

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “El manual de procedimientos y su incidencia en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua”.

Autor: Cristian Efraín Sánchez Silva

Tutor: Dra. Mg. Jenny Gamboa

AMBATO – ECUADOR

Julio 2015



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Jenny Gamboa.

CERTIFICA:

Que el presente proyecto ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este proyecto de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la facultad.

Noviembre 27, 2014



Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas

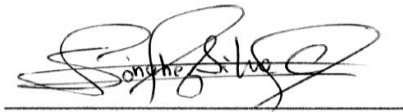
C.I. 1802289320

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristian Efraín Sánchez Silva, manifiesto que los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación , previo a la obtención del título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cristian Efraín Sánchez Silva', is written over a horizontal line.

Sr. Cristian Efraín Sánchez Silva

C.I. 180323195-8

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto o parte de él documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación según las normas de la Institución

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Atentamente,

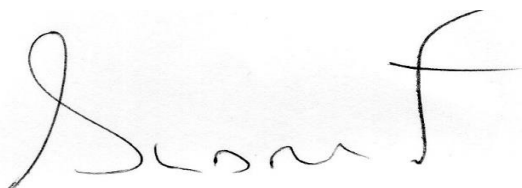


Sr. Cristian Efraín Sánchez Silva

C.I. 180323195-8

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente proyecto de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. MBA. Edwin Alberto Lara Flores

C.I. 0200721553



Lic. Mg. Mario Patricio Padilla Martínez

C.I. 0501298269

Ambato, 25 de Mayo 2015

DEDICATORIA

Dedicado con mucho amor a mi Dios por su inmensa bondad para conmigo.

A mis Padres, mis hermanos por su cariño, por brindarme su apoyo cuando más lo necesite y por compartir conmigo los buenos y malos momentos durante cada etapa de mi vida.

A mi hija Joselyn, que llena mi vida de alegría, por ser mi fortaleza e inspiración para alcanzar todos mis sueños y éxitos.

A mis maestros y amigos por brindarme su apoyo y su sincera amistad, por compartir conmigo sus conocimientos y sus valiosos consejos.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a mi Querido Dios por permitirme seguir junto a mi familia, y poder alcanzar mis metas más anheladas.

Gracias A mis Padres por brindarme su cariño y paciencia en cada paso que doy, a mi querida hija que es mi bendición y motivación para ser mejor persona cada día, a mis hermanos por creer en mí y por depositar en mí toda su confianza.

A mis amigos que me ayudaron para la culminación de esta investigación, mil gracias por su aportación, tiempo y paciencia.

A todos mis profesores de la Universidad Técnica de Ambato por sus valiosas enseñanzas, quienes con mucha amabilidad, profesionalismo y tolerancia me compartieron sus conocimientos y en especial al Ing. Omar Cavero por la dedicación de su tiempo para la realización de la presente investigación.

De Todo corazón ¡Gracias!

ÍNDICE

Aprobación del tutor	ii
Declaración de autenticidad	iii
Derechos del autor.....	iv
Aprobación de los miembros de tribunal de grado	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice.....	viii
Índice de gráficos	xii
Índice de tablas.....	xv
Índice de diagramas.....	xix
Resumen ejecutivo	xx
Executive summary.....	xxi
Introducción	1

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contexto macro	2
1.2.1.2. Contexto Meso	3
1.2.1.3. Contexto Micro	3
1.2.2. Análisis crítico	5
1.2.2.1. Árbol de problemas	6
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del problema	8
1.2.5. Preguntas directrices	8
1.2.6. Delimitación del problema.....	8
1.3. Justificación.....	9

1.4 Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	10

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación legal	13
2.3. Fundamentación filosófica.....	20
2.4. Categorías fundamentales	21
2.4.1.Categorización de la variable independiente - El manual de procedimientos	21
2.4.2.Categorización de la variable dependiente.....	22
2.4.3. Conceptualización.....	23
2.4.3.1. Variable independiente.....	23
2.4.3.2. Variable dependiente.....	33
2.5. Hipótesis.....	47
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	47

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	48
3.1.1. Cualitativo	48
3.1.2. Cuantitativo	48
3.2. Modalidad básica de la investigación	49
3.2.1. De campo	49
3.2.2. Bibliográfico	49
3.3. Nivel o tipos de investigación.....	49
3.3.1. Nivel exploratoria.....	49
3.3.2. Nivel descriptivo	50
3.3.3. Nivel de asociación de variables o correlacionar	50
3.4. Población y muestra	50

3.5. Operacionalización de variables:	51
3.6. Plan de recolección de la información	53
3.7. Plan de Procesamiento de la información.	54

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados	55
4.1.1. Estructura de la población investigada.....	55
4.2. Interpretación de datos	55
4.2.1. Encuesta para clientes internos	56
4.3. Verificación de hipótesis.....	83
4.3.1. Formulación de la hipótesis	83
4.3.2. Nivel de Significación.....	83
4.3.3. Elección de la prueba estadística.....	83
4.3.3.1. Datos observados	85
4.3.3.2. Grados de libertad	85
4.3.3.3. Valor de la tabla	86
4.3.3.4. Datos esperados.....	87
4.3.3.5. Análisis de frecuencias observadas con esperados	87
4.3.3.6. Gráfico de la verificación de la hipótesis	88
4.3.7. Conclusión.....	88

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	89
5.2 Recomendaciones.....	90

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos	91
6.2 Antecedentes	92

6.3 Justificación.....	92
6.4 Objetivos de la propuesta.....	93
6.4.1 Objetivo General	93
6.4.2 Objetivo Especifico.....	93
6.5. Análisis de factibilidad.....	94
6.5.1. Analisis de factibilidad PESTLE	94
6.6. Fundamentación	95
6.7 Metodología	95
6.7.1 Breve descripción de la empresa.....	95
6.8 Analisis del modelo.....	96
6.8.1 guía para la implementación de los procesos 6.8.1.1.Diseño o Rediseño del proceso	96
6.8.1.2. Definir el Equipo de trabajo.....	96
6.8.1.3. Determinar los procesos y los subprocesos.....	97
6.8.2. Diagrama de flujo.....	105
6.9. Administración.....	124
6.9.1. Organigrama estructural.....	125
6.9.1.1. Gerencia	126
6.9.1.2. Departamento administrativo	126
6.9.1.3. Recursos humanos.....	127
6.9.1.4. Departamento financiero.....	127
6.9.1.5. Departamento comercial	127
6.9.1.6. Facturación.....	127
6.9.1.7. Logística.....	128
6.10. Previsión de la evaluación.....	128

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

Anexo 1. Encuesta clientes internos.....	136
--	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	6
GRÁFICO 2. RED DE INCLUSIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE.....	21
GRÁFICO 3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	22
GRÁFICO 5. CÓMO CONSIDERA QUE ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO.....	56
GRÁFICO 6. LOS DIRECTIVOS TOMAN DECISIONES OPORTUNAS Y EFECTIVAS	57
GRÁFICO 7. SABE LOS PROCESOS QUE EXISTEN EN SU EMPRESA	58
GRÁFICO 8. SABE LOS PROCESOS QUE EXISTEN EN SU EMPRESA	59
GRÁFICO 9. ESTÁ EN CAPACIDAD DE DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN SUS ACTIVIDADES.....	60
GRÁFICO 10. CONOCE USTED A QUE DEPARTAMENTO ACUDIR EN EL CASO DE TENER UNA DUDA O CONTROVERSIA.....	61
GRÁFICO 11. CONSIDERA QUE SU COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL ESTÁ EN LA CAPACIDAD DE DAR SOLUCIÓN A SUS PROBLEMAS	62
GRÁFICO 12. CONSIDERA USTED QUE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AYUDARA A MEJORAR SU DESEMPEÑO	63
GRÁFICO 13. RECIBE USTED ALGÚN TIPO DE RECONOCIMIENTO POR OBJETIVOS ALCANZADOS	64
GRÁFICO 14. TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DE QUE ES UN ORGANIGRAMA	65
GRÁFICO 15. CONOCE EL ORGANIGRAMA DE SU EMPRESA	66
GRÁFICO 16. RECIBÍO CAPACITACIÓN INDUCTIVA SOBRE A QUIÉN REPORTAR Y A QUIÉN DIRIGIR DENTRO DE LA EMPRESA	67

GRÁFICO 17. SABE USTED A QUIEN REPORTA SUS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA EMPRESA.....	68
GRÁFICO 18. CONOCE USTED EN QUÉ DEPARTAMENTO SE VE REFLEJADO SUS RESULTADOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	69
GRÁFICO 19. CONOCE DE FORMA CLARA LAS FUNCIONES QUE TIENE QUE REALIZAR	70
GRÁFICO 20. LA ORGANIZACIÓN PERMITE TRABAJAR EN EQUIPO	71
GRÁFICO 21. ESTÁ EN LA CAPACIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.....	72
GRÁFICO 22. COMPRENDE EL BENEFICIO DE UTILIZAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	73
GRÁFICO 23. REALIZA USTED SUS ACTIVIDADES DE FORMA PLANIFICADA Y ESTABLECIDA POR SUS AUTORIDADES	74
GRÁFICO 24. IDENTIFICA CON QUE DEPARTAMENTOS SE RELACIONA SUS ACTIVIDADES LABORALES	75
GRÁFICO 25. SABE USTED CÓMO AFECTARÍA SUS FUNCIONES DENTRO DEL PROCESO DE LA EMPRESA	76
GRÁFICO 26. CONOCE USTED QUE ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	77
GRÁFICO 27. CONSIDERA QUE EXISTE UN ORDEN DENTRO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	78
GRÁFICO 28. SABE A CERCA DE LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	79
GRÁFICO 29. CONSIDERA QUE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPTIMIZARA SU DESEMPEÑO.....	80
GRÁFICO 30. CONSIDERA QUE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEJORA LA EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA	81

GRÁFICO 31. OPTIMIZARÍA RECURSOS AL SEGUIR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	82
GRÁFICO 32. GRÁFICO DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	88
GRÁFICO 33. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN Y MUESTRA.	50
TABLA 2 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	51
TABLA 3 VARIABLE DEPENDIENTE.	52
TABLA 4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	53
TABLA 5 CÓMO CONSIDERA QUE ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO.....	56
TABLA 6 LOS DIRECTIVOS TOMAN DECISIONES OPORTUNAS Y EFECTIVAS.....	57
TABLA 7 SABE LOS PROCESOS QUE EXISTEN EN SU EMPRESA	58
TABLA 8 SABE LOS PROCESOS QUE EXISTEN EN SU EMPRESA	59
TABLA 9 ESTÁ EN CAPACIDAD DE DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN SUS ACTIVIDADES.....	60
TABLA 10 CONOCE USTED A QUE DEPARTAMENTO ACUDIR EN EL CASO DE TENER UNA DUDA O CONTROVERSA	61
TABLA 11 CONSIDERA QUE SU COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL ESTÁ EN LA CAPACIDAD DE DAR SOLUCIÓN A SUS PROBLEMAS	62
TABLA 12 CONSIDERA USTED QUE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AYUDARA A MEJORAR SU DESEMPEÑO	63
TABLA 13 RECIBE USTED ALGÚN TIPO DE RECONOCIMIENTO POR OBJETIVOS ALCANZADOS	64
TABLA 14 TIENE CONOCIMIENTO ACERCA DE QUE ES UN ORGANIGRAMA	65
TABLA 15 CONOCE EL ORGANIGRAMA DE SU EMPRESA.....	66
TABLA 16 RECIBIÓ CAPACITACIÓN INDUCTIVA SOBRE A QUIÉN REPORTAR Y A QUIÉN DIRIGIR DENTRO DE LA EMPRESA	67

TABLA 17 SABE USTED A QUIEN REPORTA SUS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA EMPRESA	68
TABLA 18 CONOCE USTED EN QUÉ DEPARTAMENTO SE VE REFLEJADO SUS RESULTADOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	69
TABLA 19 CONOCE DE FORMA CLARA LAS FUNCIONES QUE TIENE QUE REALIZAR..	70
TABLA 20 LA ORGANIZACIÓN PERMITE TRABAJAR EN EQUIPO	71
TABLA 21 ESTÁ EN LA CAPACIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.....	72
TABLA 22 COMPRENDE EL BENEFICIO DE UTILIZAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	73
TABLA 23 REALIZA USTED SUS ACTIVIDADES DE FORMA PLANIFICADA Y ESTABLECIDA POR SUS AUTORIDADES	74
TABLA 24 IDENTIFICA CON QUE DEPARTAMENTOS SE RELACIONA SUS ACTIVIDADES LABORALES	75
TABLA 25 SABE USTED CÓMO AFECTARÍA SUS FUNCIONES DENTRO DEL PROCESO DE LA EMPRESA	76
TABLA 26 CONOCE USTED QUE ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	77
TABLA 27 CONSIDERA QUE EXISTE UN ORDEN DENTRO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	78
TABLA 28 SABE A CERCA DE LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	79
TABLA 29 CONSIDERA QUE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPTIMIZARA SU DESEMPEÑO.....	80
TABLA 30 CONSIDERA QUE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEJORA LA EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA.....	81
TABLA 31 OPTIMIZARÍA RECURSOS AL SEGUIR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .	82

TABLA 32. DATOS OBSERVADOS	85
TABLA 33. VALOR DE LA TABLA	86
TABLA 34. DATOS ESPERADOS	87
TABLA 35. CHI CUADRADO	87
TABLA 36 RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.....	98
TABLA 37 REVISIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	98
TABLA 38 FACTURACIÓN	99
TABLA 39 REVISIÓN DE INGRESOS DE COBROS DE CLIENTES	99
TABLA 40 ARQUEO A EJECUTIVOS DE VENTAS	100
TABLA 41 PRESENTAR INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL ÁREA COMERCIAL..	100
TABLA 42 VERIFICACIÓN DE SALDOS CON CLIENTES	101
TABLA 43 CRUCE DE INFORMACIÓN DE SALDOS CON DOCUMENTOS FÍSICOS.....	101
TABLA 44 ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	102
TABLA 45. CONTROL DE LOS PROCESOS.....	103
TABLA 46 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	105
TABLA 47. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.....	107
TABLA 48. REVISIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	109
TABLA 49. FACTURACIÓN	111
TABLA 50 PROCESO DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	112
TABLA 51. REVISIÓN DE INGRESO DE COBROS DE CLIENTES	114
TABLA 52. ARQUEO A EJECUTIVOS DE VENTAS	116

TABLA 53. VERIFICACIÓN DE SALDOS CON CLIENTES	118
TABLA 54 PROCESOS EN EL MANEJO DEL SISTEMA.....	119
TABLA 55. CRUCE DE INFORMACIÓN DE SALDOS CON DOCUMENTOS	121
TABLA 56. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	123

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA 1. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CLIENTES	106
DIAGRAMA 2. REVISIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTACIÓN.....	108
DIAGRAMA 3. FACTURACIÓN	110
DIAGRAMA 4. REVISIÓN DE INGRESO DE COBROS DE CLIENTES	113
DIAGRAMA 5. ARQUEO A EJECUTIVOS DE VENTAS	115
DIAGRAMA 6. VERIFICACIÓN DE SALDOS CON CLIENTES.....	117
DIAGRAMA 7. CRUCE DE INFORMACIÓN DE SALDOS CON DOCUMENTOS	120
DIAGRAMA 8. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.....	122

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Dispacif S.A. de la provincia de Tungurahua, del Cantón Ambato, se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo distribuyendo productos de primera necesidad como es el café, maíz sabrosa, avena a granel don Pancho, también cuenta con la línea de whisky como es el whisky Destiler, todo esto con la mejor intención de servir a sus clientes.

El desarrollo de la presente investigación, tiene como objetivo fundamental el establecer el uso de una herramienta adecuada y colaborativa, con la intención de gestionar de la mejor manera un manual de procedimientos, el mismo que será de gran utilidad para mejorar el proceso administrativo interno de la empresa Dispacif S.A. de la ciudad de Ambato, todo esto aplicado por medio de un manual de procedimientos para el personal administrativo de la empresa u organización.

Los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación, es el haber identificado y suplido la necesidad al problema existente de la empresa Dispacif de la ciudad de Ambato, por medio de un manual de procedimientos, que enrola a todo el personal interno administrativo, es de gran ayuda, ya que por medio de dicho manual de procedimientos se llevara un mejor control interno del personal administrativo, y a la mima vez optimizando recursos económicos y el recuso humano.

Para finalizar la propuesta de la investigación es el haber establecido un manual mediante de procedimientos, mediante la cual, la empresa genera un impacto, para la mejora administrativa interna de la organización, incidiendo de una manera muy adecuada en el proceso administrativo de la empresa Dispacif de la ciudad de Ambato.

Palabras clave: Manual de procedimientos, personal, empresa, diagrama, personal administrativo, diseño, equipo de trabajo, control, organización, dirección.

EXECUTIVE SUMMARY

The company Dispacif SA in the province of Tungurahua, the Canton Ambato, is engaged in the marketing of consumer products distributing staples such as coffee, tasty corn, oats bulk Don Pancho, also has line whiskey is whiskey distilleries, all with the best intentions to serve their customers.

