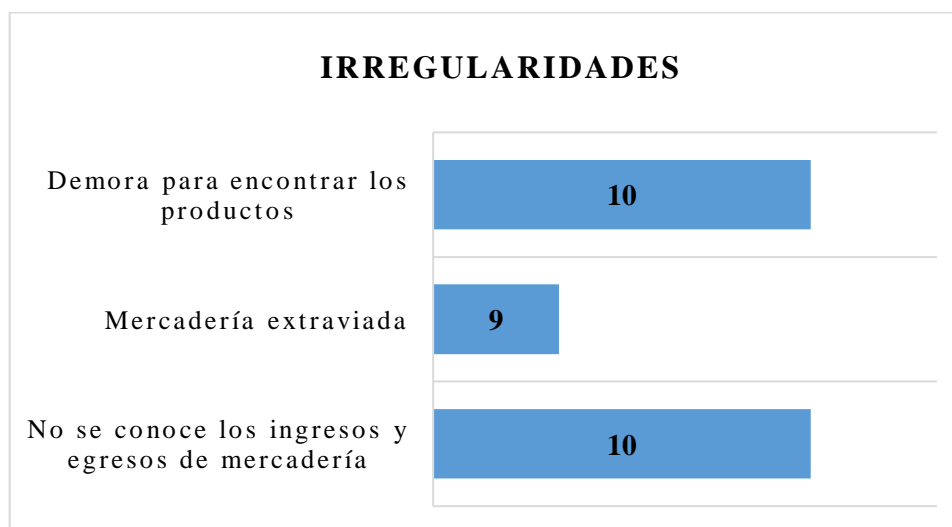


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 12 sobre los documentos en el proceso de control de inventario, se observa que de las 31 empresas que, sí tienen este proceso, 11 utilizan un cuaderno de registro, 6 lo hacen en una libreta de notas y 4 empresas utilizan un Kardex; pero quedan 10 que no emplean ningún tipo de documento dentro de este proceso.

Interpretación: El documento más utilizado dentro de este proceso es un cuaderno de registro, por lo cual el control de inventario no será eficiente, lo mismo sucede al implementar la libreta de notas, el Kardex es la mejor herramienta de las tres, pero solo un pequeño número de empresas lo utiliza.

Figura 13. Irregularidades en el Proceso de Control de Inventario

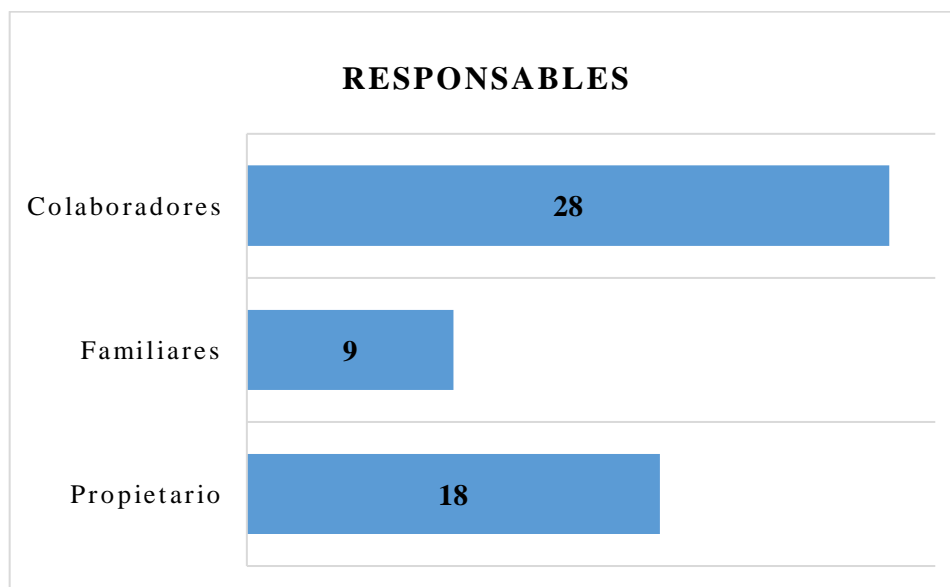


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 13 sobre las irregularidades del control de inventario, de las 31 empresas que, sí poseen este proceso, 19 si tienen irregularidades, estas son: 10 no conocen con claridad los ingresos y egresos de mercadería, tener demoras para encontrar productos específicos se evidencia en 10, se les ha extraviado mercadería a 9; 11 no tienen irregularidades.

Interpretación: Las irregularidades de mercadería extraviada y no conocer de forma clara los ingresos y egresos de productos se relacionan con la cantidad de empresas que no registran la mercadería que ingresa y sale, la irregularidad en la demora para encontrar un producto tiene relación con no ordenar la mercadería de manera adecuada.

Figura 14. Irregularidades en el Proceso de Control de Inventario



Fuente: Elaborado por autores, Microsoft Excel

Análisis: En la figura 14 de las personas que se encargan del proceso de control de inventario, de las 31 empresas que poseen el proceso, en 28 el colaborador es el que se encarga de este proceso; en 18 el propietario también lo realiza y en 9 empresas también lo hacen familiares.

Interpretación: Se identificó que en las microempresas comercializadoras de textiles la mayoría de los colaboradores son los encargados del proceso de control de inventario, pero también los propietarios lo realizan en varias empresas y los familiares ayudan en unas pocas.

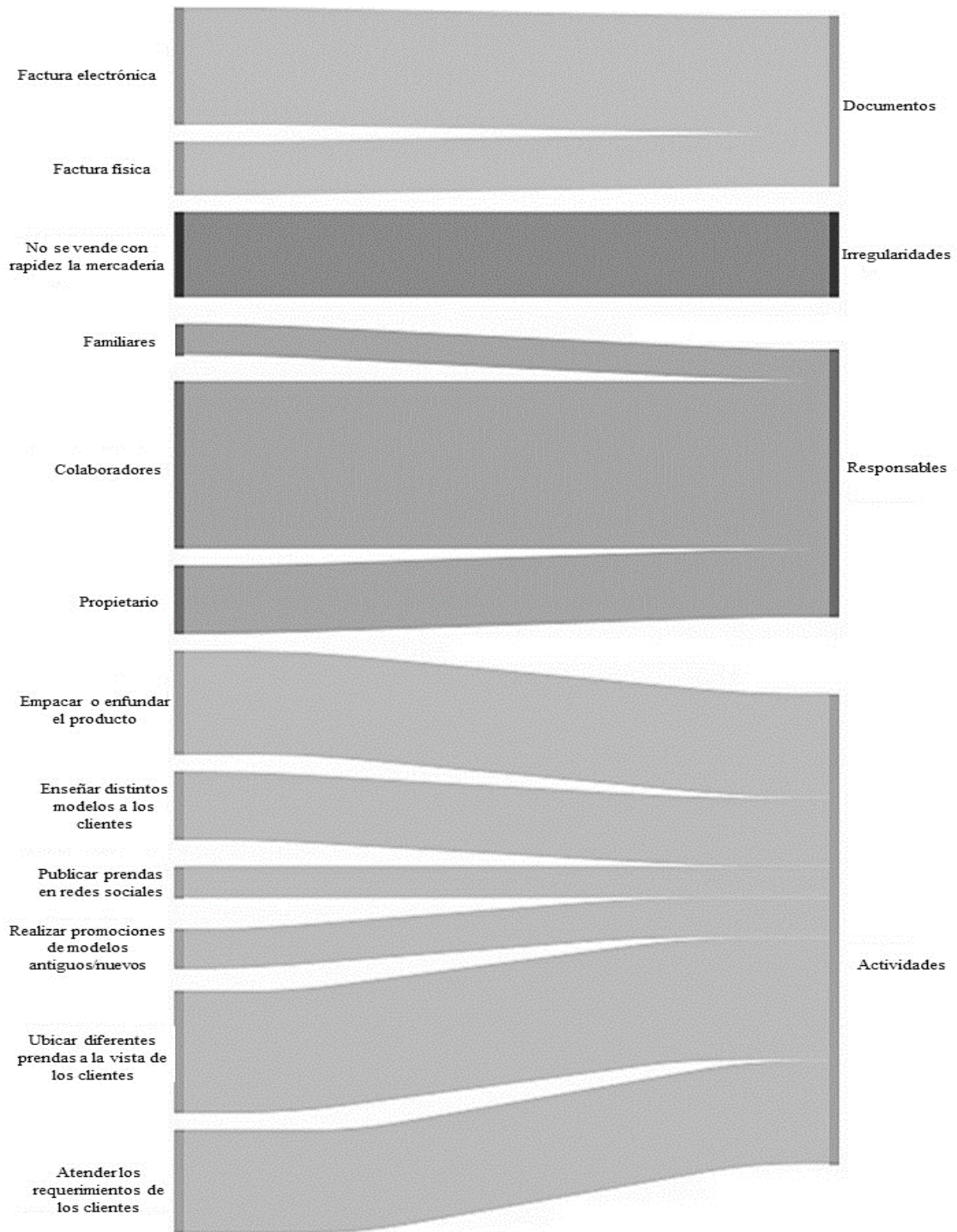
Tabla 4. Proceso de Venta

Componentes	● Actividad	● Documento	● Irregularidad	● Responsable
● Atender requerimientos de los clientes	38			
● Empacar o enfundar el producto	38			
● Enseñar distintos modelos a los clientes	25			
● Publicar prendas en redes sociales	10			
● Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos	13			
● Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes	38			
● Factura electrónica		26		
● Factura física		12		
● No se vende con rapidez la mercadería			19	
● Colaboradores				37
● Familiares				7
● Propietario				15

Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la tabla 4 se ha agregado los elementos del proceso de venta, los cuales son las actividades, documentos, irregularidades y responsables; también se ha ubicado los componentes de cada elemento junto con una cantidad numérica, la cual indica el número de empresas en las que se encuentra ese componente.

Figura 15. Representación Gráfica de los Elementos del Proceso de Venta

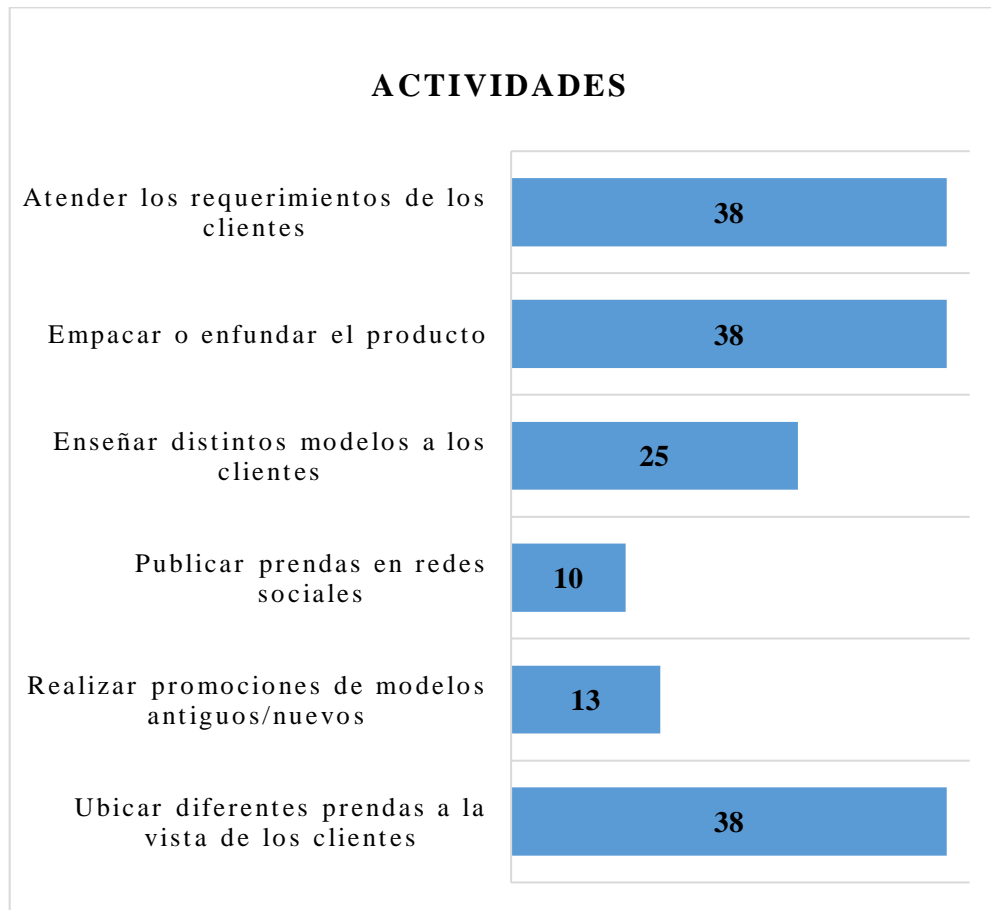


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: En la figura 15 se observa un resumen general del proceso de venta. En cada elemento se pueden observar líneas finas, estas significan que en pocas empresas se encontró ese componente; las líneas con mayor volumen son componentes que se encontraron en un mayor número de empresas.

