



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

**ELABORAR Y SOCIALIZAR LA PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA EN LA MICROEMPRESA “CEVICHES PEDRO
Y PABLO” LOGRANDO LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y
EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES EN EL D.M.Q.
2016**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos - Personal

Autora: Mayra Ximena Díaz González

Tutora: Ing. Daisy Romo

Quito, 2016



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

MAYRA XIMENA DÍAZ GONZÁLEZ

C.C. 1719955435

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Díaz González Mayra Ximena** portador de la cédula de ciudadanía asignada con el No. **1719955435** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Tecnólogo en Administración Recursos Humanos – Personal” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE Mayra Ximena Díaz González

CEDULA 1719955435

Quito, a los 11 días del mes de noviembre de 2016.

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante DIAZ GONZALEZ MAYRA XIMENA por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el "CESIONARIO". Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.-

1. El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Recursos Humanos - Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos- Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "Elaborar y socializar la planificación estratégica en la microempresa "ceviches pedro y pablo" logrando la identidad institucional y el compromiso de los colaboradores. Distrito Metropolitano de Quito 2016." para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno.

b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del proyecto, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.-

Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el programa de ordenador por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del proyecto por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler proyecto; d) Cualquier transformación o modificación del proyecto; e) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del proyecto; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.-

El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.-

La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.-

La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de

Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.-

Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los

f) _____

f) _____

C.C. 17199955435

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

Mayra Ximena Díaz González

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por guiarme todos los días de mi vida y por permitirme cumplir una meta más en vida.

Al Instituto Tecnológico Superior “Cordillera” por haberme permitido desarrollarme profesionalmente, A mi tutora de tesis Ingeniera Daisy Romo por apoyarme y guiarme en mi trabajo de grado y por haber puesto su confianza en mí.

A la señora Carla Rojas y al señor Pedro Urquiza propietarios de la Cevichería “Pedro y Pablo” por su apoyo y por haberme permitido realizar este trabajo en sus instalaciones, brindándome la información necesaria.

A mis queridos profesores por compartir sus experiencias y por sus enseñanzas que de una u otra manera ayudaron a concluir este trabajo.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios ya que gracias al he podido cumplir una meta más, a mi hermosa hija Ariana, sé que en este momento no entiendes mis palabras, pero sé que con el tiempo te darás cuenta que todo el esfuerzo que he realizado es por ti mi pequeña ya que eres mi mayor inspiración y el motivo de mi superación.

A mi madre por educarme con principios y valores y enseñarme que día a día tengo que superarme, por brindarme su cariño, confianza y apoyo incondicional en todo lo que he necesitado.

A mi padre por el apoyo económico para poder concluir con mis estudios, a mi hermano por ser el ejemplo de superación, por su apoyo y confianza brindada.

A mi abuelito Froilán que sé que desde el cielo va a estar contento por ver que día a día me supero, a mi abuelita Magdalena por sus consejos, cariño y apoyo que me han brindado.

A mi familia y demás seres queridos que de una u otra manera me ayudaron a concluir el presente trabajo, Al padre de mi hija por ayudarme en lo que he necesitado por su apoyo, cariño y amor brindado día a día.

Y como no concluir dedicando mí trabajo a mis amigas Maribel, Jessica y Cecibel las cuales me brindaron su amistad, por sus consejos y apoyo incondicional, Muchas gracias a todos.



INDICE GENERAL

DECLARATORIA	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
INDICE GENERAL	ix
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPITULO I	1
ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación	6
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	10
1.03.01 Análisis definición del problema central (matriz T)	12
CAPITULO II	14
INVOLUCRADOS	14
2.01 Mapeo de involucrados	14
2.02 Mapeo de involucrados	15
2.03 Matriz de análisis de involucrados.....	16
2.04 Matriz de análisis de involucrados.....	18
CAPITULO III.....	19

PROBLEMAS Y OBJETIVOS	19
3. Árbol de problemas.....	19
3.01 árbol de problemas	20
3.02 Análisis del árbol de problemas.	21
3.03 Árbol de objetivos.....	22
3.04 Análisis del árbol de objetivos.	24
CAPITULO IV.....	25
Análisis de alternativas	25
4.01 Matriz de análisis de alternativas	25
4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas.....	27
4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos	29
4.02.01 Grafico de la matriz de análisis de impacto de objetivos.....	30
4.03 Diagrama de estrategias	31
4.04 Matriz de marco lógico	32
CAPITULO V	35
5. Propuesta.....	35
5.01 Antecedentes	35
5.02 Justificación	36
5.03 Objetivo general.....	37
5.04 Marco teórico	37
5.04.01 ¿Qué es la planificación estratégica?	37
5.04.02 ¿Porque es importante la planificación estratégica?	37
5.04.03 Beneficios de la planificación estratégica	38
5.04.04 Características de la planificación estratégica.....	39
5.04.05 principios de la planificación estratégica	40
5.04.06 Elementos de la planificación estratégica	41



5.04.06.01 “Análisis externo de la empresa	41
5.04.06.02 Análisis interno de la empresa.....	41
5.04.06.03 Declaración de la visión	42
5.04.06.04 Declaración de la misión	42
5.04.06.05 Declaración de los valores	42
5.04.06.06 Establecimiento de objetivos generales	42
5.04.06.07 Establecimiento de metas.....	43
5.04.06.08 Establecimiento de políticas	43
5.04.06.09 Establecimiento de estrategias.....	43
5.05 Población y muestra.....	44
5.06 Enfoque de la investigación	45
5.07 Tipo de investigación.....	46
5.08 Etapas de la investigación	47
5.09 Diseño de la encuesta.....	48
5.10 Tabulación e interpretación de los resultados.	51
5.11 Propuesta.....	62
5.11.01 Ubicación de la microempresa	63
5.11.02 Productos y servicios que ofrece.....	64
5.11.03 Quienes somos	75
5.11.04 Historia.....	75
5.11.05 Matriz Foda.....	77
5.11.05 Misión	78
5.11.06 Visión.....	78
5.11.07 Valores	79
5.11.08 Principios	79
5.11.09 Objetivo general.....	80



5.11.10 Objetivos específicos.	80
5.11.11 Políticas administrativas	81
5.11.12 Reglamento interno	82
5.11.13 Organigrama estructural.....	118
5.11.14 Organigrama funcional	119
5.11.15 Flujograma para reclutamiento y selección del personal.	120
5.11.16 Estrategias para capacitar al personal.	121
5.11.16 Estrategias específicas en relación a promoción y publicidad.	121
5.11.16 Motivaciones para el personal.....	124
5.11.17 Adecuación de los locales	126
CAPITULO VI.....	128
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	128
Recursos	128
6.1.1 Recursos humanos	128
6.1.2 Recursos materiales	129
6.1.3 Recursos tecnológico	129
6.1.4 Presupuesto	130
CAPITULO VII	131
Conclusiones y recomendaciones	131
7.1 Conclusiones	131
7.2 recomendaciones.....	132
Bibliografía	133
ANEXOS	135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	11
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados.....	18
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas	26
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos	29
Tabla 5 Representación gráfica de impacto de los objetivos	30
Tabla 6 Matriz de marco lógico	33
Tabla 7 Pregunta 1	51
Tabla 8 Pregunta 2	52
Tabla 9 Pregunta 3	53
Tabla 10 Pregunta 4	54
Tabla 11 Pregunta 5	55
Tabla 12 Pregunta 6	56
Tabla 13 Pregunta 7	57
Tabla 14 Pregunta 8	58
Tabla 15 Pregunta 9	60
Tabla 16 Matriz Foda	77
Tabla 17 Presupuesto	1301

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados	15
Figura 2 árbol de problemas	20
Figura 3 Árbol de objetivos.....	23
Figura 4 Representación gráfica de impacto de los objetivos.....	30
Figura 5 Representación gráfica de impacto de los objetivos	31
Figura 6 Pregunta 1	51
Figura 7 Pregunta 2	52
Figura 8 Pregunta 3	53
Figura 9 Pregunta 4	54
Figura 10 Pregunta 5	55
Figura 11 Pregunta 6	56
Figura 12 Pregunta 8	57
Figura 13 Pregunta 9	59
Figura 14 Pregunta 10	60
Figura 15 Local del norte Ciudadela Rumiñahui	63
Figura 15 Local sector El Ejido	63
Figura 16 Yuquitas fritas de Ceviches “Pedro y Pablo”	64
Figura 17 Picada de camarón de Ceviches “Pedro y Pablo”	64
Figura 18 Súper desayunos de Ceviches “Pedro y Pablo”	65
Figura 19 Huevos revueltos de Ceviches “Pedro y Pablo”	65
Figura 20 Estofado de pescado de Ceviches “Pedro y Pablo”	66
Figura 22 Combos de Ceviches “Pedro y Pablo”	67
Figura 23 Encebollado de Ceviches “Pedro y Pablo”	67
Figura 24 Combo encebollado de Ceviches “Pedro y Pablo” .. 68	68
Figura 25 Sopa resucitadora de Ceviches “Pedro y Pablo”	68

Figura 26 Sopa de bolas con mariscos de Ceviches “Pedro y Pablo”	68
Figura 27 Ceviche de camarón de Ceviches “Pedro y Pablo”	69
Figura 28 Ceviche Pedro y Pablo.....	69
Figura 29 Ceviche mixto de Ceviches “Pedro y Pablo”	70
Figura 30 Arroz marinero de Ceviches “Pedro y Pablo”	70
Figura 31 Arroz mixto de Ceviches “Pedro y Pablo”	71
Figura 32 Arroz con calamar de Ceviches “Pedro y Pablo”	71
Figura 33 Camarón apanado de Ceviches “Pedro y Pablo”	71
Figura 34 Pargo frito de Ceviches “Pedro y Pablo”	72
Figura 35 Langostinos a la plancha de Ceviches “Pedro y Pablo”	72
Figura 36 Cangrejo criollo de Ceviches “Pedro y Pablo”	72
Figura 37 Encocado de mariscos de Ceviches “Pedro y Pablo”	73
Figura 38 Cazuela marinera de Ceviches “Pedro y Pablo”	73
Figura 39 Bandeja de mariscos de Ceviches “Pedro y Pablo”	73
Figura 40 Concha asada mixta de Ceviches “Pedro y Pablo”	74
Figura 41 Conchas asadas de Ceviches “Pedro y Pablo”	74
Figura 42 Mariscos y pescados de Ceviches “Pedro y Pablo”	74
<i>Figura 43 Organigrama estructural</i>	<i>118</i>
Figura 44 Organigrama funcional.....	119
Figura 45 Organigrama funcional.....	120
Figura 46 Pagina de Facebook Ceviches “Pedro y Pablo”	122
Figura 47 Promociones especiales del local Ceviches “Pedro y Pablo”	123
Figura 48 Promoción de cumpleaños clientes del local Ceviches “Pedro y Pablo”	124
Figura 49 Promoción de cumpleaños colaboradores del local Ceviches “Pedro y Pablo” ..	125
Figura 50 Promoción de cumpleaños colaboradores del local Ceviches “Pedro y Pablo” ..	126
Figura 51 Espacio recreacional para el local Ceviches “Pedro y Pablo”	126

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto es desarrollado en la microempresa ceviches “Pedro y Pablo” el cual cuenta con dos sucursales en la ciudad de Quito al norte en la ciudadela Rumiñahui y en el centro el Ejido, sus inicios fueron en el año de 1992 su principal actividad es brindar al público un exquisito producto costeño que cumpla con las exigencias del cliente.

La inexistencia de la planificación estratégica para la microempresa ceviches pedro y pablo es el principal problema, la ausencia de la planificación ha llevado a la microempresa a tener problemas tanto administrativos como financieros.

Para la solución del problema existente en la microempresa se propone implementar la planificación estratégica de tal manera que se logre la identidad institucional y el compromiso de los colaboradores, a la planificación estratégica se podría tomar como una herramienta de mejora continua en la microempresa, ya que nos va ayudar a administrar de una manera el negocio y vamos a obtener resultados positivos.

ABSTRACT

The following project is developed in the microenterprise "Pedro and Pablo" ceviches, which has two branches in the city of Quito to the north in the Rumiñahui citadel and in the center of the ejido, its beginnings were in 1992 its main activity is Offer the public an exquisite coastal product that meets the demands of the client.

The lack of strategic planning for the microenterprise ceviches pedro and pablo is the main problem, the absence of planning has led the microenterprise to have administrative and financial problems.

In order to solve the existing problem in the microenterprise, it is proposed to implement strategic planning in such a way as to achieve institutional identity and the commitment of the collaborators, and strategic planning could be taken as a tool for continuous improvement in microenterprise, We will help manage the business in a way and we will get positive results.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar la planificación estratégica en la microempresa ceviches pedro y pablo el mismo que se implementara en la cevicheria en general.

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. El proyecto de planificación estratégica está basado en I+D+I, (Investigación, Desarrollo e Innovación) y es presentado para la obtención del título de tecnólogo en administración de recursos humanos- personal.

La finalidad del proyecto es obtener la identidad de la cevicheria y el compromiso de los colaboradores, de esta manera se obtendrá resultados positivos en la administración en general y rentabilidad en el aspecto económico.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

La naturaleza de la planificación estratégica se basa en su origen y evolución que se desarrolla a través del tiempo, es indispensable conocer sus concepciones bajo diferentes puntos de vista, determinando su importancia y el impacto que genera el desarrollo de una organización.

Con sus características modernas la planificación estratégica fue introducida por primera vez en algunas empresas comerciales a mediados de 1950. En aquel tiempo, las empresas más importantes fueron principalmente las que desarrollaron sistemas de planificación estratégica formal, denominados sistemas de planificación a largo plazo. Desde entonces, la planificación estratégica formal se ha ido perfeccionando al grado que en la actualidad todas las compañías importantes en el mundo cuentan algún tipo de este sistema, y un número cada vez mayor de empresas pequeñas está siguiendo este ejemplo. (Mintzberg, 2007) Tomando en cuenta el valor que tiene la microempresa en el Ecuador, es importante el estudio de “La planificación estratégica” en las misma.

La Planificación estratégica es el corazón del trabajo de una organización. Sin un marco estratégico no sabes a dónde ir o por qué quieres llegar allí.

En el Ecuador un sinnúmero de empresas privadas aplicaron ya un proceso de planificación estratégica, Algunos casos importantes son la Corporación Financiera Nacional, Nabisco Royal y varias industrias del ejército (Dirección de industrias del ejército). Desde hace varias décadas empezó también su adaptación para organizaciones públicas y sin fines de lucro (Gerrit Burgwal, 2016)

(Carreto, 2008) “Nos indican que organizaciones que utilizan conceptos de planificación estratégica son más rentables y exitosas que aquellas que no los usan. Generalmente las empresas que tienen altos rendimientos reflejan una orientación más estratégica y enfoque a largo plazo.”

Por ello, la importancia de la planificación estratégica dentro de toda empresa, porque mediante su aplicación se establecen objetivos y metas en beneficio de la organización, denotándose en el aspecto financiero y organizacional.

En la provincia de Pichincha tanto empresas públicas como privadas ya han adoptado un modelo de planificación estratégica ya que cada una de ellas le ha dado importancia al proceso de definir a donde se quiere llegar a través del tiempo.

Es así que se identifican las opciones disponibles para llegar a un resultado deseable y probable, siendo la planificación estratégica la que contribuye de una manera racional al mejoramiento en la toma de decisiones.

“En consideración a que la Planificación estratégica es un proceso dinámico que debe ajustarse a las situaciones cambiantes, tanto del entorno como al interior de la organización como resultado de un proceso sostenido de modernización empresarial.” (saneamiento, 2015)

Por el año de 1992 un 29 de enero los señores Pedro Urquizo y Pablo Urquizo dos hermanos visionarios inauguraron el primer local comercial en la ciudadela Rumiñahui, barrio ubicado en la ciudad capital, ya que existía una gran demanda de mariscos y ceviches, la agresividad comercial mostrada desde el principio hizo que pronto el negocio se gane respeto y la simpatía de muchos nuevos clientes, se hicieron conocer en el ámbito comercial con el nombre de “LOS PICAPIEDRAS ” gracias al nombre implantado hizo que pronto se posicionaran en el territorio demográfico como una nueva alternativa de

consumo, con un servicio personalizado ágil y original diferenciado de otros negocios que existían en el sector.

Al cabo de dos años quisieron patentar su nombre pero tuvieron inconvenientes por parte de Hanna Barbera productions; ya que es la que crea el nombre de "LOS PICAPIEDRAS", es por ello que el negocio fue bautizado con el nombre de CEVICHES PEDRO Y PABLO.

Sus inicios fueron con 6 mesas, 24 sillas, una cocina semi-industrial, 2 empleados y los propietarios a la cabeza iniciaron un negocio familiar que poco a poco se fue convirtiendo en el sitio de encuentro de los amantes del buen marisco y gracias a la originalidad con los nombres que se bautizaron algunos platos del menú contribuyó para que la recordación de la marca fuera un éxito desde el principio.

Los estudios en Administración y hotelería que poseía el sr. Pedro Urquiza y marketing en el caso del sr. Pablo Urquiza, dieron la pauta para enmarcar un objetivo único y predecible. "abrir nuevos puntos de venta en otros barrios de Quito" pero con la misma sazón del local de la Rumiñahui.

Los propietarios necesitaban conocer extraordinariamente bien a la competencia es decir con que platos del menú contaban, sazón, tendencias de consumo, rotación en tiempo por cada mesa, etc. Por lo que con un grupo de personas organizaron un Focus Group para llegar a determinar las recetas exactas para cada plato, tuvieron que viajar a algunas provincias de la costa para encontrar personas con excelente sazón y que estuvieran dispuestas a trabajar en el restaurante, de tal manera que ellos puedan adquirir el conocimiento de sus secretos y sazones al momento de la elaboración de un plato.

Con el tiempo se presentó la necesidad de contratar a más personal por la demanda en las ventas, es ahí donde la Sra. María Eulalia Urquiza se integra como socia a la microempresa ella se haría cargo de las compras y de nuestro recetario (menú).

Con el pasar del tiempo la microempresa “Ceviches Pedro y Pablo” llega a crecer, para ello fue necesario la apertura de nuevos locales siendo así que se abren 6 sucursales en las diferentes fechas:

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| 1. sucursal al Norte | Febrero de 1992 |
| 2. sucursal en el Ejido | Abril de 1996 |
| 3. sucursal en la Villaflora | Enero de 1999 |
| 4. sucursal en el Centro histórico | Noviembre del 2002 |
| 5. sucursal en la 10 de agosto | Abril del 2008 |
| 6. sucursal en Monteserrín | Enero del 2008 |

1.02 Justificación

Los “CEVICHES PEDRO Y PABLO” es una de tantas microempresas que trabajan bajo la observación de los hechos de otras microempresas en el país que no posee una identidad institucional. Por lo que se les ha ido presentando poco a poco varios problemas en la actualidad. A los inicios de los “Ceviches Pedro y Pablo” todo marchaba de una manera satisfactoria de tal modo que se dejaron llevar de esos resultados sin saber ni estar preparados para el futuro. Es decir que ellos no tenían objetivos claros a donde querían llegar o que querían obtener.

La Planificación Estratégica es un proceso a través del cual la organización define sus objetivos de mediano y largo plazo, identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

La planificación estratégica es al mismo tiempo una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las instituciones, para anticiparse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, logrando el máximo de eficiencia y calidad en sus resultados. (Chile, 2016)

El mayor anhelo de los propietarios es crecer hoy en día de la misma manera que al inicio, ser reconocidos a nivel nacional y sobre todo saber administrar su negocio, para ello es de gran importancia que los miembros de la “Cevichero Pedro y Pablo” tengan claro los propósitos que se quiere llegar a obtener.

Por lo que es necesaria la elaboración de una planificación estratégica la cual nos va ayudar a mejorar su competitividad así como estar a la vanguardia, innovándose de manera continua y acertada al igual que sus colaboradores para mantenerse y crecer en este mundo tan globalizado.

Al crear una planificación estratégica proporcionara a los directivos y a los colaboradores una visión de lo que se puede lograr en un futuro para la microempresa en la cual trabajan, así como la tranquilidad y el compromiso en los mismos, provocando una motivación y empuje hacia la participación activa, colaboración y trabajo en equipo buscando el logro de los objetivos planteados.

El no tomar en cuenta la planificación estratégica en una organización conllevará serios problemas. Uno de ellos, es que la empresa no tendrá claramente establecidas sus estrategias y por ende no podrá lograr su misión y objetivos organizacionales; así como el subestimar las debilidades y amenazas

que pueden dañar a la empresa o por el contrario sobreestimar las fortalezas y oportunidades del entorno.

Otro problema es que no existe un plan de negocios con el que se pueda hacer una revisión y retroalimentación de lo sucedido en la empresa, con el producto, el mercado, con la competencia y el manejo del recurso financiero. Esto conlleva a un crecimiento no controlado, lo que significará un mal cálculo en el suministro de recursos humanos, tecnológicos y financieros ya que en ocasiones puede haber exceso o escasez de recursos.

Y finalmente, la problemática de enfoque que se tiene del negocio, significa visualizar siempre a una empresa como pequeña fuente de ingresos solo para subsistir, y no como un negocio que le permita al dueño sentirse como un empresario responsable y capaz de generar riqueza. (Jacome, 2013)

La propuesta planteada tiene como uno de sus objetivos mejorar y aportar a un mejor desarrollo humano, ambiental y financiero de tal manera que exista un clima laboral armonioso, y de ese modo aportar al plan del buen vivir en los objetivos número 8 y 9

Objetivo8. “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.”