The development of this research has as main objective to establish the use of appropriate and collaborative tool, intended to manage as best as a manual of procedures, the same that will be useful to improve the internal administrative process Company Dispacif SA city of Ambato, all applied by a manual of procedures for administrative staff of the company or organization.

The results obtained in this research, is having identified the need and supplied to the existing business problem Dispacif city of Ambato, through a procedures manual, which enlists all administrative internal staff, is great help, since by means of the manual procedures take better internal control of administrative staff, and pampers time optimizing economic resources and human recuso.

To end the research proposal is to have established a manual by the procedures by which, the company generates an impact, for internal administrative improvement of the organization, focusing on a very adequately in the administrative process of the company Dispacif city of Ambato.

Keywords: Procedures Manual, personal, business, chart, staff, design, teamwork, control, organization, direction.

INTRODUCCIÓN

En el primer Capítulo, se describe el tema, Planteamiento del Problema sus características se contextualiza el mismo a nivel macro, meso y micro además se determina un análisis crítico en el cual se determina las causas, efectos que afecta a la empresa, seguido se realiza una prognosis que nos previene de lo que sucederá al no dar solución, se formulará el problema en forma global, para luego forjar objetivos, llevándonos a justificar la elaboración de nuestro proyecto.

En el segundo Capítulo, se concentra la Fundamentación Teórica Científica donde se describe algunos conceptos de varios autores en función del problema y se plantea la hipótesis.

El tercer Capítulo, trata de la Metodología que se empleó para la investigación, los instrumentos utilizados, los métodos que se aplicaron para recopilar la información y la Operacionalización de las variables.

El cuarto Capítulo, se realiza el Procesamiento, Análisis e Interpretación de los Datos obtenidos en las encuestas realizadas y la verificación de la Hipótesis para determinar si se acepta o se rechaza la misma.

El quinto Capítulo, una vez obtenido y Procesado la Información se llegó a establecer las Conclusiones y Recomendaciones para luego proponer un Manual de procedimientos para el personal administrativo de la Empresa Dispacif S.A. del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

El sexto Capítulo, es en el que proponemos la solución al problema existente en la empresa que se ha originado después de la investigación realizada dentro de la empresa, además de la Bibliografía utilizada y sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El manual de procedimientos y su incidencia en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

Las Empresas a nivel mundial, establecen métodos que ayuden a tener un mejor control de las actividades y responsabilidades de todos los miembros que forman parte de la organización, y de esta manera lograr cumplir con los objetivos. Es de gran necesidad llevar un control interno y las empresas han venido elaborando manuales de procedimientos con el fin de detallar información relevante y necesaria en forma clara y precisa, detallando con exactitud las actividades de cada departamento, políticas y procesos dentro de las organizaciones.

El manual de procedimientos ha servido como herramienta importante para el desarrollo de las actividades, estableciendo responsabilidad a los colaboradores en

todas las áreas, optimizando recursos, estableciendo medidas de control y autocontrol con el fin de cumplir con los objetivos de cada empresa

1.2.1.2. Contexto Meso

En nuestro país las pequeñas y medianas empresas han sido afectadas en sus ingresos por la falta de eficiencia en la realización de actividades ya que por la carencia de recursos y el desconocimiento de la importancia de llevar un control de las actividades, apoyados de un manual de procedimientos han reflejado el incumplimiento de objetivos y metas trazadas con anterioridad. Mediante esta herramienta se da a conocer las funciones y responsabilidades de cada empleado y las relaciones de actividades que tienen cada uno con los demás departamentos, detallando como realizar el trabajo de forma correcta llevando un seguimiento de las actividades durante todo su proceso.

1.2.1.3. Contexto Micro

Nos informa que esta empresa nació en el año 1980 bajo la intervención del Sr Luis Noboa Naranjo, su idea fue plasmar una compañía para que comercialice y distribuya los productos del Grupo Industrial Noboa. Dispacif inicia sus actividades en la ciudad de Guayaquil y desde ahí se extiende a otras provincias del norte y centro del país. En el año 1983 se constituye la regional Ambato para brindar servicio a las provincias centrales y parte del oriente

En la regional Ambato se cuenta con un recurso Humano de 35 personas, distribuidos en departamentos: Financiero, Administrativo, Logística y Ventas.

En la actualidad la Empresa Dispacif S.A. no cuenta con un manual de Procedimientos, limitando el correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa, restringiendo así, el normal flujo de las diferentes actividades.

Dentro del departamento Financiero, existen falencias de comunicación entre quienes forman parte del mismo y de todos los miembros de la empresa ya que la terminología o el lenguaje aplicado en este departamento, no es de conocimiento general creando confusiones, y de esta manera permitir desperdiciar tiempo ya que si alguien no comprende las indicaciones, correos o resultados se verán obligados a solicitar explicación al departamento involucrado. En este departamento no se manejan reuniones periódicas, bloqueando así la comunicación con los demás departamentos.

El departamento Administrativo, depende de las decisiones y resultados del departamento Financiero y al no manejar un mismo lenguaje crea conflictos entre las dos partes. Las personas que forman parte de este departamento realizan varias actividades como; facturación, recaudación de cartera y control de facturas sobre los vendedores entre otras, permitiendo de esta manera que se genere conflictos entre ellos, ya que al no tener definido las responsabilidades y las obligaciones de cada miembro de este departamento no se puede determinar sanciones o correctivos cuando existe algún tipo de error.

En el departamento de logística tiene inconvenientes en cuanto a los indicadores de gestión, debido a que depende del correcto desenvolvimiento del departamento Financiero, Administrativo y de ventas. Este tipo de problemas se ha detectado en facturación al momento de digitar productos no solicitados por el cliente e incluso los precios que se acordó en la negociación no se ve reflejado en la factura emitida por este departamento.

Se ha detectado que los vendedores por desconocimiento de cómo llenar correctamente una orden de pedido colocando de forma errada la dirección de entrega de la mercadería de esta manera se desperdicia tiempo y esfuerzo del equipo logístico al tratar de ubicar a los clientes con una dirección errada. Este departamento es evaluado por la efectividad de entrega ya que si una factura es rechazada por algún tipo de motivo antes mencionado es un punto menos a la evaluación de su gestión.

En el departamento de ventas, no existen reuniones frecuentes con los demás departamentos, impidiendo la comunicación y sugerencias que se presentan en el mercado, que gracias a las relaciones comerciales que se generan entre nuestros representantes y sus clientes, impidiendo así, mejorar en los aspectos en los cuales se debe trabajar. Los vendedores que ingresan a la empresa no reciben una capacitación básica sobre los productos que van a ofrecer, dejando dudas sobre las características de cada producto, poniendo en riesgo el servicio que brindara como representante a los clientes, ya que no están capacitados para responder cualquier inquietud que se presente en el día a día. No existe un orden de cómo levantar y llenar la información, generando problemas entre los demás departamentos. (blogspot.com, 2015)

1.2.2. Análisis crítico

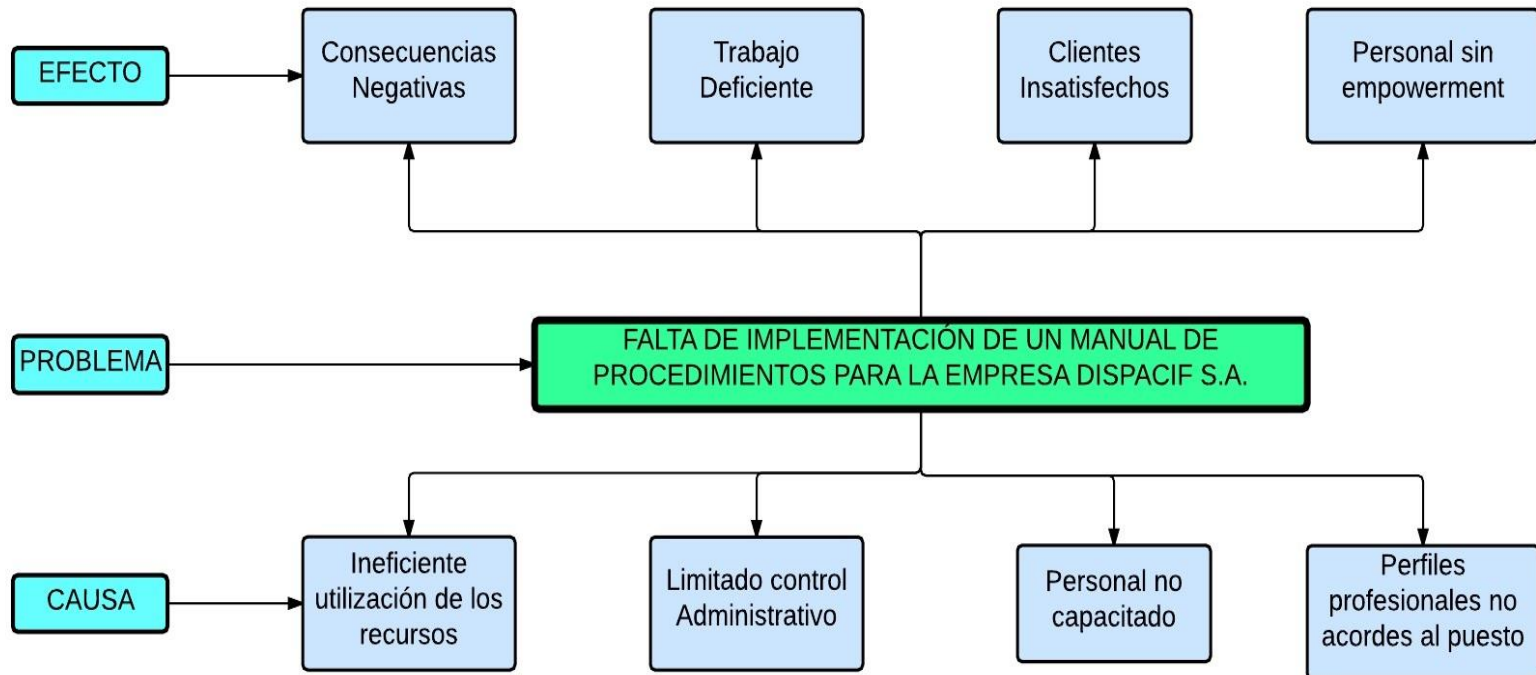
La ineficiente utilización de los recursos por la falta de la implementación de un manual de procedimientos para la Empresa Dispacif S.A. da como resultado consecuencias negativas.

El limitado control Administrativo por la falta de implementación de un manual de procedimientos para la Empresa Dispacif S.A. da como resultado trabajo deficiente.

El personal no capacitado por la falta de implementación de un manual de procedimientos para la Empresa Dispacif S.A. da como resultado clientes insatisfechos

Los perfiles profesionales no acordes con el puesto por la falta de implementación de un manual de procedimientos para la Empresa Dispacif S.A. da como resultado personal sin empowerment.

1.2.2.1. Árbol de problemas



Elaborado por: Cristian Sánchez.
Gráfico 1. Árbol de problemas

1.2.3. Prognosis

En caso no desarrollar la presente investigación con el tema “El manual de procedimientos y su incidencia en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A. del cantón de Ambato provincia de Tungurahua “seguirá existiendo descoordinación al momento de ejecutar las actividades por cada uno de los colaboradores de la empresa ,ya que, si una empresa no tiene una cultura organizacional, y procedimientos establecidos, la empresa al final de su gestión presentara resultados negativos, los mismos que ocasionaran que los objetivos institucionales no se cumplan.

En caso de no aplicar este tipo de herramienta, la Empresa generará insatisfacción al momento de realizar sus actividades y la tareas de los empleados para las cuales fueron contratados se verán afectados en sus resultados y al no tener un manual de procedimientos, las actividades y tareas no estarán normadas por tanto se generara un ambiente de desorganización afectando notablemente a la reputación institucional.

Al existir el desconocimiento de las actividades que deben realizar, los colaboradores ponemos en riesgo la calidad del servicio de nuestros clientes ya que se generará desconfianza al no brindar una información clara, brindando una atención no acorde a los requerimientos de nuestros clientes.

Cuando en una empresa no se aplica un manual de procedimientos, existe desorden y confusión, que limitara el trabajo de nuevos miembros de la empresa ya que necesitaran de apoyo y capacitación permanente en este aspecto lo que ocasionara en muchos casos la duplicidad de funciones y generara que se descuiden otras actividades de la empresa.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo el manual de procedimientos contribuirá para mejorar los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A. Del Cantón Ambato provincia de Tungurahua?

1.2.5. Preguntas directrices

- ✓ ¿El manual de procedimientos agiliza las actividades de la empresa?
- ✓ ¿La aplicación de los procesos administrativos permite que se cumplan objetivos institucionales?
- ✓ ¿La aplicación de un manual de procedimientos permitirá que los recursos institucionales sean eficientes?

1.2.6. Delimitación del problema

CAMPO: Administración

ÁREA: Procesos Administrativos

ASPECTO: Manual de Procedimientos

DELIMITACIÓN ESPACIAL: Empresa Dispacif S.A.

DELIMITACIÓN TEMPORAL: Enero 2014 - Abril 2015

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran **interés** para la Empresa Dispacif S.A. ya que se podrá optimizar recursos en la ejecución de las diferentes actividades que forman parte del día a día ya que el objetivo de las empresas es disminuir desperdicios y garantizar la eficiencia en los procesos.

Este tema es de gran **importancia** para la Distribuidora ya que permitirá al personal llevar un mejor control y seguimiento de todas las actividades realizadas y de esta manera orientar a los miembros hacia el logro de los objetivos.

El tema a investigar es **original** y exclusivo ya que no se ha realizado otra investigación ni dentro de la Universidad tampoco en de la Distribuidora

El tema a investigar es **factible** ya que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación existiendo también la apertura de Dicha Empresa para brindar la información necesaria, además se respalda en un amplio soporte bibliográfico y lincográfico.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar la incidencia del manual de procedimientos en los procesos administrativos de la Empresa Dispacif.

1.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Estudiar los procesos administrativos de la empresa Dispacif.
- ✓ Identificar la estructuración jerárquica de la empresa Dispacif.
- ✓ Indagar el flujo de procesos de la empresa Dispacif.
- ✓ Estructurar los componentes del manual de procedimientos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En la Empresa no se han realizado investigaciones similares sobre el Tema, sin embargo revisando los archivos en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato se apoyara en investigaciones previas consultadas con temas relacionados aunque no se ha encontrado una Tesis con el mismo tema

“Estructuración de un manual de procedimientos para facturación en el departamento de compras de Repuestos nacionales y servicios de la empresa Plasticaucho Industrial.”

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Administrativas:

Autor: Gabriela Estefanía Torres Espín

Año: 2014

Conclusión:

- ✓ Luego de haber analizado el departamento de compras a reconocido que no se cumple de forma total los procesos de facturación ya que el sistema actual no satisface los requerimientos de empleados y proveedores.

- ✓ No se realiza el seguimiento respectivo para conocer si existen problemas o insatisfacción de parte de los proveedores con respecto a los pagos.
- ✓ No existe un manual de procedimientos que contenga detalladamente los procesos de facturación (Torres, 2014)

“Manual de procedimientos en el departamento de comercialización y su incidencia en los canales de distribución de la Fabril S.A. de la ciudad de Ambato”

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Administrativas:

Autor: María Belén Mantilla Vásquez

Año: 2012

Conclusión:

- ✓ Que el nivel de preparación requerido para las funciones correspondientes no son técnicos ni especializados existe descoordinación en el proceso de entrega y de despacho, el problema se produce a nivel interno y externo.
- ✓ Una vez recibido el producto tiene cierta demora su salida mientras la visita para tomar pedidos se realiza según sus necesidades concluyendo que existe cierto conflicto en la identificación del producto respecto al mercado al cual se orienta.
- ✓ La función del representante de la empresa no es cumplida a satisfacción del distribuidor, existen fallas del proceso distributivo. (Mantilla , 2012)

2.2 Fundamentación legal

El presente trabajo de investigación se respalda en la parte jurídica de la ley orgánica de defensa del consumidor que dice:

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- **Ámbito y Objeto.**- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art. 2.- **Definiciones.**- Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

Consumidor.- Toda persona natural o jurídico que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores

de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

que en el art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del Precio.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio,

la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

Art. 20.- Defectos y Vicios Ocultos.- El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Art. 22.- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

Art. 23.- Deterioro de los Bienes.- Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

Art. 24.- Repuestos.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Art. 25.- Servicio Técnico.- letter-spacing:-.15pt; Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-.

Art. 26.- Reposición.-letter-spacing:-.15pt; Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

Art. 27.- Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Art. 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Art. 29.- Derecho de Repetición del Estado.- Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

Art. 30.- Resolución.- La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.