La figura 15 se tomó como referencia para graficar, analizar e interpretar de manera individual cada elemento del proceso de control de inventario, los cuales se muestran a continuación:

Figura 16. Actividades del Proceso de Venta

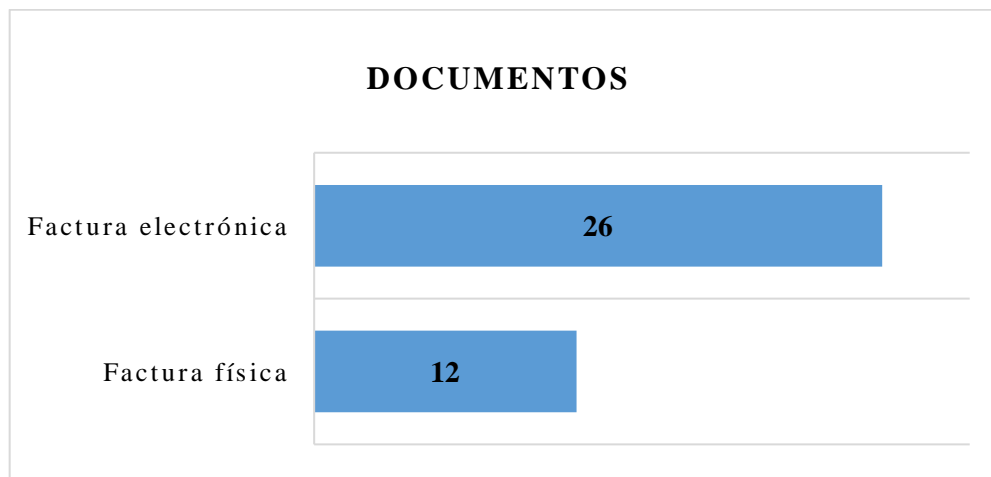


Fuente: Elaborado por autores, Microsoft Excel

Análisis: En la figura 16 sobre las actividades del proceso de venta, de las 38 empresas donde se realizó la entrevista, se pudo conocer que las actividades: atender los requerimientos de los clientes, ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes y empacar o enfundar el producto los realizan todas; enseñar distintos modelos a los clientes lo hacen 25; realizar promociones de modelos antiguos o nuevos es realizado por 13 y publicar prendas en redes sociales lo llevan a cabo 10.

Interpretación: Las actividades que representan una desventaja en el proceso de venta son no realizar promociones de prendas y tampoco hacer publicaciones, esto genera el poco interés de los clientes.

Figura 17. Documentos del Proceso de Venta

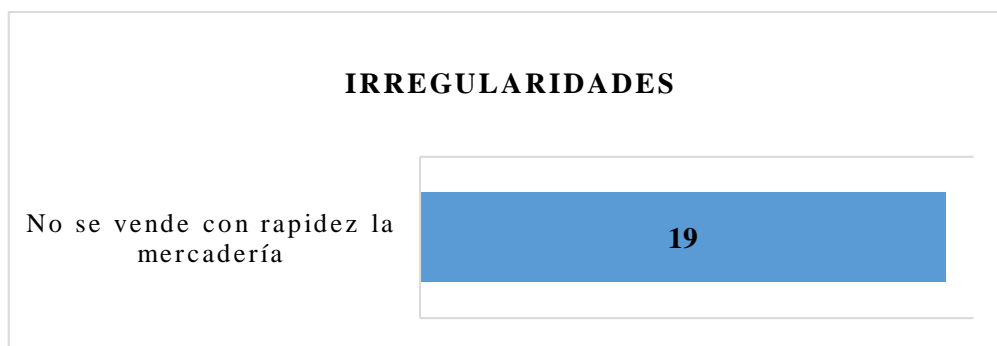


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 17 sobre los documentos que se generan el proceso de venta se observa que, de las 38 empresas donde se realizó la entrevista, 26 entregan factura electrónica y 12 factura física.

Interpretación: Los documentos que generan una gran cantidad de empresas en el proceso de venta es la factura electrónica y muy pocas facturas físicas, lo cual indica que este tipo de empresas se van acoplado a la facturación electrónica.

Figura 18. Irregularidades del Proceso de Venta

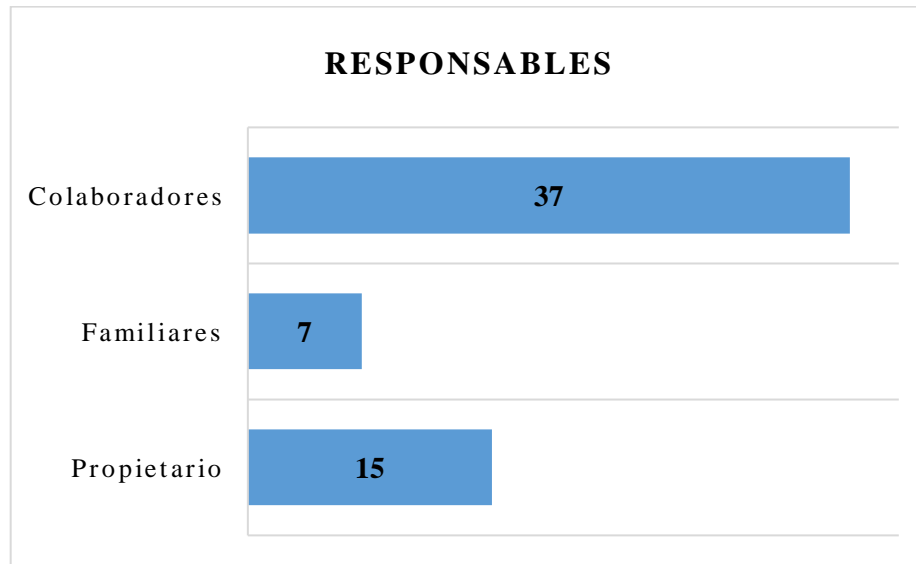


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 18 sobre las irregularidades en el proceso de venta, de las 38 empresas donde se realizó la entrevista, 19 si poseen una irregularidad, esta es que no se vende rápido la mercadería que adquiere la empresa. Las otras 19 empresas no poseen ningún tipo de irregularidad.

Interpretación: La irregularidad que se presenta en el 50% de las MCT se debe a las pocas promociones y publicaciones en redes sociales sobre los distintos tipos de productos, relacionado directamente con la figura 15, ocasionando que la mercadería tome más tiempo en venderse.

Figura 19. Responsables del Proceso de Venta



Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Análisis: En la figura 19 sobre las personas encargadas del proceso de venta, se observa que, de las 38 empresas donde se realizó la entrevista, en 37 el empleado es el que se encarga de este proceso; en 15 el propietario y en 7 empresas participan los familiares.

Interpretación: El proceso de venta es realizado en casi todas las empresas por los empleados, claro que este proceso también lo realizan los propietarios o familiares, pero solo en pocas empresas, ya que ellos se encargan más de procesos previos a este.

3.1.9.1 Relación de Procesos Operativos de las MCT

La siguiente matriz se desarrolló para analizar e interpretar las actividades operativas de cada proceso, dentro de esta se ubicó al lado izquierdo los distintos procesos junto con las actividades e irregularidades de cada uno. Los números en la parte superior representan una empresa diferente, las casillas sombreadas significa que esas empresas no poseen el proceso de control de inventario; los visto (✓) significan las actividades que si se desarrollan y las (X) significan la irregularidad que existen.

Tabla 5. Matriz de relación de los procesos operativos de las MCT

PROCESOS OPERATIVOS	Empresas Comercializadoras de Textiles												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Proceso de Compra													
Actividades													
Adquirir la mercadería	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comparar precios con otros distribuidores	✓	✓		✓		✓	✓		✓		✓		✓
Esperar a las distribuidoras que lleguen al local	✓			✓			✓		✓	✓			✓
Identificar qué tipo de prendas se necesita	✓		✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	
Llamar a los proveedores solicitando nueva mercadería				✓		✓			✓			✓	✓
Movilizarse hacia los distribuidores		✓				✓							
Revisar la mercadería y devolver las que no estén en buen estado	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Irregularidades													
Exceso del mismo tipo de mercadería		x			x		x			x			x
Mercadería con defectos de fábrica				x									
Mercadería incompleta				x								x	
Proceso de control de Inventario													
Actividades													
Agrupar mercadería por características				✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓
Escoger prendas atractivas para exhibir	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓		✓
Registrar la nueva mercadería	✓							✓	✓		✓		
Irregularidades													
Demora para encontrar los productos	x	x											
Mercadería extraviada				x		x	x						x
No se conoce los ingresos y egresos de mercadería	x	x			x	x							x
Proceso de venta													
Actividades													
Atender los requerimientos de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empacar o enfundar el producto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enseñar distintos modelos a los clientes	✓		✓			✓		✓	✓		✓	✓	
Publicar prendas en redes sociales									✓		✓		✓
Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos	✓						✓	✓	✓	✓		✓	
Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Irregularidades													
No se vende con rapidez la mercadería		x	x	x	x	x	x			x			x

Tabla 10. (Continuación)

PROCESOS OPERATIVOS	Empresas Comercializadoras de Textiles												
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Proceso de Compra													
Actividades													
Adquirir la mercadería	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comparar precios con otros distribuidores		✓		✓	✓			✓		✓		✓	✓
Esperar a las distribuidoras que lleguen al local	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
Identificar qué tipo de prendas se necesita	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓			✓
Llamar a los proveedores solicitando nueva mercadería		✓							✓				
Movilizarse hacia los distribuidores						✓						✓	
Revisar la mercadería y devolver las que no estén en buen estado	✓		✓	✓		✓	✓		✓			✓	✓
Irregularidades													
Exceso del mismo tipo de mercadería					x			x			x		
Mercadería con defectos de fábrica					x				x		x		
Mercadería incompleta		x						x					
Proceso de control de Inventario													
Actividades													
Agrupar mercadería por características	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓			✓	
Escoger prendas atractivas para exhibir	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
Registrar la nueva mercadería	✓	✓				✓	✓	✓				✓	✓
Irregularidades													
Demora para encontrar los productos								x		x			x
Mercadería extraviada			x				x					x	
No se conoce los ingresos y egresos de mercadería			x		x				x	x			
Proceso de venta													
Actividades													
Atender los requerimientos de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empacar o enfundar el producto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enseñar distintos modelos a los clientes	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓
Publicar prendas en redes sociales		✓				✓		✓					
Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos					✓	✓		✓					✓
Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Irregularidades													
No se vende con rapidez la mercadería			x		x			x			x		

Tabla 10. (Continuación)

PROCESOS OPERATIVOS	Empresas Comercializadoras de Textiles											
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Proceso de Compra												
Actividades												
Adquirir la mercadería	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comparar precios con otros distribuidores	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Esperar a las distribuidoras que lleguen al local	✓		✓	✓	✓				✓		✓	✓
Identificar qué tipo de prendas se necesita	✓	✓		✓	✓	✓			✓		✓	✓
Llamar a los proveedores solicitando nueva mercadería		✓				✓						
Movilizarse hacia los distribuidores							✓	✓		✓		
Revisar la mercadería y devolver las que no estén en buen estado					✓		✓		✓		✓	✓
Irregularidades												
Exceso del mismo tipo de mercadería			x				x	x		x		
Mercadería con defectos de fábrica		x	x	x		x				x		
Mercadería incompleta		x	x	x				x		x		
Proceso de control de Inventario												
Actividades												
Agrupar mercadería por características		✓	✓	✓			✓			✓	✓	
Escoger prendas atractivas para exhibir	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Registrar la nueva mercadería	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Irregularidades												
Demora para encontrar los productos	x					x		x	x			x
Mercadería extraviada								x		x		
No se conoce los ingresos y egresos de mercadería										x		
Proceso de venta												
Actividades												
Atender los requerimientos de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Empacar o enfundar el producto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enseñar distintos modelos a los clientes	✓	✓		✓		✓	✓		✓		✓	✓
Publicar prendas en redes sociales								✓	✓		✓	✓
Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos		✓			✓							✓
Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Irregularidades												
No se vende con rapidez la mercadería	x		x	x	x	x		x		x		

Nota. Fuente: Elaborado por Autores

A continuación, se presentan las interpretaciones de la tabla 10, las cuales son acerca de los procesos operativos y las irregularidades que existen en cada MCT, los resultados obtenidos son los siguientes:

Proceso de compra

- La adquisición de mercadería, una gran parte de las MCT lo hacen cuando los proveedores llegan al local a ofrecer los productos, el llamar o movilizarse hacia las fábricas o distribuidoras lo realizan cada vez menos empresas dedicadas a esta actividad económica.
- Las actividades que generan irregularidades dentro del proceso de compra son: el no tener identificado que tipo de prendas se debe adquirir y pasar por alto la revisión de la mercadería que se consigue de los proveedores; por lo cual habrá un exceso del mismo tipo de mercadería, no se tendrá conocimiento claro de las prendas que existe y tampoco se devolverán las que están en mal estado, en consecuencia, se estaría pagando por un producto defectuoso lo mismo que uno en condiciones óptimas.
- Tomando como referencia los puntos anteriores se puede identificar que el proceso de compra óptimo para las MCT es:
 1. Identificar qué tipo de prendas se necesitan,
 2. Esperar a las distribuidoras que lleguen al local,
 3. Comparar los precios con otros distribuidores,
 4. Revisar el estado de la mercadería,
 5. Devolver la que está en mal estado,
 6. Adquirir la mercadería.

Proceso de control de inventario

- No todas las MCT poseen un proceso de control de inventario, pero las que sí tienen este proceso, la actividad que mayormente realizan es la de escoger prendas atractivas para exhibir, las actividades de registrar la mercadería que se compra y el agrupar los productos por características lo hacen una cantidad menor de empresas.
- La mitad de las MCT no poseen irregularidades dentro de este proceso, pero es debido a que ellas sí registran, agrupan y seleccionan de manera adecuada la mercadería.

- Las irregularidades que se producen dentro del proceso son: el poco conocimiento de toda la mercadería que se posee; demora para encontrar productos con características específicas, además que se extravían algunas veces las prendas o mercadería.
- Tomando en cuenta los puntos anteriores, el proceso de control de inventario óptimo para las MCT es:
 1. Registrar la mercadería nueva,
 2. Agrupar la mercadería por características,
 3. Escoger prendas atractivas para exhibir.