El objetivo número ocho del plan del buen vivir hace referencia a la construcción de un sistema económico el cual ayudara al ser humano y al buen vivir del mismo.

Este objetivo busca alcanzar un desarrollo sostenible en las cuales los recursos y materias primas para la producción de un producto o servicio sean netamente originarios de empresa ecuatorianas con empleados ecuatorianos.

Lo cual ayudara a la sustentabilidad de la familia ecuatoriana y al mismo tiempo colaborar con la calidad de vida ya que es un medio que sirve a la vida del ser humano, de la naturaleza como parte de su desarrollo.

Objetivo 9. “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.”

El objetivo busca garantizar una vida digna para el trabajador, ya que al trabajador se le debe tomar muy en cuenta en cualquier área que labore, el trabajador es un recurso valioso para cualquier organización, no es sinónimo de rentabilidad económica, es por ello que debemos brindarle un trato justo, pagarle

la remuneración adecuada por sus trabajo y siempre tenerle bien en el aspecto emocional para que rinda de mejor manera y se sienta a gusto de lo que hace.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

Matriz T: “Es una plantilla que contiene el resumen del proyecto o programa. En donde se plasman el problema que nos lleva al estudio y en el lado izquierdo las fuerzas impulsadoras en donde se desarrollan las soluciones de que existen y en el lado derecho las bloqueadoras las cuales podrían indicar que problemas podemos encontrar en la estrategia que consideramos”. (unet, 2014).

En la matriz T podemos aportar con ideas que ayudaran mejorar la situacion actual de la empresa, cuenta con fuerzas impulsadoras que son aquellas que van a ayudar a cambiar el problema o problemas de la empresa, ademas tambien se encuentra las fuerzas bloqueadoras las mismas que impiden que se realice los distintos cambios. Estas fuerzas ayudan a definir la situacion mejorada y situacion emperorada de la matriz T.

Las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras son valoradas con la siguiente puntuacion:

1=	Baja
2=	Media baja
3=	Medio
4=	Medio alto
5=	Alto

Tabla 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

MATRIZ T					
Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
Perdidas de clientes y Cierre de la empresa.	Inadecuada Administración e inexistencia de planificación estratégica en la microempresa Ceviches Pedro y Pablo.				Promover e Implementar la planificación estratégica, diseñada bajo parámetros eficaces.
<u>Fuerza impulsadora</u>	<u>I</u>	<u>PC</u>	<u>I</u>	<u>PC</u>	<u>Fuerza bloqueadora</u>
Plantear una charla con los propietarios e indicarles los beneficios que pueden obtener al implementar la planificación estratégica.	1	4	5	1	Desconocimiento de los propietarios a cerca planificación estratégica.
Brindar una adecuada inducción al colaborador a través de charlas y evitar la rotación de personal.	2	4	4	1	Inadecuada inducción o capacitación a los colaboradores para la realización de su puesto de trabajo.
Fomentar la comunicación interna por medio de un taller motivacional donde se fomente un buen clima laboral.	1	4	4	2	Desinterés por parte de los colaboradores al no contar con una comunicación adecuada.
Plantear objetivos alcanzables en la ejecución del trabajo conjunto de los colaboradores y propietarios.	1	4	5	1	Ausencia de planteamiento de objetivos por parte de los propietarios.
Enlistar las labores que demandan en ese momento e informar que se deben trabajar en equipo para lograr obtener resultados positivos, evitando cansancio o sobrecarga de trabajo en los colaboradores.	1	5	5	1	Sobrecarga de trabajo en días festivos o en horas de acumulación de clientes.
Implementar un plan de incentivos monetarios para los colaboradores logrando un óptimo desempeño laboral.	1	4	5	1	Colaboradores con bajo desempeño laboral

Fuente: Microempresa "Ceviches Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

1.03.01 Análisis definición del problema central (matriz T)

La inadecuada administración e inexistencia de planificación estratégica en la microempresa Ceviches Pedro y Pablo, con lleva a la pérdida de clientes y cierre de la empresa lo cual afectara negativamente a los colaboradores así también a los propietarios, por ello es necesario promover e implementar la planificación estratégica, diseñada bajo parámetros eficaces.

El desconocimiento por parte de los propietarios al no tener claro que tan importante es tener una planificación estratégica, es una fuerza bloqueadora que no permite surgir a la microempresa para ello debemos plantear un charlar con los propietarios e indicarles los beneficios que pueden obtener al implementar la planificación estratégica.

Una Inadecuada inducción o capacitación a los colaboradores para la realización de su puesto de trabajo nos da como resultado problemas con los colaboradores llegando al punto de la rotación del personal por ello se debe brindar una adecuada inducción al colaborador a través de charlas evitando la rotación de personal.

El desinterés por parte de los colaboradores al no contar con una comunicación adecuada, fomentará un mal clima laboral entre colaboradores así también de propietario a colaborador es necesario que se fomente la comunicación interna por medio de un taller motivacional para que exista un buen clima laboral.

La ausencia de planteamiento de objetivos por parte de los propietarios, hace que no tengan una meta a donde llegar, y que sigan trabajando sin saber lo que quieren alcanzar por eso es necesario plantear objetivos que se puedan alcanzar con la ejecución del trabajo conjunto de los colaboradores y propietarios.

Enlistar las labores que demandan en ese momento e informar que se deben trabajar en equipo para lograr obtener resultados positivos, nos ayuda a evitar el cansancio o sobrecarga de trabajo en los colaboradores en días festivos o en horas de acumulación de clientes.

Implementar un plan de incentivos monetarios para los colaboradores lograra evitar que los colaboradores tengan un bajo desempeño laboral.

CAPITULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados

El Mapeo de Actores es una técnica que busca identificar a los actores claves de un sistema y que además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención. Es fundamental en el diseño y puesta en marcha de todo proyecto, así como también a la hora de negociar/construir en conjunto el programa de acción a seguir.

Esta técnica permite tener en claro de antemano con quiénes se cuenta para apoyar la iniciativa que se está promoviendo y con quiénes no, de manera que se puedan definir estrategias específicas que les ayuden a garantizar el mayor y mejor apoyo para su propuesta.

Asimismo es una herramienta que colabora para comprender el contexto social, económico y político en el cual se inserta el programa en cuestión y por ende permite establecer prioridades y analizar tendencias. (Ollari, 2013)

En el mapeo de involucrados se cita los involucrados directos e indirectos de la microempresa.

2.02 Mapeo de involucrados

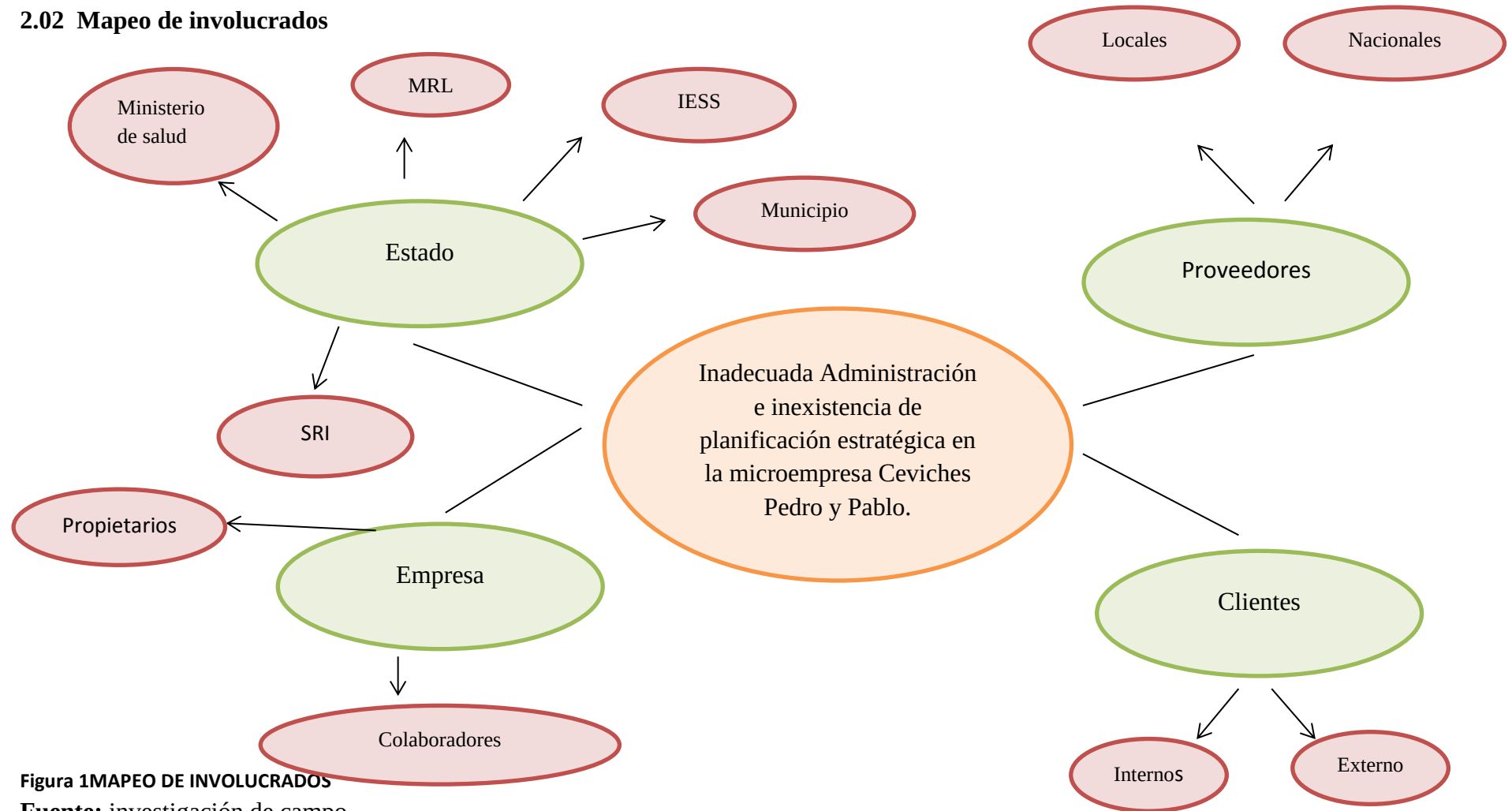


Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Mayra Díaz

2.03 Matriz de análisis de involucrados

Según (Callao, 2012)

Es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición y apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de una política, reforma, programa, proyecto, etc.

Se trata de identificar a los grupos que de manera:

1. Directa
2. Indirecta

Están relacionados con el problema que se desea solucionar o las situaciones que quieren ser modificadas.

Sus objetivos son:

3. Detectar ex ante las resistencias, la oposición y obstáculos que los involucrados perjudicados pueden anteponer al proyecto.
4. Identificar a los involucrados beneficiados para obtener su ayuda, colaboración y apoyo al proyecto.
5. Los intereses particulares de cada uno de los involucrados en relación al problema identificado.

-
6. La percepción que cada uno de ellos tiene del problema.
 7. Los recursos que cada uno tiene para contribuir o perjudicar la solución
Políticos
Legales Financieros, etc.
 8. Los compromisos que cada uno de los involucrados tiene respecto a la
problemática.
 9. Las reacciones que podrían generarse entre los involucrados, en caso de
aplicarse una estrategia que contribuya a la solución del problema planteado.
 10. Las reacciones que podrían generarse entre los involucrados, en caso de
aplicarse una estrategia que contribuya a la solución del problema
planteado.
 11. Los conflictos existentes o potenciales entre los involucrados.

2.04 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrado

Actores involucrados.	Interés sobre el problema central.	Problemas recibidos	Recursos, mandatos y capacidades.	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
ESTADO	Que todas las organizaciones tengan una identidad institucional para su correcto desarrollo y obtengan rentabilidad.	Que las empresas no tienen estabilidad económica y laboral.	Art. 3 numeral 5 de la constitución del Ecuador.	Que las empresas también los trabajadores tengan garantizada su estabilidad laboral de tal manera que contribuyan con el país al fomentar la matriz productiva.	La no generación de fuentes de empleo.
PROVEEDORES	Que no se realice de una manera correcta la adquisición de productos, ya que no hay una persona encargada de realizar las compras	Que la empresa no tengan solvencia económica para la adquisición de productos, o materia prima.	Recursos Tecnológicos, Recursos Financieros, Recurso Humano.	Que tengan la oportunidad de vender más su producto o materia prima para ganar conjuntamente.	El incumplimiento de pagos por parte de la empresa, ocasionando molestias.
CLIENTE	Que al no contar con una administración adecuada no nos puedan brindar un servicio o producto de calidad.	El no ser atendido de manera adecuada y no tener con quien hablar sobre lo sucedido.	Recursos tecnológicos Recursos financieros Recurso humano	Que se brinde un servicio de calidad, y cada día se esté innovando en el servicio que brindan de tal manera sentirse bien por lo recibido.	Mal estar en el cliente por la incorrecta elaboración del producto o prestación del servicio.
EMPRESA	Inexistencia de compromiso con la empresa por los colaboradores	La empresa no tiene una estabilidad económica, administrativa y comercial.	Planificación estratégica	Que ayude a tener claro la dirección de lo que quieren realizar y a la vez al crecimiento y obtención de ganancias.	Cierre de sucursales, pérdida de clientes externos e internos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mayra Díaz

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

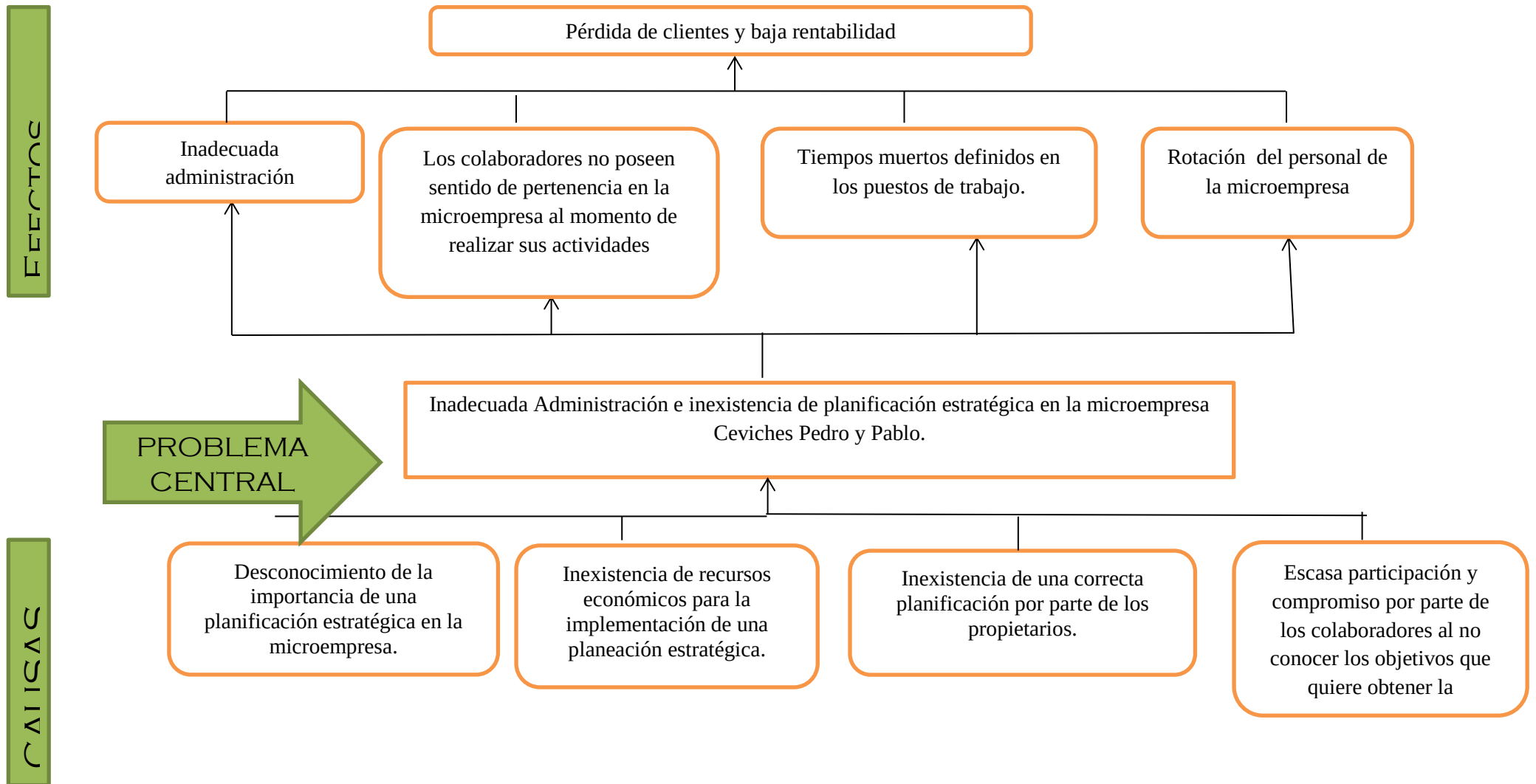
3. Árbol de problemas

Según (Martínez & Fernández, 2016)

Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base. (Martínez & Fernández, 2016)

Con el árbol de problemas podemos identificar las circunstancias negativas que le rodean a una organización y por ende nos dan como resultado causas y efectos que se derivan de un problema central. Los cuales nos ayudaran para elaboremos soluciones para los mismos.

3.01 árbol de problemas



3.02 Análisis del árbol de problemas.

En este análisis se logró descubrir el problema que posee la microempresa “Ceviches Pedro y Pablo” puede conllevar a la pérdida de clientes y tener una baja rentabilidad es que existe un desconocimiento de que tan importante es tener una planeación estratégica por parte de los propietarios así como también una inexistencia de una correcta planificación y a la vez una escasa participación y compromiso por parte de los colaboradores al no conocer los objetivos que quiere obtener la microempresa al no contar con recursos económicos para adquirir e implementar una planeación estratégica.

Dando como efecto la ejecución de una administración inadecuada ya que los colaboradores no poseen sentido de pertenencia, al momento de realizar sus actividades lo que con lleva a la disminución de ingresos de la y a la vez el abandono de los colaboradores ocasionando un problema que es la pérdida de clientes y baja rentabilidad.

3.03 Árbol de objetivos

Según (Cohen, 2011)

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite: Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas, Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia; y Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

De este modo, los estados negativos que muestra el "árbol de problemas" se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán a la conclusión del proyecto. Es la imagen simplificada de la situación con proyecto en tanto que el árbol de problemas representa, en forma también simplificada, la situación sin proyecto.

El árbol de objetivos es lo positivo del árbol de problemas, aquí podemos reemplazar lo negativo a una idea practica que nos ayude a cambiar la realidad, de tal manera que se solucionen los inconvenientes encontrados

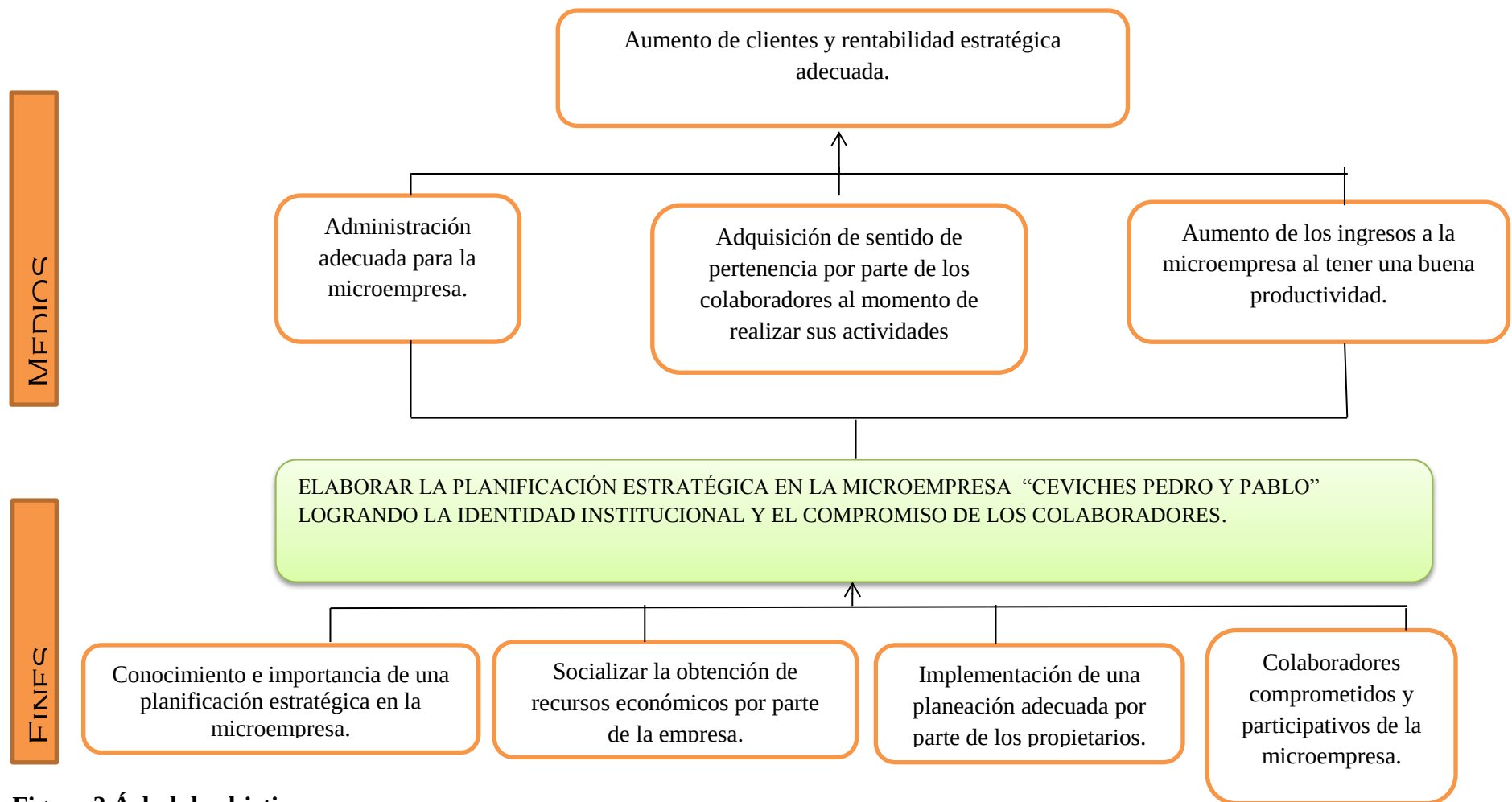


Figura 3 Árbol de objetivos

Fuente: Microempresa “Ceviches Pedro y Pablo”

3.04 Análisis del árbol de objetivos.

Al realizar la elaboración del árbol de objetivos estamos tratando de resolver los problemas ya existentes en la microempresa “Ceviches Pedro y Pablo”, el cual busca que toda problemática que existía se vuelva positiva, es decir que con esta metodología estamos tratando de transformar la situación actual de la misma.