Art. 31.- Prescripción de las Acciones.- Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción. (Cetid, 2000)

2.3. Fundamentación Filosófica

Para la ejecución de la presente investigación se utilizara el paradigma crítico propositivo. Por qué una empresa sin control de las actividades y sin una guía que permita organizar las tareas y procesos los colaboradores no podrá desarrollar sus funciones de una manera adecuada y que ayude a mejorar los procesos administrativos de la empresa.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Categorización de la variable independiente - El manual de procedimientos

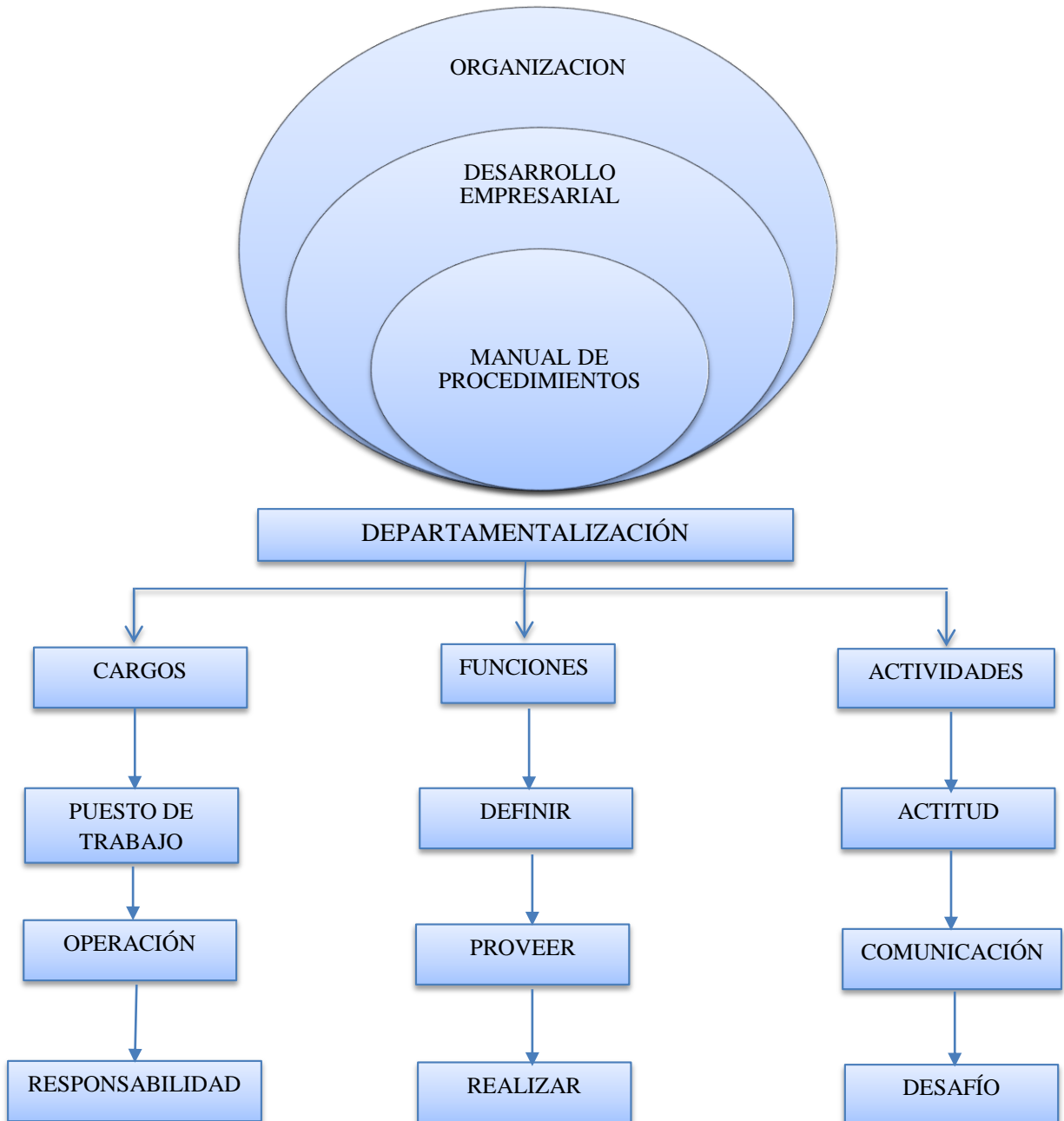


Gráfico 2. Red de inclusión variable independiente.
Elaborado por: Cristian Sánchez

2.4.2. Categorización de la variable dependiente

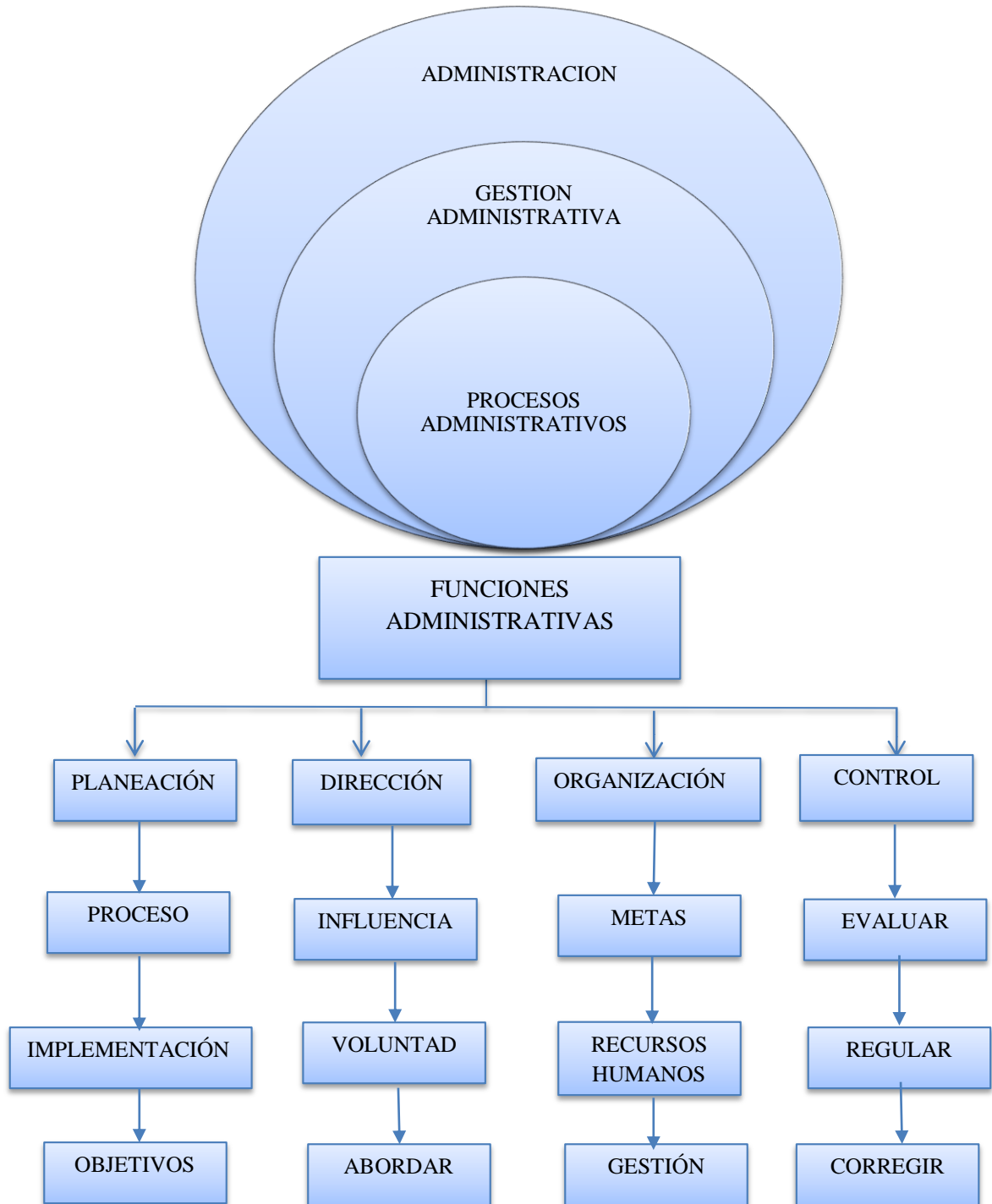


Gráfico 3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
Elaborado por: Cristian Sánchez

2.4.3. Conceptualización

2.4.3.1. Variable independiente

ORGANIZACIÓN

Las organizaciones son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas tales como la Sociología, la Economía y la Psicología. (Ríos & Sánchez, 1997)

La organización resulta ser una cuestión ampliamente requerida en el desarrollo de diversas actividades, o en su defecto, también, en lo que respecta a nuestra vida cotidiana. Básicamente esto es así porque la organización implica orden y como está comprobado ya, un escenario opuesto, como la desorganización o el caos no conducirán de ninguna manera a la consecución de los objetivos propuestos en ningún ámbito o instancia, jamás. (Ramio, 1993)

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Es el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la Empresa. (Guizar , 2008, pág. 6).

Mediante este concepto podemos entender claramente que el Desarrollo Organizacional identifica y aclara los procesos ayudando a interrelacionar a los miembros del equipo en función de lograr objetivos

Es la secuencia de actividades o procesos que comienza con cierto cambio en el ambiente interno o externo y termina con un equilibrio dinámico más adaptable para tratar con el cambio, “es el ciclo de adaptación y manejo”. Si identificamos diversas etapas o procesos deberemos ser capaces de identificar los puntos donde las organizaciones en general pueden fallar el enfrentar el cambio en forma adecuada y donde, por lo tanto, los consultores e investigadores han sido capaces de ayudar a aumentar la eficiencia de la organización en diversas formas. (French, 2007, pág. 12)

Se puede decir que el desarrollo organizacional es la orden de las actividades dentro de la organización creando un equilibrio entre todos los departamentos siendo de esta manera más adaptables al cambio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es una herramienta que las organizaciones demandan utilizando de recursos técnicos que permitan precisar, mediante diagramas de flujo y mapas de proceso, los elementos necesarios para llevar a cabo las funciones en forma lógica y consistente.

La calidad de técnicas de análisis, comprendidas en forma ordenada y detallando las operaciones, las actividades, las funciones y los procesos que efectúan las unidades administrativas de la estructura organizacional que intervienen en ellas, los formatos que utiliza, así como los métodos de trabajo con que determinan responsabilidades en la ejecución, el control y la evaluación de sus acciones.

Como herramienta de estrategia permiten elevar el desempeño de la fuerza de trabajo, lograr economías en la producción de bienes de servicios, mejorar la coordinación con grupos de interés y capitalizar las capacidades distintivas para lograr ventajas sustentables. (Benjamin , 2007, págs. 245-246-247)

Según este autor, se puede decir que el Manual de Procedimientos es una herramienta utilizada por la mayoría de Empresas detallando en forma Gráfica los diferentes procesos y actividades en función de optimizar y maximizar recursos.

Son Criterios o lineamientos generales de acción que se formula de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en los procedimientos son palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento y cuyo significado, por su grado de especialización, requiere mayor información más accesible al usuario la consulta manual.

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento; además de explicar en qué consisten, como, donde y con que se hacen, señala a los responsables de efectuarlas. (FINCOWSKY, 2004, pág. 23)

Según este autor se puede decir que el Manual de procedimiento es la forma más clara y precisa de detallar las actividades y procesos de la empresa detallando de forma escrita, grafica, simbólica, etc., como realizar las actividades de la empresa.

DEPARTAMENTALIZACIÓN

Departamento y departamentalización, es importante precisar la delimitación entre departamento y departamentalización, entendido que el departamento designa un área, división o segmento distinto de una empresa, sobre la cual un administrador (sea director, gerente jefe, supervisor, etc.) tiene autoridad para el desempeño de actividades específicas. Departamentalización. Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, en relación a su similitud, el tamaño de la organización, la complejidad y especialización de sus operaciones. (Guerra & Aguilar , 2004)

La Departamentalización es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas. En un primer momento se reparte el trabajo por tareas logrando una especialización que permite obtener ganancias de productividad. A continuación, se procede a la departamentalización con el objetivo de lograr una gestión eficiente. (Ricaurte, 2004)

CARGOS

Cargo es la acción de cargar (poner o echar peso sobre alguien o algo, embarcar en un vehículo mercancías para transportarlas, imponer un gravamen o una obligación a algo o alguien). El término puede utilizarse como sinónimo de carga (peso). El concepto de cargo también se utiliza para nombrar a un empleo, oficio o responsabilidad. (Arteaga , 1998)

Llamase cargo en general a la responsabilidad. Se aplica a un empleo o dignidad, y a la persona que lo ejerce. Por ejemplo cargo de gerente como puesto de trabajo, y el gerente que ejerce ese cargo. Hay cargos gerenciales en empresas, cargos docentes, cargos administrativos, cargos eclesiásticos, cargos militares, cargos ejecutivos, etcétera. El que ocupa un cargo se hace responsable de su buen desempeño. (Zelaya , 2006)

PUESTO DE TRABAJO

Entendemos por puesto de trabajo a aquello que es tanto metafórica como concretamente el espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cual puede ganarse la vida ya que recibe por ella un salario o sueldo específico. El puesto de trabajo es también lo que se ofrece y por lo que uno busca en los clasificados. (Fernández, 1995)

La idea de puesto de trabajo se aplica, en principio, al espacio físico donde se realiza una actividad laboral. Sin embargo, en algunos oficios no hay un lugar concreto donde se efectúan las tareas laborales (pensemos en un policía, un conductor o un pastor). En consecuencia, el concepto de puesto de trabajo también se refiere a la actividad en sí misma. (Roig , 1996)

OPERACIÓN

La estrategia de operaciones especifica la manera de cómo la empresa piensa utilizar sus capacidades de producción para brindar soporte a su estrategia corporativa. De modo similar, la estrategia de mercadeo aborda la manera en que la firma piensa vender y distribuir sus bienes y servicios, y por su parte la estrategia financiera identifica la mejor forma de emplear los recursos financieros de la empresa. Una empresa considerada como de clase mundial sabe que su capacidad para competir en el mercado depende de que desarrolle una estrategia de operaciones que se ajuste adecuadamente a su misión de servir al cliente. La estrategia de operaciones implica decisiones relacionadas con el diseño de un proceso y la infraestructura necesaria para servir de soporte a dicho proceso. (Ballou, 2004)

La estrategia de operaciones es una visión de la función de operaciones que depende de la dirección o impulso generales para la toma de decisiones. Esta visión se debe integrar con la estrategia empresarial y con frecuencia, aunque no siempre, se refleja en un plan formal. La estrategia de operaciones debe dar como resultado un patrón consistente de toma de decisiones en las operaciones y una ventaja competitiva para la compañía (Cubillosa, 2007)

RESPONSABILIDAD

La palabra responsabilidad contempla un abanico amplio de definiciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. (Bautista , 2002)

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral; por otra parte la persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En el ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad. (Fuente , Calva , & Cordera, 2006)

FUNCIONES

Por ello, es fundamental que todo mercadólogo conozca a profundidad cuál es la función de la mercadotecnia y cuáles son sus principales funciones, con la finalidad de que pueda utilizarla adecuadamente para la satisfacción de las necesidades o deseos del mercado meta y para el beneficio de la empresa u organización. Función de la mercadotecnia consiste básicamente en: "La identificación de los clientes meta y la satisfacción de sus necesidades o deseos de una manera competitiva y rentable para la empresa u organización; todo ello, mediante el análisis del mercado, la planificación

de las diferentes actividades de mercadotecnia, la ejecución de las actividades planificadas y el control del avance y de los logros obtenidos. (Reyes A. , 2004)

La función de la mercadotecnia en si es el buscar principalmente el logro de los objetivos de la empresa, pero con objetivos propios que a la vez se relacionan con los objetivos de la empresa. Dándole a esta lo necesario para impulsar su crecimiento a una velocidad mayor de la que tendría por si sola. (Kotler, Dirección de Mercadotecnia, 2010)

DEFINIR

En marketing es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales, se identifican las necesidades o deseos de los consumidores o clientes para luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con ellos, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización. (Grönroos, 1990)

Definir en Marketing es el proceso interno de una sociedad mediante el cual se planea con antelación cómo aumentar y satisfacer la composición de la demanda de productos y servicios de índole mercantil mediante la creación, promoción, intercambio y distribución física de tales mercancías o servicios. (Viscarri & Machuca, 2008)

PROVEER

Lo primero que vamos a llevar a cabo es el establecimiento del origen etimológico del término que ahora nos ocupa. En concreto, al analizar a fondo el mismo nos topamos con el hecho de que procede del latín, más exactamente de la suma de tres partículas latinas como son las siguientes: el prefijo pro-, que puede traducirse como “adelante”; el verbo videre, que es sinónimo de ver; y finalmente el sufijo –dor, que es equivalente

a “agente”. Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. (Boldi & Carrón , 2008)

Proveer un base para estar la brecha entre los niveles mínimos de conocimiento gerenciales requeridos para administrar un empresa u organización y tener en cuenta y muy utilizados los conocimientos actualmente disponibles. (Vargas , 2012)

REALIZAR

En términos generales, la palabra realizar alude al hecho de hacer algo, pero no solamente hacerlo por mera actividad o acción, sino que se refiere a hacer algo que estuvo previamente planificado o meditado, y a partir de la acción, del hacer, esto se realiza, se concreta en la realidad, se materializa. (Rojas R. , 2006)

Según la definición de la Real Academia Española, el significado de esta palabra refiere a efectuar, hacer algo real y efectivo. En medios audiovisuales, este concepto se utiliza para referir a la realización de un trabajo o producción específica del rubro, tal como dirigir la ejecución de una película o de un programa televisivo. Además este verbo también se aplica cuando una persona se siente plenamente satisfecha por la consecución de sus aspiraciones. (Salazar, 2007)

ACTIVIDADES

La función del marketing en la actividad empresarial es la de organizar el intercambio entre los productores y consumidores. En esta definición se aplica tanto a la organizaciones comerciales como a las sin fines de lucro.