Proceso de venta

- Este proceso es donde más singularidad tienen las MCT, ya que existen tres actividades que realizan todas las empresas (ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes, atender los requerimientos de los clientes y empaquetar o enfundar el producto); por lo cual se tomó en cuenta las que no tienen tanta relación, solo un poco más de la cuarta parte de las empresas realizan publicidad de sus prendas en las redes sociales; la tercera parte de las empresas ofrecen promociones de modelos pasados o nuevos; y un poco más de la mitad si tienen la capacidad de poder mostrar cualquier tipo de prenda y talla que pidan los clientes.
- Las empresas que presentan irregularidades son las que no cumplen con las actividades mencionadas en el punto anterior: publicar prendas en redes sociales, realizar promociones y mostrar distintos modelos a los clientes.
- Tomando en cuenta los puntos anteriores, el proceso de venta óptimo para las MCT es:
 1. Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes,
 2. Publicar prendas en redes sociales,
 3. Realizar promociones de modelos pasados/nuevos
 4. Atender los requerimientos de los clientes
 5. Enseñar distintos modelos a los clientes
 6. Empacar o enfundar el producto.

3.1.9.2 Estructura del Manual

Los resultados analizados e interpretados de las entrevistas, junto con las teorías ubicadas en el Capítulo II Desarrollo del Proyecto, permitió establecer la forma en la que debe estar estructurado el Manual de Procesos Operativos, como se observa en la tabla 11.

Tabla 6. Estructura del Manual de Procesos Operativos para MCT

Elementos	Descripción
Carátula	Información relevante, título (Manual de procesos operativos para microempresas comercializadoras de textiles), logotipo, autores (Alexis Dota y Julissa Encalada), fecha (dd/mm/aaaa)
Índice	Se ubica como está estructurado el manual: Introducción, objetivos, procesos y procedimientos (Compra de mercadería, Control de Inventario y Venta de mercadería), definiciones de palabras técnicas y las referencias.
Introducción	Explicación de la información que se presenta dentro del manual y los procesos.
Objetivos del manual	Se agrega el objetivo general.
Proceso de compra	Se divide en: objetivo, alcance, responsable (propietario), flujograma y desarrollo. Las actividades se agregan tomando como referencia de la matriz de relación, estas son: <ol style="list-style-type: none">1. Identificar qué tipo de prendas se necesitan,2. Esperar a las distribuidoras que lleguen al local,3. Comparar los precios con otros distribuidores,4. Revisar el estado de la mercadería,5. Devolver la que está en mal estado,6. Adquirir la mercadería.

Proceso de control de inventario	<p>Se divide en: objetivo, alcance, responsables (propietario y colaborador), flujograma y desarrollo. Las actividades se agregan tomando como referencia de la matriz de relación, estas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la mercadería nueva, 2. Agrupar la mercadería por características, 3. Escoger prendas atractivas para exhibir.
Proceso de venta	<p>Se divide en: objetivo, alcance, responsables (propietario y colaborador), flujograma y desarrollo. Las actividades se agregan tomando como referencia de la matriz de relación, estas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes, 2. Publicar prendas en redes sociales, 3. Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos 4. Atender los requerimientos de los clientes 5. Enseñar distintos modelos a los clientes 6. Empacar o enfundar el producto.
Flujograma de todos los procesos	<p>Se agrega un flujograma que une los tres procesos operativos (compra, control de inventario y venta).</p>
Definiciones	<p>Se agrega el significado de palabras técnicas como (proceso, procedimiento, flujograma, etc.)</p>
Referencias	<p>Fuentes secundarias que se utilizaron para estructurar el manual</p>

Nota. Fuente: Elaborado por Autores

Interpretación: La tabla 11 muestra al lado izquierdo los elementos que constituyen la estructura del MPO, cada uno estos se describen para que se ubique la información de forma correcta.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de Resultados (más relevantes)

Las MCT en su mayoría tienen tres procesos operativos, estos son:

- **Compra:** La persona encargada de este proceso en todas las MCT es el propietario, debe realizar actividades como: Identificar qué tipo de prendas se necesitan, Esperar a las distribuidoras que lleguen al local, Comparar los precios con otros distribuidores, Revisar el estado de la mercadería, Devolver la que está en mal estado y Adquirir la mercadería; el documento que se genera más es la factura electrónica.
- **Control de Inventario:** Las personas que están a cargo de este proceso son el propietario y los empleados, las actividades que se deben realizar son: Registrar la mercadería nueva, Agrupar la mercadería por características y Escoger prendas atractivas para exhibir; gran parte de las empresas el documento que utilizar para este proceso es un cuaderno de registros.
- **Ventas:** El propietario y empleados se encargan de llevar a cabo las distintas actividades, estas son: Ubicar diferentes prendas a la vista de los clientes, Publicar prendas en redes sociales, Realizar promociones de modelos antiguos/nuevos, Atender los requerimientos de los clientes, Enseñar distintos modelos a los clientes y Empacar o enfundar el producto; el documento que más se genera durante el proceso es la factura electrónica.

4.2. Contrastación Teórica de Resultados

De acuerdo con Cantero et al. (2021) las empresas comercializadoras cuentan con procesos operativos los cuales se relacionan directamente con la adquisición de mercadería, el almacenaje y la entrega de productos; Para García y San Andrés (2021) también mencionan que uno de los procesos que tienen las comercializadoras para llevar el control de sus productos es a través de inventarios; los autores mencionados tienen relación con los resultados de la investigación porque dentro de las microempresas comercializadora de textiles se pueden encontrar los procesos de: compra, control de inventario y ventas.

De acuerdo a Moyolema y Mancheno (2022) las actividades que se realizan en el proceso de compra comienzan por identificar las necesidades insatisfechas de la población, para

saber la característica del producto que se busca, se analizan los productos existentes en el mercado y se examinan las mejores prendas y que generen satisfacción al consumidor; si existe una relación con los resultados de la investigación debido a que las actividades son parecidas y buscan el mismo fin que es adquirir mercadería de calidad, la cual genera satisfacción al cliente.

Tomando como referencia a Vasconez et al. (2020) el control de inventarios permite registrar adecuadamente la existencia de los productos, además de poder visualizar los costos de los bienes que se tiene, para luego poder venderlos. Los resultados de la investigación se asemejan con el registro de la mercadería, pero no existe semejanza con las demás actividades del proceso de control de inventario, las cuales son: agrupar mercadería por características y el escoger prendas para exhibir, por tal motivo no existe relación con la investigación.

Para Falconi y Peña (2020) el proceso de ventas comienza desde el momento que se atiende las inquietudes de los clientes, luego se recepta el pedido, y ya listo se empaqueta y entrega al consumidor. Existe relación con los resultados debido a que se han encontrado varias similitudes en el proceso de venta, por ejemplo: atender los requerimientos de los clientes, enseñar distintos modelos y empaquetar o enfundar el producto para entregarlo.

4.3.Propuesta Integradora

4.3.1. Descripción de la propuesta

Para la problemática del proyecto integrador, que es: ¿Cómo pueden las microempresas comercializadoras de textiles organizar sus procesos operativos para optimizar sus actividades?; se propone una solución, la cual se encuentra en el objetivo general de la investigación, que es proponer un manual de procesos operativos para microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas, provincia de El Oro.

Pueden las microempresas comercializadoras de textiles organizar sus áreas operativas, realizando de manera eficiente las actividades que se desea efectuar dentro de los procesos de compras, control de inventario y de venta; pero es posible tener mayor manejo de los distintos procedimientos con la implementación de un manual de procesos operativos dirigido a las microempresas comercializadoras de textiles, ocasionando la optimización de recursos, ya que se identificará la secuencia de actividades que se deben seguir y qué tipo de personal se requiere para cada tarea.

4.3.2. *Objetivos de la Propuesta*

Para el cumplimiento del objetivo general se apoyó en el desarrollo de los específicos, los cuales son:

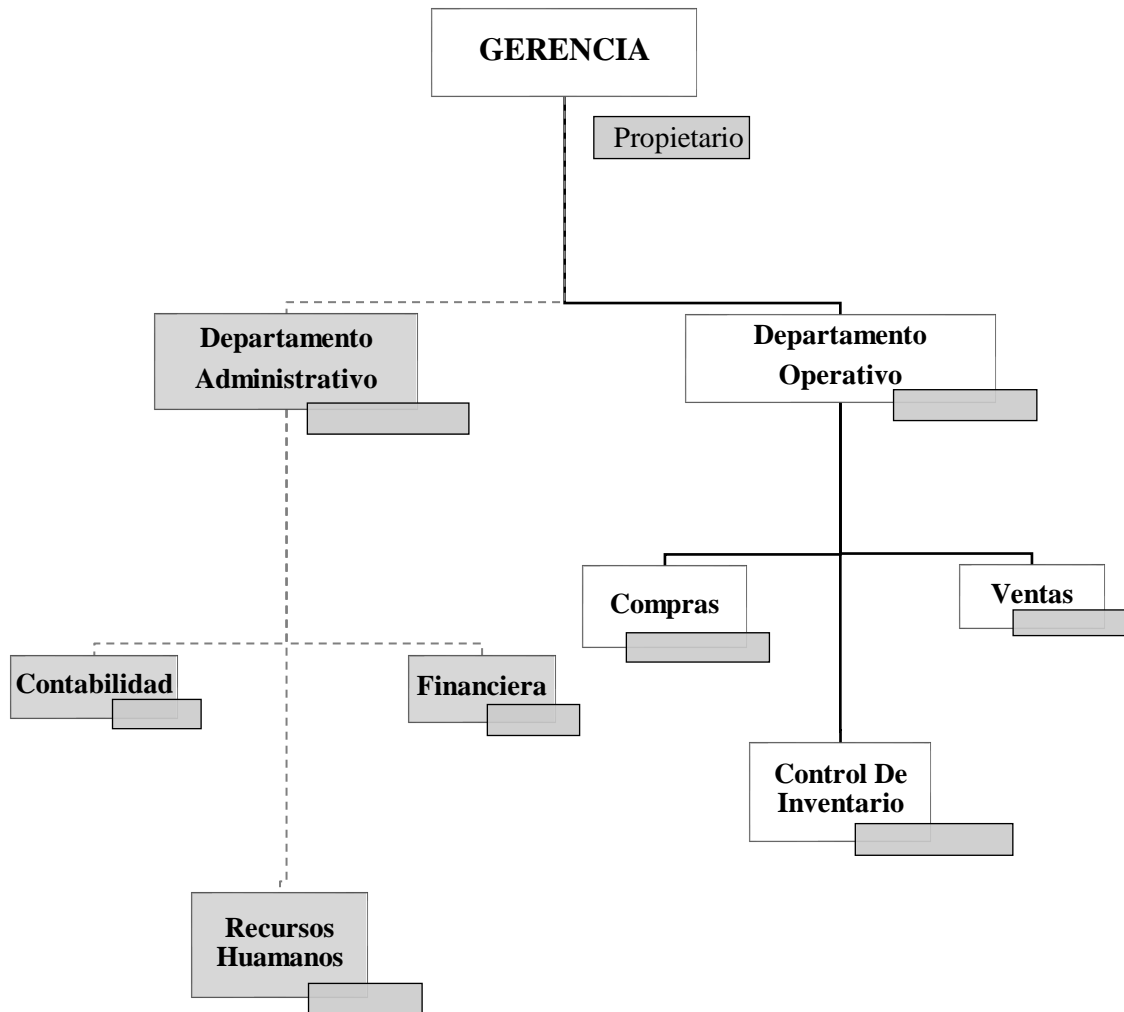
- ***Identificar los procesos operativos de distintas microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas:*** Se cumplió con el objetivo mediante las entrevistas aplicadas a los propietarios de las MCT, toda la información recaudada se analizó e interpretó, con lo cual se pudo identificar que algunas de estas empresas cuentan con dos procesos (compra y venta) y la mayoría disponen de tres procesos (compra, control de inventario y venta), además se identificaron irregularidades, el tipo de documentos que utilizan para el control de los procesos y las personas responsables de llevar a cabo las distintas actividades.
- ***Analizar los procesos operativos de las microempresas para la clasificación de actividades que generen valor agregado:*** Para el segundo objetivo específico se analizaron los diferentes procesos operativos que tiene cada empresa, por medio de una matriz de donde se relacionan actividades e irregularidades, esta relación permitió reconocer cuando se producen un mayor número de inconvenientes en cada proceso; una vez interpretada la matriz se definieron cuáles son las actividades que deben formar parte del manual para que las irregularidades sean mínimas.
- ***Estructurar el manual de procesos operativos para la comprensión de actividades en distintas áreas:*** Este objetivo se cumplió en la tabla 11, que muestra de manera detallada cómo se estructura el manual de procesos operativos; esta se llevó a cabo tomando como referencia los datos analizados e interpretados de las entrevistas dirigidas a las MCT, la matriz de relación y la teoría del Capítulo II.

El Objetivo general, el cual es: Proponer un manual de procesos operativos para microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas, provincia de El Oro, se cumplió mediante los tres objetivos específicos mencionados anteriormente, los cuales permitieron llevar a cabo el MPO, donde se encuentran los procesos de compra, control de inventario y ventas, cada uno con su flujograma y personal responsable, también se agregó el documento Kardex que permite tener un mejor control de la mercadería y definiciones de palabras técnicas.