El objetivo principal es elaborar la planificación estratégica en la microempresa “ceviches pedro y pablo” logrando la identidad institucional y el compromiso de los colaboradores. Para lograr el objetivo principal se debe poner en práctica los medios que son que los propietarios conozcan la importancia de una planificación estratégica en la microempresa, socializar la obtención de recursos económicos por parte de la empresa, que se implemente una planeación adecuada, y lograr que los colaboradores se comprometan y sean participativos en la microempresa.

De tal manera que tendremos como resultado o efecto una administración adecuada para la microempresa, la adquisición de sentido de pertenencia por parte de los colaboradores al momento de realizar sus actividades, el aumento de los ingresos a la microempresa al tener una buena productividad, obteniendo el mayor número de clientes y rentabilidad estratégica adecuada.

CAPITULO IV

Análisis de alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Según (Caro, 2016)

“El análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada”

El análisis de alternativas nos ayuda a obtener información de que tan importante son las estrategias del árbol de objetivos el impacto sobre el propósito y en la factibilidad técnica, social, financiera y política

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Conocimiento e importancia de una planificación estratégica en la microempresa	4	4	5	4	4	21	Medio alto
Socializar la obtención de recursos económicos por parte de la empresa.	5	4	4	5	5	23	Alto
Implementación de una planeación adecuada por parte de los propietarios.	4	5	4	4	4	21	Medio alto
Colaboradores comprometidos y participativos de la microempresa.	5	4	4	5	5	23	Alto
	18	17	17	18	18	88	

Fuente: Microempresa “Ceviches Pedro y Pablo”

Elaborado por: Mayra Díaz.

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas.

Al realizar la matriz de análisis de alternativas podemos encontrar los objetivos específicos a cumplirse así como también los diferentes componentes que conforman la matriz ya mencionada.

Uno de los objetivos es el Conocimiento e importancia de una planificación estratégica en la microempresa el impacto sobre el propósito ante este objetivo está valorado en 4 lo cual corresponde a medio alto de la misma manera la factibilidad técnica, social y política se encuentra en el rango de 4 que indica una categoría media alta finalizando con la finalidad financiera con una puntuación de 5 equivalente a alta.

Socializar la obtención de recursos económicos por parte de la empresa es uno más de los objetivos a cumplirse el cual tiene una puntuación de 5 equivalente a alto con relación al impacto sobre el propósito, la factibilidad técnica y financiera tiene una valoración de 4 que nos indica una categoría de medio alto, de la misma manera la factibilidad social y política tiene una calificación de 5 que representa una valoración de alto, el total de los componentes de la matriz de alternativas en este objetivo es de 23 con categoría alta

El siguiente objetivo planteado es la Implementación de una planeación adecuada por parte de los propietarios. El cual cuenta con un impacto sobre el propósito de 4 equivalente a medio alto así también la factibilidad técnica valorada en 5 reflejando un promedio de alto por ultimo tenemos la factibilidad financiera, social y política valorada en 4 lo cual representa a medio alto dando un total de 21 en toda la matriz equivalente a medio alto.

El lograr obtener Colaboradores comprometidos y participativos en la microempresa .tiene un impacto sobre el propósito valorado en 5 equivalente a alto, la factibilidad técnica y financiera está valorada en 4 lo cual representa a medio alto la factibilidad social y política está calificada por 5 lo cual refleja una puntuación alta, de tal manera que el total de la matriz con relación a este objetivo es de 23 equivalentes a alto.

4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE (ALTA-MEDIA-BAJA) 5-3-1)	IMPACTO DE GENERO (ALTA-MEDIA-BAJA) (5-3-1)	IMPACTO AMBIENTAL (ALTA-MEDIA-BAJA) (5-3-1)	RELEVANCIA (ALTA-MEDIA-BAJA) (5-3-1)	SOSTENIBILIDAD (ALTA-MEDIA-BAJA) (5-3-1)
O B J E T I V O	Apoyo por parte de los colaboradores para implementar una planificación estratégica estratégico. (5)	Incremento de su desempeño al lograr que se cumplan sus derechos. (5)	Ayudan a desarrollar un entorno saludable, sin contaminación. (4)	Adquiere mayor ganancia, de tal manera que beneficia a los colaboradores y a los propietarios. (4)	Adquiere rentabilidad (5)
	Realizar actividades en la microempresa que nos permita obtener recurso económicos en poco tiempo (5)	Empleadores que respetan los derechos de los colaboradores(5)	Evitar desperdiciar los materiales o alimentos. (4)	Beneficia a los colaboradores y propietarios de la microempresa, y garantiza un servicio de calidad. (4)	Mejorar el clima laboral (5)
	La elaboración de una planificación estratégica, ayudara que los colaboradores puedan identificarse con la microempresa (5)	Prioridad a los derechos de los colaboradores sin distinción de género. (4)	Controlan los materiales que no se utilizan para dar uso óptimo. (4)	Aportan para lograr el crecimiento de la microempresa. (4)	Tener una comunicación con respeto y responsable entre empleados y empleadores.(5)
	Apoyo por parte de los colaboradores hacia los propietarios en todo sentido para así lograr que se cumplan con los objetivos planteados(5)	Buen trato entre hombres y mujeres(4)	Aportan con el reciclaje de materiales (4)	Lograr la satisfacción del cliente (4)	Crea valor a la microempresa. (5)
		Sin distinción de género (4)	Ayuda por parte de los colaboradores por un ambiente sano (4)		Aportan a la obtención de objetivos. (4)
	Incremento de la productividad al tener la colaboración de sus trabajadores. (4)			Propietarios y colaboradores comprometidos con su trabajo(4)	
Elaborar la planificación estratégica en la microempresa “ceviches pedro y pablo” logrando la identidad institucional y el compromiso de los colaboradores.	24 PUNTOS	22 PUNTOS	20 PUNTOS	20 PUNTOS	24 PUNTOS

Fuente: Microempresa Ceviches “Pedro y pablo”

Elaborado por: Mayra Díaz

4.02.01 Grafico de la matriz de análisis de impacto de objetivos.

Tabla 5 Representación gráfica de impacto de los objetivos

OBJETIVO	TOTALES
Factibilidad de lograrse	24
Impacto de genero	22
Impacto ambiental	20
Relevancia	20
Sostenibilidad	24
Total	110

ANALISIS IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

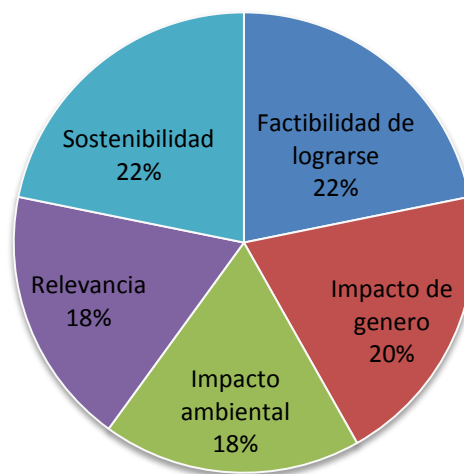


Figura 4 Representación gráfica de impacto de los objetivos

Fuente: Microempresa ceviches pedro y pablo

Elaborado por: Mayra Diaz

4.03 Diagrama de estrategias

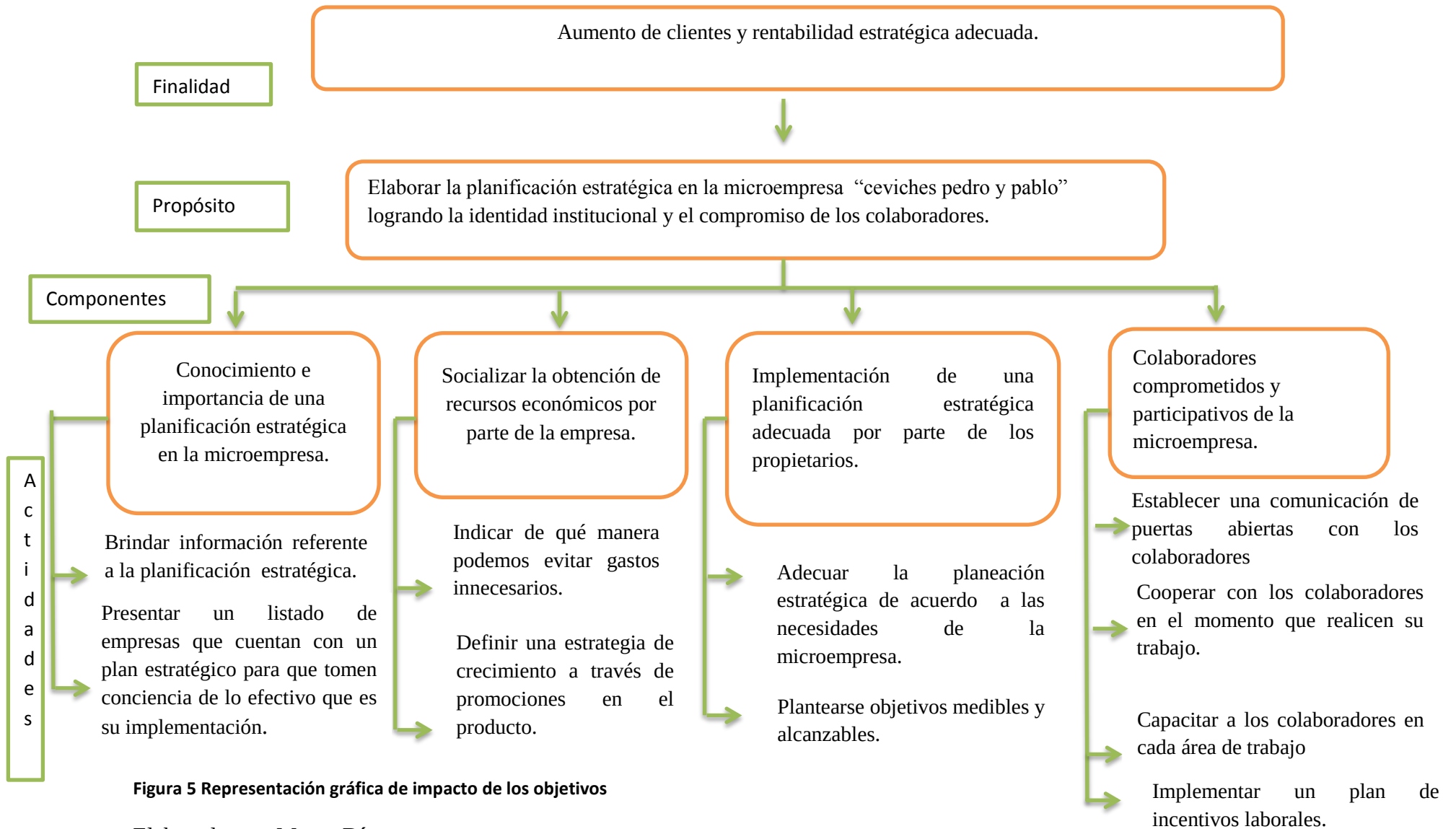


Figura 5 Representación gráfica de impacto de los objetivos

Elaborado por: Mayra Díaz

4.04 Matriz de marco lógico

Según (presupuesto, 2001)

“El Marco Lógico es una herramienta de análisis estructurado, que facilita el proceso de identificación, diseño, ejecución y evaluación de políticas, programas, proyectos y diseños organizacionales, pudiendo aplicarse en cualquier fase de los respectivos procesos de planificación. Se puede modificar y mejorar repetidas veces, tanto durante la preparación como durante la ejecución del proyecto o programa, incluso durante el funcionamiento del mismo.”

En la matriz de marco lógico podemos visualizar la finalidad que queremos encontrar, de tal manera que nos ayudara a plasmar toda la información que necesitemos para la realización del proyecto desde un inicio hasta el final.

Tabla 6 Matriz de marco lógico

RESUMEN NARRATIVO

Finalidad del proyecto	Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
Aumento de clientes y rentabilidad estratégica adecuada.	La ejecución de primera parte de la planificación estratégica se incrementara en un 45% la satisfacción del cliente.	% de incremento de ventas. Estado de resultados	Desinterés e indiferencia de los miembros de la microempresa.
Propósito del proyecto	Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
Elaborar la planificación estratégica en la microempresa ceviches “pedro y pablo” logrando la identidad institucional y el compromiso de los colaboradores.	Incremento de productividad, brindando un servicio de calidad.	% de incremento de ventas. Estado de resultados Informes de productividad y calidad del servicio.	Desinterés por parte de los propietarios.
Componentes del proyecto	Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
Conocimiento e importancia de una planificación estratégica en la microempresa.	Empoderamiento por parte de los propietarios y colaboradores en un 95%	Informes de productividad y calidad.	Desinterés e indiferencia de los miembros de la microempresa.
Socializar la obtención de recursos económicos por parte de la empresa	Desempeño y rentabilidad en un 95%.	Reporte de incremento de ventas.	Desinterés por parte de los propietarios.
Implementación de una planificación estratégica adecuada por parte de los propietarios.	Estabilidad comercial y rentabilidad, brindando un servicio de calidad en un 90%.	Estados financieros.	Desinterés por parte de los propietarios.

Colaboradores comprometidos y participativos de la microempresa.	Incremento de productividad y calidad en un 95%	Informes de productividad y calidad.	Indiferencia por parte de los Colaboradores.
Actividades del proyecto	Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
Brindar información referente a la planificación estratégica.	Encargado Asistente de recursos humanos	Asistencia de los colaboradores a la socialización.	Desinterés e indiferencia de los miembros de la microempresa.
Presentar un listado de empresas que cuentan con un plan estratégico para que tomen conciencia de lo efectivo que es su implementación.	Encargado Asistente de recursos humanos	Asistencia de los colaboradores a la socialización.	Desinterés e indiferencia de los miembros de la microempresa.
Indicar de qué manera podemos evitar gastos innecesarios.	Encargados propietarios.	Registro de gastos innecesarios que ya no se ha realizado	Desinterés por parte de los propietarios.
Definir una estrategia de crecimiento a través de promociones en el producto.	Inversión por cliente.	Comparación de ventas mes a mes y los estados financieros de la cevichería.	Desinterés por parte de los propietarios.
Adecuar la planeación estratégica de acuerdo a las necesidades de la microempresa.	Inversión de los propietarios.	Objetivos alcanzados, incremento de las ventas.	Desinterés por parte de los propietarios.
Plantearse objetivos medibles y alcanzables.	Encargados propietarios.	Satisfacción de los propietarios.	Desinterés por parte de los propietarios.
Establecer una comunicación de puertas abiertas con los colaboradores.	Colaboradores satisfechos por el trato recibido.	Colaboradores comprometidos con su trabajo.	Colaboradores preocupados por no tener respuestas favorables.
Implementar un plan de incentivos laborales.	Inversión por empleado.	Incremento de productividad y servicio de calidad brindado.	Escases de recursos financieros.

Fuente: Microempresa Ceviches “Pedro y pablo”

Elaborado por: Mayra Díaz.

CAPITULO V

5. Propuesta



5.01 Antecedentes

La cevichería “Pedro y Pablo” fue inaugurada en el año 1992 ofreciendo el servicio de venta de comida costeña en el sector de la Rumiñahui con el pasar del tiempo y los esfuerzos que han realizado, la aceptación de los clientes han llegado a abrir nuevas sucursales en distintos lugares de la capital, sus propietarios los señores Pedro Urquiza, Pablo Urquiza, y la señora Eulalia Urquiza, la cevichería no cuenta con una administración adecuada, ni con una planificación estratégica que les permita saber a dónde se están dirigiendo, el saber el porqué de la creación de la misma o el tener claro sus objetivos

Es así que la mala administración les llevo a que dos de los propietarios se desunieran al darse cuenta que se estaban dando problemas en la misma, es por ello que se tuvo que cerrar 4 de las sucursales.

Hoy en día solo permanecen abiertas 2 de las sucursales una en el sector de la Rumiñahui y la segunda en el sector del Ejido

5.02 Justificación

La planificación estratégica nos ayuda a planificar, organizar y controlar cualquier tipo de empresa, es decir que la actividad económica que ellos estén realizando tenga resultados positivos en un futuro.

Por esta razón la cevicheria pedro y pablo nos ha permitido realizar la planificación estratégica de la misma, que les ayude a realizar sus actividades de manera correcta , pero sobre todo que sus trabajadores se sientan bien en el lugar de trabajo y a futuro poder tener resultados positivos en el ámbito laboral y financiero.

5.03 Objetivo general

Implementar la planificación estratégica en la cevichería Pedro y Pablo, logrando el compromiso de los colaboradores y la identidad institucional que les permita obtener rentabilidad al realizar sus actividades

5.04 Marco teórico

5.04.01 ¿Qué es la planificación estratégica?

Según (Vaisberg, 2016)

“La planificación estratégica es el proceso de determinar cómo una organización puede hacer el mejor uso posible de sus recursos (fuerza de trabajo, capital, clientes, etc.) en el futuro.

Mediante la planificación estratégica se define la estrategia o dirección, estableciendo las posibles vías mediante las cuales se puedan seguir cursos de acción particulares, a partir de la situación actual”

5.04.02 ¿Porque es importante la planificación estratégica?

“La planificación estratégica es importante para las empresas porque une las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado y brinda una dirección para cumplir con los objetivos.

Un plan estratégico es un mapa de ruta para una empresa. Incluye las metas y los objetivos para cada área crítica del negocio, entre los que se encuentran la organización, la administración, la mercadotecnia, las ventas, los clientes, los productos, los servicios y las finanzas.

Estas áreas comerciales se distribuyen en un sistema integrado que permite que la organización pueda trazar una ruta de manera exitosa y encaminarse a cumplir sus metas.” (Christ, 2016)

5.04.03 Beneficios de la planificación estratégica

Según (Petul, 2013)

Beneficios financieros

Las organizaciones que utilizan conceptos de planeación estratégica son más rentables y exitosas que aquellas que no los usan. Generalmente las empresas que tienen altos rendimientos reflejan una orientación más estratégica y enfoque a largo plazo.

Beneficios no financieros

Mayor entendimiento de las amenazas externas, un mejor entendimiento de las estrategias de los competidores, incremento en la productividad de los empleados,

menor resistencia al cambio, y un entendimiento más claro de la relación existente entre el desempeño y los resultados.

1. Aumenta la capacidad de prevención de problemas.
2. Permite la identificación, jerarquización, y aprovechamiento de oportunidades.
3. Provee una visión objetiva de los problemas gerenciales.
4. Permite asignar más efectivamente los recursos a las oportunidades identificadas. Ayuda a integrar el comportamiento de individuos en un esfuerzo común.
5. Provee las bases para clarificar las responsabilidades individuales.

5.04.04 Características de la planificación estratégica

Sus principales características son:

Según (Estiven, 2016)

1. Está proyectada a varios años
2. Ampara a la empresa en una totalidad
3. La planificación estratégica ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización.
4. Se maneja información fundamentalmente externa
5. Afronta mayores niveles de incertidumbre en relación con los otros tipos de planeación.
6. Su parámetro principal es la efectividad.

5.04.05 principios de la planificación estratégica

1. Factibilidad

Lo que se planea debe ser realizable, es inoperante elaborar planes demasiado ambiciosos u optimistas que sean imposibles de lograr. La planeación debe adaptarse a la realidad, a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente.

2. Flexibilidad

Al elaborar un plan es conveniente manejar márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.

3. Unidad y Equilibrio :

Todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los objetivos generales, de tal manera que sean consistentes, armónicos en cuanto al equilibrio e interrelación que debe existir entre estos.

4. Cambio de estrategias:

Cuando un plan se extiende en relación al tiempo (largo plazo) será necesario rehacerlo completamente. Esto no quiere decir que se abandonen los propósitos, sino que la empresa tendrá que modificar el curso de acción.