Entonces llamamos marketing intraorganizacional a todo trabajo tendiente a capacitar y motivar a todos los componentes de una organización.

Llamamos marketing extra organizacional a todo lo relacionado con la preparación, asignación de precios, distribución, promoción, etc., de un producto o servicio ante los clientes. (Colado, 2004)

La actividad del marketing incluye la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones sobre las líneas de productos, los precios, la promoción y los servicios postventa. En estas áreas el marketing resulta imprescindible; en otras, como en el desarrollo de las nuevas líneas de productos, desempeña una función de asesoramiento. Además, es responsable de la distribución física de los productos, establece los canales de distribución a utilizar y supervisa el transporte de bienes desde la fábrica hasta el almacén, y de ahí, al punto de venta final. (Casterad , 2000)

ACTITUD

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. (Ibáñez , 2004)

La actitud es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; en cambio, la actitud engloba aquellos fenómenos psíquicos sobre los que el hombre tiene uso de libertad y que le sirven para afrontar los diversos desafíos que se le presentan de un modo o de otro. (Sánchez & Ramos , 1994)

COMUNICACIÓN

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. Teniendo en cuenta ésta breve introducción, a continuación veremos en términos más específicos cuál es la definición de comunicación, revisando antes algunas ideas y definiciones propuestas por expertos en temas de comunicación, mercadotecnia y administración. (Viladot , 2008)

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje. Por otra parte puede haber más de una entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras. (Alsina, 2001)

DESAFÍO

Desafíos de la Mercadotecnia Social en un Mundo Globalizado, despliega el aporte de varios autores que han realizado planteamientos e investigaciones acerca de la responsabilidad social empresarial, de forma científica la misma se nutre de un estudio de campo realizado a través de la aplicación de un cuestionario a los catedráticos de las diferentes ramas del conocimiento que se imparten. (Desbordes, Ohl, & Tribou, 1999)

Los desafíos del mercadeo; los productos y servicios financieros son un tipo particular de bienes que plantean desafíos especiales al mercadeo incluyen lo siguiente:

a. Intangibilidad. Los servicios financieros satisfacen una necesidad monetaria general en vez de una necesidad específica tangible. Por consiguiente, los proveedores de servicios financieros deben hacer llegar su mensaje eficazmente y asegurar una imagen atractiva. Un servicio financiero no puede apelar a los sentidos del depositante, sino más bien, le provee un beneficio intangible.

b. Inseparabilidad. Los servicios financieros son producidos y distribuidos al mismo tiempo. La preocupación principal del comercializador es, por lo tanto, proveer el servicio correcto en el momento y lugar precisos. Esto requiere estar cerca de los clientes. Adicionalmente, la presentación del producto de ahorro es muy importante.

c. Diferenciación limitada. Los servicios financieros son muy parecidos unos a otros. Las razones para elegir un proveedor por sobre otro a menudo se relacionan con la conveniencia. Esto es especialmente cierto para pequeños depositantes cuya demanda por un producto de ahorro no es, a menudo, excesivamente dependiente de las tasas de interés.

d. Confianza. La provisión de servicios financieros implica una íntima relación entre el productor y el consumidor. De este modo, las relaciones financieras se construyen a menudo en un largo período de tiempo y son muy sensibles a cambios en la confianza mutua. (Kotler & Armstrong, 2001)

2.4.3.2. Variable dependiente

ADMINISTRACIÓN

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas. La administración es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones). La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y

eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones.

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones. (Reyes A. , 2004)

El concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín ad-ministrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”). La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa. La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto. (Reyes A. , 2005)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. En definitiva se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. (Ager & Marínez, 2006)

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales. Las operaciones se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interfase de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino

que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación. (Toscano, 2010)

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

El Proceso Administrativo es la identificación y articulación de los elementos funcionales se denomina proceso Administrativo. Los administradores descubren rápidamente que la planeación, organización, obtención de recursos, dirección etc.: están relacionadas y no pueden separarse. (Rodriguez , 2006, pág. 91)

Desde finales del siglo XIX se acostumbra a definir a la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales siguen siendo el aceptado. Por tanto cabe indicar que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.(Stoner , 1996, pág. 11)

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Planificación: Planificar implica que los Administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos puede ser

controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas.

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Diferentes metas requieren diferentes estructuras. Por ejemplo la organización que pretende desarrollar programas de software para computadora necesitaría una estructura diferente a la que requiere un fabricante de pantalones vaqueros. Producir un producto estandarizado, como un pantalón vaquero, requiere técnicas eficientes para la línea de montaje, mientras que la producción de un programa de software requiere la formación de equipos de profesionales, por ejemplo, analistas de sistemas y programadores. Aunque estos profesionales deben interactuar con eficiencia, es posible organizarlos como si fueran trabajadores de una línea de montaje. Por lo tanto, los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso como diseño organizacional.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

Dirección: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las direcciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes ayudan al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados hacer el mejor esfuerzo.

Control: Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Esta la función

del control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: (1) establecer estándares de desempeño (2) medir los resultados presentes (3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones. el gerente gracias a la función de control, puede mantener la organización en buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con mayor frecuencia maneras de incluir la calidad en la función de control. Un enfoque que goza de gran popularidad, es la Administración de la Calidad Total (ACT) (Stoner, Administración, 1996, págs. 12-13)

De acuerdo con el esquema de las funciones, los gerentes realizan ciertas actividades o deberes al tiempo que coordinan de manera eficaz y eficiente el trabajo de los demás. ¿Que son estas actividades o funciones? En la primera parte del siglo XX, el industrial Francés Henry Fayol propuso que todos los gerentes desempeñan cinco funciones; Planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. A mediados de la década de 1950 en un libro de texto aparecieron por primera vez, como marco teórico, las funciones de planear, organizar, reunir personal, dirigir y controlar. En la actualidad la mayor parte de los libros de texto (y este no es la excepción) están organizados en cuatro funciones administrativas muy importantes: planear, organizar, dirigir y controlar. Vamos a definir brevemente lo que abarca cada una de ellas.

Si uno no piensa en algún destino en particular, puede tomar cualquier vereda. En cambio, si hay un lugar al que uno quiera ir hay que planear la mejor manera de llegar ahí. Como la finalidad de las organizaciones es alcanzar un objetivo, alguien tiene que definirlo claramente, lo mismo que los medios para conseguirlo. La administración es es alguien. Los gerentes que desempeñan la función de planeación defínelas metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Llamamos organización a eta función. Cuando los gerentes

organizan, determinan que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones.

En todas las organizaciones hay personas y el gerente debe trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de dirección. Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquier otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados.

La última función de la administración es la del control. Después de fijar las metas (planeación), formular los planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y contratar, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que entendemos por la función de control. (Robbins & Coulter, 2005, pág. 45)

PLANEACIÓN

Determinación de objetivos y la elección de los cursos de acción para lograrlos con base en investigación y la elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en el futuro. (Mercado , 1997)

En primer aspecto de la planeación estratégica vemos que lo primero que realizar es un análisis de la situación para determinar qué resultado han dado las estrategias pasadas y que podemos esperar en el futuro, esto le facilita al ejecutivo revisar los planes anteriores y diseñar planes nuevos si es necesario para el logro de los objetivos. En el análisis de la situación se toman en cuenta los factores externos y los recursos internos no relacionados con el marketing que rodea el programa, este aspecto del análisis de

situación es muy importante porque constituye el fundamento de las decisiones de plantación. (Alvarez I. , 2004)

PROCESOS

Proceso de mercadotecnia consiste en analizar las oportunidades de mercadotecnia, investigar y seleccionar los mercados meta, diseñar las estrategias de mercadotecnia, planear los programas de mercadotecnia, así como organizar, instrumentar y controlar el esfuerzo de mercadotecnia. (Alarcón , 2008)

Proceso del Marketing Consta de 5 pasos. En los primeros cuatro pasos la empresa trabaja para entender a los consumidores, crear valor para el cliente. En el último paso cosecha los beneficios de crear valor obteniendo a cambio clientes a largo plazo. Entender el mercado y las necesidades de los clientes Se deben conocer las necesidades del mercado que se opera. Estos son cinco conceptos relacionados con el cliente y el mercado: Necesidades, deseos y demandas, Ofertas del mercado, Valor y satisfacción, Intercambio y relaciones, Mercados. (Ramos & Dolado , 2007)

IMPLEMENTACIÓN

La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas. La de implementar es una palabra que forma parte de nuestro lenguaje cotidiano y que entonces como tal la solemos emplear en diversos contextos y ámbitos. (Castaneda, 2005)

En origen etimológico de la palabra implementación deriva directamente de término “Impetra” o “Impetración” que es sinónimo de ejecutar y comprende acción de transformación o cambio. La composición de ambas palabras reúne el concepto de

ejecutar una o varias acciones con sentido lógico y visión a largo plazo bajo el cálculo de todos los riesgos y resultado posible. Es considerable como un proceso que integra a todos los niveles de la organización en la estrategias formuladas para el comportamiento futuro de la entidad pasan a la concreción de la estrategias en acción directa de la ejecución y materialización con papel del ápice estratégico que realiza el liderazgo y control sustentado en criterios para el comportamiento a través de políticas que den marca de los cursos de acciones. (Kroenke, 2003)

OBJETIVOS

Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación (que puede estar, como dijimos, a diferentes ámbitos) y que se plantean de manera abstracta en ese principio pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso. (Zurita, 2008)

Objetivo significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. Objetivo es sinónimo de destino, meta, como el punto de mira de un arma, el blanco, o como el fin específico al que hay que llegar. El objetivo también es lo relativo al objeto en sí, independientemente de juicios personales, lo que no es subjetivo, y que no se deja influir por consideraciones personales en sus juicios o en su comportamiento. (Garrido, 2010)

DIRECCIÓN

Dirección es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino directio. El camino o el rumbo que sigue un cuerpo en su movimiento y la línea sobre la que se mueve un punto se conocen como dirección. (Reyes A. , 2005)

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos. (Bouloc, 2006)

INFLUENCIA

La influencia es la habilidad que puede ostentar una persona, un grupo o una situación particular, en el caso que sus consecuencias afecten a una amplia mayoría de personas, de ejercer un concreto poder sobre alguien o el resto de las personas. (Varo, 2003)

La influencia que ejerce la sociedad sobre nosotros determina o modifica nuestras creencias, sentimientos y conductas. Es decir, nuestras actitudes. Sin embargo, hay que hacer varias consideraciones al respecto. De entrada, se puede ejercer influencia en una persona no sólo para que cambie su actitud, sino también para que no la cambie. En segundo lugar, la influencia es tanto el resultado como el proceso. Y por último, hay que tener en cuenta que se puede ejercer influencia no sólo sobre las actitudes, sino también sobre nuestras percepciones, nuestra construcción de las normas sociales y nuestro autoconcepto. (Moscovici, 2001)

VOLUNTAD

La voluntad es una facultad intelectual que representa la fuerza del yo para dirigir y mantener la orientación de la acción hacia el cumplimiento de los objetivos. (Klenner , 2000)

La voluntad es uno de los rasgos psicológicos de los seres humanos, que en buena medida convendrá en determinar sus acciones, no solamente conociéndolas sino también dirigiéndose intencionalmente hacia el fin que cada cual se proponga. (Rojas E. , 2011)

ABORDAR

Abordaje es un término vinculado al verbo abordar, que consiste en subirse a un vehículo. El concepto suele asociarse al abordaje de un barco con el objetivo de capturarlo o hacerlo propio. (Paz, 2010)

Abordaje, en su sentido más simple, se refiere a la acción de abordar un buque a otro, especialmente con la intención de combatirlo.¹ No obstante, en un sentido más amplio abordar es también llegar a otro buque, chocar o tocar con él, aunque no sea en sentido bélico. Cuando es clasificado como un ataque, en la mayor parte de los contextos, se refiere a la toma del buque por personas que no forman parte de la tripulación. (Paredes, 2011)

ORGANIZACIÓN

En estos momentos vamos a proceder a llevar a cabo el análisis del término organización que nos ocupa pero antes de eso es importante que conozcamos el origen etimológico del mismo para así entender mejor su significado. En este sentido, tenemos que subrayar que esta palabra procede del griego organón que puede traducirse como

“herramienta o instrumento”. Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. (Carles, Ramiro, 1993)

Las organizaciones son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas tales como la Sociología, la Economía y la Psicología. (Robbins, 2004)

METAS

La meta es el fin u objetivo de una acción o plan. Por ejemplo: “Mi meta es terminar la carrera el año próximo y después viajar a Estados Unidos”, “La meta de Ramón es ahorrar hasta poder comprarse un coche”, “Yo sé que el camino que es arduo; pero nunca pierdas de vista tu meta. (Benjamin , 2007)

La especie humana se auto define como la única capaz de entender y merecer los conceptos libertad y razón; continuando con esta idea absolutamente infundada y arbitraria, considera que su existencia debe tener un objetivo más allá de vivir y respetar al resto de los habitantes del Planeta. Las metas son precisamente esos desafíos que se proponen las personas, que trascienden las necesidades naturales tales como la alimentación. (Martinez & Milla, 2012)

RECURSOS HUMANOS

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de

manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. (Mondy, 2005)

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. (Puchol, 2007)

GESTIÓN

El latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Grönroos, 2000)

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio. (Castillo, 2004)

CONTROL

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento

de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (Soldevila, 2004)

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. (Gryna, 2005)

EVALUAR

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto. Una evaluación también puede entenderse como un examen propuesto en el ámbito escolar para que el docente califique los conocimientos, las aptitudes y el rendimiento de sus alumnos. (Cansino, 2001)

La acción de evaluar es una acción frecuente y muy apreciada a instancias de las empresas, de las instituciones y las corporaciones, dado que la misma permite conocer precisamente los puntos débiles así como también las aristas más notables de las mismas. Los profesionales capacitados especialmente para la tarea, luego de evaluar, propondrán alternativas, opciones de acción, para contrarrestar aquellas áreas sensibles y por el contrario impulsar las que se hallan con buenas perspectivas. (Ureña , 1997)

REGULAR

El concepto de regular posee dos raíces etimológicas diversas. Esta palabra, cuentan los expertos, puede proceder del latín regulāre y hacer mención al acto de medir o realizar ajustes sobre una determinada cosa ya sea por medio de un proceso de deducción o al comparar dos o más elementos, establecer orden frente a una situación o cosa específica, efectuar ajustes para optimizar el funcionamiento de un dispositivo o sistema o establecer las normas a las cuales debe adaptarse un objeto o individuo. (Kolman & Busby, 2007)

Una expresión regular, a menudo llamada también regex, es una secuencia de caracteres que forma un patrón de búsqueda, principalmente utilizada para la búsqueda de patrones de cadenas de caracteres u operaciones de sustituciones. (Aho, Sethi , & Ullman, 1998)

CORREGIR

También se conoce como corrección al proceso de control y modificación que una persona con autoridad realiza sobre una evaluación o un texto. En este sentido, los profesores son quienes se encargan de corregir los exámenes que realizan a sus alumnos, mientras que un editor es el sujeto que se dedica a corregir los artículos realizados por un escritor o un periodista. (Tébar , 2009)

Hacer las modificaciones necesarias en un texto, un trabajo, una obra u otra cosa para eliminar sus faltas y errores, debes corregir el documento antes de entregarlo; corrige las cuentas antes de pasarlas a limpio. Hacer que disminuya o desaparezca un defecto, una alteración o una imperfección. Corregir los males de la sociedad; corregir los pies planos; si no corriges la postura te dolerá la espalda. (León, 2008)

2.5. HIPÓTESIS

“El manual de procedimientos incide en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente: El manual de procedimientos

Variable Dependiente: Procesos Administrativos

La hipótesis nula, denotada por H_0 , es una sentencia acerca de un parámetro de la población. La hipótesis alternativa se denota por H_1 . La hipótesis nula se rechaza si nos parece inconsistente con los datos muestrales, en caso contrario no se rechazará. (Ross, 2007)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

La presente investigación, está dentro del paradigma crítico propositivo y obtendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.1.1. Cualitativo

Por qué el problema requiere investigación y acciones inmediatas está directamente relacionado con el paradigma crítico propositivo ya que permite describir las cualidades y características de las variables que intervienen en el problema objeto del estudio.

3.1.2. Cuantitativo

Es cuantitativo ya que se establece una mejor comprensión del problema de investigación en procura de buscar las causas y explicación del hecho que se estudia por medio de la tabulación de la información.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Con el propósito de desarrollar la presente investigación se utilizaran las siguientes modalidades.

3.2.1. De campo

El presente trabajo de investigación es de campo ya que se realizó la investigación en el lugar de los hechos en forma directa con la presencia del investigador con la finalidad de obtener un mayor conocimiento sobre el problema planteado.