4.3.3. Componentes estructurales

Las microempresas comercializadoras de textiles, en su gran parte no disponen de una estructura organizacional, pero se propone un organigrama basado en los diferentes procesos que contienen cada una de ellas.

Figura 20. Estructura de microempresas comercializadoras de textiles

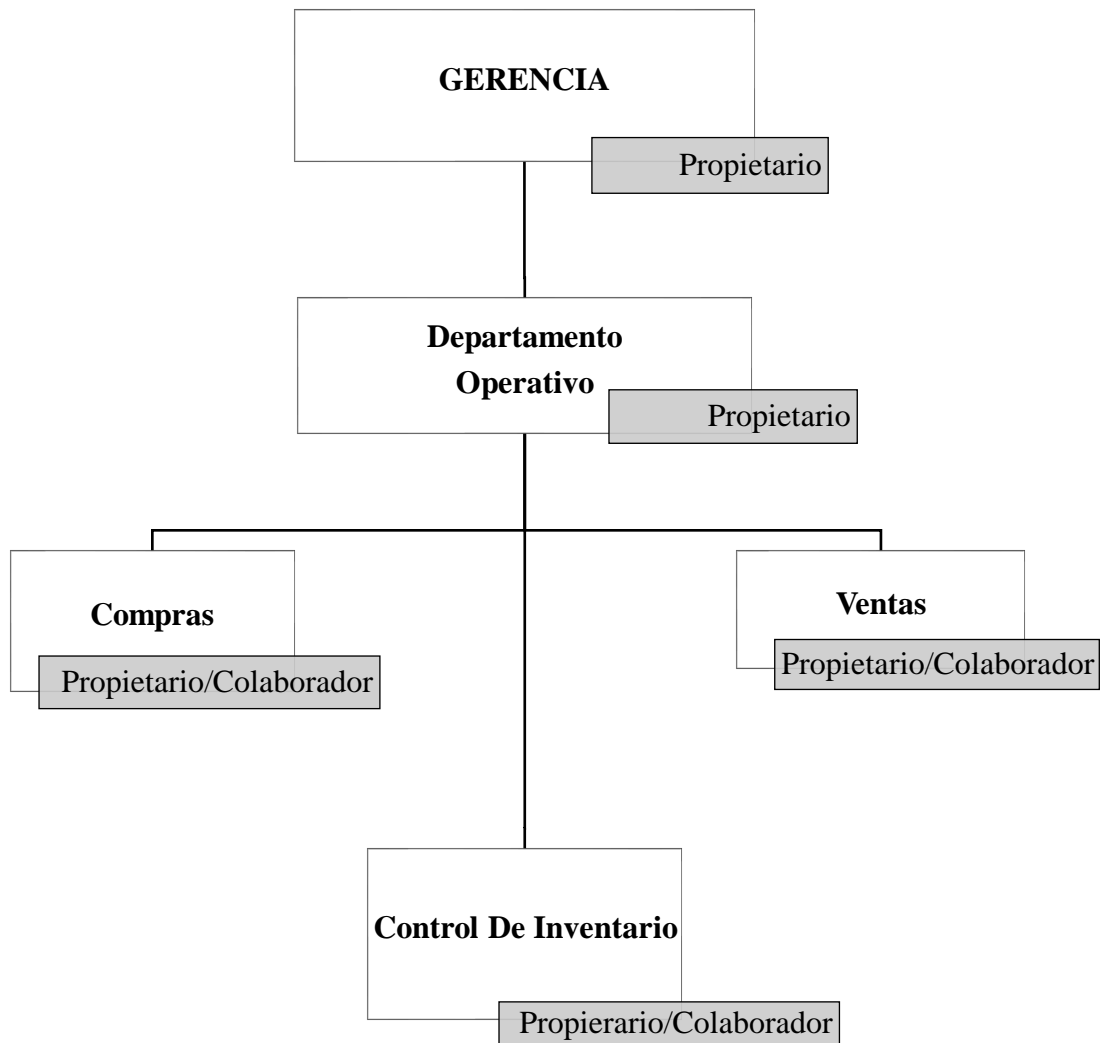


Nota. Fuente: Elaborado por Autores

En la figura 20 se puede apreciar el organigrama en el que se dividen los departamentos administrativos y los operativos, junto con los procesos que posee cada uno.

Se presenta un organigrama en el que solo se evidencian los procesos operativos, debido a que en la presente investigación el enfoque fue exclusivamente hacia aquellos.

Figura 21. Estructura de las áreas operativas



Nota. Fuente: Elaborado por Autores

En la figura 21 se aprecia que el propietario es el gerente del departamento operativo, los procesos que se encuentran dentro son:

- Compras: Se refiere a la adquisición de mercadería.
- Control de inventario: Organizar y llevar un control de las existencias.
- Ventas: Ofrecer productos que generen interés a los consumidores y de esta manera obtener ingresos.

Cada proceso posee actividades que pueden ser realizadas por los mismos propietarios, claro que eso dependerá del tamaño de la empresa y la cantidad de actividades que se deban ejecutar, mientras más tareas existan se debe contar con más personal que contribuya al cumplimiento de trabajos en cada proceso.

4.3.4. Fase de implementación

El manual de procesos operativos se crea como una propuesta la cual puede ser implementada por cualquier empresa dedicada al comercio de productos textiles, debido a que los procesos que se mencionan (compras, control de inventario y ventas) son los más comunes dentro de estas organizaciones.

El implementar o descartar el manual desarrollado en el presente proyecto queda a consideración de los propietarios, ya que deben considerar el número de empleados con los que se cuenta y a quienes se les responsabilizará cada tarea.

4.3.5. Recursos logísticos

Los recursos logísticos utilizados en el proyecto son:

- Los medios materiales son aquellos que dispone la empresa para almacenar la mercadería que posteriormente ofrece a los clientes modelos actuales y promociones, dentro de un ambiente cálido y llamativo, donde se asegure las ventas.
- Recurso humano, es decir personal idóneo para realizar las actividades que conforman los procesos (compra, control de inventario y ventas) de manera eficiente, que se deben llevar a cabo en la empresa.
- También el medio tecnológico el cual se pueden usar las redes sociales para publicar diferentes modelos que llegan a la tienda y así hacer conocer más el negocio para tener mayores ventas.

4.3.6. Apartado para el manual de procesos operativo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
DE MACHALA**

**MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
PARA MICROEMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE TEXTILES**

Autores:

Alexis Javier Dota Ortega

Julissa Mercedes Encalada Vecerra

Septiembre de 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	59
OBJETIVO DEL MANUAL	61
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	61
PROCESO DE COMPRA	61
Objetivo	61
Alcance.....	61
Responsable (s).....	61
Flujograma.....	62
Matriz de actividades, responsable y documentación	63
PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO.....	64
Objetivo	64
Alcance.....	64
Responsables (s)	64
Flujograma.....	65
Matriz de actividades, responsable y documentación	66
PROCESO DE VENTA	67
Objetivo	67
Alcance.....	67
Responsables (s)	67
Flujograma.....	68
Matriz de actividades, responsable y documentación	69
DOCUMENTO PARA EL CONTROL DE MERCADERÍA	71
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS TÉCNICOS.....	72

INTRODUCCIÓN

La creación de un Manuales de Procesos Operativos para Microempresas Comercializadoras de Textiles surge como una herramienta la cual contribuye a mejorar el control de procedimientos y actividades de forma óptima. Este instrumento permite establecer quién debe llevar a cabo las distintas tareas en las áreas de: compras, control de inventario y ventas; además de identificar cual es la secuencia de procedimientos de cada proceso.

Cabe recalcar que el presente documento es una propuesta dirigida a las microempresas comercializadoras de textiles de forma general, por lo cual, es necesario analizar si este formato se adapta a las necesidades o estructura de su organización, para aplicarlo o realizar los cambios que se requieran.

La manera en la que se encuentra dividido el documento es la siguiente; introducción; los objetivos del manual; los procesos y procedimientos; siendo este punto el que tienen un mayor nivel de relevancia debido a que se indica cual es el objetivo proceso, donde inicia y termina, personas responsables, flujograma y desarrollo; luego se agregó un flujograma que une los tres procesos mencionados anteriormente, para dejar al final definiciones de palabras técnicas y referencias.

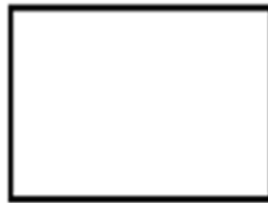
En lo que respecta al flujograma, puede resultar complejo interpretar los símbolos, por lo cual se agregó una figura que nombra y define cada una de ellas. La simbología que se utilizó dentro del manual es la del Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (ANSI), es una bastante efectiva para mostrar el flujo de la información; por lo que se usó para la representación gráfica de los procesos operativos.

Simbología ANSI



Inicio/Fin

Se ubica al inicio o final de un diagrama de flujo



Actividad

Representa una actividad relativas a un procedimiento



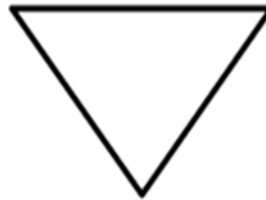
Documento

Documento que entra, se utilice o sale del proceso



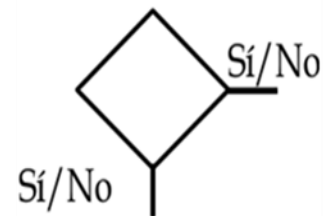
Datos

Ingreso o salida de datos



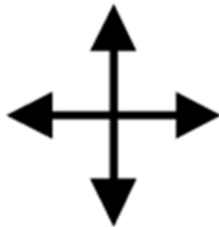
Archivar

Agregar información o documentos en un archivo



Decisión

Representa varias alternativas



Líneas de flujo

Indica el flujo de la información



Conector

Enlaza dos pasos no consecutivos



Conector de página

Continuidad del diagrama en otra página

OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar una herramienta que sirva como guía de los procesos operativos que se llevan a cabo en las microempresas comercializadoras de textiles buscando la optimización de actividades.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE COMPRA

- **Objetivo**

Desarrollar la adquisición de productos acorde a las necesidades de la empresa, mediante el análisis de diferentes proveedores en el mercado, buscando la obtención de mercadería de excelente calidad a precios accesibles.

- **Alcance**

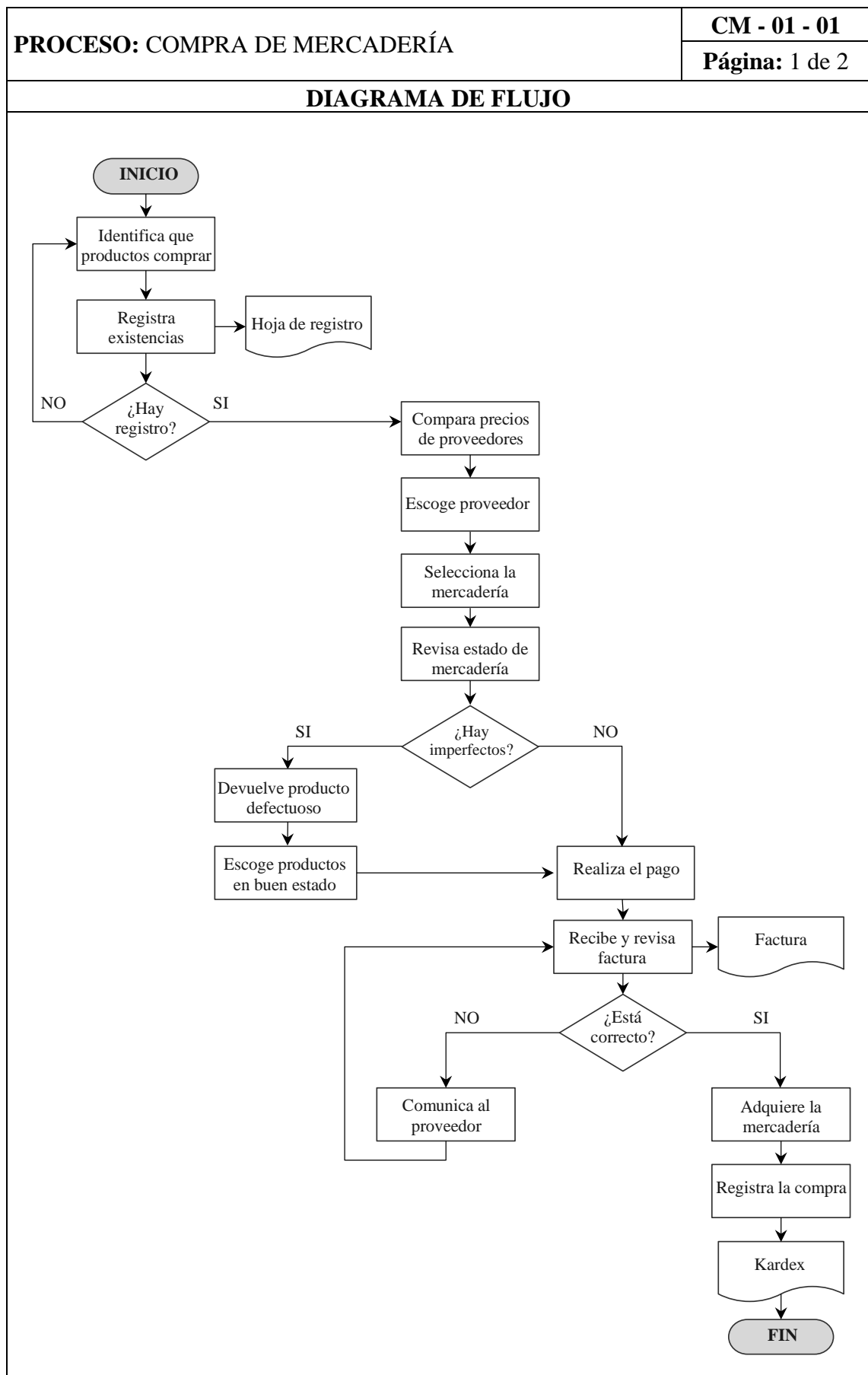
El proceso comienza desde el momento en el que se identifica qué tipo de productos se necesita comprar, hasta cuando se adquiere la mercadería y se realiza el registro de compra en el Kardex.