5. Objetividad:

Los planes deben basarse en hechos reales y no en opiniones subjetivas.

6. Cuantificación:

Los planes deben expresarse en cantidades, volúmenes y porcentajes.

7. Precisión:

Los planes no deben ser vagos e inexactos sino precisos para lo cual deberán basarse en la objetividad y la cuantificación.

5.04.06 Elementos de la planificación estratégica

Según (CABRERA, 2016)

5.04.06.01 “Análisis externo de la empresa

Analice y defina los entornos Político, Económico, Social, Tecnológico y Ecológico, que constituyen el análisis de entorno externo de la empresa.

Identifique oportunidades y amenazas. Se evalúan aspectos que ya existen, así como aspectos que podrían existir (tendencias).

5.04.06.02 Análisis interno de la empresa

Consiste en el estudio de los diferentes aspectos o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que ésta cuenta, y detectar sus fortalezas y debilidades. Para el análisis interno se evalúan los recursos que posee una empresa, ya sean financieros, humanos, materiales, tecnológicos, etc.

5.04.06.03 Declaración de la visión

Es la visualización de una situación futura y deseable, la cual se aspira a lograr en un horizonte más bien lejano, aunque no necesariamente esté claro el camino para ello. La idea es que la visión, o mejor dicho la visión compartida, operen como un factor poderoso de motivación para los miembros de la organización

5.04.06.04 Declaración de la misión

Es una síntesis de la naturaleza del negocio. A grandes rasgos: en qué mercado opera la organización, a qué clientes apunta, qué necesidades de los clientes pretende satisfacer, qué clase de productos ofrece, qué propiedades esenciales tienen estos productos, etc.

5.04.06.05 Declaración de los valores

Son pautas de conducta; son principios fundamentales que guían el comportamiento de la organización, como ser la búsqueda de la excelencia, el cumplimiento de las disposiciones legales, el respeto humano, etc.

5.04.06.06 Establecimiento de objetivos generales

Los objetivos constituyen el nivel de aspiración sobre el desempeño. Son resultados o atributos a lograr: rentabilidad, flujo de fondos, crecimiento, participación en el mercado, satisfacción de clientes, etc.

5.04.06.07 Establecimiento de metas

Las metas son objetivos expresados en términos específicos, mensurados y acotados en el tiempo. Las metas pueden ser cuantitativas/acumulativas (monetarias y no monetarias), así como referirse a puntos de avance o a la terminación de un proyecto. Los objetivos, en tanto no se expresen en términos de metas, pueden significar valores, o sea pautas de conducta.

5.04.06.08 Establecimiento de políticas

Son planes permanentes (reglas de decisión) que adoptan la forma de declaraciones generales y que guían o canalizan el pensamiento de los miembros de la organización en la toma de decisiones, es decir, establecen los límites dentro de los cuáles debe adaptarse la decisión.

5.04.06.09 Establecimiento de estrategias

Constituyen un curso de acción elegido frente a un planteo de cursos de acción alternativos. Como parte del denominado planeamiento estratégico, es conveniente que las estrategias versen sobre "cuestiones estratégicas claves", en donde la elección de uno u otro curso de acción habrá de tener un impacto significativo sobre el rumbo de la organización. Dentro de las estrategias cabe distinguir:

- Las del output (elección de mercados, clientes y productos, estrategia competitiva, política de precios, desarrollo de canales de distribución, etc.);
- Las del input, o sea la obtención y utilización de recursos (humanos, tecnología, financiamiento, etc.).”

5.05 Población y muestra

Población

“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.”

(Wigodski, 2010)

Muestra

“La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.”

(Wigodski, 2010)

La cevichería Pedro y Pablo cuenta con un total de 17 colaboradores, por ser un número pequeño de colaboradores no es necesario realizar una fórmula estadística que ayude a determinar el tamaño de la muestra.

En el presente proyecto se tomara en cuenta a los 17 colaboradores de la cevicheria, para la realización de la encuesta ya que es una población pequeña y no es necesario calcular una muestra.

5.06 Enfoque de la investigación

Enfoque cualitativo

Según (Cauas, 2015)

“La investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones pone el acento en la utilización práctica de la investigación.”

Enfoque cuantitativo

“La investigación cuantitativa, en cambio, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible).”

(Cauas, 2015)

El presente trabajo se va a realizar con el enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que la recolección de datos se esta realizando mediante encuestas emitidas a los colaboradores de la cevicheria asi como tambien a información que nos esta brindando la propietria de la misma y a la vez se esta obteniendo informacion de paginas web y publicaciones .

5.07 Tipo de investigación

Al realizar el proyecto se va a poner en práctica dos tipos de investigación: documental y de campo

Investigación Documental: nos permite utilizar varios documentos de cualquier especie, que sean de la empresa para la ayuda de recolección de información de manera que aporte con el proyecto.

Investigación de campo: podemos encontrar información a través de entrevistas, cuestionarios, encuestas que se les realice a los miembros de la empresa, también podemos recolectar información a través de la observación.

La investigación documental y de campo son las que nos ayudaran a desarrollar el proyecto, ya que por medio de estas podemos recolectar información para dar una posible solución a los acontecimientos o problemas que se esté dando en la cevichería, este tipo de investigación nos ayudara a recolectar información verdadera y más aún nos ayudara la observación de las actividades que se está realizando o lo que está sucediendo y poder actuar sobre aquello.

5.08 Etapas de la investigación

Primera etapa

Se realizara un diagnostico actual de la cevicheria “Pedro y Pablo”, a través de entrevistas y encuestas con los miembros de la ya mencionada cevicheria, con el fin de obtener información que ayudara a la realización del proyecto y al mismo tiempo saber por qué han realizado su trabajo por muchos años sin una administración adecuada.

Segunda etapa

Se elaborara la planificación estratégica de la cevicheria “Pedro y Pablo” según sus necesidades, logrando el aumento de clientes y una rentabilidad estratégica adecuada.

Tercera etapa

Se realizara la socialización de la planificación estratégica con los propietarios y todos los miembros de la cevicheria.

5.09 Diseño de la encuesta

CEVICHERIA PEDRO Y PABLO



ENCUESTA

Objetivo: conocer el criterio de los trabajadores de la “cevicheria Pedro y pablo” y a la vez recolectar información estadística, para llevar a cabo la implementación de la planificación estratégica en la misma de tal manera que se desarrolle de manera eficiente sus procesos.

Indicaciones generales: La siguiente encuesta es de carácter personal y de forma anónima, los datos recolectados serán presentados de forma generalizada.

Pedimos de manera muy cordial leer las siguientes preguntas contestar de forma consiente, eligiendo la respuesta que usted crea conveniente ya que sus respuestas servirán de gran ayuda para el proyecto que se está realizando. Marque con una X la respuesta elegida.

1. ¿Usted se siente a gusto trabajando en la “Cevicheria Pedro y Pablo”?

Si ☐

No ☐

2. ¿considera usted la comunicación dentro del trabajo con sus compañeros?

Si

☐

No

☐

3. ¿Cuándo usted tiene alguna inquietud o dificultad sobre su trabajo, o alguna situación en general sabe a quién dirigirse?

Si

☐

No

☐

4. ¿Al comunicarse con su jefe sus inquietudes reciben respuestas?

Si

☐

No

☐

5. ¿Tuvo una adecuada inducción o le entregaron información referente a su puesto de trabajo y de la empresa en el momento que ingreso a la misma?

Si

☐

No

☐

6. ¿Conoce los planes o metas que tiene la cevicheria en donde usted labora?

Si ☐No ☐

7. ¿Sabe usted que es la planificación estratégica dentro de una empresa?

Si ☐No ☐

8. La planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la misión, visión, valores, principios y a la vez nos permite establecer objetivos, realizar la formulación de estrategias y políticas empresariales que conlleva a la empresa al éxito y permite el cumplimiento de nuevos retos a futuro.

¿Cree que es necesario implementar la planificación estratégica dentro de la “cevichería Pedro y Pablo”?

Si ☐No ☐

9. ¿Cree usted que al realizar sus actividades de manera correcta dentro de la microempresa aporta de manera positiva para cumplir con la planificación estratégica de la misma?

Si ☐No ☐

5.10 Tabulación e interpretación de los resultados.

Pregunta N° 1

¿Usted se siente a gusto trabajando en la “Cevicheria Pedro y Pablo”?

Tabla 7 Pregunta 1

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria “Pedro y Pablo”

Elaborado por: Mayra Diaz

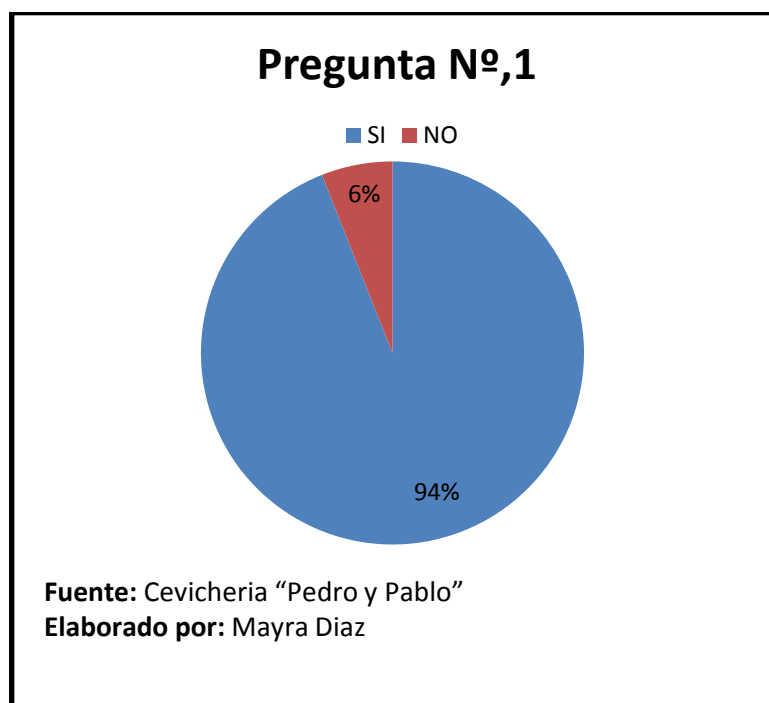


Figura 6 Pregunta 1

Análisis

La grafica nos indica que el 94% del personal encuestado se siente a gusto realizando sus actividades en su trabajo, mientras que un 6% de los encuestados expresan que no se sienten a gusto trabajando en la cevicheria “Pedro y Pablo”.

Pregunta N° 2

Tabla 8 Pregunta 2

¿Considera usted la comunicación dentro del trabajo con sus compañeros?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	13	76%
No	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria “Pedro y Pablo”

Elaborado por: Mayra Díaz

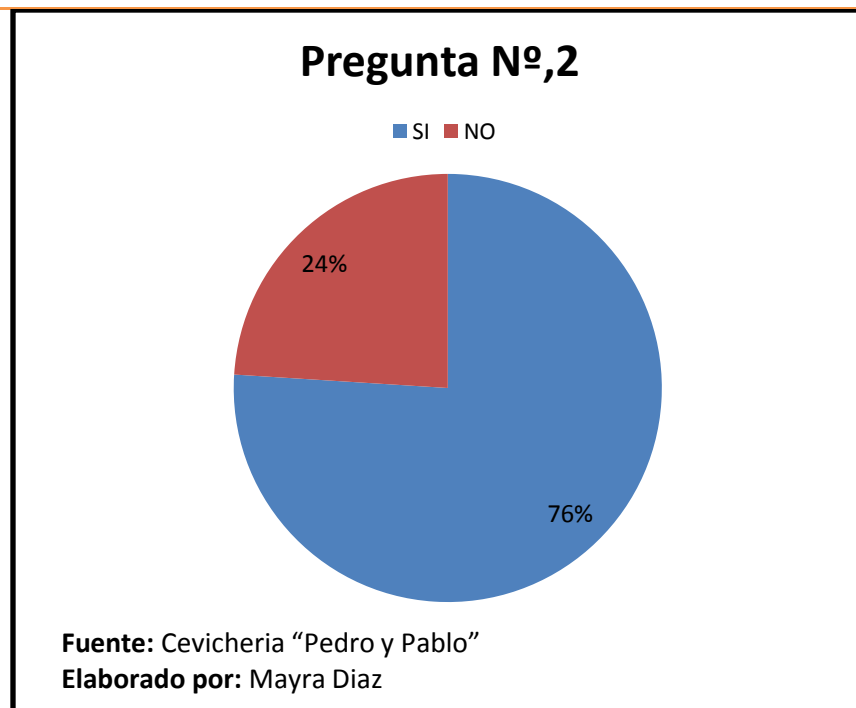


Figura 7 Pregunta 2

Análisis

La grafica nos refleja que el 76% de los encuestados consideran la comunicación con sus compañeros de trabajo, y un 24% no está de acuerdo o no se comunican de una manera satisfactoria con sus compañeros de trabajo.

Pregunta N° 3

Tabla 9 Pregunta 3

¿Cuándo usted tiene alguna inquietud o dificultad sobre su trabajo, o alguna situación en general sabe a quién dirigirse?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

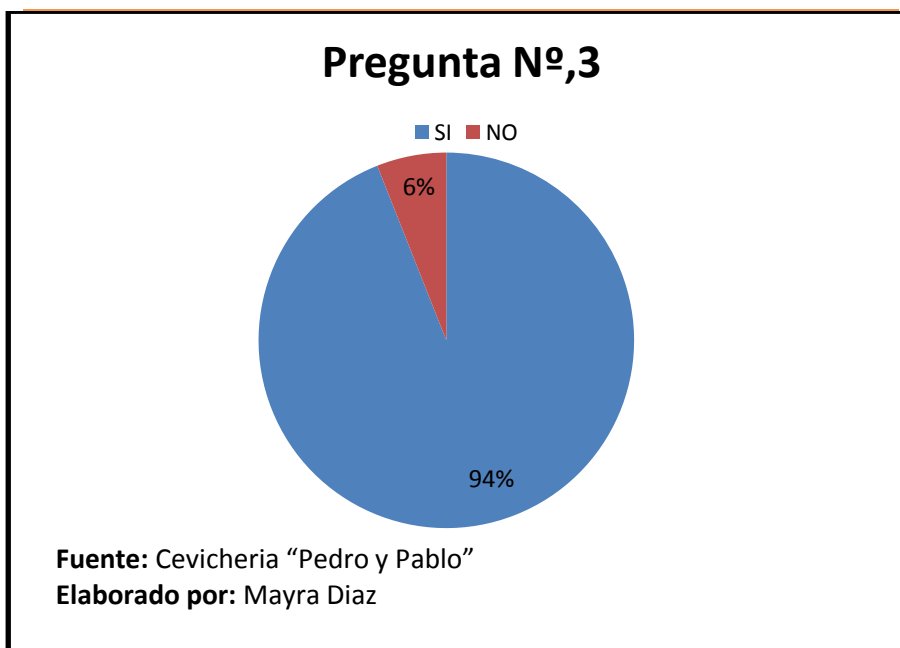


Figura 8 Pregunta 3

Análisis

En la gráfica podemos observar que el 94% de personal si sabe a quién dirigirse en su trabajo cuando tiene alguna inquietud en general, mientras el 6% restante no sabe a quién dirigirse cuando tenga alguna inquietud.

Pregunta N° 4

Tabla 10 Pregunta 4

¿Al comunicarse con su jefe sus inquietudes reciben respuestas?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

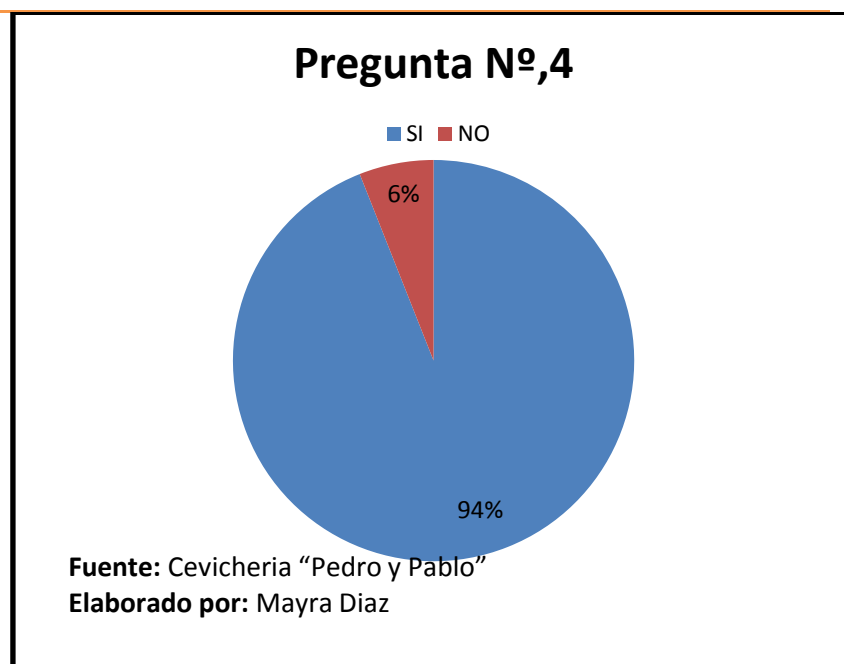


Figura 9 Pregunta 4

Análisis

En el grafico podemos visualizar que un 77% de personal a recibido o recibe respuestas ante las inquietudes que se le presente. El 23% restante manifiesta que no ha recibido respuesta sus inquietudes al comunicarse con su jefe.

Pregunta N° 5

Tabla 11 Pregunta 5

¿Tuvo una adecuada inducción o le entregaron información referente a su puesto de trabajo y de la empresa en el momento que ingreso a la misma?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Diaz

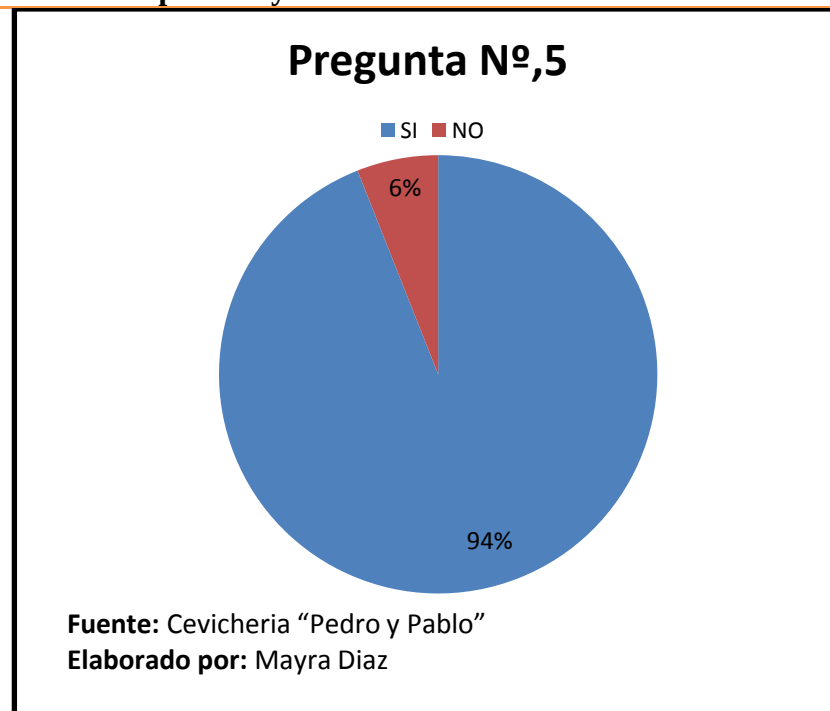


Figura 10 Pregunta 5

Análisis

La gráfica refleja que en 94% de los encuestados si han recibido una adecuada inducción en el momento de ingresar a la cevicheria, mientras que el 6% manifiesta que no han recibido una inducción al momento de su ingreso.

Pregunta N° 6

Tabla 12 Pregunta 6

¿Conoce los planes o metas que tiene la cevicheria en donde usted labora?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	6	35%
No	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Diaz

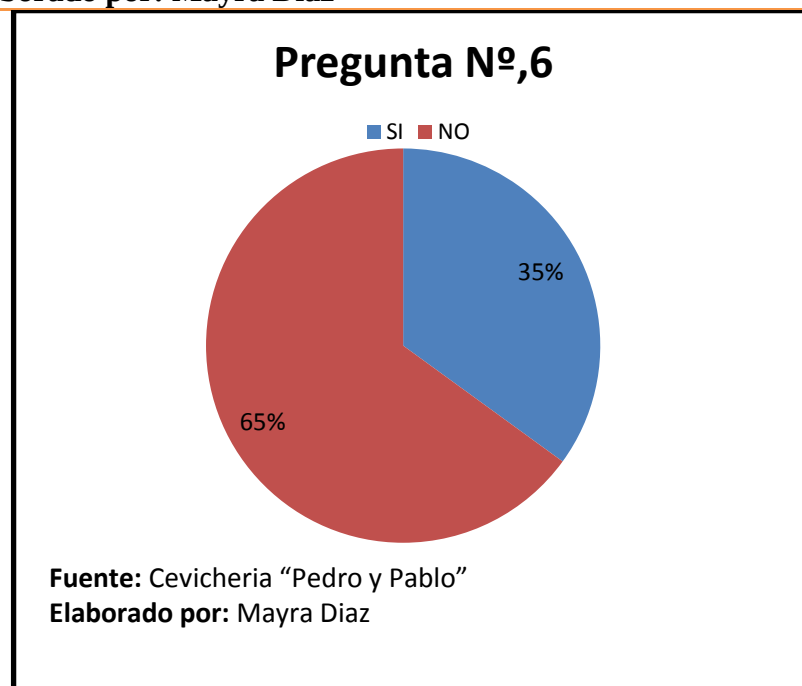


Figura 11 Pregunta 6

Análisis

Un 35% de los encuestados conoce los planes y metas de la cevichería, mientras que el 65% restante se manifiesta que no tiene conocimiento. Por lo que es necesario establecer planes y metas, y presentar a los colaboradores.