3.2.2. Bibliográfico

La presente investigación respalda su teoría de las dos variables en estudios similares libros revistas informes y Lincografía para de esta manera ampliar o respaldar el tema investigado.

3.3. NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basó en tres niveles

3.3.1. Nivel Exploratoria

Por qué busca que el investigador se familiarice con el tema en cuestión, buscando con todo lo concerniente con el tema u objeto de estudio para tener una idea clara del mismo y así identificar claramente el problema.

3.3.2. Nivel descriptivo

Por que maneja la técnica del análisis registro e interpretación el propósito de esta investigación es describir el problema en todo el contexto.

3.3.3. Nivel de asociación de variables o correlacionar

Por qué las dos variables de la investigación se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Muestra: Considerando que la población o universo de estudio es pequeño se realizó la investigación con el ciento por ciento de la población sin sacar muestra alguna.

Población: Dispacif de la ciudad de Ambato, está conformada por 35 colaboradores que pertenecen a la empresa, y 40 clientes externos.

Tabla 1 Población y muestra.

Administrativos	6
Ventas	15
Bodega	4
Logística	10
Clientes Externos	40
Total	75

Elaborado por: Cristian Sánchez

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable Independiente.- Manual de procedimientos

Tabla 2 Variable independiente.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios.	Cargos Funciones Actividades	Funciones Información	¿Cómo considera que es la atención al cliente tanto interno como externo? ¿Los directivos toman decisiones oportunas y efectivas? ¿Sabe los procesos que existen en su empresa? Puede identificar de forma inmediata los problemas en los procesos que realiza? ¿Está en capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades?	ENTREVISTAS

Elaborado por: Cristian Sánchez

Variable dependiente.- Procesos Administrativos

Tabla 3 Variable dependiente.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.	Planeación Dirección Organización Control	Conjunto de Pasos Etapas sucesivas	¿Conocer usted a que departamento acudir en el caso de tener una duda o controversia? ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por objetivos alcanzados? ¿Tiene conocimiento acerca de que es un organigrama? ¿Conoce el organigrama de su empresa? ¿Sabe usted a quien reporta sus obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa? ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?	ENCUESTA

Elaborado por: Cristian Sánchez

3.6. Plan de recolección de la Información

Tabla 4 Plan de Recolección de la Información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Solucionar el problema a investigar
2. ¿A qué personas u sujetos?	Al personal que labora en la empresa donde se desarrolla la investigación
3. ¿Sobre qué aspectos?	Gestión administrativa y efectividad laboral
4. ¿Quién?	Cristian Sánchez
5. ¿Cuándo?	Año 2014
6. ¿Lugar de la recolección de la información?	Distribuidora Dispacif S.A. Ambato
7. ¿Cuántas veces?	75 Encuesta; 6 Personal Administrativo 15 Dpto. de Ventas 4 Bodega 10 Logística 40 Clientes Externos
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista
9. ¿Con que?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	En la Empresa Dispacif S.A.

Elaborado por: Cristian Sánchez

3.7. Plan de Procesamiento de la Información.

Una vez recopilada la información se seguirá los siguientes pasos:

- ✓ Revisar la información recopilada
- ✓ Tabular la información
- ✓ Analizar los datos obtenidos
- ✓ Codificar y graficar
- ✓ Análisis e interpretación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para poder realizar un análisis profundo de los resultados de la información, se ha utilizado como herramienta a la encuesta, la misma que se aplicó a 75 personas, considerados como clientes internos a 30 personas que laboran dentro de la empresa y 40 clientes externos que forman parte de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

4.1.1. Estructura de la población investigada

El levantamiento de la información se lo realizó durante la semana del 10 al 20 de junio del 2014.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.2.1. Encuesta para Clientes internos

Pregunta 1.- ¿Cómo considera que es la atención al cliente interno?

Tabla 5 Cómo considera que es la atención al cliente interno

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	17%
BUENO	9	26%
REGULAR	20	57%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

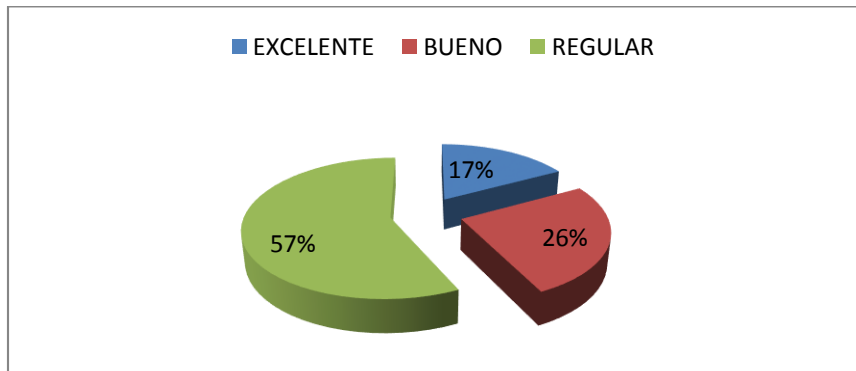


Gráfico 4. Cómo considera que es la atención al cliente interno
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 17 % de los empleados que forman parte de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta que la atención al cliente interno es excelente, el 26 % de los empleados, manifiesta que la atención al cliente interno es buena, mientras que el 57% considera que la atención hacia el cliente interno es regular lo que se puede deducir que por la falta de implementación de un manual de procedimientos genera falencias en la atención del cliente interno.

Pregunta 2.- ¿Los directivos toman decisiones oportunas y efectivas?

Tabla 6 Los directivos toman decisiones oportunas y efectivas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	57%
NO	15	43%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

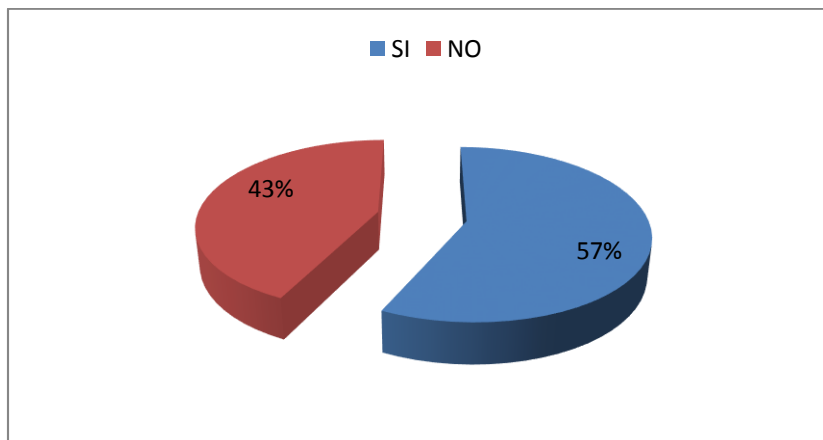


Gráfico 5. Los directivos toman decisiones oportunas y efectivas

Elaborado por: Cristian Sánchez

Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 43 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta que los directivos toman decisiones efectivas, mientras que el 57 % dicen que los directivos de la empresa no toman decisiones acertadas, lo que se puede deducir que por la falta de la implementación de un manual de procedimientos, las dediciones tomadas por los directivos no son efectivas en su totalidad.

Pregunta 3.- ¿Sabe los procesos que existen en su empresa?

Tabla 7Sabe los procesos que existen en su empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	23%
NO	27	77%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

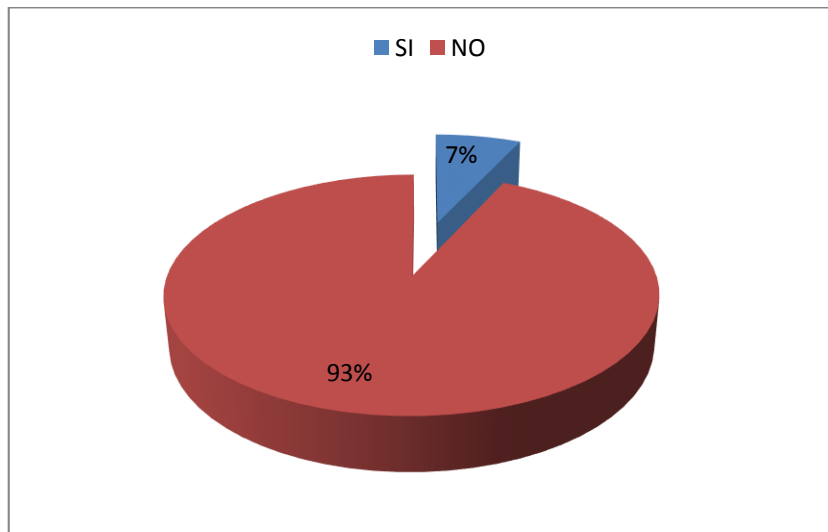


Gráfico 6. Sabe los procesos que existen en su empresa

Elaborado por: Cristian Sánchez

Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 7 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, conoce cuales son los procesos que existe en la empresa mientras que el 97 % manifiesta no conocerlos ,dejando en claro que existe un desconocimiento de los procesos de la empresa.

Pregunta 4.- ¿Puede identificar de forma inmediata los problemas en los procesos que realiza?

Tabla 8 Sabe los procesos que existen en su empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	34%
NO	23	66%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

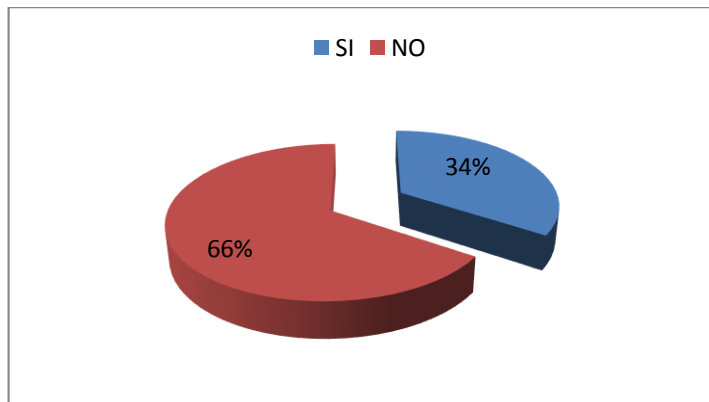


Gráfico 7. Sabe los procesos que existen en su empresa

Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 34 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, puede identificar los problemas que se presentan mientras desarrollan sus actividades, mientras que el 66 % manifiesta no poder identificar de forma de forma inmediata, las dificultades presentadas en el momento de desarrollar sus actividades permitiendo así brindar un servicio deficiente.

Pregunta 5.- ¿Está en capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades?

Tabla 9 Está en capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	49%
NO	18	51%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

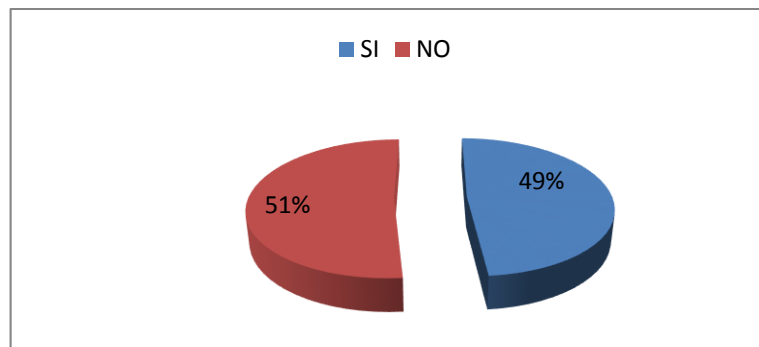


Gráfico 8. Está en capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 49 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta estar en la capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades, mientras que el 51 % indica no estar en la capacidad de solucionar problemas en el momento adecuado, lo que deja por descubierto que exististe personal no capacitado en las áreas en la cual se están desempeñando.

Pregunta 6.- ¿Conoce usted a que departamento acudir en el caso de tener una duda o controversia?

Tabla 10 Conoce usted a que departamento acudir en el caso de tener una duda o controversia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	31%
NO	24	69%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

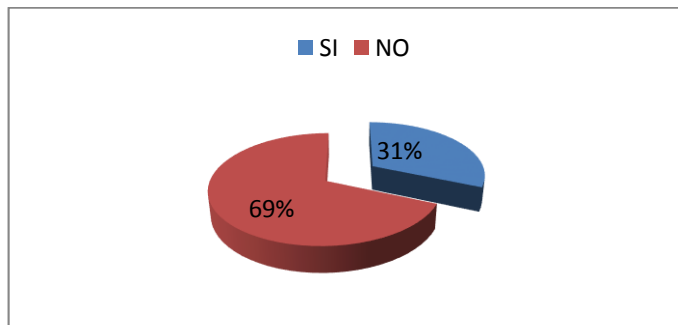


Gráfico 9. Conoce usted a que departamento acudir en el caso de tener una duda o controversia
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 31 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta conocer el departamento a donde se debe acudir al momento de tener dudas, mientras que el 69 % indica desconocer a quien acudir para pedir información y despejar dudas mientras realizan las actividades, lo que podemos deducir que se toman decisiones sin estar claro si fue lo correcto y las consecuencias que puede acarrear dicha decisión.

Pregunta 7.- ¿Considera que su coordinación departamental está en la capacidad de dar solución a sus problemas?

Tabla 11 Considera que su coordinación departamental está en la capacidad de dar solución a sus problemas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

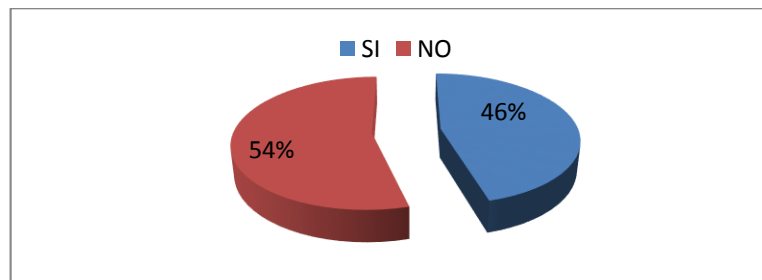


Gráfico 10. Considera que su coordinación departamental está en la capacidad de dar solución a sus problemas

Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 46 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta que la coordinación departamental es capaz de solucionar problemas, mientras que el 54 % comunica que sus líderes departamentales no dan soluciones oportunas, lo que demuestra que no existe líderes con la capacidad y preparación adecuada.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que un manual de Procedimientos ayudara a mejorar su desempeño?

Tabla 12 Considera usted que un manual de Procedimientos ayudara a mejorar su desempeño

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

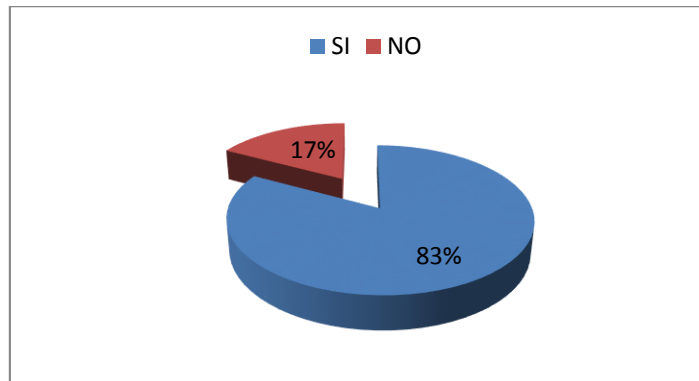


Gráfico 11. Considera usted que un manual de Procedimientos ayudara a mejorar su desempeño
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, expresa que el manual de procedimientos les ayudara a mejorar el desempeño de las actividades, mientras que apenas un 17% considera lo contrario, dando por entendido que esta herramienta ayudara a optimizar recursos y de esta manera a cumplir los objetivos de la empresa.

Pregunta 9.- ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por objetivos alcanzados?

Tabla 13 Recibe usted algún tipo de reconocimiento por objetivos alcanzados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	11%
NO	31	89%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

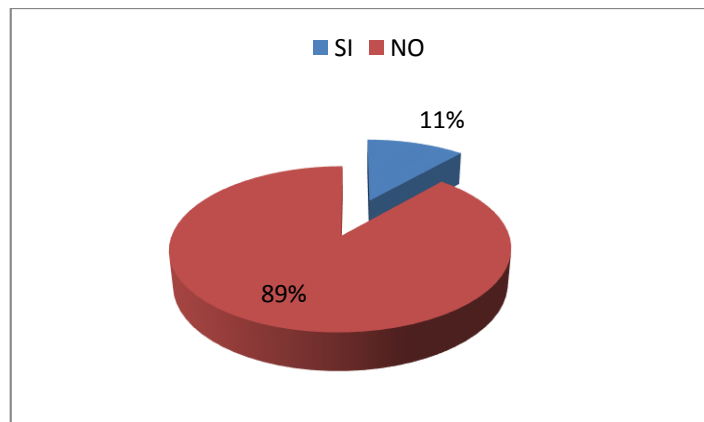


Gráfico 12. Recibe usted algún tipo de reconocimiento por objetivos alcanzados
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 11 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, recibir reconocimientos por el cumplimiento de objetivos y metas, mientras que un 89 % manifiesta no ser reconocido por sus jefes departamentales por el lograr alcanzar objetivo, lo que se puede definir que no existe igualdad en cuanto a reconocimientos e incentivos .