- **Responsable (s)**

Las personas responsables de llevar a cabo este proceso dependen del nivel de complejidad o importancia, tomando en consideración lo mencionado pueden ser: el propietario o colaboradores.

La cantidad de colaboradores dependerá del tamaño de la empresa y el número de actividades.

• **Flujograma**



- **Matriz de actividades, responsable y documentación**

Proceso: Compra de Mercadería		CM - 01 - 02	
		Página: 2 de 2	
Paso	Actividad	Responsable	Documento
A	Identificar que productos comprar	Propietario	
B	Registrar existencias	Propietario	Hoja de registro
C	Comparar precios de proveedores	Propietario	
D	Escoger proveedor	Propietario	
E	Seleccionar la mercadería	Propietario	
F	Revisar estado de la mercadería	Colaborador	
G	Devolver productos defectuosos	Propietario	
H	Escoger productos en buen estado	Propietario	
I	Realizar el pago	Propietario	
J	Recibir y revisar factura	Propietario	Factura
K	Comunicar al proveedor algún error de facturación	Colaborador	
L	Adquiere la mercadería	Propietario	
M	Registrar la compra	Propietario	Kardex

PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO

- **Objetivo**

Realizar el registro de la mercadería que adquiere la empresa, mediante el uso adecuado de documentos que muestren los ingresos y egresos de productos, para el conocimiento de las prendas que se dispone y las características que poseen.

- **Alcance**

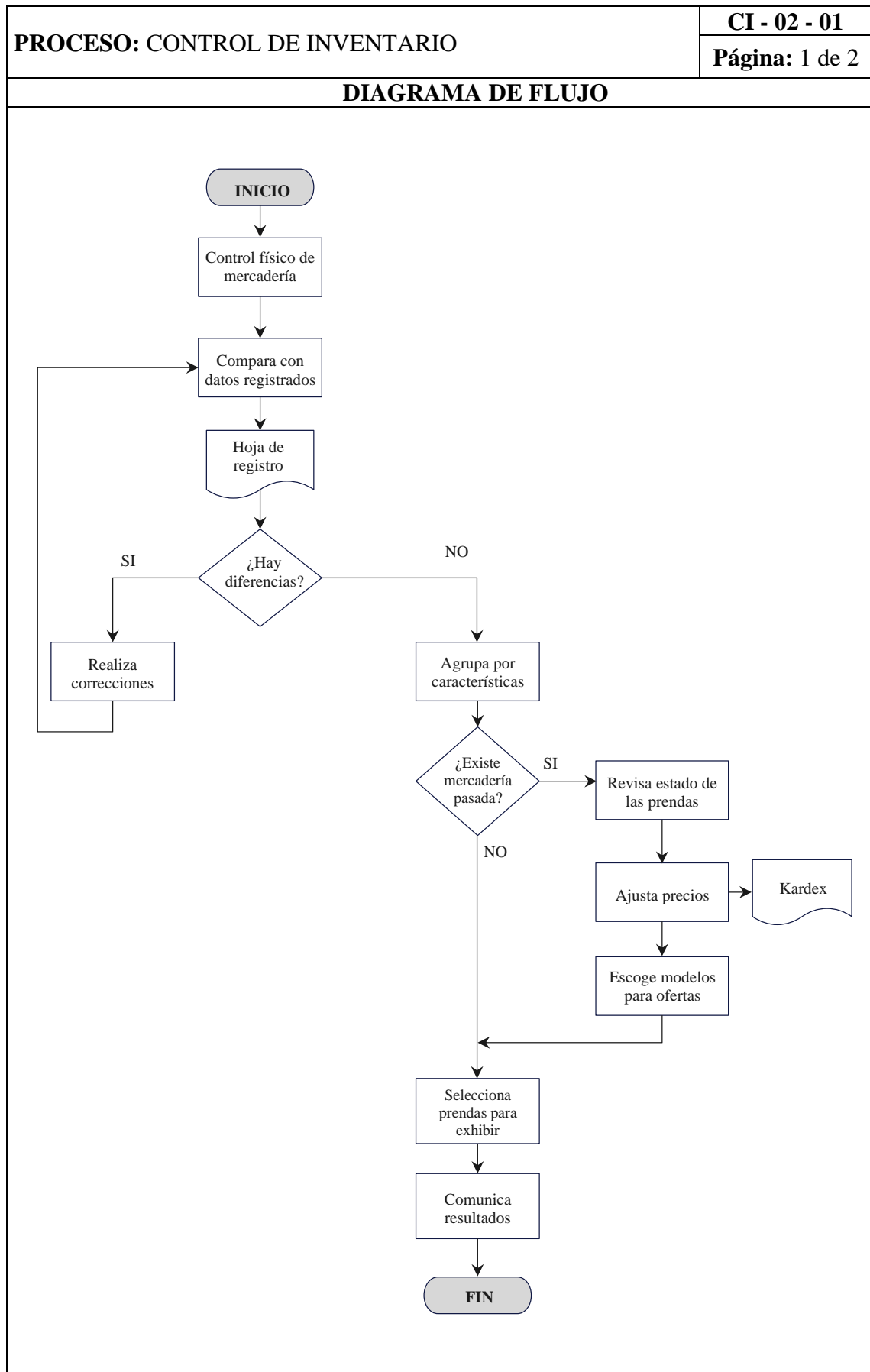
El proceso comienza desde el control físico que se realiza a la mercadería y se compara con los registros de compra, hasta cuando se selecciona las prendas que se exhibirán y se comunica al propietario.

- **Responsables (s)**

Las personas responsables de llevar a cabo este proceso dependen del nivel de complejidad o importancia, tomando en consideración lo mencionado pueden ser: el propietario o colaboradores.

La cantidad de colaboradores dependerá del tamaño de la empresa y el número de actividades.

• **Flujograma**



• **Matriz de actividades, responsable y documentación**

Proceso: Control de inventario		CI - 02 - 02	
		Página: 2 de 2	
Paso	Actividad	Responsable	Documento
A	Control físico de mercadería	Colaborador	
B	Comparar datos registrados	Colaborador	Hoja de registro
C	Realizar correcciones de deficiencias	Colaborador	
D	Agrupar por características	Colaborador	
E	Revisar el estado de las prendas pasadas	Colaborador	
F	Ajustar precios de prendas pasadas	Propietario	Kardex
G	Escoger modelos pasados para realizar ofertas	Propietario	
H	Seleccionar prendas para exhibir	Propietario	
I	Comunicar resultados	Colaborador	

PROCESO DE VENTA

- **Objetivo**

Ofrecer productos textiles que generen interés a los clientes, a través de publicaciones en redes sociales y promociones llamativas, con la finalidad del aumento de ingresos por ventas.

- **Alcance**

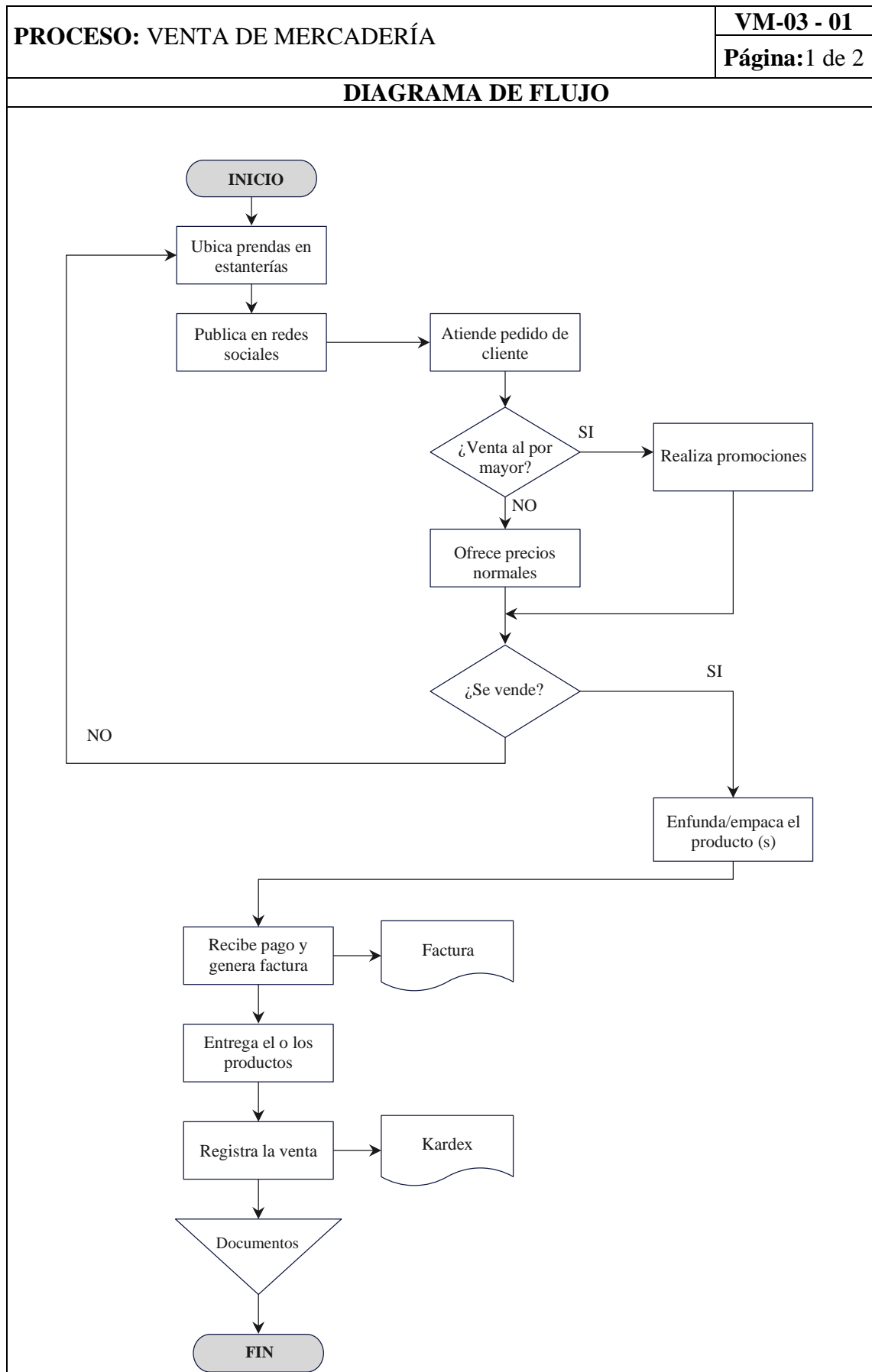
El proceso comienza desde el momento en el que se ubica diferentes prendas en las estanterías y en las redes sociales, termina cuando se registra la venta en el documento Kardex y se archiva toda la documentación generada.

- **Responsables (s)**

Las personas responsables de llevar a cabo este proceso dependen del nivel de complejidad o importancia, tomando en consideración lo mencionado pueden ser: el propietario o colaboradores.

La cantidad de colaboradores dependerá del tamaño de la empresa y el número de actividades.