Pregunta N° 7

Tabla 13 Pregunta 7

¿Sabe usted que es la planificación estratégica dentro de una empresa?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	10	59%
No	7	41%
Total	17	100%

Fuente: Cevichería "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

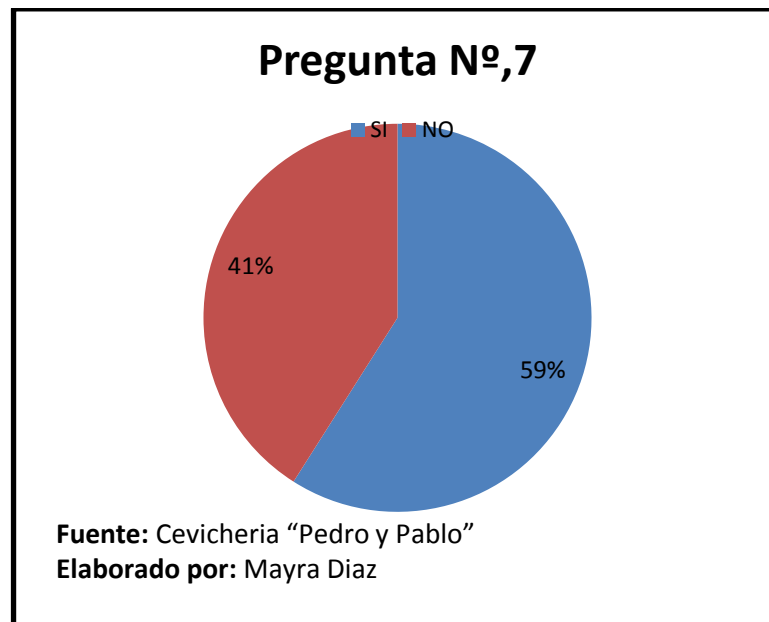


Figura 12 Pregunta 8

Análisis

La grafica nos indica que el 16% de personal encuestado sabe que es la planificación estratégica. El 84% restante desconoce que es la planificación estratégica, lo cual puede originar un problema al desconocer el tema.

Pregunta N° 8

Tabla 14 Pregunta 8

La planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la misión, visión, valores, principios y a la vez nos permite establecer objetivos, realizar la formulación de estrategias y políticas empresariales que conlleva a la empresa al éxito y permite el cumplimiento de nuevos retos a futuro.

¿Cree que es necesario implementar la planificación estratégica dentro de la “cevicheria Pedro y Pablo”?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	16	94%
No	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria “Pedro y Pablo”

Elaborado por: Mayra Diaz

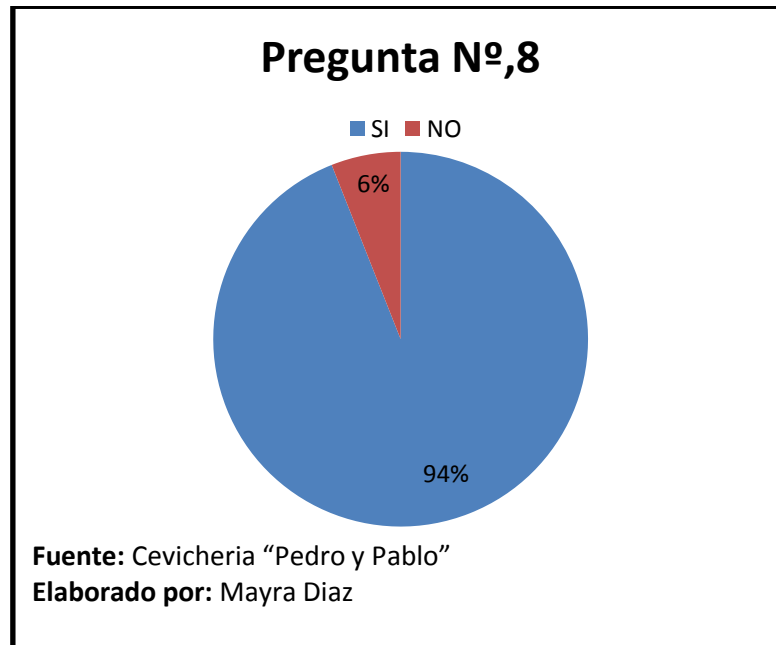


Figura 13 Pregunta 9

Análisis

El 94% de personal encuestado está de acuerdo en que implemente la planificación estratégica en la cevicheria "Pedro y Pablo " ya que de esta manera podrá crecer , y el 6% restante no está de acuerdo en que implemente la misma.

Pregunta N° 9

Tabla 15 Pregunta 9

¿Cree usted que al realizar sus actividades de manera correcta dentro de la microempresa aporta de manera positiva para cumplir con la planificación estratégica de la misma?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Si	15	88%
No	2	12%
Total	17	100%

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Diaz

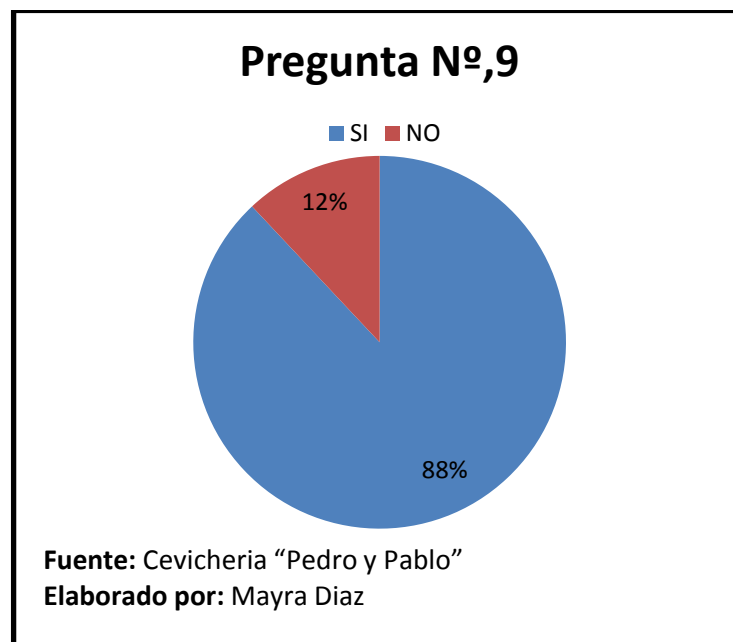


Figura 14 Pregunta 10

Análisis

En el grafico podemos observar que el 88% de personal encuestado manifiesta que si realiza de manera positiva sus actividades ayudara a la cevicheria pedro y pablo a cumplir con la planificación estratégica propuesta. Y el 12% de `personal nos indica que realizar sus actividades de manera correcta no ayudara al cumplimiento de la misma.

5.11 Propuesta



Primeros en sabor

*Planificación estratégica
de la microempresa
ceviches
"Pedro y Pablo"*





8.89

Somos tu mejor opción para
disfrutar Mariscos en la ciudad de
Quito, Calidad y buen sabor es el
lema que nos ha llevado a
brindarte la atención que merece.

El Ejido: Av. Tarquí y
Av. 6 de Diciembre.
2525-431

Cdla. Rumiñahui: Av.
Real Audiencia y F.
Señor de la
3465-357

A Domicilio: 1700-123-456



5.11.01 Ubicación de la microempresa

La cevichería “Pedro y Pablo” está ubicada en la provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito y cuenta con dos locales:

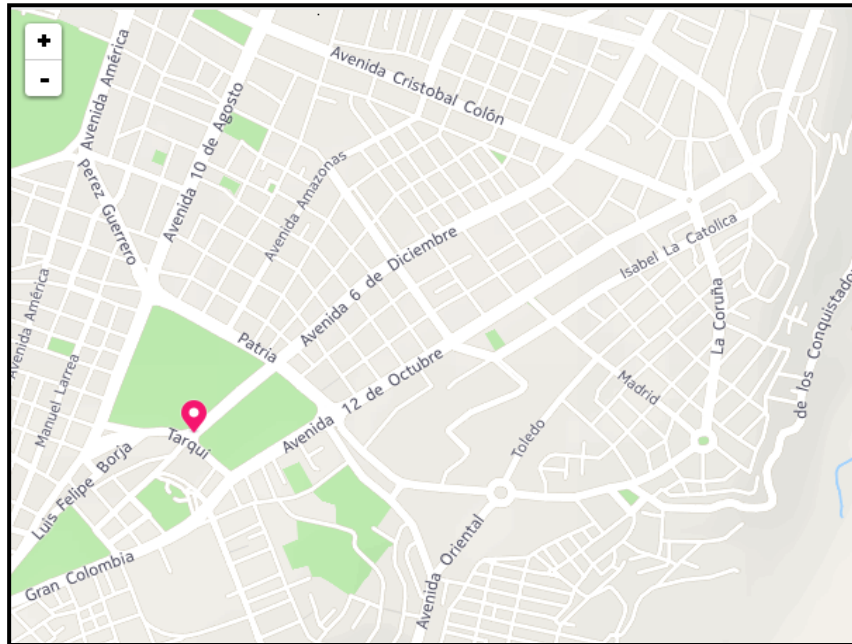


Figura 15 Local del norte Ciudadela Rumiñahui

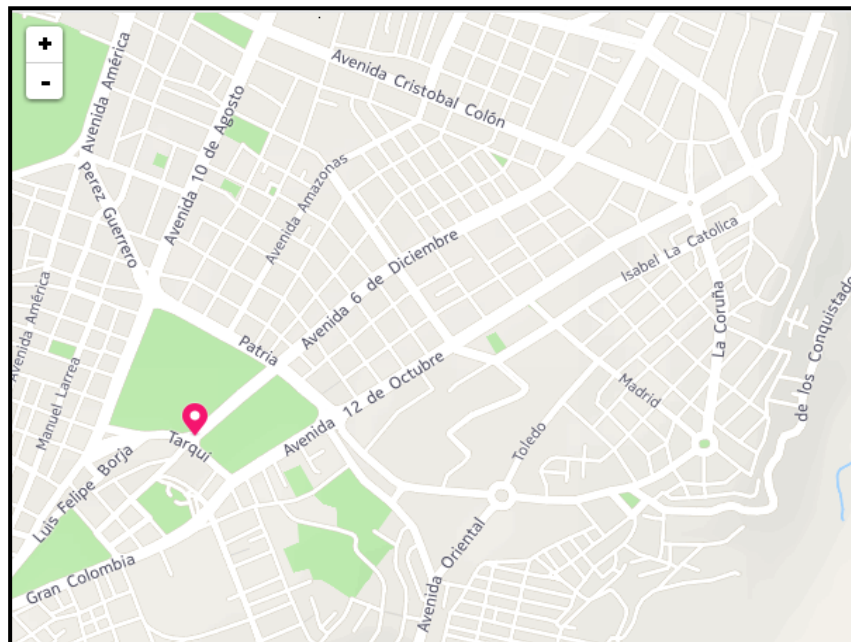


Figura 16 Local sector El Ejido

5.11.02 Productos y servicios que ofrece

La cevichería “Pedro y Pablo” ofrece un amplio menú de platos de comida costeña como son sopas, arroces, ceviches, bandejas, etc.

ENTRADAS

Figura 17 Yuquitas fritas de Ceviches “Pedro y Pablo”



Figura 18 Picada de camarón de Ceviches “Pedro y Pablo”



Desayunos

Figura 19 Súper desayunos de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 20 Huevos revueltos de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 21 Estofado de pescado de Ceviches "Pedro y Pablo"



SUPER LUNCH

Figura 21 Súper lunch de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 22 Combos de Ceviches "Pedro y Pablo"



ENCEBOLLADOS

Figura 23 Encebollado de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 24 Combo encebollado de Ceviches “Pedro y Pablo”



SOPAS

Figura 25 Sopa resucitadora de Ceviches “Pedro y Pablo”



Figura 26 Sopa de bolas con mariscos de Ceviches “Pedro y Pablo”



CEVICHES

Figura 27 Ceviche de camarón de Ceviches “Pedro y Pablo”



Figura 28 Ceviche Pedro y Pablo



Figura 29 Ceviche mixto de Ceviches “Pedro y Pablo”



ARROCES

Figura 30 Arroz mariner o de Ceviches “Pedro y Pablo”



Figura 31 Arroz mixto de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 32 Arroz con calamar de Ceviches "Pedro y Pablo"



PLATOS FUERTE

Figura 33 Camarón apanado de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 34 Pargo frito de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 35 Langostinos a la plancha de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 36 Cangrejo criollo de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 37 Encocado de mariscos de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 38 Cazuela marinera de Ceviches "Pedro y Pablo"



BANDEJAS

Figura 39 Bandeja de mariscos de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 40 Concha asada mixta de Ceviches "Pedro y Pablo"



Figura 41 Conchas asadas de Ceviches "Pedro y Pablo"



MARISCOS Y PESCADOS

Figura 42 Mariscos y pescados de Ceviches "Pedro y Pablo"

MARISCOS Y PESCADOS	
Adquierelos en nuestros locales Calle Rumiñahui y El Ejido	
Ceviches Pedro y Pablo Primicias de Sabores	
Camarón con cáscara	5,60 c/lb.
Camarón pelado	6,80 c/lb.
Dorado en filete	4,60 c/lb.
Corvina en filete	7,50 c/lb.
Picudo en filete	6,80 c/lb.
Tilapia en filete	5,70 c/lb.
Langostinos	9,80 c/lb.
TAMBIÉN A DOMICILIO	
3465 357 • 0980 428 874	

5.11.03 Quienes somos

Somos una Microempresa que se formó con el objetivo de brindar al público un exquisito producto costeño que cumpla con todas las exigencias del cliente, mediante el sacrificio de todos nuestros colaboradores cuyo esfuerzo culmina en la plena aceptación y preferencia del público, ya que los estándares de calidad precio y sabor son los mejores.

5.11.04 Historia

La Cevichera “Pedro y Pablo” inicio las operaciones comerciales en el año de 1992 con la visión de los hermanos Urquiza quienes inspirados en la gran demanda de la comida costeña iniciaron el negocio que les permitió obtener respeto y simpatía de los nuevos clientes que empezaron a apreciar el servicio diferenciado de los demás comerciantes que brindaban el mismo servicio.

Fue tal la aceptación del público consumidor que les permitió incrementar su economía y a la vez decidir apertura de sucursales y en el año de 1996 empezó el proceso llegando a tener un total de 6 locales ubicados desde el norte, centro y sur de la ciudad de Quito.

Muy importante el crecimiento dela micro empresa pero como en todo empezaron los problemas que fueron causados principalmente por los siguientes aspectos como el no contar con una administración adecuada ni con un plan estratégico para saber a dónde se están dirigiendo, el saber el porqué de la creación de las misma, el no tener claro sus

Objetivos les llevo a que dos de los propietarios se desunieran de la microempresa al darse cuenta que se estaban dando problemas en la misma. Es por ello que se tuvo que cerrar 4 de

Las sucursales y este momento solo permanecen abiertas 2 que son la del norte y ejido. Hoy en día los propietario y administradores empíricos de la microempresa ceviches pedro y pablo son el sr. Pedro Urquizo y su esposa la Sra. Carla rojas.

5.11.05 Matriz Foda

Tabla 16 Matriz Foda

Análisis interno	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	• Cuenta con personal poli funcional para desenvolverse en todas las áreas. • La cevicheria está ubicada en un punto estratégico donde se observa gran afluencia de posibles clientes. • Son superiores a la competencia por los años de experiencia ganados en el mercado • Variedad de precios que ofrecemos para el alcance de nuestros clientes. • Atención al público en general.	• Poca publicidad de la cevicheria • Gastos muy altos por arrendamiento de local. • Altos gastos en compra de materia prima. • No existe un espacio recreacional para niños.
Análisis externo	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	• Lograr ser reconocidos dentro y fuera del país por la calidad de nuestros productos. • Idear nuevos menús que se encuentre al alcance económico de nuestros clientes. • Elaborar más promociones que llamen la atención a nuestros clientes.	• Ingreso de nuevos locales comerciales. • La competencia brinda precios más bajos a nuestros clientes. • La cevicheria no puede competir con los precios de la competencia. • Crisis económica y poca disponibilidad de compra por parte de los consumidores.

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

5.11.05 Misión

Brindar un excelente servicio a nuestros clientes, con productos de calidad y buen sabor, con precios razonables, demostrando estar comprometidos con nuestros valores y con nuestro equipo de trabajo.

5.11.06 Visión

Ser la cadena de alimentos # 1 a nivel nacional, por la calidad y sabor de nuestros productos, brindando la atención que se merecen nuestros clientes

5.11.07 Valores

Calidad

Procuramos ofrecer a nuestros clientes lo mejor en nuestros productos, haciendo las cosas bien y exigiendo a nuestros proveedores que nos brinden productos de calidad.

Servicio

Ofrecemos un servicio completamente personalizado, ágil y eficiente f ya que sabemos las necesidades de nuestros clientes.

Honestidad

Realizamos nuestras actividades de manera honesta, brindando el ejemplo a nuestros colaboradores para que sean honestos consigo mismos y los demás.

Compromiso

Con las necesidades de nuestros clientes tanto interno como externo.

5.11.08 Principios

La cevichería “Pedro y Pablo” es una microempresa con altos valores que ayuda al desarrollo del ser humano con los siguientes principios:

1. Es transparente en todas las actividades que realiza.
2. Escucha opiniones de su cliente interno y externo.

3. Mantiene un espíritu emprendedor.
4. Cumple con todas las obligaciones que adquiere.

5.11.09 Objetivo general

Implementar la planificación estratégica en la cevichería "Pedro y Pablo" de tal forma que se garantice la administración adecuada, logrando obtener liquidez y rentabilidad para mantenerse en el mercado.

5.11.10 Objetivos específicos.

1. Distribuir el recurso económico de manera correcta, comprando lo necesario en materia prima para realizar los productos y en útiles necesarios para la operación.
2. Lograr que los colaboradores participen y estén comprometidos con su trabajo.
3. Realizar campañas publicitarias de nuestros productos de tal manera que se incrementen las ventas.
4. Saldar la cartera vencida con nuestros proveedores.

5.11.11 Políticas administrativas

1. El horario de entrada del personal será a las 8:00 am y su salida 5:00pm.
2. El personal deberá usar el uniforme designado para cada puesto de trabajo.
3. El buen trato y la cortesía con el cliente interno y externo deben permanecer presente en la cevichería "Pedro y Pablo".
4. Brindar un servicio de calidad es el compromiso de nuestros colaboradores.
5. Nuestros colaboradores son responsables de darán buen uso a las herramientas trabajo.
6. Somos poli funcionales y apoyamos a nuestros compañeros de trabajo en las necesidades que él tenga.

5.11.12 Reglamento interno

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



CEVICHES PEDRO Y PABLO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE CEVICHES

"PEDRO Y PABLO"

CAPITULO I

PRELIMINARES

Art.1. Los Ceviches de Pedro y Pablo es una empresa cuya actividad económica es realizar en forma conjunta actividades relacionadas con la explotación de negocios de restaurantes, recepciones y afines. Y su ámbito de aplicación por el momento es de carácter local, con domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito. En concordancia con las disposiciones del Código de Trabajo vigente en la República del Ecuador, y con el fin de dar mejor cumplimiento de las mismas, redacta el presente Reglamento Interno de Trabajo, para regular las normas bajo las cuales ha de laborar todo el personal a su servicio, con domicilio en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

El presente reglamento se lo expide en cumplimiento con lo dispuesto en el Art. 64 del Código de Trabajo, para que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del Artículo 42, literal e) del artículo 45 y 2 del artículo 172 del mismo cuerpo legal y para la mejor observancia de las disposiciones relativas al trabajo.

Art.2. En adelante para su mejor interpretación se denominará a los Ceviches de Pedro y Pablo, simplemente como “la Empresa” y a sus empleados y dependientes simplemente como “los trabajadores”.

Art.3. Para un mejor conocimiento por parte de los trabajadores del presente Reglamento Interno de Trabajo, la empresa entregará a cada uno de ellos, un ejemplar de este Reglamento y/o mantendrá uno en permanente exhibición en un lugar visible.

Art.4. Tanto la Empresa como sus Trabajadores estarán sujetos al fiel y estricto cumplimiento de este reglamento en todas sus cláusulas y disposiciones de acuerdo con el cargo, turno, horario y obligaciones asignadas a cada uno.

Art.5. Al ingresar cualquier trabajador a prestar sus servicios lícitos y personales en la Empresa, este tendrá la obligación de conocer el contenido total del Reglamento Interno vigente.

Art.6. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Empresa establece las siguientes autoridades en orden jerárquico y de dependencia:

1. **MANDATARIOS.** Es decir la persona que tiene el poder de representar y obligar a la Empresa.
2. **FUNCIONARIOS.** Son aquellos que desarrollan sus labores en mandos superiores en las áreas administrativas y técnica.