Pregunta 10.- ¿Tiene conocimiento acerca de que es un organigrama?

Tabla 14 Tiene conocimiento acerca de que es un organigrama

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	51%
NO	17	49%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

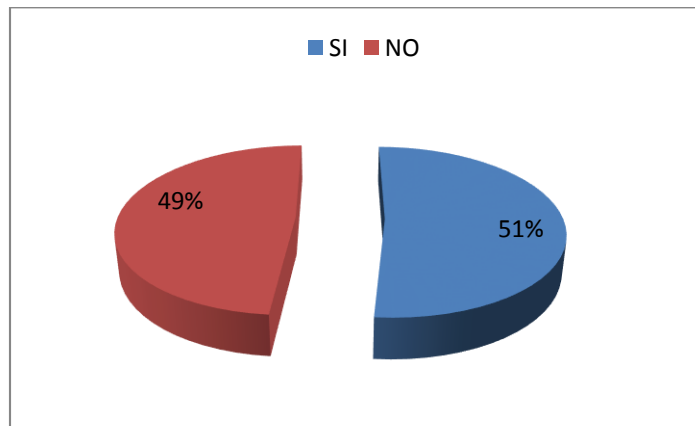


Gráfico 13. Tiene conocimiento acerca de que es un organigrama
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 49 % de los clientes de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, tiene conocimiento sobre un organigrama, mientras que el 51 % manifiesta desconocer el organigrama de la empresa para la cual trabajan, lo que se puede decir que no existe capacitación sobre el orden jerárquico de la empresa.

Pregunta 11.- ¿Conoce el organigrama de su empresa?

Tabla 15 Conoce el organigrama de su empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	43%
NO	20	57%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

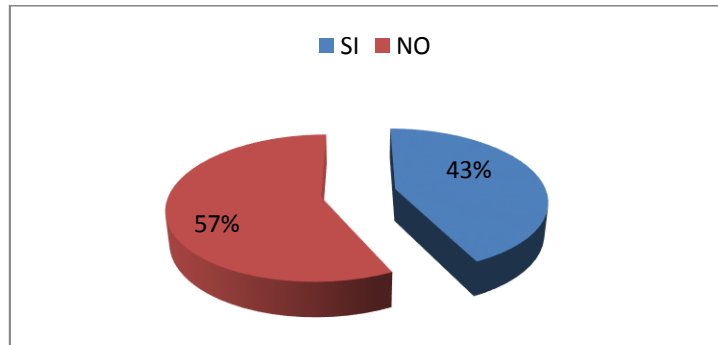


Gráfico 14. Conoce el organigrama de su empresa
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 43 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, conocen el organigrama de la empresa, mientras que el 57 % manifiesta desconocerlo, lo que se deduce que hay desconocimiento general los departamentos y la comunicación que existen entre ellos.

Pregunta 12.- ¿Recibió capacitación inductiva sobre a quién reportar y a quién dirigir Dentro de la empresa?

Tabla 16 Recibió capacitación inductiva sobre a quién reportar y a quién dirigir Dentro de la empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	9%
NO	32	91%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

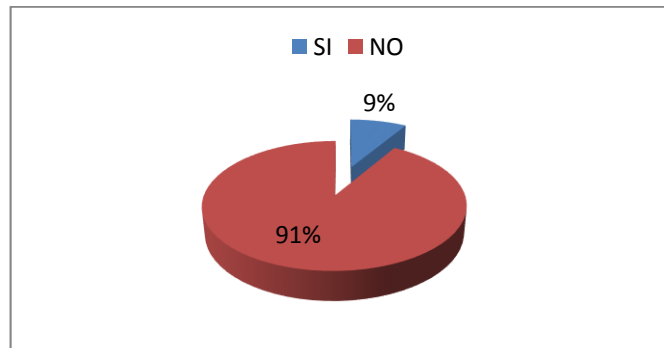


Gráfico 15. Recibió capacitación inductiva sobre a quién reportar y a quién dirigir Dentro de la empresa

Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 9 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, manifiesta haber recibido capacitación sobre los diferentes departamentos y a quien acudir dentro de la empresa mientras que un 91 % manifiesta no haber recibido este tipo de capacitación, dando como resultado confusión y desconocimiento de los departamentos y responsables de la empresa.

Pregunta 13.- ¿Sabe usted a quien reporta sus obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa?

Tabla 17 Sabe usted a quien reporta sus obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	37%
NO	22	63%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

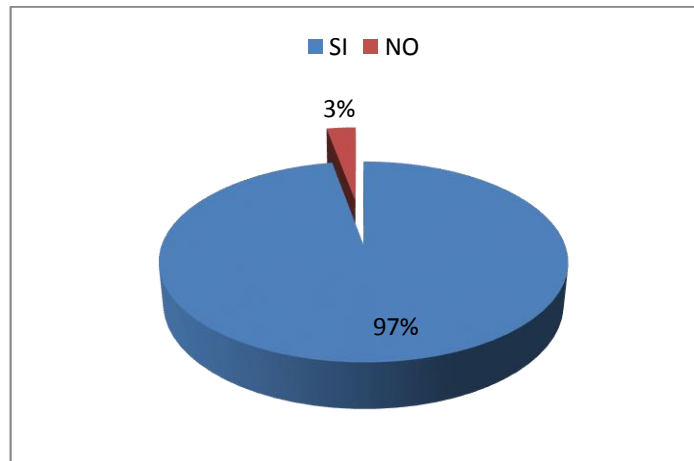


Gráfico 16. Sabe usted a quien reporta sus obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 37 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer a quien reportar sus actividades mientras que un 63% indica desconocer a que persona reportar actividades e inconvenientes, dejando claro que existen falta de control del desarrollo de actividades.

Pregunta 14.- ¿Conoce usted en qué departamento se ve reflejado sus resultados dentro de la organización?

Tabla 18 Conoce usted en qué departamento se ve reflejado sus resultados dentro de la organización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

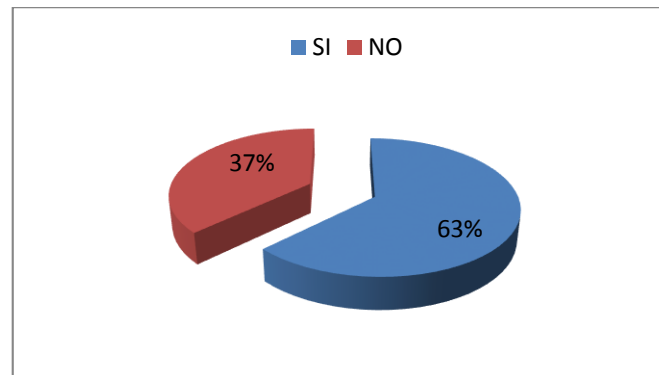


Gráfico 17. Conoce usted en qué departamento se ve reflejado sus resultados dentro de la organización
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 37 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer en donde se refleja las actividades y resultados de su trabajo, mientras que el 63% indica el desconocimiento de el resultando de sus actividades, lo que se puede decir que por la falta de la implementación de un manual de procedimientos los empleados no conocen cual es resultado final de las actividades que realizan.

Pregunta 15.- ¿Conoce de forma clara las funciones que tiene que realizar?

Tabla 19 Conoce de forma clara las funciones que tiene que realizar

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	26%
NO	26	74%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

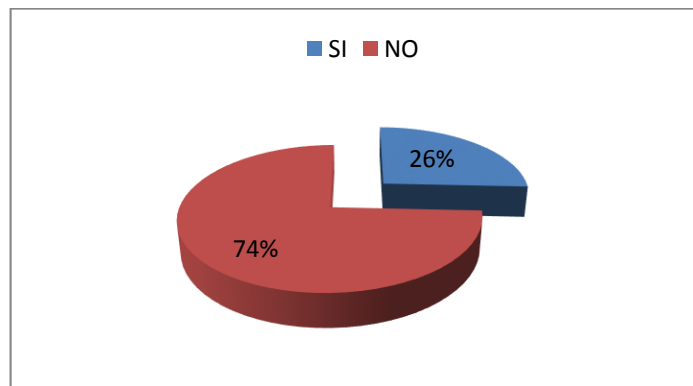


Gráfico 18. Conoce de forma clara las funciones que tiene que realizar
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 26 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer las funciones específicas que deben realizar, mientras que el 74% manifiesta no conocer la funciones con exactitud que realiza, lo que se puede decir que por la falta de la implementación de un manual de procedimientos los empleados realizan funciones de forma no clara ni precisa.

Pregunta 16.- ¿La organización permite trabajar en equipo?

Tabla 20 La organización permite trabajar en equipo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	31%
NO	24	69%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

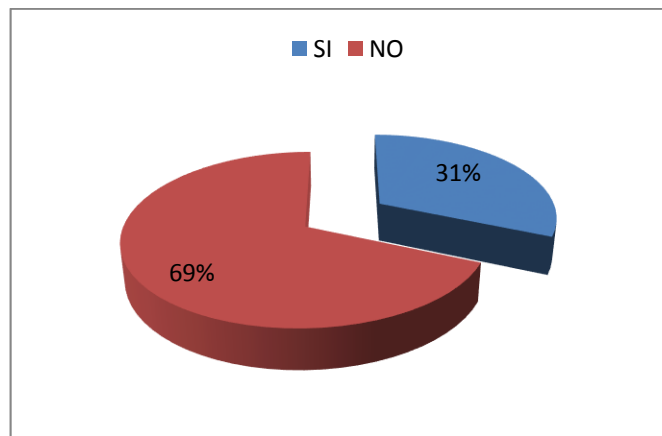


Gráfico 19. La organización permite trabajar en equipo
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 31 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que la organización permite trabajar en equipo, mientras que el 69% indica que la organización no permite trabajar en equipo, lo que se puede decir que no existe coordinación entre los diferentes departamentos.

Pregunta 17.- ¿Está en la capacidad de trabajar en equipo?

Tabla 21 Está en la capacidad de trabajar en equipo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	97%
NO	1	3%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

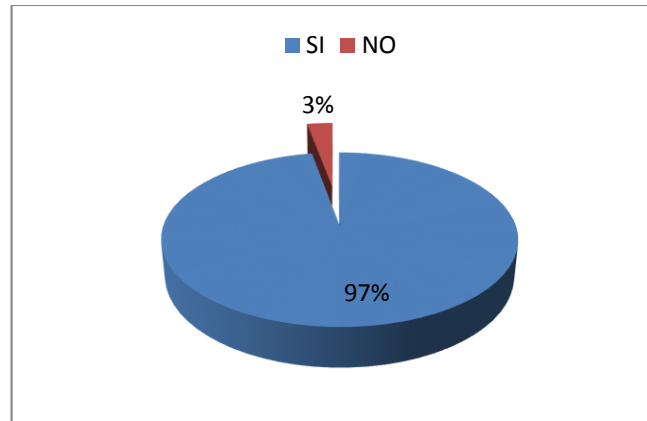


Gráfico 20. Está en la capacidad de trabajar en equipo
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 3 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran no estar en la capacidad de trabajar en equipo, mientras que un 97% indica estar en la capacidad de trabar en conjunto, lo que se puede decir que existe en mayor proporción el trabajo y el compromiso de los empleados para mejorar continuamente en la empresa.

Pregunta 18 ¿Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos?

Tabla 22 Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	80%
NO	7	20%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

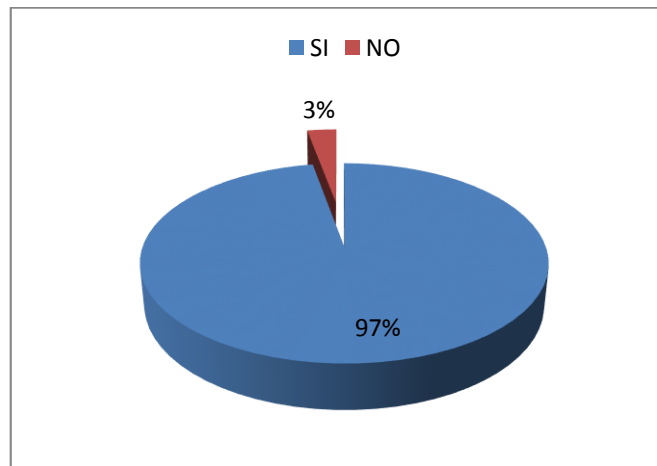


Gráfico 21. Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 20 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que un manual de procedimientos es beneficioso para la empresa mientras que el 80% indica que esta herramienta ayudara a mejorar la calidad del servicio y beneficiara a la empresa, por lo que se puede decir que un manual de procedimiento es una herramienta necesaria para la empresa.

Pregunta 19.- ¿Realiza usted sus actividades de forma planificada y establecida por sus autoridades?

Tabla 23 Realiza usted sus actividades de forma planificada y establecida por sus autoridades

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	34%
NO	23	66%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

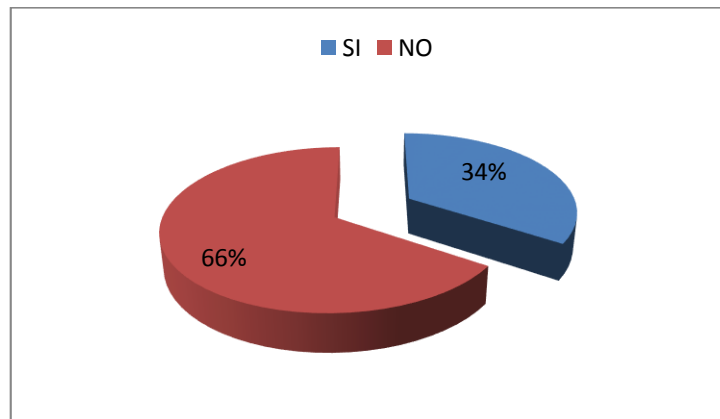


Gráfico 22. Realiza usted sus actividades de forma planificada y establecida por sus autoridades
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 34 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran realizar su trabajo de forma planificada, mientras que un 66% indica no realizar planificación de ningún tipo en sus actividades, to, lo que se puede decir que no existe planificación desde los directivos para la realización de las actividades en sus labores diarias.

Pregunta 20.- ¿Identifica con que departamentos se relaciona sus actividades laborales?

Tabla 24 Identifica con que departamentos se relaciona sus actividades laborales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

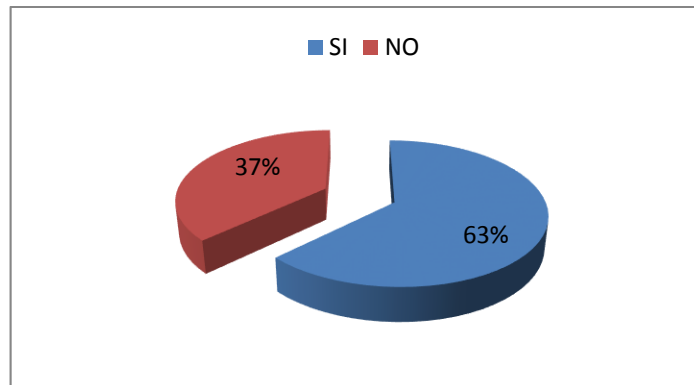


Gráfico 23. Identifica con que departamentos se relaciona sus actividades laborales
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 37 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer con qué departamento se relaciona sus actividades, mientras que un 63% indica no conocer los departamentos que están relacionados con su trabajo, por lo que se puede decir que no existe comunicación entre las áreas involucradas en un proceso.

Pregunta 21.- ¿Sabe usted cómo afectaría sus funciones dentro del proceso de la empresa?

Tabla 25 Sabe usted cómo afectaría sus funciones dentro del proceso de la empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	23%
NO	27	77%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

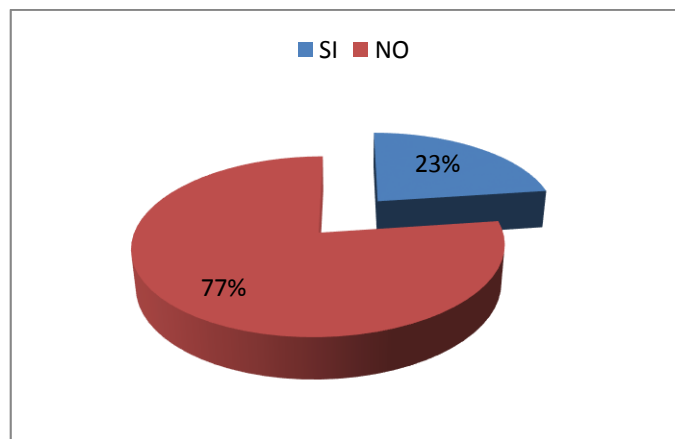


Gráfico 24. Sabe usted cómo afectaría sus funciones dentro del proceso de la empresa
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 23 % de los clientes de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer en qué área afectaría las funciones en la empresa, mientras que el 77% manifiesta no conocer cómo afectaría las funciones o resultados erróneos en los procesos de la empresa, por lo que se deduce que importante es importante capacitar y ejecutar un manual de procedimientos.

Pregunta 21.- ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?