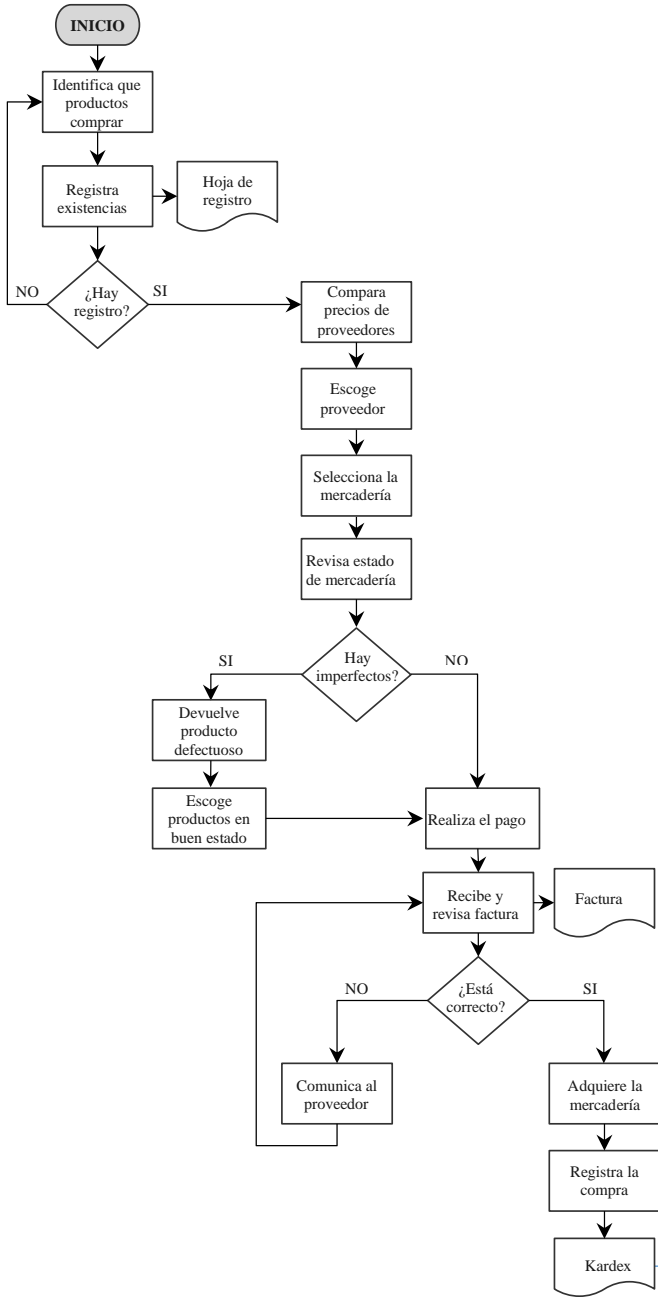
• Flujograma



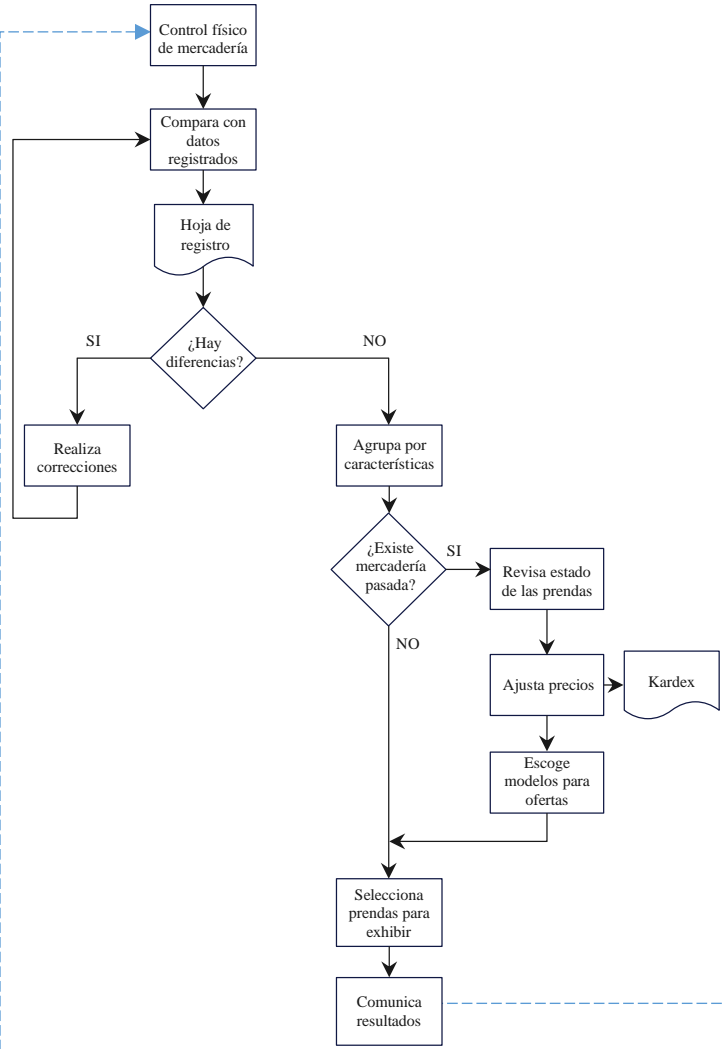
• **Matriz de actividades, responsable y documentación**

Proceso: Venta de mercadería		PR - 03 - 02	
		Página: 2 de 2	
Paso	Actividad	Responsable	Documento
A	Ubicar prendas en estanterías	Colaborador	
B	Publicar en redes sociales	Propietario	
C	Atender pedido de los clientes	Colaborador	
D	Realizar promociones a ventas al por mayor	Propietario	
E	Ofrecer precios normales	Colaborador	
F	Enfundar/empacar el producto (s)	Colaborador	
G	Recibir pago y generar factura	Propietario	Factura
H	Entregar el o los productos	Colaborador	
I	Registrar la venta	Propietario	Kardex
J	Archivar documentación generada	Propietario	

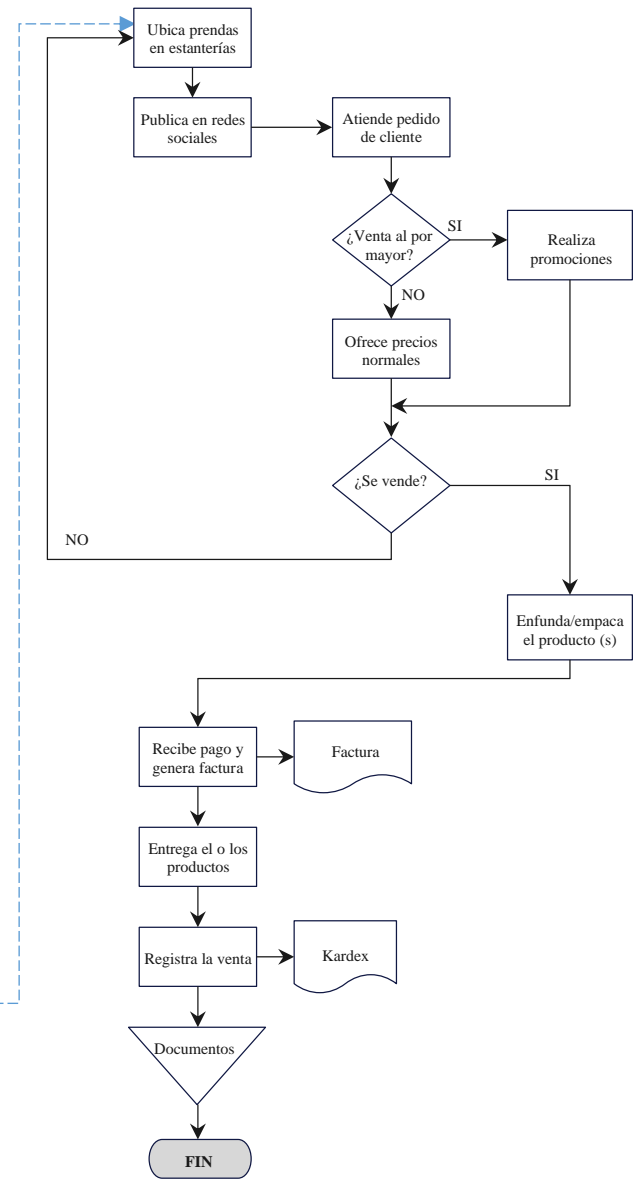
PROCESO DE COMPRA



PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO



PROCESO DE VENTA



DOCUMENTO PARA EL CONTROL DE MERCADERÍA

KARDEX – 001

Se sugiere el uso del Kardex porque es un documento en el cual se registran los ingresos, egresos y saldos de mercadería, esta herramienta es bastante útil porque aporta información como: el precio unitario, fechas de transacciones, tipo de documentación y la cantidad de productos que se posee; lo que ayuda identificar cuándo se debe pedir nuevos productos a los proveedores.

FECHA	FACTURA	DESCRIPCION	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
			CANT	PU	PT	CANT	PU	PT	CANT	PU	PT
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -
					\$ -		\$ -	\$ -	-	\$ -	\$ -

Descripción de partes del documento Kardex

Fecha: Detalla el día, mes y año en el que se realizó la transacción.

Factura: Se agrega el número de factura.

Descripción: Se especifica qué tipo de transacción se llevó a cabo, por ejemplo: compra, venta, devolución en compra, devolución en venta, etc.

Entradas: Apartado en el que se ubican todos los ingresos de mercadería, se divide en:

- **Cantidad (CANT):** Número de unidades que se adquieren.
- **Precio unitario (PU):** Es el valor que se pagó por cada unidad.
- **Precio total (PT):** Es la multiplicación del número de unidades y valor de cada unidad.

Salidas: Apartado en el que se muestra todos los egresos de mercadería, se divide en:

- **Cantidad (CANT):** Número de unidades que salen del inventario.
- **Precio unitario (PU):** Es el valor que tiene cada unidad que sale.
- **Precio total (PT):** Es la multiplicación de las unidades que salen y valor unitario.

Saldo: Muestra el total de unidades que se posee, además que indica el valor en el que sale cada unidad, se divide en:

- **Cantidad (CANT):** Son todos los productos que se posee en el inventario con las mismas características.
- **Precio unitario (PU):** Muestra el valor en el que saldrá cada unidad.
- **Precio total (PT):** Es la multiplicación de todas las unidades que se posee y el precio unitario.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS TÉCNICOS

Proceso: Conjunto de procedimientos secuenciales que permiten cumplir una tarea de manera eficiente.

Procedimiento: Detalla paso a paso cada una de las actividades que se deben realizar.

Flujograma: Herramienta que utiliza símbolos para explicar visualmente la secuencia de las actividades.

Egresos: Se refiere a la salida de bienes o dinero que una empresa o persona realiza.

Registrar: Implica anotar la cantidad, descripción, valor y fecha de ingreso o salida de cada artículo.

Transacción: Se refiere a un intercambio o movimiento de bienes, servicios o dinero entre dos o más partes.

Archivar: Es el acto de organizar y guardar documentos, registros o información de manera sistemática y ordenada.

Matriz: Se refiere a una estructura de datos bidimensional compuesta por filas y columnas, se organiza y almacena la información de manera estructurada, facilitando la manipulación y análisis de los datos.

Optimización: Es mejorar o maximizar la eficiencia, rendimiento o utilidad de procesos, sistemas y recursos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
-----------------	----------------	----------------

4.4. Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental

Dimensión Técnica

El aspecto técnico para el desarrollo del manual de procesos operativos se localiza en la información que se empleó, la cual está basada en las ciencias, porque a pesar de ser el manual elaborado a base de un estudio, fue necesario el uso de fuentes bibliográficas, las cuales aclararon conocimientos relevantes acerca de procesos, estructuras, flujogramas, entre otros.

Dimensión Económica

En esta dimensión se debe considerar los costos que conlleve obtener el manual de procesos operativos, los cuales dependen de la cantidad de impresiones que se realicen del documento, pero el costo total es mínimo, debido a que el documento cuenta con pocas páginas.

Dimensión Social

Lo que respecta a lo social, el implementar el manual genera beneficios a los propietarios y colaboradores dentro de las MCT, ya que estos pueden identificar de manera sencilla qué actividades se deben llevar a cabo para que los procesos sean realizados de forma eficiente y se logren optimizar los recursos.

Dimensión Ambiental

No se producirán ningún tipo de daño en el ambiente, de esta manera tampoco se generará ningún impacto negativo en el planeta, debido a que la propuesta es un manual de procesos operativos para las microempresas que se dedican al comercio de textiles, lo único que debe realizar cada empresa es la impresión del documento, actividad que no genera algún tipo de contaminación y si la genera es mínima.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se concluye, que se identificaron los procesos operativos mediante la interpretación de tablas y figuras creadas en base a la información recaudada en las entrevistas dirigidas a los propietarios de las MCT, donde se obtuvo como resultado que los principales procesos son el de compra, control de inventario y venta; al analizar de manera individual los elementos que constituye cada proceso también se pudo identificar que los documentos que se emplean para el control de mercadería son ineficientes, los propietarios son los únicos que realizan el proceso de compra, pero en los demás si intervienen los colaboradores.

El análisis de los procesos operativos se realizó mediante la matriz de relación, donde se agregaron las actividades e irregularidades de cada una de las empresas, luego se interpretó por qué se producen los inconvenientes, esto ayudó a identificar qué tareas se deben realizar en el proceso compra, control de inventario y venta.

Los análisis e interpretaciones realizadas con la información de las entrevistas, junto con los resultados obtenidos de la matriz de relación de los procesos operativos, permitió desarrollar la estructura del MPO en la cual se especifican los elementos que la compone (carátula; índice; introducción; objetivos del manual; proceso de compra, control de inventario y venta; los flujogramas; definiciones y referencias) y la descripción de cada uno de estos.

En definitiva, los resultados obtenidos permitieron cumplir con el objetivo de la investigación, el cual es proponer un manual de procesos operativos para las microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas, este es un instrumento para que las empresas dedicadas a la actividad de comercialización de textiles puedan organizar sus tareas, además que facilite a cada miembro de la organización reconocer las actividades dentro de cada proceso, logrando optimizar los recursos de compra, control de inventario y venta.

5.2 Recomendaciones

- Dado lo expuesto, se recomienda que los propietarios de las microempresas comercializadoras de textiles implementen la documentación correcta para el control de mercadería en cada proceso operativo y comunicar cómo se deben utilizar los documentos a cada miembro que labore en la organización.
- Se recomienda a las microempresas comercializadoras de textiles que poseen varios problemas en la parte operativa, hacer uso de las actividades mencionadas en los resultados, ya que estas permiten reducir las irregularidades y optimizar los recursos.
- Otra recomendación es crear manuales de procesos con un enfoque diferente, ya sea administrativo o de apoyo, porque en una organización son indispensables para su correcto funcionamiento, este tipo de guías son de gran relevancia para las microempresas, ya que les ayuda a organizar de forma adecuada los procedimientos de cada área.
- Se recomienda la implementación de la propuesta “Manual de Procesos Operativos para Microempresas Comercializadoras de Textiles” a todas las organizaciones que realicen o deseen ejecutar actividades apegadas a este tipo de negocio, ya que es una herramienta la cual muestra los procesos junto con los elementos esenciales en la parte operativa, por lo que se conseguirá la optimización de actividades.