-
3. SUPERVISORES. Son aquellos que desarrollan labores de control y supervisión del personal.
 4. EMPLEADOS Y DEPENDIENTES. Quienes presten sus servicios lícitos y personales para la empresa en diferentes áreas y labores, de acuerdo a su respectivo contrato de trabajo.

Art.7. Conforme a la escala anterior, todo el personal es responsable ante el inmediato superior, a quien le deberá respeto y acatamiento a las disposiciones que emanare, inclusive el mandatario, serán responsable ante los Organismos Directivos de la Empresa. Sin embargo de lo dispuesto, a los mandatarios les corresponde conocer, resolver y disponer todo cuanto fuere pertinente para la buena marcha de la Empresa.

Art.8. El Mandatario es el único personero que representa legal, judicial y extrajudicialmente a la Empresa, por tanto, ningún trabajador, tendrá la facultad de utilizar el nombre de la Empresa, peor aún comprometerla

Art.9. Solo el Mandatario podrá contratar o celebrar contratos individuales de Trabajo, seleccionar, ubicar, remunerar de acuerdo a su categoría y responsabilidad, así como darlos por terminados, sea cual fuere la causal o motivo que lo amerite, al igual que imponer las sanciones conforme el presente Reglamento; por lo tanto corresponde contratar, ejerciendo el derecho de dirección y administración.

CAPITULO II

NORMAS PARA EL INGRESO

Art.10. Son Trabajadores de la Empresa todos aquellos que prestan sus servicios lícitos y personales, en virtud del contrato de trabajo escrito y que reciben remuneración directamente por parte de la Empresa y laboran bajo su dependencia.

Art.11. Todos los contratos individuales de trabajo se celebran en forma escrita ante la autoridad competente.

Art.12. Para prestar los servicios a la Empresa se requiere:

1. Ser mayor de edad
2. Presentar los siguientes documentos:
 1. Solicitud de empleo
 2. Cédula de Ciudadanía o Identidad
 3. Record Policial
 4. Documentos que acrediten idoneidad, instrucción o experiencia
 5. Libreta Militar
 6. Certificados de trabajos anteriores
 7. Certificado de Salud

-
8. Autorización en caso de ser menor de edad
 9. Certificado de Votación
 10. Fotografías actuales
 11. En el caso de extranjero deberán proporcionar los documentos que acrediten su permanencia legal, sometiéndose a las reglamentaciones laborales pertinentes para la obtención de la Visa y Carné Ocupacional, otorgado por la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Trabajo.
-
1. Pasar las pruebas de selección consistentes en :
 1. Entrevista Preliminar
 2. Aprobar las pruebas técnicas y psicotécnicas
 3. Aprobar los exámenes médicos Pre-ocupacionales, de acuerdo a lo que la Empresa considere necesario
 4. Entrevista definitiva
 5. Aceptación concreta
 6. Suscripción del contrato correspondiente y demás documentos pertinentes.

En el caso de que la Empresa llegare a descubrir la alteración, falsificación u obtención dolosa de los documentos presentados por el trabajador, después de haber sido admitido como tal, será separado inmediatamente de la Empresa, de

acuerdo con el artículo 316 del Código de Trabajo, previo el trámite correspondiente.

Art.13. A más de los documentos indicados en el artículo anterior, el interesado, a criterio de la Empresa, suscribirá un carta compromiso en la cual manifiesta su obligación de guardar secreto sobre las fórmulas y maneras de producción, así como de todo cuanto viere u oyere en el desempeño de sus funciones dentro de la Empresa, de los actos o hechos que tengan relación con la misma. Cualquier trasgresión dará lugar a la terminación del contrato de trabajo según el artículo 316 numeral 1 del Código de Trabajo.

El trabajador que fuere contratado, deberá proporcionar la dirección permanente de su domicilio, obligándose a comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria dentro de una semana como máximo de haberse dado tal situación; la falta de este aviso será considerada por la Empresa como acto de indisciplina.

Art.14. Para los efectos legales previstos en el artículo 15 del Código del Trabajo, todas las personas que hubieren cumplido con el requisito de admisión, tendrán que celebrar por escrito el correspondiente contrato de trabajo, de acuerdo al artículo 20 del Código de Trabajo. Para la validez legal de los contratos, serán celebrados y registrados ante la unidad competente.

Art.15. La Empresa de acuerdo a sus necesidades podrá celebrar contratos a tiempo fijo, tiempo indefinido, de tipo ocasional, eventual, de aprendizaje, por horas y los demás permitidos por la ley, determinando las condiciones y características que constará en el convenio individual celebrado con el trabajador;

con observación a lo previsto en el artículo 14 del Código del Trabajo y demás normas pertinentes.

Art.16. Por las condiciones especiales en que se desarrollan las actividades, la Empresa se reserva el derecho de disponer el cambio de sus trabajadores en términos generales a cualquiera de sus áreas de igual actividad o sucursales dentro de la jurisdicción correspondiente, manteniendo categoría y sueldo, sin que este hecho implique de manera alguna, cambio de ocupación o despido intempestivo.

CAPITULO III

NORMAS RELATIVAS PARA EL USO DE UNIFORME Y

PERTENENCIAS DE LA EMPRESA

Art.17. Todo trabajador que reciba equipos de seguridad industrial, implementos para el desempeño de sus funciones, documentos, dinero, etc., deberá firmar la constancia respectiva haciéndose responsable por ellos, pudiendo la Empresa pedir la devolución de los implementos de trabajo, equipos de seguridad industrial cuando el trabajador decida retirarse del servicio de la Empresa o, al término de las relaciones laborales por cualquier motivo, así como la rendición de cuentas y auditoría para quienes manejen fondos en cualquier momento.

Art.18. En caso de pérdida o deterioro por culpa o negligencia del trabajador deberá reponer el valor correspondiente a la pérdida o deterioro de uniforme, implementos de trabajo, equipos de seguridad industrial, documentos, dinero, etc.

Art.19. Todo trabajador está obligado a vestir dentro de la Empresa con los uniformes proporcionados, a utilizar los implementos de trabajo y los equipos de seguridad industrial.

CAPITULO IV

HORARIOS DE TRABAJO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO, DE LAS HORAS SUPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS, DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS

Art.20. Las horas de entrada y salida constarán en los horarios correspondientes de acuerdo a los turnos establecidos o que se llegaren a establecer a futuro y de acuerdo a la Ley, estableciéndose jornadas de máximo ocho horas diarias y de cuarenta a la semana, de lunes a domingo, para los trabajadores que desempeñan funciones de preparación de alimentos, limpieza y atención al público, considerando la necesidad de laborar ininterrumpidamente, en turnos que se elaborarán, respetando esta jornada con la correspondiente compensación de dos días de descanso por semana.

Art.21. No habrá limitación de la jornada de labor para aquellos trabajadores que desempeñen cargos de dirección o confianza, las cuales deberán laborar todo el tiempo que fuere necesario para cumplir sus obligaciones, sin que el servicio prestado fuera del horario ordinario constituya trabajo suplementario, según lo dispone el artículo 58 del Código del Trabajo vigente, no tiene derecho al pago de horas suplementarias.

Art.22. La Empresa se reserva la facultad de determinar el personal que laborará bajo la modalidad de turnos cuando las circunstancias lo ameriten, dichos turnos serán notificados con oportunidad, colocando en un lugar visible el nuevo horario, previo a su aplicación se contará con la autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Quito.

Art.23. Comenzadas la labores, los trabajadores no podrán retirarse del lugar de trabajo antes de terminar su jornada, excepto en casos de enfermedad, accidente de trabajo u otra causa justificada a criterio de la autoridad inmediata superior, quien otorgará autorización por escrito. Los trabajadores dispondrán de treinta minutos para su alimentación, este tiempo no forma parte de las ocho horas efectivas de labor.

Se exceptúan a los vendedores, mensajeros, tramitadores y demás personas que por la naturaleza de sus funciones deben salir en cumplimiento de sus labores determinado su destino y gestiones a realizar. La infracción a lo dispuesto en el primer inciso someterá a quien lo realice la sanción correspondiente.

Art.24. La jornada de trabajo en las dependencias de la Empresa estará a lo que para dicho efecto prescribe el Código del Trabajo vigente y el presente Reglamento Interno.

Art.25. De conformidad con el artículo 65 del Código del Trabajo son días de descanso obligatorio todos los que en él se indican, sin embargo de lo expresado en esos días se podrá acordar el trabajo acatando lo dispuesto en el artículo 50 del Código del Trabajo.

Art.26. Las faltas injustificadas a las jornadas diarias de trabajo, serán sancionadas de conformidad a lo dispuesto en el <Código de Trabajo y el presente Reglamento Interno, esto es, pérdida de la semana integral, sin perjuicio de la sanción disciplinaria a que hubiere lugar.

Art.27. Las causas que justifiquen la ausencia del trabajador son:

1. Fallecimiento del cónyuge o de sus parientes en segundo grado de afinidad o consanguinidad, es decir fallecimiento de sus abuelos, padres, hijos, nietos, hermanos o padres políticos (suegros), hijos políticos (yernos, nueras).
2. Enfermedad profesional o no profesional que impida la concurrencia del trabajador, justificada por la certificación conferida por el médico del IESS, preferentemente o del médico que para el efecto designe la Empresa.
3. Calamidad doméstica o fuerza mayor comprobada.
4. Permiso debidamente autorizado por las autoridades de la Empresa.
5. Las dispuestas en el Código de Trabajo y este Reglamento.

Art.28.- los tres días de permiso consecutivo que concede la Ley en el literal a) del artículo anterior, se comprenden que inicia desde el primer día ordinario de trabajo inmediatamente posterior a los citados sucesos.

Art.29. Sin perjuicio de lo establecido en el primer inciso del artículo 55 del Código del Trabajo, sin autorización expresa de la Empresa a través de su representante legal o de quien haga sus veces, ningún trabajador podrá elaborar horas suplementarias o extraordinarias, se exceptúan los casos que hubieran sido impostergable urgencias por causas de un inminente peligro para la integridad de los bienes de la Empresa o para la vida de los clientes o trabajadores lo cual debe ser comunicado inmediatamente a las autoridades de la Empresa tan pronto como sea posible. Para laborar horas suplementarias y extraordinarias, debe haber previamente un acuerdo con los trabajadores y la ejecución de estas, sin la correspondiente orden y autorización no será reconocida por la Empresa.

Art.30. Se considera trabajo de remplazo cuando se encargue al trabajador mediante comunicación escrita, en caso de ausencia de otro trabajador para que lo subrogue. Para efectos del pago se reconocerá al trabajador reemplazante la remuneración correspondiente a la función que temporalmente está desempeñando, siempre y cuando no sea inferior a la remuneración que normalmente percibe, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Art.31. La Empresa declara que solo concederá permisos o licencia la personal que labora en los siguientes casos:

1. Por enfermedad, el trabajador afectado presentará la respectiva solicitud, la que se ceñirá al diagnóstico según certificado médico de un facultativo del IESS.

-
2. Por maternidad la trabajadora presentará con la debida anticipación el certificado otorgado por un médico del IESS, a fin de hacer uso de su licencia de dos semanas antes y diez posteriores al parto, según lo establecido por el Código de Trabajo.
 3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 del Código del Trabajo igualmente, hará uso del tiempo de lactancia, de acuerdo con la Ley y los procedimientos internos de la Empresa.

Art.32. Para la obtención de licencias y permisos no remunerados el personal que lo solicite deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

1. El titular del cargo presentará una solicitud motivada con por lo menos con 48 horas de anticipación si la licencia no excede de 8 días; si es superior con 15 días de anticipación.
2. La Empresa se reserva el derecho de conceder o no la licencia de permiso, previo el análisis respectivo de las circunstancias que motivan la petición así como de comprobar la veracidad de las mismas.

CAPITULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art.33. Son derechos de los Trabajadores:

1. Percibir la remuneración básica unificada mensual fijada por el contrato individual de trabajo (que nunca será inferior o lo señalado por los acuerdos ministeriales o leyes respectivas) más los beneficios establecidos por las leyes laborales.
2. Recibir gratuitamente los uniformes, ropa de trabajo, implementos de seguridad industrial, debiendo suscribir el recibo correspondiente de cuanto recibiere.
3. Acceder aprestamos monetarios por parte de la Empresa de conformidad con el Reglamento que para el efecto tiene la Empresa.
4. Ser oídos y atendidos por parte de la Empresa, tanto en las sugerencias como en sus peticiones y reclamos.
5. Asistir a cursos, seminarios, etc. Que les permita una mejor capacitación, conforme a la política de la Empresa.
6. Merecer los premios e incentivos que a juicio considere la Empresa para optimizar la producción y servicio. Estos premios e incentivos no se constituirán como derecho adquirido.

-
7. Recibir un trato cortés, digno y educado por parte de quienes todos los que hacen la Empresa.
 8. Promocionarse con ascensos dentro de la Empresa, conforme a sus méritos, aptitudes, calidades y cualidades.
 9. Cuando el Trabajador cumpla horas fuera de su horario normal de trabajo, en la forma como se indica en el presente Reglamento Interno, tendrá derecho al pago de esas horas con los respectivos recargos legales.
 10. A todos los derechos que el Código de Trabajo confiere a los trabajadores.

Art.34. Son obligaciones de los Trabajadores:

1. Los trabajadores de la Empresa deben proporcionar con toda veracidad los datos y documentos exigidos en el artículo 13 de este Reglamento y actualizarlos en un plazo máximo de 8 días de producidos los cambios.
2. Los Trabajadores de la Empresa concurrirán puntualmente a su lugar de trabajo utilizando el uniforme o la ropa de trabajo en forma debida.
3. Registrar su asistencia, timbrando la tarjeta o registro respectivo, al inicio y terminación de su jornada de trabajo, inclusive cuando se ausentare por permiso o cualquier otra causa. No existirá justificación a la omisión del registro.
4. Dar el aviso correspondiente a la Empresa dentro de las 24 horas de producida la falta de asistencia, para su justificación. En caso de enfermedad, el trabajador está obligado a dar parte a la Empresa dentro de los 3 primeros días de producida, conforme lo determina el artículo 177 del Código del

Trabajo, quien podrá justificar la falta previa comprobación de la enfermedad mediante certificado médico.

5. Acatar las disposiciones que reciban de sus superiores.
6. Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.
7. Guardar reserva y confidencialidad de la información de la Empresa y en general de todo dato, hecho, acto o contrato que la Empresa tenga dentro de sí o con terceros.
8. Informar inmediatamente a la Empresa de todo lo que a su juicio pueda perjudicar la marcha normal de sus actividades, así como de cualquier accidente de trabajo que llegare a ocurrir.
9. Observar la más estricta disciplina, educación, honradez, buenas costumbres y consideración mutua, tanto a sus superiores, compañeros y clientes.
10. Efectuar el trabajo que le corresponde con toda dedicación, eficiencia y esmero, haciendo uso de sus conocimientos, capacidad y experiencia, evitando cualquier daño moral o material.
11. Observar el orden jerárquico establecido, esto es acatando las disposiciones emanadas por el jefe inmediato, así como informar a este sobre las responsabilidades emanadas del trabajo, novedades, etc., sin perjuicio de acatar las directrices dadas por los directivos de mayor jerarquía.
12. Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar en que desempeña sus labores.

-
13. Respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía con los demás trabajadores. Este comportamiento deberá observarse durante y fuera las horas de labor, en las diferentes dependencias de la Empresa.
 14. Observar las medidas de seguridad, prevención de accidentes e higiene exigida por la Ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente, así como las prescripciones y dictámenes médicos.
 15. Someterse a los exámenes médicos que disponga la Empresa y el Ministerio de Salud Pública.
 16. Poner en conocimiento de la Empresa en el plazo de 24 horas las faltas cometidas por los subalternos para los fines previstos en la Ley y en este Reglamento, no hacerlo se considerará falta grave y acarreará al responsable las mismas sanciones que al infractor.
 17. Defender los intereses de la Empresa evitando perjuicios y daños graves en su contra.
 18. Proporcionar a la Empresa la información completa y detallada de los datos que se requiera en caso de accidente de trabajo.
 19. Cuidar prolijamente los bienes, máquinas y equipos de la Empresa que se encuentran a su cargo, manteniéndoles en óptimo estado de funcionamiento y conservación, debiendo dar aviso a sus superiores sobre cualquier daño o desperfecto, para su inmediata reparación.

-
20. Pagar todos los daños y perjuicios que voluntariamente o por negligencia o por hechos imputables a su responsabilidad ocasionare a los bienes de la Empresa sin perjuicio del derecho a tomar las acciones a que haya lugar.
 21. En general, es obligación de los Trabajadores cumplir con todo lo que dispone el artículo 45 del Código del Trabajo y no violentar las disposiciones establecidas en el artículo 46 del mismo cuerpo legal.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Art.35. Además de las obligaciones generales anteriormente previstas, corresponde:

A los SUPERVISORES:

1. Controlar que el personal a su cargo, se encuentre laborando desde el inicio de la hornada,
2. Supervisar el trabajo encomendado a cada uno de sus subordinados a fin de que se ejecute dentro de la eficiencia e instrucciones que reciban para el mismo.
3. Amonestar en caso de que un trabajador no cumpliera sus labores con eficiencia.

-
4. Llamar la atención en caso de que un trabajador no se encuentre en su puesto al inicio de la jornada, o abandone el mismo dentro del horario de labores, sin la debida autorización.
 5. Informar a las autoridades de la Empresa de cualquier novedad que suceda con el personal, producción o los bienes de la Empresa.
 6. Colaborar estrechamente con los jefes inmediatos.
 7. Emitir partes diarios del trabajador realizado en la respectiva sección.
 8. Realizar requisiciones de bodega, en forma oportuna.
 9. Responsabilizarse de todos los trabajos a su cargo.
 10. Las demás inherentes a esta función.

AI BODEGUERO:

1. Responsabilizarse de todas las pertenecías de la Empresa que se encuentren a su cargo.
2. Llevar estricto control de la entrada y salida de las existencias de bodega, mediante kardex o cualquier otro sistema que implemente la Empresa.
3. Dar inmediato aviso a sus superiores de cualquier faltante o anomalía que hubiere en bodega.
4. Realizar reportes periódicos de las existencias en bodega, o cuando fuere requerido.

-
5. Realizar reportes semanales de los despachos de bodega.
 6. Acatar las órdenes impartidas por sus superiores.
 7. Realizar la recepción física de los productos e insumos que ingresan a bodega, verificando su estado y calidad.
 8. Rendir caución cuando fuere menester, a criterio de la Empresa.
 9. Las demás inherentes a esta clase de actividad.

A los MENSAJEROS Y DESPACHOS A DOMICILIO:

1. Transportar la correspondencia, pedidos a domicilio y/o documentos que se le indique llegando puntualmente.
2. Llevar los depósitos bancarios bajo su exclusiva responsabilidad.
3. Reclamar y retirar la correspondencia de la Empresa.
4. Reclamar las notas de Débito, Crédito, Estados de Cuenta u otros documentos en los Bancos.
5. Atender las solicitudes que indique la Gerencia o los demás funcionarios de la Empresa.
6. Mantener el orden y aseo de las dependencias de la Empresa.
7. Colaborar con los demás servicios administrativos que se les encargue.
8. Llevar recibos y documentos de control.

-
9. Hacer firmar los correspondientes recibos a las personas a las que entreguen documentos, valores, etc.
 10. Las demás inherentes a este tipo de labor.

AL CONTADOR Y AUXILIARES DE CONTABILIDAD:

1. Realizar los trabajos con esmero, prolijidad y exactitud, guardando la confidencialidad y reserva de toda la información que tiene en función de sus labores.
2. Llevar al día todas las cuentas, balances y más trabajos relacionados con la contabilidad de la Empresa.
3. Entregar soportes financieros, saldos, y estado de situación bancaria en cada ocasión que le fueren solicitados.
4. Efectuar los inventarios, estadísticas, kardex de bodega y de otras secciones, según las necesidades de la Empresa.
5. Dar aviso a los superiores de cualquier situación anómala o de irregularidades detectadas dentro de la Empresa.
6. Las demás inherentes a este tipo de trabajo.

CAPITULO VII

PROHIBICIONES

Art.36. Además de las establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo y en los diversos artículos de este Reglamento, se prohíbe terminantemente a los trabajadores:

1. Suspender las labores, promover suspensiones o participar en ellas, sin fundamento legal.
2. Dar por concluida la jornada diaria de trabajo, sin autorización expresa para ello, o ejecutar labores ajenas a sus funciones durante las horas de trabajo.
3. Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado o abandonar sus labores sin la autorización respectiva.
4. Negarse a trabajar en labores y funciones a las que estuvieren designado dentro de los horarios y turnos previstos y aprobados.
5. Fumar en la jornada de trabajo en todo lugar que esté prohibido hacerlo.
6. Introducir bebidas alcohólicas y estupefacientes o tomarlas dentro de la jornada de trabajo.
7. Leer libros, revistas o cualquier otro material de lectura durante la jornada de trabajo.