Tabla 26 Conoce usted que es un manual de procedimientos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	17%
NO	29	83%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

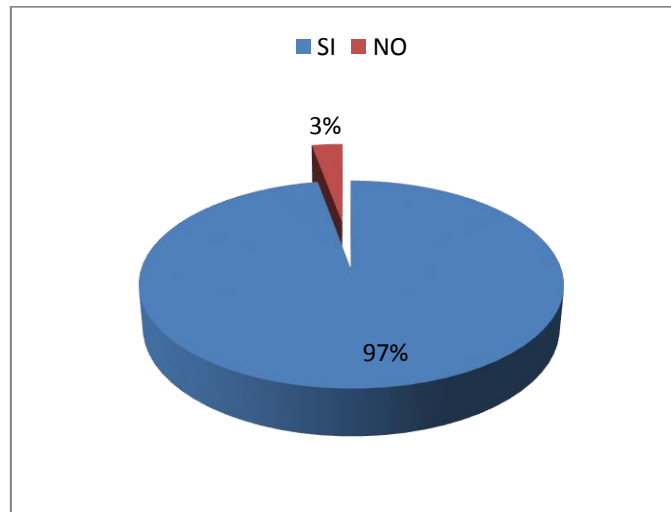


Gráfico 25. Conoce usted que es un manual de procedimientos
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 17 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, conoce sobre que es un manual de procedimientos, mientras que el 83% indica no conocer esta herramienta, por lo que se deduce que es importante capacitar sobre la importancia del manual de procedimientos.

Pregunta 23.- ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?

Tabla 27 Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	34%
NO	23	66%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

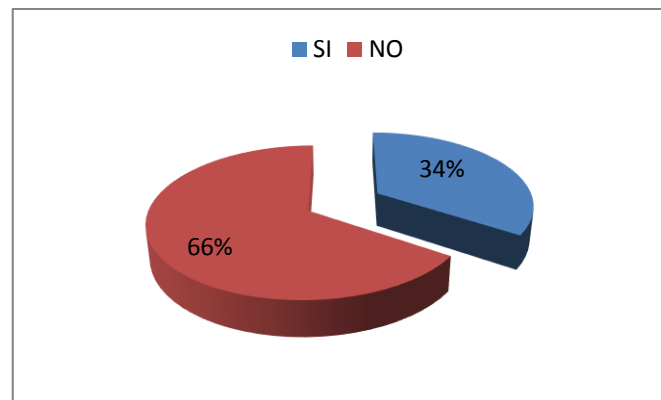


Gráfico 26. Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 34 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que los procesos administrativos son ordenados, mientras que un 66% manifiesta que no existe un orden en los procesos de la empresa, lo que se puede decir que por la ausencia de un manual de procedimientos no existe un orden en los procesos de la empresa.

Pregunta 24.- ¿Sabe a cerca de la importancia del manual de procedimientos?

Tabla 28 Sabe a cerca de la importancia del manual de procedimientos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	11%
NO	31	89%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

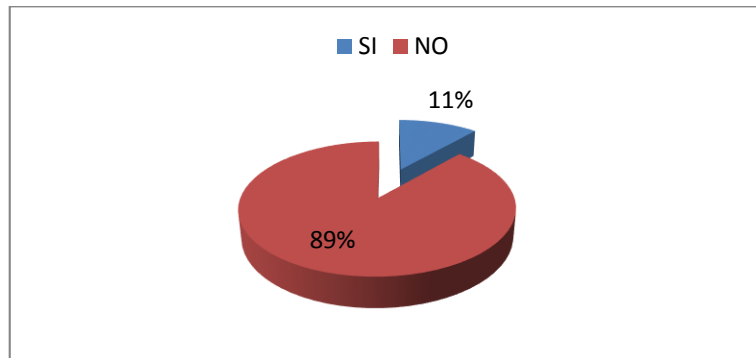


Gráfico 27. Sabe a cerca de la importancia del manual de procedimientos
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 11 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran conocer sobre la importancia de los manuales de procedimientos, mientras que el 89% indica no conocer sobre la importancia de esta herramienta, por lo que se decir que se desconoce cuán importante es la implementación de un manual de procedimientos en la empresa.

Pregunta 25.- ¿Considera que un manual de procedimientos optimizara su desempeño?

Tabla 29 Considera que un manual de procedimientos optimizara su desempeño

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	94%
NO	2	6%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

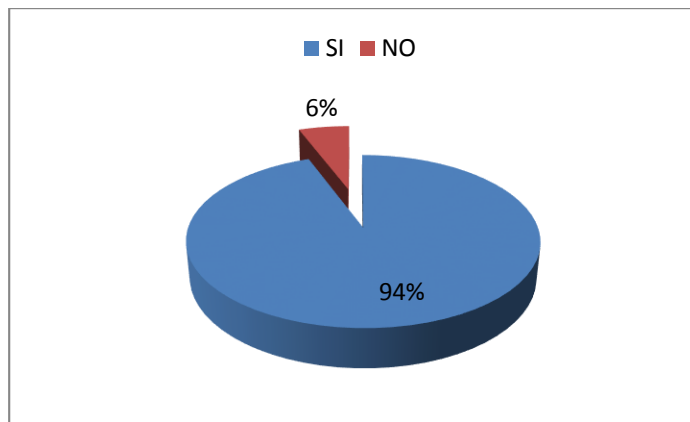


Gráfico 28. Considera que un manual de procedimientos optimizara su desempeño
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 94 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que un manual de procedimientos ayudara a mejorar a mejorar el desempeño de la empresa, mientras que un 6% considera que no es necesario un manual de procedimientos, por lo que se deduce que los empleados consideran necesario un manual de procedimientos en la empresa.

Pregunta 26.- ¿Considera que el manual de procedimientos mejora la eficacia de las actividades dentro de la empresa?

Tabla 30 Considera que el manual de procedimientos mejora la eficacia de las actividades dentro de la empresa

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	89%
NO	4	11%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

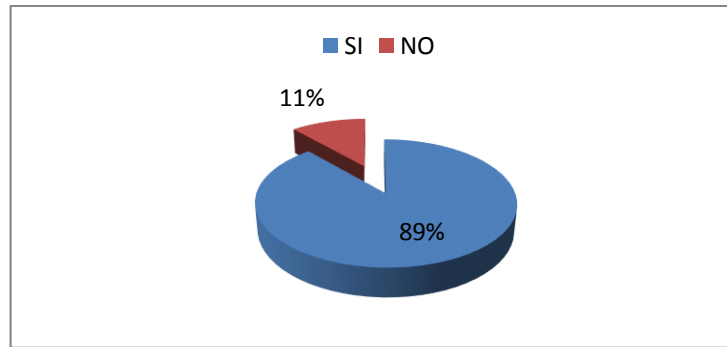


Gráfico 29. Considera que el manual de procedimientos mejora la eficacia de las actividades dentro de la empresa
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 89 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que un manual de procedimientos les ayudara a ser más eficaces dentro de la empresa, mientras que el 11% indica que esta herramienta no ayudara en su eficacia por lo que se puede definir que los empleados de la empresa están conscientes que un manual de procedimientos les ayudara a ser más efectivos y eficaces al momento de realizar sus actividades.

Pregunta 27.- ¿Optimizaría recursos al seguir un manual de procedimientos?

Tabla 31 Optimizaría recursos al seguir un manual de procedimientos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%
Elaborado por: Cristian Sánchez		
Fuente: Dispacif S.A.		

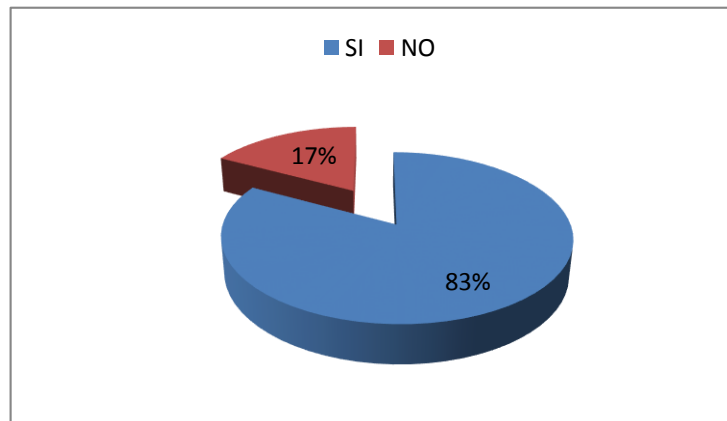


Gráfico 30. Optimizaría recursos al seguir un manual de procedimientos
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83 % de los empleados de la Empresa Dispacif S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua, consideran que un manual de procedimientos ayudaría significativamente a optimizar recursos, mientras que el 17% indica que un manual de procedimientos no ayudaría en la optimización de recursos, por lo que se define que un el manual de procedimientos ayuda a optimizar recursos de la empresa.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

Hipótesis: El manual de procedimientos incide en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A.

Variable dependiente: Proceso Administrativo

Variable independiente: Manual de procedimientos

4.3.1. Formulación de la Hipótesis

H₀ = El Manual de Procedimientos **NO** incide en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A.

H₁= El Manual de Procedimientos **SI** incide en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A.

4.3.2. Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se va a trabajar es el 5%.

4.3.3. Elección de la prueba estadística

Se ha elegido para la comprobación de la hipótesis La prueba o estadístico o estadístico Chi cuadrado, se utiliza para comprobar si la diferencia en entre los datos que observamos:

Esta dentro de lo normal y probable, es decir, la diferencia que observamos en los datos es debida al azar.

Recordemos que la H_0 establece que no hay diferencia o lo que es lo mismo hay igualdad.

Aceptamos H_0

La diferencia de que observamos es debido a algo más.

Rechazamos la hipótesis nula (H_0).

Tomando en cuenta lo anterior mencionado, para verificar la hipótesis se escogió la herramienta de χ^2 ji cuadrada.

$$\chi^2 = \sum \left(\frac{(O-E)^2}{E} \right)$$

O \rightarrow Datos observados

E \rightarrow Datos esperados

Preguntas:

Pregunta 18 ¿Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos?

Pregunta 23 ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?

Estas dos preguntas se eligieron para realizar la verificación de hipótesis, porque tiene relación directa con las variables a investigar es decir la pregunta 18 tiene relación con la variable dependiente que es manual de procedimientos, y la pregunta 23 tiene relación con la variable dependiente que es procesos administrativos.

4.3.3.1. Datos observados

Tabla 32. Datos observados

OBSERVADOS			
Preguntas	SI	NO	TOTAL
Pregunta 18¿Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos?	28	7	35
Pregunta 23 ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?	12	23	35
TOTAL	40	30	70

Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

4.3.3.2. Grados de libertad

GI = (F-1) (C-1)	Dónde:
GI = (2-1) (2-1)	GI → Grados de libertad
GI = (1) (1)	F → Filas de la tabla
GI = 1	C → Columnas de la tabla

Grado de libertad = 1 Nivel de significancia = 0,05 → 5%

4.3.3.3. Valor de la tabla

Tabla 33. Valor de la tabla

Tabla de la distribución del Chi-cuadrado			
g	0,001	0,025	0,05
1	10,827	5,024	3,841
2	13,815	7,378	5,991
3	16,266	9,348	7,815
4	18,466	11,143	9,488
5	20,515	12,832	11,07
6	22,457	14,449	12,592
7	24,321	16,013	14,067
8	26,124	17,535	15,507
9	27,877	19,023	16,919
10	29,588	20,483	18,307

Elaborado por: Cristian Sánchez

Calculado el grado de libertad se establece una relación con el nivel de significancia y da un valor de: $\chi^2_t = 3,841$

Para determinar el valor de χ^2_t se procede a obtener los grados de libertad, una vez obtenido los grados de libertad, que en este caso es 1; luego ubicamos los grados de libertad en una tabla estándar, llamada tabla de la distribución del Chi- cuadrado y tomando en cuenta el nivel de significancia que el 5% (0,05), nos da un resultado de 3,841 y a este valor se lo conoce como el Chi calculado tabla (χ^2_t).

4.3.3.4. Datos esperados

Tabla 34. Datos esperados

ESPERADOS			
	SI	NO	TOTAL
Pregunta 18¿Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos?	20,00	15,00	35
Pregunta 23 ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?	20,00	15,00	35
TOTAL	40	30	70

Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

4.3.3.5. Análisis de frecuencias observadas con esperados

Tabla 35. Chi cuadrado

CHI CUADRADO CALCULADO				
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² / E
28	20,00	8,00	64,00	3,20
7	15,00	-8,00	64,00	4,27
12	20,00	-8,00	64,00	3,20
23	15,00	8,00	64,00	4,27
TOTAL				14,933

Elaborado por: Cristian Sánchez

$$X^2_c = 14,933$$

4.3.3.6. Gráfico de la verificación de la hipótesis

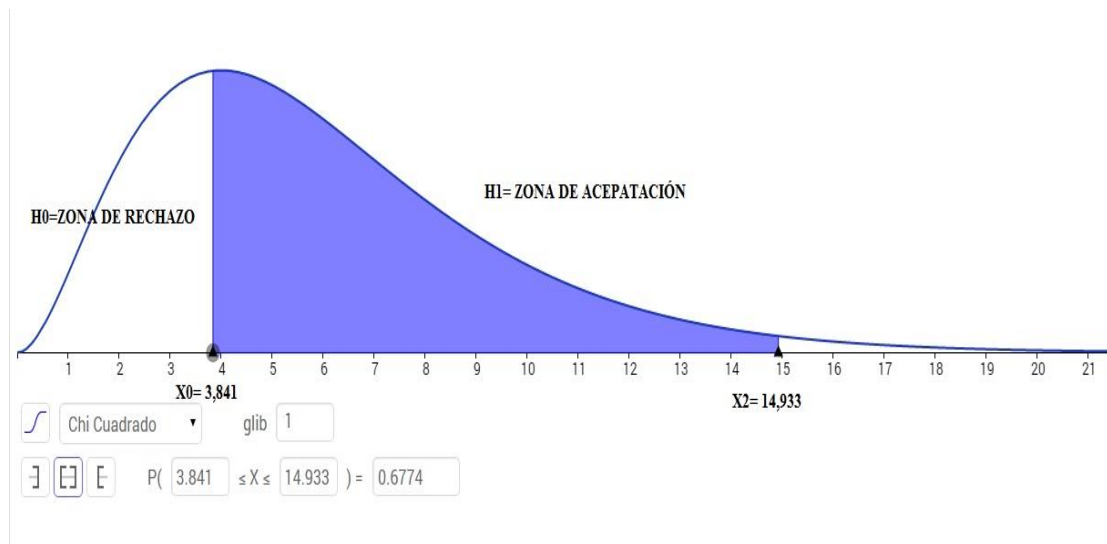


Gráfico 31. Gráfico de la verificación de la hipótesis
Elaborado por: Cristian Sánchez
Fuente: Encuesta

4.3.7. Conclusión

El valor de $X^2_t = 3,841 < X^2_c 14,933$ esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Por lo tanto se puede concluir que: El Manual de Procedimientos **SI** incide en los procesos Administrativos de la Empresa Dispacif S.A.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La falta de conocimiento de las funciones y procesos genera un trabajo deficiente que da como resultado un retraso en las actividades e insatisfacción en los clientes.
- Los empleados administrativos no identifican los problemas que se presentan en los procesos que realizan, por tal razón estos problemas no son solucionados oportunamente, por lo que la gestión es poco productiva.
- El limitado control existente, influye negativamente en los resultados, ya que los mismos son deficientes.
- La Falta de capacitación a los empleados, acompañado de un escaso rendimiento laboral, genera un ambiente de trabajo no adecuado para que el trabajo sea productivo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Concientizar a los empleados de la importancia que tienen dentro de la Empresa y así se sientan comprometidos para alcanzar sus metas.
- Mantener un clima organizacional que permita a los empleados desarrollar sus actividades en forma coordinada y armónica.
- Capacitar al personal a través de seminarios y expositores externos, para fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes, que permitan adaptarse a los procesos de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias.
- Capacitar a los empleados sobre el contenido del manual de procedimientos, su adecuado uso y beneficio

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título de la propuesta

Manual de procedimientos para el personal administrativo de la Empresa Dispacif S.A. del Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

Institución ejecutora

Empresa Dispacif S.A.

Beneficiarios

Propietario

Clientes Internos

Clientes Externos

Ubicación

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Av. Bolivariana y Seymour

Tiempo Estimado para la ejecución.

Inicio: Octubre Fin: Diciembre 2015

Equipo técnico responsable

Tutor: Dra. Jenny Gamboa

Investigador: Cristian Efraín Sánchez Silva

Costo Estimado

El costo estimado de la presente propuesta es de \$ 145.00 (Ciento cuarenta y cinco dólares con 00/100 centavos).

6.2 ANTECEDENTES

La Empresa Dispacif S.A. en la actualidad desea diseñar un Manual de Procedimientos el cual permitirá un mejor desenvolvimiento de las diferentes actividades que se realiza dentro y fuera de la empresa, los resultados obtenidos en la investigación desarrollada demuestran que la información proporcionada en las encuestas es favorable para la implementación de un Manual de Procedimientos.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El presente documento denominado Manual de procedimientos para el personal administrativo de la Empresa Dispacif S.A. del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, es un instrumento que contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran el departamento administrativo, a través de la descripción de los procedimientos para las actividades que realizan cada uno de los empleados.