5.3 Referencias

- Álvarez, M. (2020). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama Editorial.
<http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/3064/Manual%20para%20elaborar%20manuales%20d%20-%20Martin%20G.%20Alvarez%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andocilla, S. (2020). *La productividad y la rentabilidad financiera en el sector textil de la provincia de Tungurahua [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]*.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32034/1/T4909ig.pdf>
- Andrade, X., y Mendoza, M. (2022). Gestión de procesos soportados por sistemas de información. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4(1), 22-32.
<https://doi.org/https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/25>
- Aramburu, N. (2013). *Organización de empresas*. Repositorio de la UTMACH: Publicaciones de la Universidad de Deusto. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/34010/>
- Arias, J., y Mitsuo, C. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica una aproximación para los estudios de posgrado [Informe Final de Tesis, Universidad Internacional del Ecuador]*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Asamblea Nacional. (2010, 22 de diciembre). *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES*. Ecuador: Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. <https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf>
- Asamblea Nacional. (20 de diciembre, 2018). *REGLAMENTO DE INVERSIONES DEL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION*. LEXIS FINDER.
<https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Literal-3.-Reglamento-del-Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-COPCI.pdf>
- Benítez, L., Valenzuela, C., Bonin, E., y Solórzano, E. (2022). PROTOTIPO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE PÓLIZAS Y SUPLEMENTOS DE MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. ECUADOR. *Prohominum*, 3(2), 123-146.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0069>
- Burbano, G., y Alvarez, V. (2021). Requisitos para la implementación de la gestión por procesos en el sector de transportación urbana en Portoviejo. *Revista 593 Digital*

- Publisher CEIT*, 6(5), 322-332.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.711>
- Cáceres, N., y Haro, Y. (2022). Plan de diseño organizacional para la eficiencia laboral de la microempresa “El buen pan” panadería y pastelería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 971-993.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1555
- Calderón Umaña, S., y Ortega Vindas, J. (2009). *Repositorio UDGVirtual*. Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo:
http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3690/1/Gu%c3%ada_para_elaboraci%c3%b3n_diagramas_flujo.pdf
- Calderón, D., y Granja, G. (2021). La gestión de procesos en los proyectos de inversión y su relación con la planificación estratégica en el sector eléctrico ecuatoriano. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8, 1-19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.80.636>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., y Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín - Revista Científica Trimestral*, 27(2).
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1265/1352>
- Carvajal, E., Auerbach, P., Vivanco, F., y Guerrero, R. (2006). *La Microempresa en Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo*. Banco Interamericano de Desarrollo en Ecuador. <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LP-092.pdf>
- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Repositorio de la UTMACH: IC Editorial.
- Collier, D. (2016). *Administración de operaciones*. Cengage Learning. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/93241>
- Cuadra, V., y Granja, J. (2021). Estrategias de marketing para microempresas comercializadoras de productos autoadhesivos, caso pyme Maplas. *AlfaPublicaciones*, 3(4), 55-67.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v3i4.111>
- De Juan, D. (2005). *Comercialización y Retailing Distribucion Comercial Aplicada*. Repositorio de la UTMACH: Pearson Educación.
- Dini, M., y Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. CEPAL.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Falconi, J., y Peña, M. (2020). *Propuesta de mejora al proceso de comercialización de la empresa comercializadora de textiles mi almacén [Tesis de Maestría; Universidad Politécnica Salesiana]*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19383/1/UPS-CT008856.pdf>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didáctica Y Educación*, 11(3), 62–79.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

- Fernández, G. (2016). *Manual: operaciones auxiliares de almacenaje*. EDITORIAL CEP S.L. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/51080>
- Flores, S., y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Fundación Comité Europeo de Terapeutas Ocupacionales. (2014). *31 Textiles Técnicos*. Documentos COTEC sobre oportunidades Tecnológicas. <https://infolibros.org/pdfview/14597-textiles-tecnicos-fundacion-cotec/>
- García, M., y San Andrés, E. (2021). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS. CASO: FERRETERÍA QUIROZ. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*, 5(9), 180-203. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsoct.0118>
- González, E., Ramírez, G., Serdán, K., Morales, C., y Scaffy, J. (2022). Las microempresas como entes generadores de empleo en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 86-95. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1073>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://doi.org/https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Huaqui, B., y González, O. (2019). *Como influyen los procesos operativos en la rentabilidad de una empresa [Tesis de ingeniería; Universidad Tecnológica del Perú]*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3838/Julesly%20Huaqui_Adriana%20Gonzalez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Consultas personalizadas del Directorio de Empresas y Establecimientos 2021*. tableau public: https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.i nec./viz/ConsultaspersonalizadasdelDirectoriodeEmpresasyEstablecimientos2021SI_16722361486880/Dcruce?publish=yes
- Jaen, F., Villanueva, V., y Novillo, E. (2020). Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando 5s en una empresa de mantenimiento. Caso Ecuaclima. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 27-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.207>

- Jaramillo Echeverri, L., y Aguirre García, J. (2021). Asuntos críticos acerca del método en investigación educativa. *Cinta de Moebio* (71), 150-163.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0717-554X2021000200150>
- Juca, C., Narváez, C., Erazo, J., y Luna, K. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 4(3), 19-39.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/110/308
- Lamar, K., Jiménez, A., Sánchez, L., y Mora, N. (2022). Propuesta: optimización logística en un almacén de repuestos. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 19-34.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.969>
- Lema, A., Delgado, E., y Lema, B. (2021). MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A PROVEEDORES DE LA EMPRESA VIKINGO ECUADOR VIECUSA S.A., UBICADA EN EL SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *Prohominum*, 3(2), 222-245.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0073>
- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 8(2), 56-66.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.536>
- Macías, G., y Zambrano, M. (2022). Control de inventario y su efecto en la rentabilidad de Sociedad Civil de Hecho Denominado Grupo Uscocovich, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 256-266.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1110>
- Macias, L., y Vegas, H. (2022). Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 370-385.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1245>
- Manterola, C., Quiroz , G., Salazar, P., y García , N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES*, 30(1), 36-49.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Marín, E. (2020). *MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EL ARCHIVO DE GESTIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA [Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]*.
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/653/Archivo%20gestion.pdf?sequence=1>
- Martínez, A., y Cegarra, J. (2014). *Gestion por procesos de negocios: organización horizontal*. Ecobook - Editorial del Economista. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/114309>
- Mejía, J. (2021). *LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS MICROEMPRESAS DEL RUBRO COMERCIAL TEXTIL GAMARRA DE LIMA METROPOLITANA [Tesis de ingeniería, Universidad Nacional Agraria la Molina]*.

- <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5121/mejia-orellana-juan-carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio del Trabajo. (Junio de 2022). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Montoya, J. (2020). *Gestión ambiental básica orientada a procesos: fundamentos para la mejora del desempeño ambiental en procesos productivos*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/lc/utmachala/titulos/198388/>
- Moreno, P., y Santos, M. (2022). Optimización de procesos de producción en medianas empresas del sector textil. *RECIAMUC*, 6(1), 226-234. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.226-234](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.226-234)
- Morocho, A. (2021). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTERFAZ MÁQUINA-HUMANO EN LA PRODUCCIÓN DE CUBIERTAS METÁLICAS PARA LA EMPRESA NOVACERO S.A. [Tesis de tecnólogo, Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva]*. <http://dspace.istvidanueva.edu.ec/xmlui/handle/123456789/163>
- Moyolema, C., y Mancheno, M. (2022). Medición y evaluación del proceso de compra en las empresas comerciales: escenario covid-19. *Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 9(2), 191 - 203. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2482>
- Ortega, A., y Samaniego, R. (2021). Modelos administrativos y organización de MIPYMES de Machala como estrategia de crecimiento al mediano plazo. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 36-48. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.722>
- Oviedo, A. (2017). *Cómo Iniciar una Empresa Comercializadora*. Edición digital. <https://books.google.com.ec/books?id=dsFTDwAAQBAJ&pg=PT18&dq=comercializadoras&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwip256Vn9n8AhWeSTABHfwAArWQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por proceso y riesgo operacional*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/53618>
- Pardo, L., y Montoya, C. (2020). *Gestión y cooperación de la pequeña y mediana empresa textil: estudio de caso en los clústeres regionales de Bogotá y Antioquia*. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/125875>
- Paredes, Y. (2019). *MEJORAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS EN LA FARMACIA EL DESCUENTO SAN FRANCISCO [Tesis de ingeniería; PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR]*. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17054>
- Prieto, C. (2014). *Emprendimiento Conceptos y plan de negocios*. Repositorio de la UTMACH: PEARSON EDUCACIÓN.

- Proaño, W., y Quimis, H. (2023). GESTIÓN TÉCNICA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE INTERNET VISUALNET. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(12), 45-58. <http://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/311/493>
- Quimis, J., y Quimiz, J. (2018). “*Diseño de manual de procesos operativos para el taller confecciones, ciudad de Manta*” [Tesis de ingeniería, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27327/1/DISE%20C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20PROCESOS%20OPERATIVOS%20PARA%20EL%20TALLER%20DAMI%20CONFECCIONES%20C%20CIUDAD%20DE%20MANTA.pdf>
- Rodríguez, F., y Castro, H. (2022). Descripción de las principales herramientas para el proceso estratégico en una organización. *Revista En-Contexto*, 10(16), 123-150. <https://doi.org/https://doi.org/10.53995/23463279.1152>
- Sánchez Vizcaíno, M. (2023). ATLAS.ti para investigar a partir del texto multimodal. *TEISEL. Tecnologías para la investigación en segundas lenguas*, 2(2), 1-35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/teisel.v2.42158>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2014). *Administración I*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/39474>
- Sánchez, O., Pogo, D., Mora, N., y Romero, W. (2022). Herramientas de gestión para la medición de los procesos administrativos. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 121-131. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2022.2.983>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (17 de 08 de 2015). *Glosario de Términos Más Usuales en la Administración Pública Federal*. Subsecretaría de Egresos. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/574364>
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Skertchly, R., y Murguía, L. (2000). *Microempresa, financiamiento y desarrollo: el caso de México*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/74820?page=16>
- Solórzano, M., y Mendoza, C. (2022). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 158-169. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1102>
- Taboada, E. (2006). *El reto competitivo de las empresas nacionales del sector textil vestido*. Red Análisis Económico. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/7469/>
- Tenorio, J., Tovar, G., y Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(1), 194-210. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109>

- Trelles, M. (2020). *ESTUDIO EXPLORATORIO DE LOS INFLUENCERS COMO HERRAMIENTA DE MARKETING PARA LA DECISIÓN DE COMPRA DE PRODUCTOS DE MAQUILLAJE EN LA CIUDAD DE CHICLAYO-2018* [Tesis de Licenciatura, Univerdad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2758/1/TL_TrellesRicoMaria.pdf
- Van Den Berghe, E. (2005). *Gestión y Gerencia Empresariales: Aplicadas al siglo XXI*. ECOE Ediciones. <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/69126/>
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica un enfoque Latinoamericano* (Segunda ed.). PEARSON.
<https://books.google.com.ec/books?id=u1DFsje4lMcC&pg=PR7&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+teor%C3%ADa+econ%C3%B3mica+un+enfoque+Latinoamericano&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjU2tHtgdr8AhUMTjABHc8GC9IQ6AF6BAgLEAI>
- Vasconez, V., Mayorga, M., Moreno, M., Pazmiño, C., y Arellano, A. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio. *Revista ESPACIOS*, 41(3), 1-5.
<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/8697/a20v41n03p07.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yáñez, M., Orellana, B., y Delgado, R. (2022). Guía NIIF para PYMES emitidas por IASB en microempresas de la Provincia de El Oro. *Revista Científica Cultura, Comunicación Y Desarrollo*, 7(2), 126-133.
<https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/369>
- Zaldivar, D., Valenzuela, C., Gómez, C., y Loja, G. (2021). Manual De Procedimientos Para El Proceso Productivo De La Empresa Hilanderías Unidas S.A. *Prohominum*, 3(2), 11-37.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0065>

5.4 Anexos

Anexo 1. Listado de talleres textiles



TALLERES DE TEXTILES INSPECCIONADOS Y REGISTRADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE HUAQUILLAS (CCH)