-
8. Intervenir en actividades políticas o religiosas en los locales de trabajo de la Empresa.
 9. Aceptar visitas ajenas al trabajo, en los lugares de labor de la empresa, sin la debida autorización.
 10. Alterar, borrar, rectificar, destruir o desaparecer las tarjetas o registros de asistencia, ya sean propios o de cualquier otro compañero de trabajo o cualquier otro documento elaborado por la empresa.
 11. Causar daños de cualquier índole a las pertenencias de la Empresa, sean estos bienes inmuebles, muebles o documentos, etc.
 12. Escribir leyendas o comunicados ofensivos a la dignidad de la Empresa, de sus funcionarios, de sus familiares o de sus compañeros de trabajo.
 13. Realizar rifas, juegos de azar, suscripciones o cualquier clase de propaganda o publicidad, si no existe autorización expresa para ello.
 14. Hacer préstamos en dinero entre trabajadores de la Empresa, considerándose falta grave cuando esto implique usura o extorsión.
 15. Dormirse, distraerse en cualquier forma o distraer a los demás durante el trabajo.
 16. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude u otros que impliquen cometimiento de delito o infracción de carácter penal, reservándose la Empresa el derecho a ejercitar las acciones legales que fueren pertinentes.

-
17. Usar los teléfonos, máquinas o equipos de la Empresa para asuntos particulares.
 18. Insinuar a los compañeros de Trabajo por medio de intimidaciones o cualquier otro medio de presión física o psicológica para formar agrupaciones o asociaciones de cualquier índole.
 19. Hacer trabajos personales o de terceros utilizando materia prima, herramientas, maquinarias y tiempo de la Empresa.
 20. Hacer trabajos personales en horas no laborables sin el consentimiento o permiso escrito del funcionario autorizado para ello.
 21. Revelar información que le ha sido confiada para el desempeño de sus funciones y en general, asuntos internos de la Empresa.
 22. Hacer desleal competencia a la Empresa, por cuenta propia o por medio de interpuesta persona, mientras dure la relación laboral. En este caso la Empresa se reserva el derecho de iniciar la acción penal respectiva de conformidad con las leyes específicas.
 23. Usar los vehículos de la Empresa en actividades particulares, los cuales pueden ser manejados exclusivamente por los choferes o personas designadas en forma específica por la Empresa.
 24. Hacer adquisiciones de los productos que elabora la empresa con fines exclusivamente comerciales.

-
25. Utilizar los locales de la Empresa para reuniones de cualquier tipo, sin la correspondiente autorización del funcionario competente.
 26. Hacer colectas, salvo que hubiera autorización expresa de la Gerencia General o de Subgerencia.
 27. Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la Empresa, sus funcionarios o sus actividades.
 28. Ofender, hostilizar o agredir a los superiores o compañeros de trabajo.
 29. Abandonar el trabajo, su lugar de labor, salvo la existencia de una causa justa y previo permiso del superior jerárquico.
 30. Es prohibido de manera terminante al trabajador el acceso a otro sitio de trabajo que no sea el suyo propio y, si por inobservancia de esta disposición ocurriere algún accidente, la Empresa no tendrá ninguna responsabilidad.
 31. Tomar implementos, herramientas, documentos y bienes de la Empresa sin la autorización del funcionario competente.
 32. Realizar cambios en los procesos de trabajo, diseños, modelos u otro tipo de alteraciones sin que exista la orden expresa del funcionario competente.
 33. Formar mítines o grupos en el interior de los locales de la Empresa y proferir gritos o insultos.
 34. Propalar falsos rumores que vayan en detrimento de la Empresa o de algún representante de ella, o que produzca inquietud o malestar entre los trabajadores, clientes y público en general.



-
35. Portar armas de cualquier clase dentro de los lugares de trabajo o fuera de ellos a excepción del personal de seguridad o guardianía autorizados.
 36. Encubrir al autor o autores de robos y otros delitos o faltas graves a quienes violaren las disposiciones de este Reglamento.
 37. Negarse a recibir notificaciones, comunicaciones o memorandos o negarse a afirmar su recepción en el duplicado de estas, en cuyo caso, se le entregará el original en presencia de dos testigos que firmarán el duplicado.

CAPITULO VIII

SANCIONES

Art.37. A fin de mantener y preservar la disciplina, orden, respeto y jerarquía necesaria para el desarrollo de las actividades de la Empresa; para los casos de faltas disciplinarios, se instituyen las siguientes sanciones:

1. Por falta de puntualidad.- Los trabajadores que lleguen atrasados hasta con diez minutos se aplicará una multa que no excederá del 10% de la remuneración diaria por cada atraso; si llegaren con más de treinta minutos de atraso, no se permitirá su ingreso, y perderán el derecho a la remuneración de la semana integral, y si esto sucede más de tres veces en un periodo mensual de labor, se considerará motivo suficiente para solicitar la terminación de las relaciones laborales previo Visto Bueno, excepto si los atrasos son justificados legalmente.
2. Amonestación verbal o llamada de atención.
3. Amonestación escrita, con constancia en la carpeta personal del trabajador.
4. Multa, que no excederá del equivalente al 10% de la remuneración diaria.
5. Terminación del contrato de Trabajo mediante la solicitud de Visto Bueno, de conformidad con el artículo 172 del Código de Trabajo en vigencia.

Art.38. La aplicación de las sanciones constantes en el artículo precedente, será decidida por la Empresa en consideración a la gravedad de la falta. Se aclara expresamente que la enumeración de las sanciones no implica en ningún caso orden de aplicación.

Art.39. En caso de faltas injustificadas de asistencia al trabajo, se procederá de conformidad con el col prescrito en este Reglamento, así como lo previsto en los artículos 54 y 172 del Código del Trabajo.

Art.40. El incumplimiento o inobservancia de las obligaciones constantes en este Reglamento o el hecho de incurrir en las prohibiciones señaladas en el mismo, será sancionado de acuerdo con el Código Laboral y disposiciones prescritas en este capítulo.

CAPITULO IX

PAGO DE HABERES

Art.41. La remuneración de cada trabajador estará de acuerdo a la estructura e salarios elaborada por la Empresa, los mimos que no podrán ser en ningún caso inferiores a los mínimos establecidos por las leyes sobre la materia.

Art.42. La Empresa descontará e la remuneración de un trabajador lo correspondiente a los siguientes rubros:

1. Aportes personales al IESS.
2. Dividendos por préstamos concedidos por el IESS.
3. Impuesto a la Renta.
4. Retenciones Judiciales.
5. Multas.
6. Anticipos otorgados por la Empresa.
7. Deudas por compras en comisariatos en los cuales la Empresa es solidariamente responsable.

Art.43. El comprobante de pago contendrá los datos relativos al ingreso y descuentos del trabajador, así como el valor líquido a recibir será firmado por el trabajador como constancia de recepción y conformidad e pago pudiendo realizar reclamo a la Empresa e cado e no estar de acuerdo con el valor a recibir.

CAPITULO X

VACACIONES ANUALES

Art.44. En el mes de Enero de cada año, la Empresa dará a conocer el calendario de vacaciones del personal, dentro de los ocho días siguientes a la publicación, los interesados podrán solicitar por escrito a Recursos Humanos la rectificación de fechas, la solicitud podrá ser autorizada o negada a juicio de la Empresa. Podrá también la Empresa de acuerdo a las circunstancias establecer el sistema de vacaciones colectivas anualmente.

Art.45. El periodo de vacaciones será ininterrumpido, irrenunciable y sin derecho a sera compensado en dinero, salvo los casos contemplados en el Art. 74 de Código de Trabajo.

Art.46. Todas las disposiciones del Código de Trabajo aplicables a este capítulo, se las incorpora como parte integrante de este reglamento interno de Trabajo.

CAPITULO XI

DEL ORGANISMO DE CONTROL

Art.47. Para el control de las obligaciones y derechos de las obligaciones, la Empresa tiene el departamento de Recursos Humanos el mismo que llevará un registro de todos os trabajadores en el que constará sus antecedentes, su contrato, las remuneraciones percibidas y beneficios recibidos, la hoja de vida del trabajador en la Empresa con os méritos y sanciones, etc., así como las calificaciones de la evaluaciones realizadas.

Art.48. El Gerente General o quien represente en forma directa o por intermedio del Departamento de Recursos Humanos, podrá ejecutar las acciones que creyere del caso para aplicar las normas que prevé el presente Reglamento Interno. Así mismo para el control de la asistencia, desempeño de funciones y trabajos, se podrán ejecutar las acciones y sanciones que fueren pertinentes.

Art.49. Al Departamento de Recursos Humanos los Trabajadores indicarán los cambios de los datos personales que constan en el artículo 13 de este Reglamento, para los efectos que considerare la Empresa. Si no se hubiere aportado los cambios a los datos señalados con la firma de responsabilidad el trabajador, se mantendrán los datos consignados inicialmente.

Art.50. Los datos proporcionados por los Trabajadores serán considerados como confidenciales. Solo por mandato judicial o de autoridad competente, debidamente actuado, se podrá dar a conocer sobre el particular.

Art.51. La Empresa, si fuera el caso y bajo u costo, solicitar los exámenes médicos correspondientes para determinar el buen estado de salud del Trabajador.

CAPITULO XII

NORMAS ADMINISTRATIVAS COMPLEMENTARIAS

Art.52. La Empresa proporcionará a sus Trabajadores todos los útiles, enseres, máquinas y equipos necesarios que cumplan a cabalidad la labor específica encargada a cada uno de ellos. El Trabajador por su parte, se obliga a usar lícitamente todas las pertenencias de la Empresa, cuidando con esmero y que ninguna otra causa que no sea la del uso normal pueda deteriorarlas. El Trabajador responderá ante la Empresa de todo daño o pérdida que ocasionare en ella, por su acción u omisión.

Art.53. Los Trabajadores que manejen dinero o valores de la Empresa, podrán ser inspeccionados sin previo aviso y en cualquier momento, y se considerará como grave incorrección la falta d dinero, valores o cualquier otra irregularidad que haga evidente la inescrupulosidad, ineptitud o falta de probidad del Trabajador; por lo cual la Empresa, de conformidad con el Art.172 de Código de Trabajo podrá dar por terminada las relaciones laborales, mediante la acción del Visto Bueno, sin perjuicio de la acción penal correspondiente. Para estos casos, la Empresa se reserva el derecho o posibilidad de exigir el pago correspondiente a la Compañía de Seguros o hacer efectivas las garantías o cauciones sin más trámite que el Acta de Auditoría.

Art.54. Es obligatorio para todos los Trabajadores, el acatamiento o cumplimiento de todas las instrucciones, ordenes, mandatos o prohibiciones impartidas bajo circulares internas permanentes o transitorias de los superiores de la Empresa cuando se refiere en especial a normas y procedimientos o comportamiento que deba observar el personal, siempre y cuando no se opongan violen las normas y disposiciones de este Reglamento Interno de Trabajo.

Art.55. Todo vehículo o transporte de propiedad de la Empresa será conducido u operado únicamente por la o las personas autorizadas para ello.

Art.56. Cualquier vehículo o transporte de propiedad de la Empresa o que estuviere bajo su cuidado o responsabilidad, para efectos de su movilización, fuera de los límites urbanos de la sede principal de la Empresa, requerirá una autorización escrita del superior jerárquico competente o con autoridad para concederla.

CAPITULO XIII

RIESGOS DEL TRABAJO, ACCIDENTES, PRIMEROS AUXILIOS

Art.57. Todos los Trabajadores están obligados a acatar estrictamente las normas y medidas de higiene y seguridad impartidas por la Empresa, que expresamente consten en el Reglamento de Seguridad y Salud debidamente aprobado, relativas a la prevención de accidentes, manejo de equipos, insumos y demás implementos de trabajo.

Art.58. En caso de accidente de trabajo, la Empresa dispondrá de inmediata prestación de los primeros auxilios o el traslado del Trabajador accidentado al dispensario médico del IESS o al Hospital Carlos Andrade Marín, según las circunstancias y la gravedad.

Art.59. En cualquier accidente de trabajo, el Trabajador está obligado a comunicar de forma inmediata a la Empresa, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 392 y 394 del Código de Trabajo, a su vez la Empresa se obliga a realizar la investigación del accidente ocurrido, para lo cual se contará con el jefe inmediato del Trabajador accidentado y o compañeros de Trabajo que hubieren presenciado tal hecho.

Art.60. La Empresa deberá llevar un registro de los accidentes de trabajo ocurridos, con indicación de nombres, fechas, naturaleza y circunstancias en que ocurrieron, testigos presenciales, para adoptar las medidas correctivas para el futuro.

CAPITULO XIV

DISPOSICIONES GENERALES

Art.61. Todo Trabajador tiene derecho a elevar una reclamación o consulta al jefe correspondiente y además ser atendido en su exposición. El procedimiento de reclamaciones o consultas deberá seguir el siguiente trámite:

1. El Trabajador se dirigirá a su superior jerárquico.

2. Si es del caso se elevará su queja, reclamo o consulta al jefe de sección o funcionario respectivo.

3. Si no satisface el resultado de su gestión, el Trabajador podrá dirigirse al Departamento de Recursos Humanos.

4. En última instancia el Trabajador se dirigirá al Gerente General o al Subgerente de la Empresa o quien lo subrogue.

Art.62. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Director Regional del Trabajo.

Art.63. La Empresa se reserva el derecho, conforme a la Ley, a presentar para la aprobación del Director Regional del Trabajo, las reformas adicionales que estime conveniente al presente Reglamento Interno. Una vez aprobada las reformas adicionales, la Empresa dará a conocer a todos los Trabajadores mediante la exhibición de las mismas en la forma estipulada en este mismo Reglamento. Además entregará a cada Trabajador un ejemplar conteniendo dichas reformas.

Art.64. La Empresa podrá estipular condiciones específicas en los contratos individuales, a las mismas que se incorporan las mismas del presente Reglamento Interno.

Art.65. En todo aquello que no estuviere previsto en este Reglamento Interno de Trabajo, los Trabajadores se sujetarán a las disposiciones legales pertinentes.

NOHORA ELIANA LOPEZ ROJAS

PROPIETARIA

5.11.13 Organigrama estructural

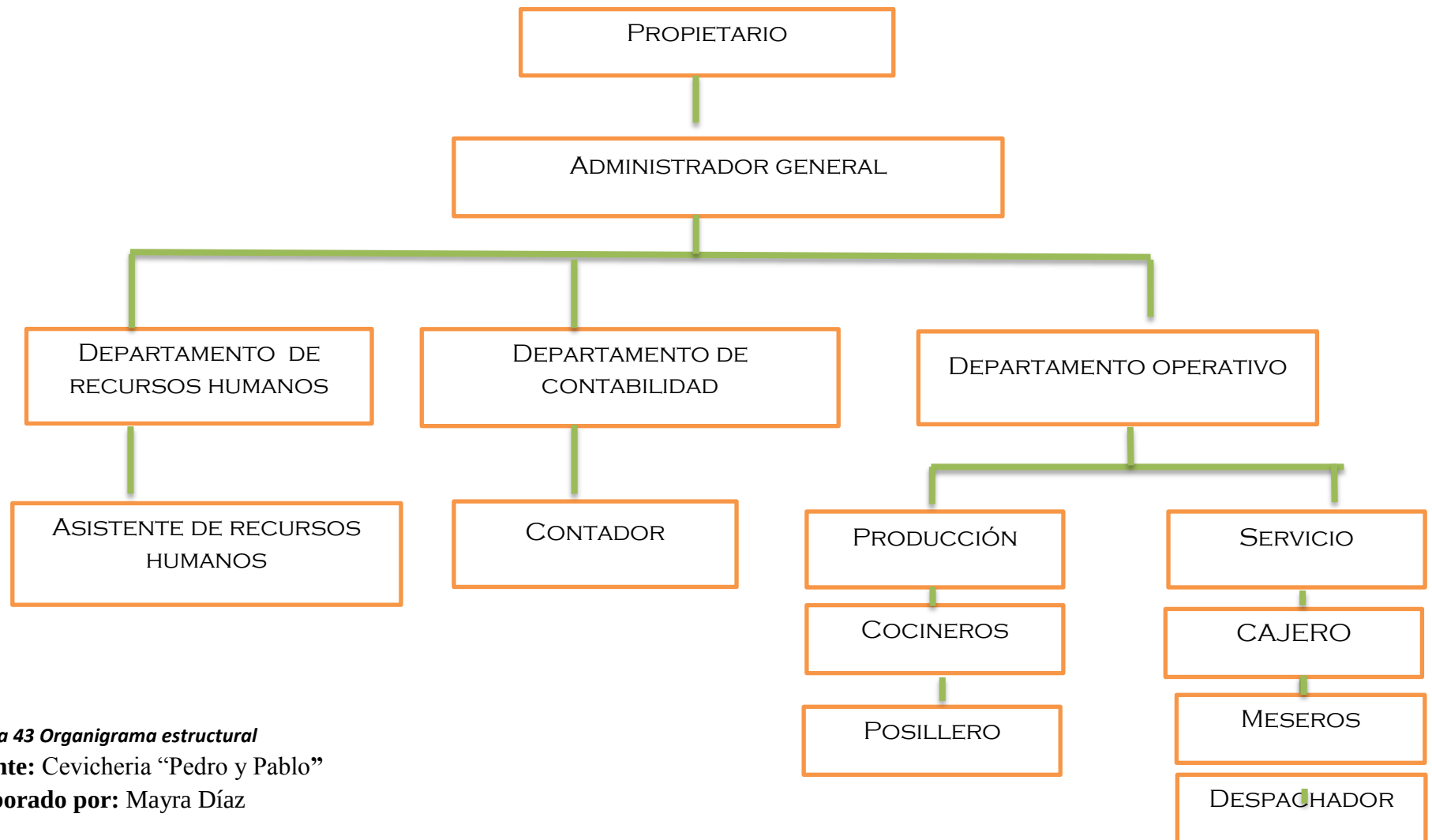


Figura 43 Organigrama estructural

Fuente: Cevicheria "Pedro y Pablo"

Elaborado por: Mayra Díaz

5.11.14 Organigrama funcional

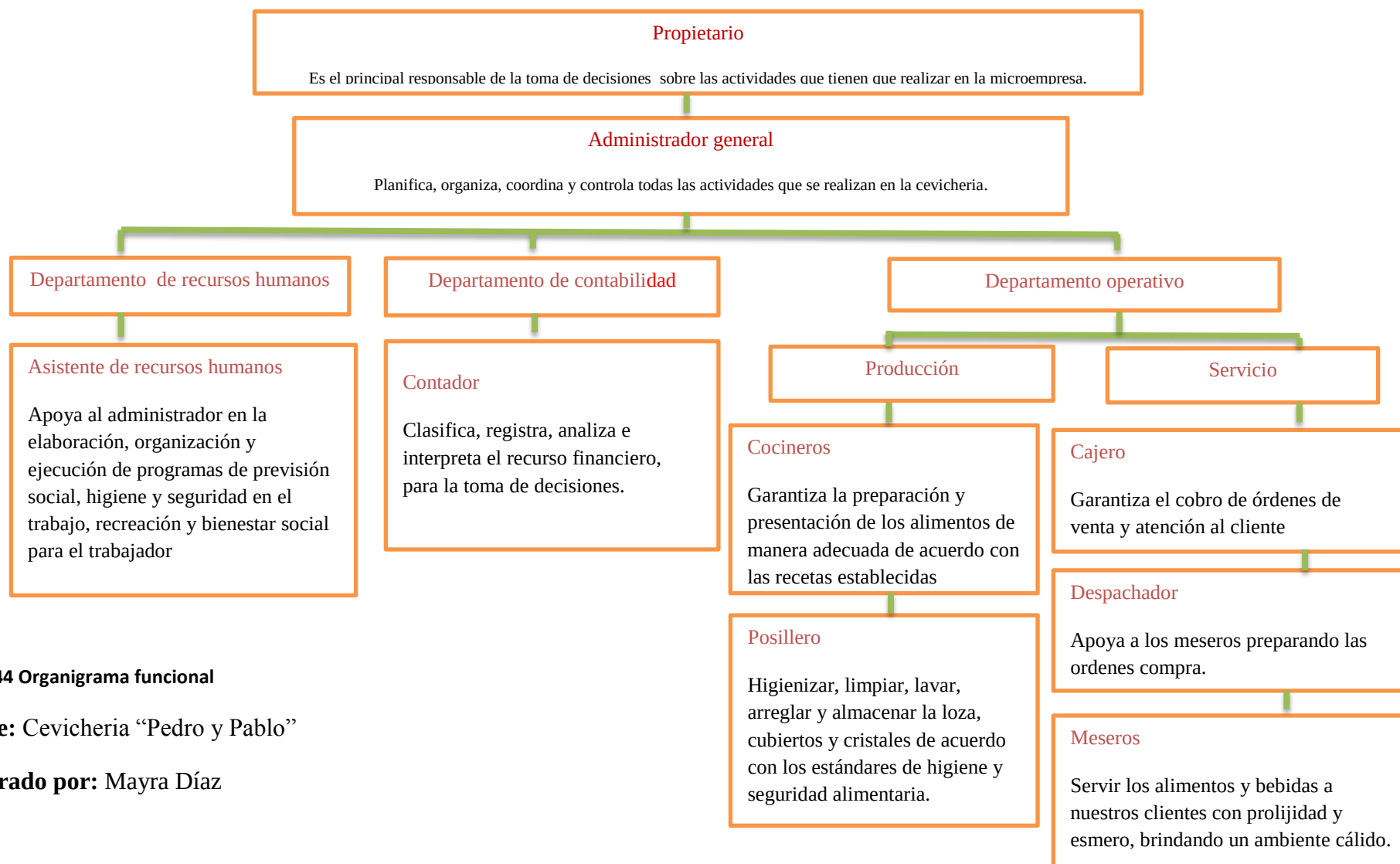


Figura 44 Organigrama funcional

Fuente: Cevicheria “Pedro y Pablo”

