ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas

"REINGENIERÍA ADMINISTRATIVA, OPERATIVA, COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA "COMERCIAL MARA"

Tesis de Grado

Previo a la obtención del TÍtulo de:

Ingeniero Comercial y Empresarial,

Especialización Marketing

Presentado por:

Dayana Tinajero Molina

Mario Ramírez Arévalo

Guayaquil – Ecuador

2008

DEDICATORIA

A Mis padres, ejemplos de sacrificio y fortaleza. A mi esposa por su amor incondicional.

Mario

A Mi Padres, por su apoyo y sacrificio constante. A mis amados hijos por ser ellos mi fuente de inspiración y a quienes dedico todo mi esfuerzo.

Dayana

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi profundo agradecimiento primero a Dios por haberme iluminado y guiado a lo largo de toda mi carrera y así concluir con éxito el presente proyecto de grado. A mis padres, por darme la vida, por su apoyo incondicional.

Para mi Director de Proyecto, un agradecimiento especial por sus valiosos conocimientos en el desarrollo de este trabajo.

Mario

Le doy gracias a Dios por haberme brindado todas estas oportunidades.

A mis padres, por su inmenso amor.

A la ESPOL y a sus representantes que con su ayuda me han permitido alcanzar esta importante etapa de mi carrera profesional.

Dayana

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Oscar Mendoza Macias
Presidente

Ec. María Elena Murrieta O.
Director del Proyecto

Ec. Giovanny Bastidas Riofrío
Vocal Principal

Ec. Alina Sánchez
Vocal Principal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido e ideas de este proyecto de grado corresponde exclusivamente a los autores; y el patrimonio intelectual del mismo a la "Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Dayana Tinajero Molina **Mario Ramírez Arévalo**

ÍNDICE

Pag

INTRODUCCION

Se presenta un tema muy utilizado en nuestros tiempos y que permite a las empresas hacer frente a la competencia cada vez más fuerte que existe en el mercado, se trata del concepto de Reingeniería, el cual propone un rediseño radical de los procesos de una empresa para conseguir mejoras inmensas en medidas de valor como son: costos, calidad, servicio.

En el mundo entero muchas empresas que se han encontrado en dificultades han tratado de superarlas formulando estrategias en las diferentes áreas que las ayuden a ser más competitivas y así poder adaptarse con éxito a los cambios y a los avances que se presentan en el ámbito de su negocio, pero la mayor parte de las empresas no son capaces de llevarlas a cabo con éxito, solo el 10% de las empresas logran implementar la estrategia de manera correcta.

Por tal motivo, consideramos necesaria la utilización de una metodología que sirva de plan que guíe el destino de la empresa mediante un esquema de acciones, cambiando el estilo de la empresa, buscando optimizar los procesos y creando un panorama realista del futuro de la empresa y así poder lograr los objetivos que ésta proponga.

Por lo expuesto anteriormente, se considera factible aplicar un programa de Reingeniería administrativa, operativa, comercial y financiera en esta empresa, para buscar internamente las causas de los problemas que tiene a través de un análisis interno y así poder establecer una propuesta de mejoramiento acorde a sus objetivos como empresa: recuperar los clientes, incrementar las ventas. Se busca colaborar en la creación de la “imagen” de la empresa fundamentalmente a través de la creación de un efecto de recomendación.

Emprender una reingeniería en este tipo de negocio, que pueda identificar primeramente las causas de los problemas existentes, que implemente las alternativas de solución, y que contribuya al mismo tiempo al desarrollo y mejoramiento de los procesos en cada una de las áreas productivas de la empresa, son los objetivos que persigue el presente proyecto, el cual contará con una serie de pasos para su desarrollo, información que facilitará la toma de decisiones para canalizar eficientemente los recursos.