APELLIDOS Y NOMBRES	RUC	FECHA DE AFILIACIÓN A LA CCH	DIRECCIÓN DE TALLER	TELÉFONO	MARCAS DE PRODUCCIÓN
Abg. Astudillo Astudillo Milton Ricardo	0702208927001	7-jul.-99	Ciudadela 16 de Julio, calle 16 de julio entre Cañari y García Moreno, a cincuenta metros del motel una noche.	Claro: 0988891922	"AST & CORD SPORT"
ALEJANDRINA TEREZA CHÁVEZ REYES	0962426854001	23-mar.-19	Ciudadela Juan Montalvo, Calle Teniente Cordovez S/N y Portovelo, a una cuadra de la Coop. Azuay	Claro: 0982755093	(A)leandriamía
Alpaz Montenegro Rubiela del Socorro	1001850633001	9-dic.-13	Calle José García s/n José Mendoza, frente a la Cooperativa de Transporte Occidental	Claro: 0997949292 072-995-143	"RUBYS exclusividades"
ARTECORPORA S.A (Representante Legal : Gonzalez Salas Andres Edison)	0992750448001	13-may.-14	Ciudadela Milton Reyes, calle José Mendoza s/n José García frente a la Cooperativa de Transportes Occidental	Claro: 0967056132	"Peritas P"
Balcazar García Lucrecia Freresmi	0702157918001	2-ago.-12	Cda. Unión Lojana, calle 6 de Octubre s/n Juan León Mera a 100 metros de la Escuela Manuel Benalcazar	Claro: 0980141654	"FRESITA L.B"
BERROSPI COTRINA JACOVIT	0952375863001	18-sep.-15	Ciudadela Primero de Mayo, calle Esmeraldas s/n 10 de Agosto a una cuadra del Municipio	Claro: 0981471020	<i>J J Berrospi Textiles Berrospi</i>
Bonilla Pelaez Manuel Jesus	0702690538001	9-dic.-10	Teniente Cordovez y Canal Internacional a lado de Coop. Azuay	0986890177	"ALEBRYAN"
Cabrera Alvarez Norian Ubercia	0701986549001	13-nov.-12	Ciudadela 24 de mayo, calle Costa Rica s/n Benalcazar frente al parque.	0989805042	" D' Norian"
CAMPOVERDE VARGAS WALTER OMAR	0914551072001	27-sep.-12	Ciudadela Simón Bolívar, Av. 10 de Agosto y payana esquina, a una cuadra del parque San Gregorio	Movi: 0998818205 0999280129	"Mundortopedic"
Carmen Josefa Guamán Balcazar	0703616086001	17-jun.-11	Ciudadela 8 de Septiembre, calle Juan José Flores y Benigno Grandá, a doscientos metros de la Escuela Milenium.	0988365185 072-970-357	"Josefina"
Carpio Campoverde Petronila	1716171291001	22-ene.-13	Ciudadela 24 de Mayo, calle Benalcazar y Costa Rica, al frente al parque 24 de Mayo.	0989379702	"Baby Anahi"
CASTAÑEDA GUEVARA ESVIN EDGAR	0960233849001	6-ene.-16	Ciudadela 24 de Mayo, calle Santa Rosa 220 y Machala, frente al Cifa.	Claro: 0985393390	GISKEY"C
CHAVEZ REYES MANUELA FELICITAS	1756443337001	26-sep.-16	Barrio El Cisne, calle Tungurahua s/n Loja a una cuadra del supermercado AKI.	Claro: 0987101667/ 0959689849	Paquirrys
Cordova Cordova Eulidia Margarita	0704382225001	10-feb.-14	Cda. San Francisco, Calle Moreno s/n Olmedo a cincuenta metros de Tienda Paul	072970408	"MARGY Te libera"
CORDOVA FERIA ELIDA IRENE	0703338673001	18-mar.-13	Ciudadela "José Mayón", calle Velasco Ibarra S/N Daniel Álvarez, frente de la Unidad Policial UPC.	Claro: 0994132578 072-999-102	Marzuq Sabe Vestir
CORDOVA QUIROZ HECTOR TORIBIO	0705454460001	20-abr.-17	Ciudadela Juan Montalvo, calle José Mendoza s/n Portovelo y Remigio Geo Gomez, junto a Ferreteria Ruiz.	Claro: 0960215501	LOYCOR MÁS GRÁFICA
DIAZ DIAZ MARIA NORMITA	0703835629001	26-jun.-14	Ciudadela El Bosque, calle Paltas s/n Etza y Banderas, junto a una tienda de abarrotes.	0991023989	MAJOSLI
ESPINOZA ESPINOZA CRISTHIAN DAVID	0703835900001	11-feb.-16	Ciudadela 9 de Octubre, calle Portovelo s/n Teniente Ortiz a doscientos metros del Comedor Carmita.	Claro: 0997384622 Movi: 0979330334	Cristhina Fashion
FLORES RAMIREZ WILMER SALOMON	0703399527001	19-dic.-14	Ciudadela El Pescador, calle 24 de Junio y Huancavilca, detrás del Colegio del Milenio	Claro: 0986003660 Movi: 0984217643	SUAMY para ellas

FLOREZ LLAVE ROLANDO SIMEON	0959476243001	18-may.-15	Ciudad de Huaquillas, Ciudadela El Paraiso, calle 24 de mayo s/n Tungurahua frente a una cancha deportiva	Claro: 0994611385	A CON P Y DENTRO DE LA P CON UNA ESTRELLA AERO POWER
GONZALEZ GONZALEZ YULL MONGOMERY	0702730854001	25-feb.-15	Ciudadela El Bosque, calle Etza s/n Quitus y transversal, a ochenta metros de la casa comunal.	0980432044	Syul comodidad y elegancia
GRANDA CASTILLO JHON ALEXANDER	0704283662001	2-mar.-15	Ciudadela El Bosque, calle Etza s/n Quitus y transversal, a ochenta metros de la casa comunal.	0991944053	Churitos baby
Granda Herrera René (GRANDA HNOS S.A.) TALLER TEXTIL	0992498811001	22-jun.-98	Cotopaxi entre Los Ríos y Bolívar-a dos cuadras de la Iglesia del Paraiso (Huaquillas)	0999428813 0999428654	"MARINER" "BABY PETIT" "GRAND BABY"
GUERRERO SOCOLA JOSIAS ENOC	0703484808001	3-oct-03	Ciudadela Simón Bolívar, calle Rumiñahui s/n Ibarra y José Perales diagonal a la Escuela Rodrigo Chavez	Claro: 0991766586	"Odalis Fashion"
HIDALGO LOPEZ CARMITA EDILMA	0702212267001	30-may-14	Barrio El Cisne, calle Tungurahua s/n Loja a una cuadra de supermercado AKI	Claro: 0980213906	CONFECCIONES AMCAR
INFANTE MONTOYA ELENA NOEMI	0702333337001	30-oct.-15	Ciudadela 18 de Noviembre, calle Imbabura s/n Assad Bucaram, frente al Colegio Remigio Geo Gomez	Claro: 0999677315 072-511-193	REVINF
Infante Montoya Janeth Jovany	0703113795001	29-jun.-10	Ciudadela Simón Bolívar, en la calle Rumiñahui s/n y José Peralta y Velasco Ibarra (Junto a la Escuela Rodrigo Chávez)	Claro: 0997887063 2148238	"CREACIONES ODALIS FASHION"
Jarrin Etrurales Maryuri Elizabeth	0703840694001	10-feb.-14	Cdla. 8 de Septiembre calles Clemente Yerovi entre José Urbina, detrás del colegio milenium	0992218581	"YERELIS"
Jimenez Ramirez Anabel Katherine	0924839897001	25-jul.-13	Ciudadela 18 Noviembre, calle Tungurahua y Sucre (a una cuadra del mercado central)	Claro: 0980188610 movi: 0984448703	"R*ELVA"

Johanna Anabell Jimenez Campoverde	0704562487001	28-may.-12	Ciudadela El Paraiso, en la calle Manabí y Junín esquina, frente a una distribuidora de agua.	2510974 0988701163	Adriyelli's
LANCER POLANCO MIGUEL ANGEL	0956567267001	9-feb.-15	Ciudad de Huaquillas, calle 16 de Julio s/n Paccha a diez metros de una tienda	0984123846	"Signo de visto hEa Dominican Republic" "St Sotttime"
Manuel Antonio Cruz Cruz	0791745837001	4-ene.-11	Calle Cotopaxi s/n Hualtaco, detrás del Municipio de Huaquillas	0998128175	CONFECCIONES "Laura s"
MASA CALDERON BETHY ISABEL	0703439935001	26-feb.-19	Ciudadela Unión Lojana, calle Quinta Norte s/n Shirris y Oscar Ugarte a veinte metros de la tienda Karina.	Claro: 0980050046	FASHION ANGIERRIT
MELENDRES GAVILAN RUDY CAYO	0953221421001	20-feb.-14	Ciudadela El Paraiso, calle Cotopaxi s/n Guayas y 24 de Mayo, a diez metros de una cancha.	Claro: 0993955493	Rudy
MONTENEGRO PARDO JORGE NELSON	0992905670001	16-abr.-15	Ciudadela Milton Reyes, calle Teniente Ortiz s/n Macará, a doscientos metros de Ferreteria Distribuidora Ruiz	Claro: 0985338999 Movi. 0995293568	SAYSA EVANEL
Nimia Marianela Ramírez Cuenca	0703006551001	22-abr.-04	Calle Esmeralda s/n Sucre, (Cdla. 18 de Noviembre - Huaquillas)	2510905 0990072486	CONFECCIONES MA*JA
ORTIZ SANMARTIN MARIA ALEXANDRA	0703730770001	31-mar.-15	Ciudadela 8 de septiembre, calle Urvina Jado, Bernardo Valdiviezo, a doscientos metros de la escuela del milenio.	0939303735	Jazusa
Oswaldo Honorato Campoverde Balcazar	0908170475001	23-may.-12	Ciudadela El Paraiso, en la calle Junín s/n Azuay, a cincuenta metros de la Iglesia Virgen de la Merced.	2511707 0989633555	Veliza y STUDIO DUCCI
PRADO ALVAREZ YICELA CIRILA	0953985207001	21-ago.-15	Ciudadela Juan Montalvo, calle Arenillas y Av. Teniente Cordovez, a lado del Hotel LMONED	Claro: 0985522963	Ujicard fashion y GEANELL moda actual

Ramírez Yaguache Adriana Elizabeth	0706630464001	16-oct.-13	Ciudadela El Paraíso, calle Junín e/ Azuay y Manabí a dos cuadras de la Cda. El Paraíso	Claro: 0980405480	"Veliza"
REVELO INFANTE IMELDA ANGELICA	0705972701001	6-ene.-14	Ciudadela "Juan Montalvo", calle Portovelo s/n y 1 de mayo diagonal a una lavadora.	Claro: 0985490588	ESTILOS "anna" FASHION
Rios Rubio Luis Humberto	0700691645001	14-feb.-13	Ciudadela El Paraíso, calle Tungurahua s/n 9 de Octubre, Junto a la tienda Goyita	Movi: 0995665469	"RIOMODA"
RIVERA ROSALES ENRIQUE MARCIAL	0953997665001	12-nov.-15	Ciudadela Juan Montalvo, calle Av. La República s/n Jose García, junto a la Iglesia Central, Centro Comercial 20 de Junio.	Moviestar: 0983041796	TUGIGILEE MISS XARA.COM
Rober Eudulio Campoverde Jiménez	0702008657001	21-mar.-11	Ciudadela El Cisne, calle Chiriboga s/n Tungurahua, a cien metros de la Escuela Cesar Edmundo Chiriboga.	0997516580 072-996-693	"KINICAM"
Rogel Rueda Christian Leonardo	0702257775001	10-sep.-13	Cooperativa 1 de Octubre, calle 6 de Octubre y Abdón Calderón a quinientos metros del Liceo Educativo Espíritu de Sabiduría	Claro: 0990930445 072-970-290 072-996-720	"EXPERMODA"
Romero Padilla Christian Jonnathan	0703333559001	14-dic.-09	Ciudadela Unión y Progreso, calle Velazco Ibarra s/n, a cien metros de un colegio.	0984762802	"VIAMORELI" "THE CITY"
SONIA CARLOTA APONTE ASTUDILLO	0703437426001	22-ene.-20	Ciudadela Primero de Mayo, Calle Atahualpa S/N y Chilla, a 50 metros del Camal Municipal.	Claro: 0982969481	AYD MÁS GRÁFICA
TIRADO SOTO ELSA ADOILA	1750529024001	21-mar.-11	Cda. 24 de Mayo, Calle Costa Rica s/n y Av. La República	Claro: 0999343968	Confecciones ISACC.CE
TOLEDO MUÑOZ YADIRA MARIZOL	1103765887001	12-jul.-18	Ciudadela Milton Reyes, calle Santa Rosa s/n junto a una tienda	Cnt: 0960787146	CREACIONES YADOLRIZOL

Torres Elizalde Cesar Fermin	0703326454001	05/02/014	Cda. Los Artesanos, calle Amazonas y Manabí (Junto a Picantería Aventura)	0997803512	"Angie Fashion Girl"
Torres Reyes María Ecilda	0703576934001	8-jun.-10	Arturo Pereira s/n y América- a 100 metros del Monumento al Pescador	0985437924	"MECILT"
Vargas Agurto Luz Amada	0704750280001	6-jun.-13	Ciudadela Las Orquideas, calle Clemente Yerovi a frente de una tienda de abarrotes	Claro: 0986842512	"Alvar"
VINCES MECA JUANA MARÍA	0702141177001	15-mar.-18	Ciudadela José Mayón, calle Tarqui y José María Urbina Jado, esquina.	Claro: 0969625824	Make Tex MÁS LOGOTIPO
Vinces Sanchez Clever Orlando	0703821637001	22-nov.-10	Huancavilca s/n y Daniel Alvarez-a 100 metros de la Escuela Maximiliano Peñaloza	0981815368	"COVIS"
Zhingre Molina Freddy Camilo	0704007103001	21-abr.-14	Cda. Jaime Roldos, calles Ecuador s/n y Bolívar Madero, diagonal a una tienda.	0958795610	"JenKris"

Huaquillas, 23 de marzo del 2023


 Ing. Carlos Jumbo Granda
**PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE
 COMERCIO DE HUAQUILLAS**

Anexo 2. Modelo de la entrevista realizada a los propietarios de microempresas comercializadoras de textiles.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
TEXTILES DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO**

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Receptar información sobre los procesos operativos de diferentes microempresas comercializadoras de textiles del cantón Huaquillas para la creación de un manual de procesos operativos.

DATOS GENERALES

Nombre de la empresa: _____

PREGUNTAS:

¿Qué procesos operativos existen en su empresa?

¿Qué actividades y documentos se generan en los distintos procesos?

¿Cómo se llevan a cabo los distintos procesos?

¿Quién (s) se encargan de realizar cada proceso?

¿Cuáles son las irregularidades más comunes que se presentan en las actividades operativas?

¿Qué otro tipo de procesos operativos considera que deben estar dentro del manual?

Gracias por su tiempo.