Elaborado por: Mayra Díaz

5.11.15 Flujograma para reclutamiento y selección del personal.

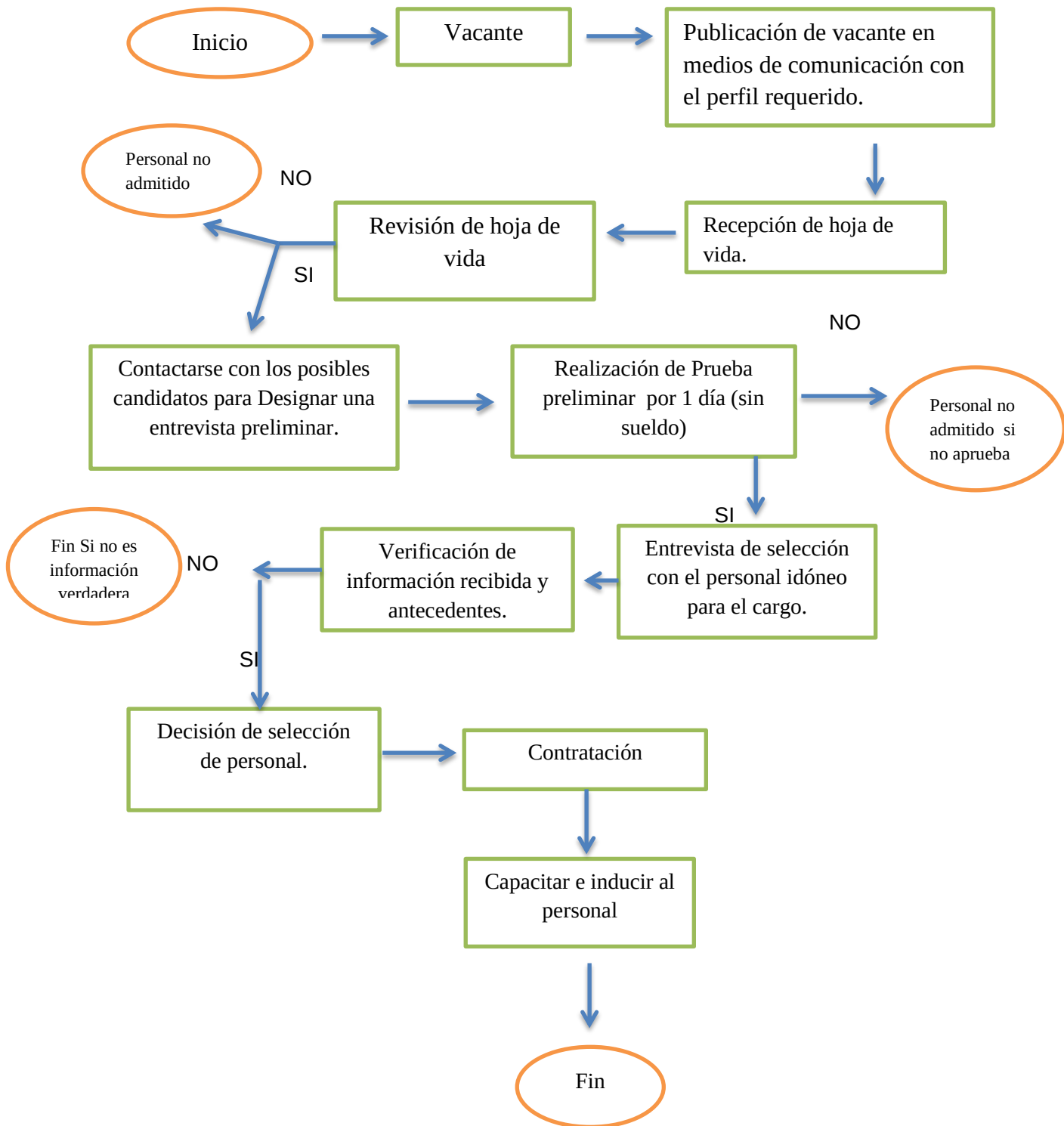


Figura 45 Organigrama funcional

5.11.16 Estrategias para capacitar al personal.

1. La capacitación al personal se dará según los requerimientos de la microempresa
2. La capacitación deberá tener un previo plan a seguir
3. La capacitación deben brindar personal profesional expertos en el tema de capacitación.
4. La capacitación deberá realizarse fuera del horario de trabajo.

5.11.16 Estrategias específicas en relación a promoción y publicidad.

1. Realizar la publicidad de la cevichería en medios de comunicación como son radio, prensa y televisión.
2. Crear perfiles en las redes sociales como son Facebook, Instagram, y twitter con información y promociones de la cevichería.



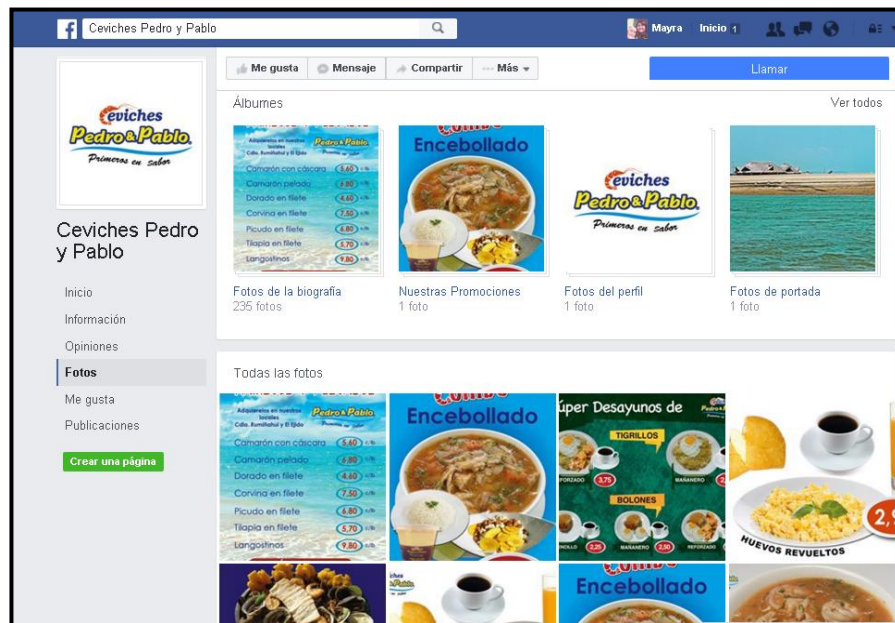


Figura 46 Pagina de Facebook Ceviches “Pedro y Pablo”

3. Adecuar promociones especiales de acuerdo a las fechas especiales.

!!!JUEVES SANTO, IDEAL PARA UNA DELICIOSA FANESCA VEN
DISFRUTA CON TU FAMILIA LA...!!!

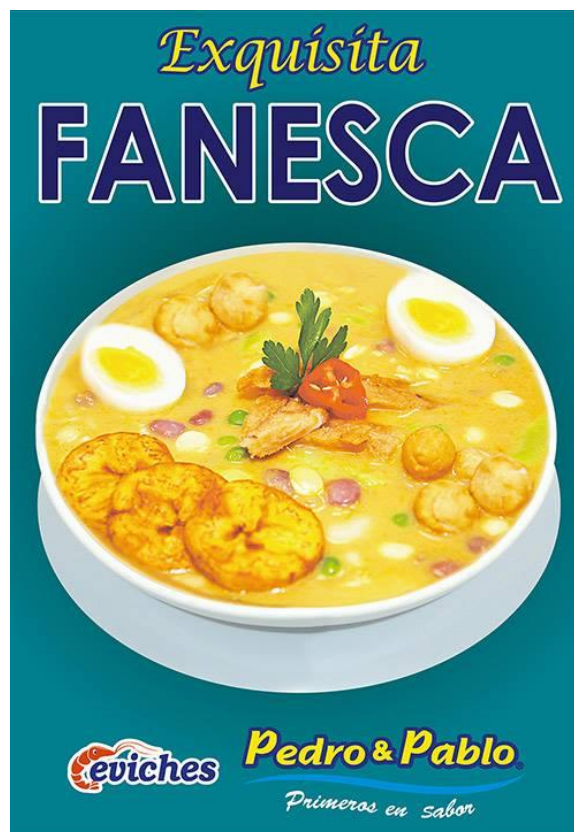


Figura 47 Promociones especiales del local Ceviches "Pedro y Pablo"

4. Elaborar y entregar volantes con información de la cevichería.

5. Nuestros clientes recibirán un obsequio por su cumpleaños.

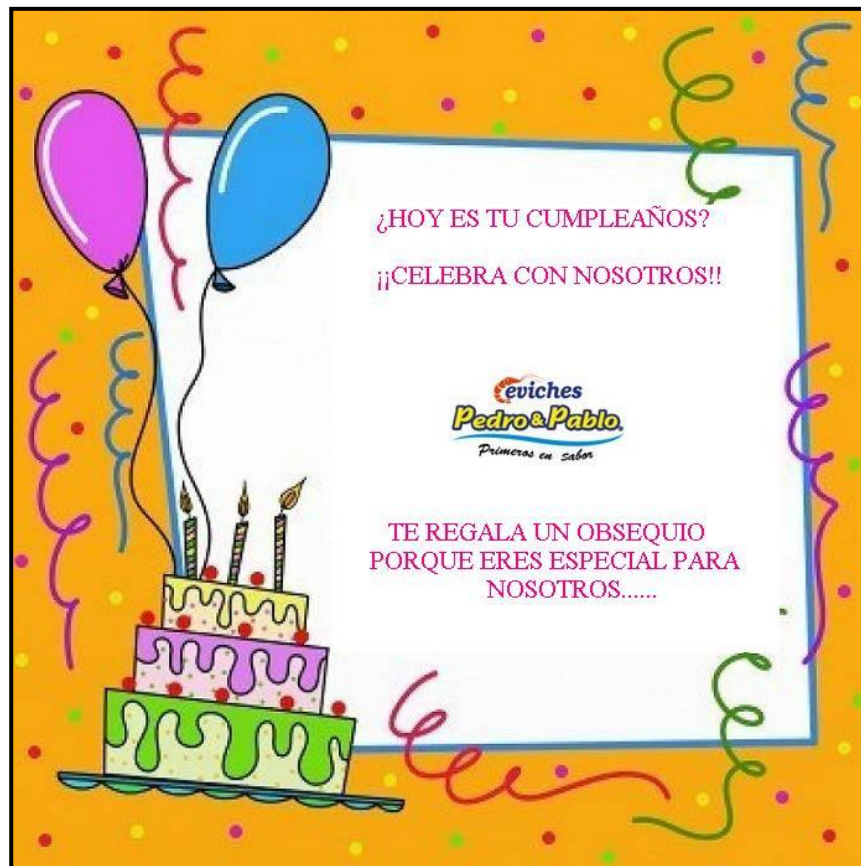


Figura 48 Promoción de cumpleaños clientes del local Ceviches "Pedro y Pablo"

5.11.16 Motivaciones para el personal

1. Se realizara un pequeño Agasajo en fechas especiales como son:
 1. Día de la madre
 2. Navidad
3. Se premiara al mesero con una bonificación extra por haber atendido el mayor número de mesas.

4. Se festejara los cumpleaños de los colaboradores.

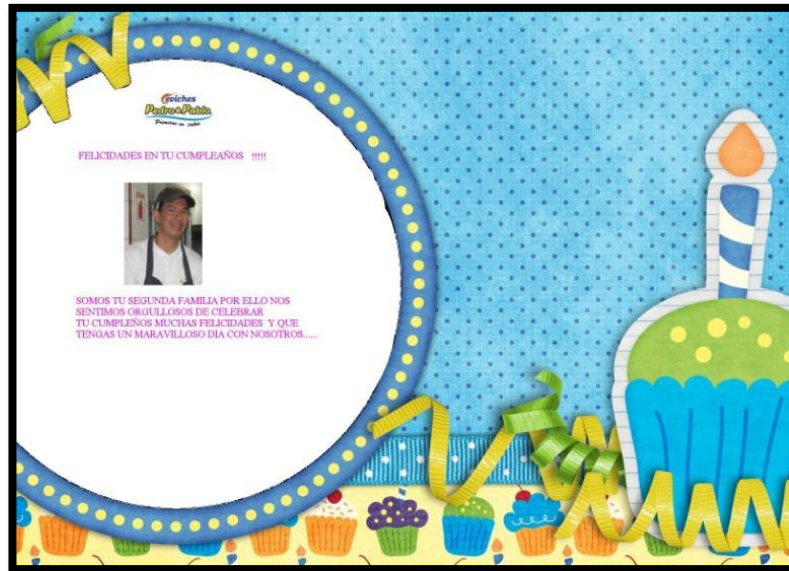


Figura 49 Promoción de cumpleaños colaboradores del local Ceviches “Pedro y Pablo”

5. Cuando exista mayor influencia de clientes en la cevicheria se otorgara un bono adicional a todos los trabajadores por su desenvolvimiento.
6. Se elegirá el trabajador del mes (esto se realizara de acuerdo a la contabilización de platos vendidos el mes anterior.)



Figura 50 Promoción de cumpleaños colaboradores del local Ceviches “Pedro y Pablo”

5.11.17 Adecuación de los locales

1. Se implementara un espacio recreacional para niños, de tal manera que sus padres o familiares puedan disfrutar del servicio que les brindando.



Figura 51 Espacio recreacional para el local Ceviches “Pedro y Pablo”



2. Los locales deberán estar decorados según la ocasión en fechas especiales

como son:

1. Día del amor y la amistad
2. Día de la madre
3. Día del padre
4. Día del niño
5. Fiestas de Quito
6. Navidad

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

6.1.1 Recursos humanos

El recurso humano fue muy importa e indispensable en el desarrollo del proyecto, aportando con ideas y posibles soluciones.

1. Instituto tecnológico superior cordillera
2. Tutor de tesis
3. Representante de la cevicheria “Pedro y Pablo”
4. Trabajadores de la cevicheria “Pedro y Pablo”
5. Estudiante investigador

6.1.2 Recursos materiales

1. Fotocopias
2. Esferos
3. Carpetas
4. Papel bond
5. Cuaderno
6. Impresiones

6.1.3 Recursos tecnológico

1. Computadora
1. Internet
2. Telefónica celular
3. Cámara

6.1.4 Presupuesto

Tabla 17 Presupuesto

Descripción	Costo	total
<u>Útiles de escritorio</u>		105,75
1 cuaderno	1,50	
4 esferos	2,00	
2 lápices	1,25	
2 resmas de papel bond	10,00	
Impresiones	15,00	
Fotocopias	10,00	
Internet	10,00	
Fotos	10,00	
2 Anillados	15,00	
3 ejemplares empastados	40,00	
<u>Personales</u>		320,00
Alimentación	130,00	
Movilización	160,00	
Telefonía celular	30,00	
<u>Implementación de la propuesta</u>		550,00
Gastos Notarizacion de Reglamento interno	75,00	
Motivaciones	150,00	
Adecuación de espacio recreativo para niños	250,00	
Adecuación de locales	75,00	
Total		975,75

CAPITULO VII

Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

Una de las causas que se analizado es la falta de entrenamiento al personal, lo cual no permite hacer de manera correcta sus tareas y funciones de una manera técnica y profesional, por lo cual afecta a la imagen y la calidad del servicio.

Existe la rotación del personal porque no se sienten a gusto en su trabajo.

La cevicheria pedro y pablo ya es reconocida por sus clientes, pero necesitamos más anuncios publicitarios para ser reconocidos a nivel nacional.

7.2 recomendaciones

La cevichera “Pedro y Pablo” debe implementar la planificación estratégica de tal manera que sus colaboradores se sientan formar parte de la microempresa y que les permita crecer en el mercado.

Implementar anuncios publicitarios sobre la cevichería Pedro y Pablo para captar más clientes.

Motivar al personal de manera constante de tal manera que se sientan comprometidos con su trabajo y se sientan a gusto por lo que realizan.

Evitar gastos innecesarios para lograr recopilar recurso económico e invertir en necesidades de la microempresa.

Bibliografía

- CABRERA, A. V. (2016). *Planificación Estratégica*. Obtenido de file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/pla000%20(1).pdf
- Callao, U. N. (18 de 11 de 2012). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/ceandu/analisis-involucrados>
- Caro, A. (2016). *Scribd*. Obtenido de Matriz de Marco Lógico, Análisis de Alternativas: <https://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas>
- Carreto, J. (08 de 2008). Obtenido de <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/beneficios-de-laplaneacin-estrategica.html>.
- Cauas, D. (21 de 01 de 2015). Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210115/Documento_reconocimiento_Unidad_No_2.pdf
- Chile, U. d. (2016). *Dirección de estudios estratégicos*. Obtenido de <http://www.udec.cl/dee/node/33>
- Christ, K. (2016). Obtenido de Importancia de la planificación estratégica en las empresas: http://www.ehowenespanol.com/importancia-planificacion-estrategica-empresas-sobre_455218/
- Cohen. (30 de 06 de 2011). *Manual de formulacion y evaluacion*. Recuperado el 27 de 12 de 2015, de http://www.eclac.org/dds/noticias/paginas/8/15448/Manual_dds_200408.pdf
- Estiven, O. C. (2016). *Planeacion estrategica*. Obtenido de http://www.docentes.unal.edu.co/catelloc/docs/Fundamentos/Segundo_Parcial/expos.pdf
- Gerrit Burgwal, J. c. (2016). *Planificacion estrategica y corporativa* . Obtenido de <http://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/12238/Planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20y%20operativa.pdf>
- Glagovsky, H. E. (2016). *Monografias* . Obtenido de <http://www.monografias.com/usuario/perfiles/hugogl>

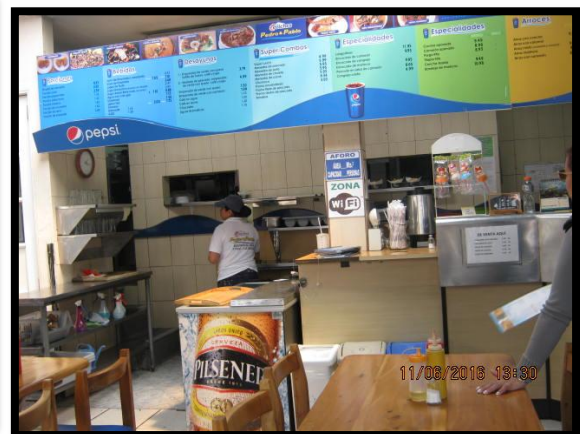
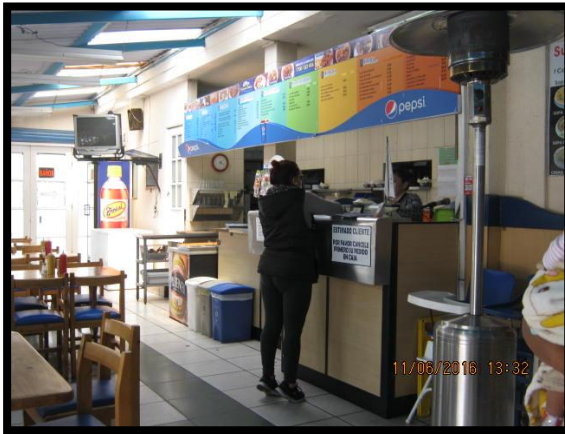
- Jacome, U. (13 de 04 de 2013). *Planeacion estrategica en las pymes*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/planeacion-estrategica-en-las-pymes/>
- Martínez, R., & Fernández, A. (2016). *METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROGRAMAS SOCIALES* . Obtenido de http://educacion.chihuahua.gob.mx/sites/default/files/arbol_de_problemas_y_objetivos_0.pdf
- Mintzberg, H. (2007). *planeacion estrategica*. Obtenido de http://www.docentes.unal.edu.co/catelloc/docs/Fundamentos/Segundo_Parcial/conten.pdf
- Ollari, M. (17 de 01 de 2013). *Zingla Consultores*. Obtenido de El mapeo de actores como herramienta visual para el diagnóstico de un programa.: <https://ziglablog.com.ar/2013/01/17/el-mapeo-de-actores-como-herramienta-visual-para-el-diagnostico-de-un-programa/>
- Petul, H. A. (02 de 08 de 2013). *Planeación estratégica en la administración con enfoque a sistemas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/planeacion-estrategica-en-la-administracion-con-enfoque-a-sistemas/>
- presupuesto, M. d. (Enero de 2001). Obtenido de http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf
- saneamiento, E. p. (2015). *DIRECCIONAMIENTO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA* . Obtenido de http://www.aguaquito.gob.ec/sites/default/files/documentos/revision_anual_plan_estrategico._final_2015_-_2019.pdf
- Vaisberg, B. (2016). *De Gerencia .com*. Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/planificacion_estrategica
- Wigodski, J. (14 de 06 de 2010). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



ANEXOS

Instalaciones Cevicheria “Pedro y Pablo” local ciudadela Rumiñahui







Instalaciones Ceviches “Pedro y Pablo” local El Ejido



ELABORAR Y SOCIALIZAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA MICROEMPRESA
“CEVICHES PEDRO Y PABLO” LOGRANDO LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y EL
COMPROMISO DE LOS COLABORADORES EN EL D.M.Q. 2016



Nuestro Equipo de trabajo