Con este manual se podrá informar y orientar la conducta de los empleados de la Empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Es una guía práctica que se utilizará como herramienta de soporte para la organización, comunicación y desarrollo de las actividades diarias de trabajo.

El manual de procedimientos es un instrumento que apoyara el funcionamiento de la Empresa, ya que en él se concentra información amplia y detallada de las responsabilidades, funciones, procesos y actividades para tener resultados más productivos y mejorar el desempeño laboral.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

6.4.1 Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Dispacif S.A. mediante el diseño de un Manual de Procedimientos.

6.4.2 Objetivo Especifico

- ✓ Efectuar un análisis PESTLE, para analizar los factores externos que inciden en la empresa Dispacif S.A., de la ciudad de Ambato.
- ✓ Determinar los procesos y los subprocesos de un manual de procedimientos administrativos de la empresa Dispacif S.A.
- ✓ Estructurar los componentes del manual de procedimientos para los empleados administrativos de la Empresa Dispacif S.A.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El desarrollo de la propuesta es factible por cuanto una de las políticas interna de la empresa es ser eficientes, innovar y mejorar continuamente. Según la verificación de hipótesis se concluye que el Manual de Procedimientos incide en los procesos administrativos de La Empresa Dispacif S.A.

6.5.1. Analisis de factibilidad PESTLE

6.5.1.1. Factibilidad Política

La empresa cuenta con políticas establecidas, dando cumplimiento al pago de impuestos respectivos y permisos de funcionamiento cumpliendo cabalmente las disposiciones gubernamentales.

6.5.1.2. Factibilidad Social

El departamento administrativo, es uno de los más importantes dentro de una empresa, debido a que, en el gira una gran responsabilidad dentro del entorno financiero y el manejo de los recursos, proporcionando información relevante y el correcto desenvolvimiento de diferentes actividades de la empresa.

6.5.1.3. Factibilidad Organizacional

La factibilidad organizacional se sostiene en desplegar las funciones y responsabilidades, por lo tanto el diseño de un manual de funciones servirá como herramienta importante hacia el logro de objetivos.

6.5.1.4. Factibilidad Económica

La empresa Dispacif S.A., mantiene un grado de solvencia y liquidez, cuenta con los recursos financieros para el Diseño de un Manual de Procedimientos y de esta manera podrá mejorar el desenvolvimiento de las actividades del departamento Administrativo.

6.5.1.5. Factibilidad Legal

El Diseño de este Manual de Procedimientos tiene como fin el mejorar las actividades y de esta manera brindar un servicio de calidad a nuestros clientes está enmarcada y respaldada en la ley de defensa del consumidor.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

El presente informe está fundamentado en el paradigma crítico propositivo, encaminado al entendimiento del estudio, por tanto se enfocará en las siguientes técnicas de estudio.

6.7 METODOLOGÍA

6.7.1 Breve descripción de la Empresa

Dispacif S.A., es una que se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo.

La empresa día a día ha buscado la forma de mejorar continuamente y ser más competitiva en el mercado, lo que ha logrado en su larga trayectoria obtener un posicionamiento considerable en la Provincia y la zona centro del país, esto se debe a factores imprescindibles como la calidad en el servicio y la eficiencia con la que se

desenvuelve sus colaboradores teniendo como objetivo, satisfacer las necesidades de sus clientes.

6.8 ANALISIS DEL MODELO

6.8.1 GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

6.8.1.1. Diseño o Rediseño del proceso

Una vez elegido el proceso, hay que conseguir que éste de respuesta a los objetivos estratégicos. Para esto habrá que completar las siguientes etapas si se quiere abordar el diseño o rediseño del proceso con ciertas garantías de éxito.

- Definir el Equipo de trabajo.
- Determinar los Procesos y Subprocesos
- Determinar los Objetivos de los Procesos
- Establecer los indicadores

6.8.1.2. Definir el Equipo de trabajo

El responsable del proceso será el responsable de seleccionar aquellas personas que a su juicio puedan aportar más durante el diseño o rediseño del proceso teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Que tengan experiencia en las actividades incluidas.

- Que tengan capacidad creativa e innovadora.
- Que exista una persona como mínimo por cada uno de los departamentos que realizan actividades en el proceso.
- Se recomienda incluir alguna persona ajena a la gestión del proceso que actúe como facilitador. Esta persona debe estar ampliamente formada en procesos y dominar herramientas de trabajo en grupo.
- El número de componentes no debe superar las 8 personas. Esto último depende del tamaño de la empresa y del proceso implicado.
- Habría que establecer un plan de trabajo basado en la dedicación parcial de los componentes del equipo y consensuarlo con sus Jefes Superiores.

6.8.1.3. Determinar los procesos y los subprocesos

Es necesario recurrir a la descripción general del proceso para hacerse una idea global de las actividades incluidas en el mismo. Posteriormente tendremos que identificar:

- Los límites del mismo identificando las entradas y salidas, recogiendo los afiliados y proveedores del proceso, así como aquellos otros procesos de la empresa que tienen alguna relación.
- Dentro de los procesos habrá que distinguir y documentar las actividades y subprocesos relacionados.
- Definir como los hacemos hoy relacionando los documentos existentes, con los procedimientos, los indicadores y los subprocesos.

- En esta fase se recomienda utilizar técnicas de METAPLAN para identificar las actividades, realizar agrupaciones y definir los diagramas básicos mediante cartulinas y murales.

PROCESOS ÁREA ADMINISTRATIVO

Tabla 36 Recepción y verificación de información de clientes

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Recepción y verificación de información de clientes	Planificación	Responsabilidad de la gerencia	Solicitudes de crédito
	Ingreso al Sistema electrónico	Responsabilidad de la gerencia	Factura
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la gerencia	Hojas de Seguimiento
	Información	Responsabilidad de la gerencia	Copias de documentos

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 37 Revisión y control de documentación

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Revisión y control de documentación	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Solicitudes de crédito
	Ingreso al sistema electrónico	Responsabilidad de la dirección	Notas de Pedido
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 38 Facturación

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Facturación	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Notas de pedido
	Ingreso al sistema electrónico	Responsabilidad de la dirección	Factura
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

PROCESOS DEPARTAMENTO FINANCIERO

Tabla 39 Revisión de ingresos de cobros de clientes

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Revisión de ingresos de cobros de clientes	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de seguimiento
	Ingreso al sistema electrónico	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 40 Arqueo a Ejecutivos de ventas

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Arqueo a Ejecutivos de ventas	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Registro de documentación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 41 Presentar información correspondiente al área comercial

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Presentar información correspondiente al área comercial	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Gráficos estadísticos
	Información	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 42 Verificación de saldos con clientes

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Verificación de saldos con clientes	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Facturas
	Información	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

PROCESOS EN EL MANEJO DEL SISTEMA

Tabla 43 Cruce de información de saldos con documentos físicos

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Cruce de información de saldos con documentos físicos	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Facturas
	Información	Responsabilidad de la dirección	Reportes de Sistema
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 44 Actualización de información

PROCESO	SUBPROCESOS RELACIONADOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Actualización de información	Planificación	Responsabilidad de la dirección	Facturas
	Información	Responsabilidad de la dirección	Reportes de Cartera
	Mecanismos de Control	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento
	Capacitación	Responsabilidad de la dirección	Hojas de Seguimiento

Elaborado por: Cristian Sánchez

El mecanismo de control del funcionamiento de los procesos de pueden recoger a través del siguiente formato:

Tabla 45. CONTROL DE LOS PROCESOS

CONTROL DE LOS PROCESOS			
PROCESO:	EQUIPO:	RESPONSABLE:	FECHA REVISIÓN:
CONCEPTOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO RELACIONADAS	REQUISITOS DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS, NECESIDADES Y CARENCIAS
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
NECESIDADES DE LOS CLIENTES			
CARENCIAS DEL PROCESO			

Elaborado por: Cristian Sánchez

Establecer indicadores de Gestión

Cuando se habla de empresas de servicios y de la evaluación y seguimiento de la calidad que prestan, en general, surge el inconveniente de establecer un lenguaje común a todos los sectores para la medición de la calidad en términos de **satisfacción del cliente**.

Esta imposibilidad de realizar evaluaciones comparadas de calidad y cantidad de prestaciones, se basa en la **inexistencia** de un conjunto de **indicadores homogéneos** que pongan de manifiesto el comportamiento de calidad de las empresas de un determinado sector.

De este modo, no resulta sencillo investigar al respecto de la evaluación del servicio ofrecido, no ya en diferentes sectores si no en diferentes empresas de un mismo sector. La **falta del lenguaje común** y la **falta de consenso** respecto a la definición de los diferentes términos asociados la calidad del servicio, hace imposible la fijación de unos buenos parámetros que ayuden a la elaboración de adecuados indicadores para la medida de calidad.

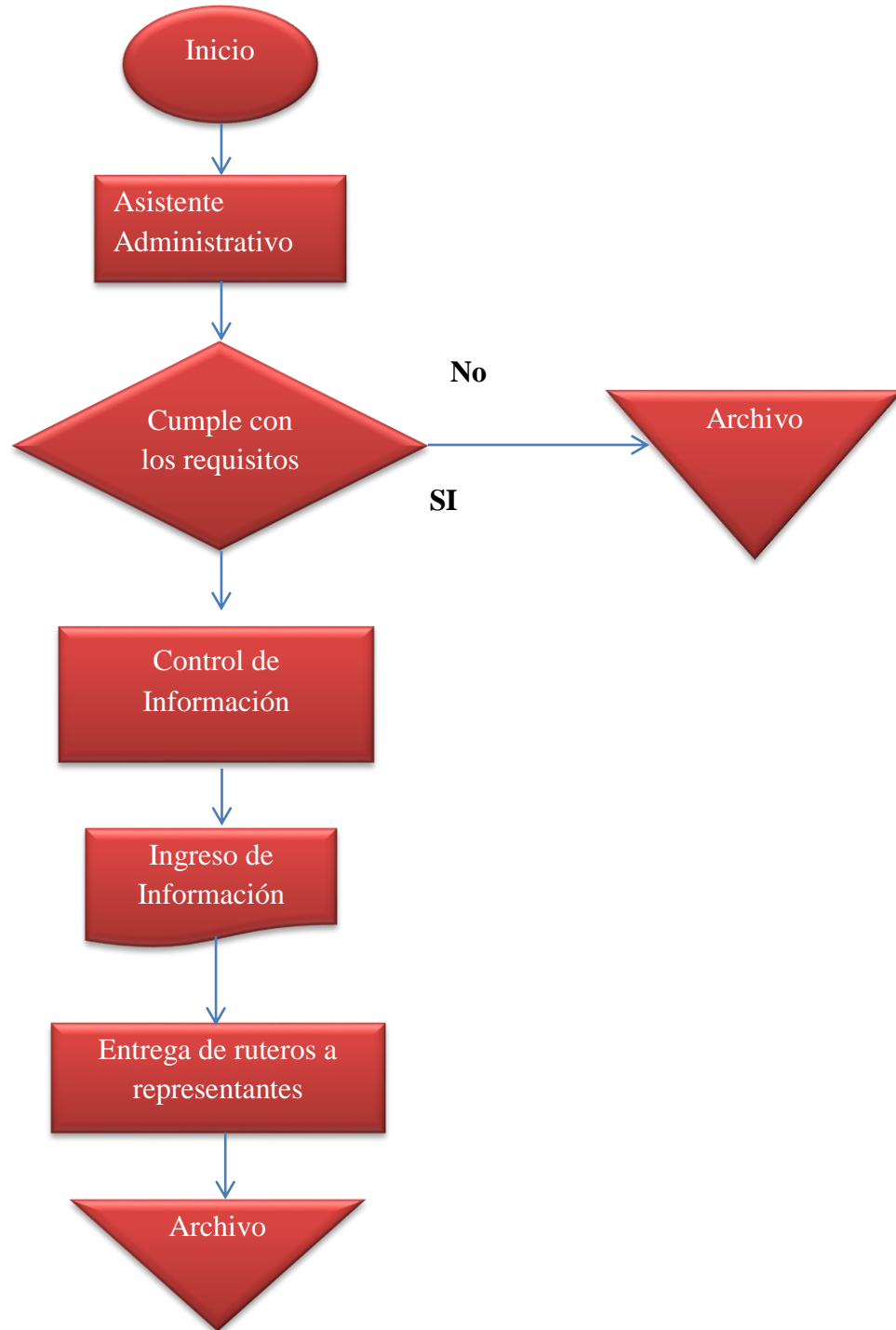
6.8.2. DIAGRAMA DE FLUJO

Tabla 46 PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCESOS ADMINISTRATIVO	ACTIVIDADES IMPLICADAS
Recepción, verificación de información de clientes	Planificación, medidas de control, asignación de responsables
Revisión y control de notas de pedido	Planificación, medidas de control
Facturación	Planificación, asignación de responsables, medidas de control, revisión periódica de procesos

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 1. Recepción y Verificación de Información de clientes



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

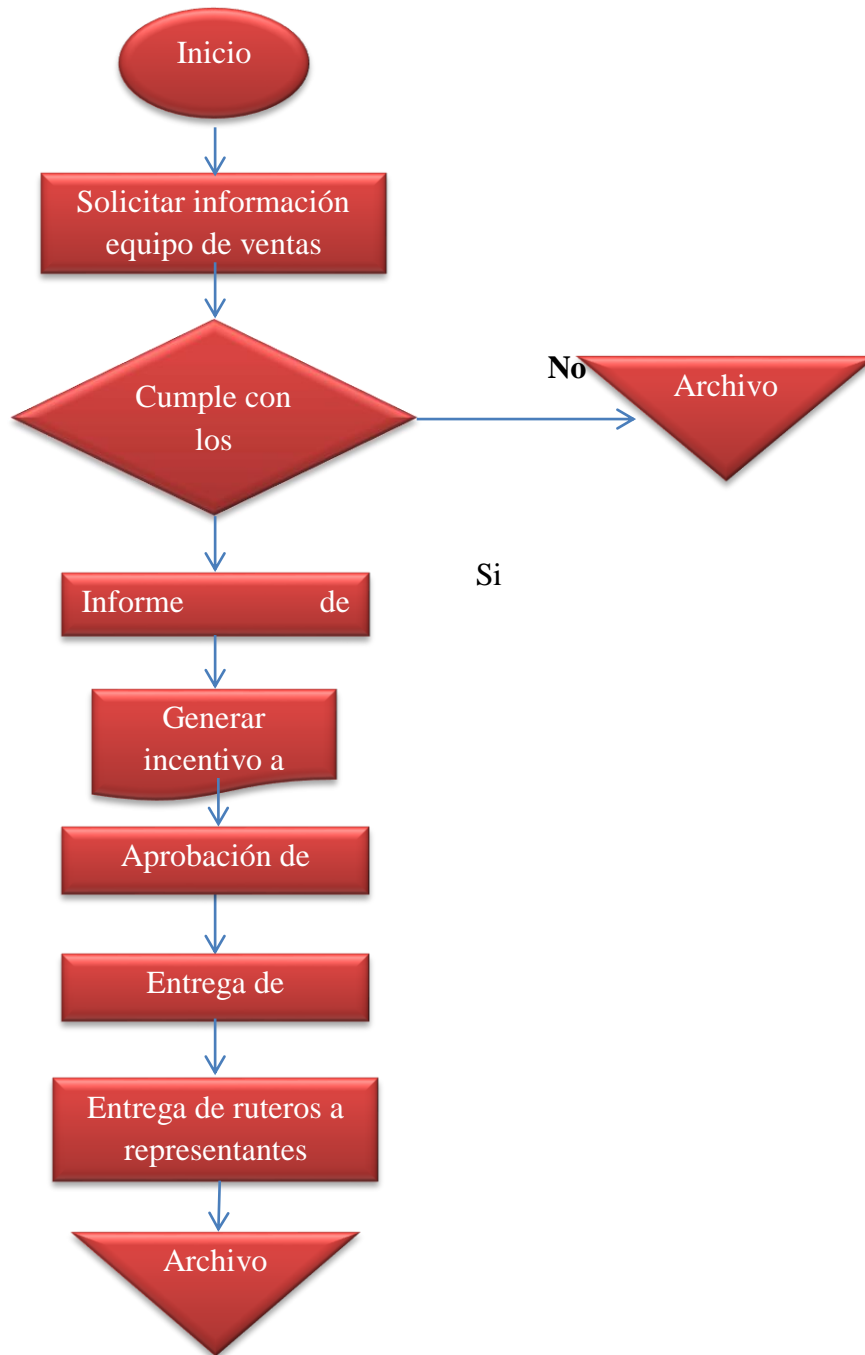
PROCESO: Recepción y verificación de información de clientes
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 47. Recepción y verificación de información de clientes

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente Administrativo	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Verificación de información de clientes con el SRI - Ingreso de información de clientes al sistema. - Archivo de documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Administrativo</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p>Facturas</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Solicitud de Crédito	Tener un seguimiento periódicamente sobre el incremento de efectividad de la gestión de los representantes y la creación de clientes nuevos.

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 2. Revisión y control de Documentación



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

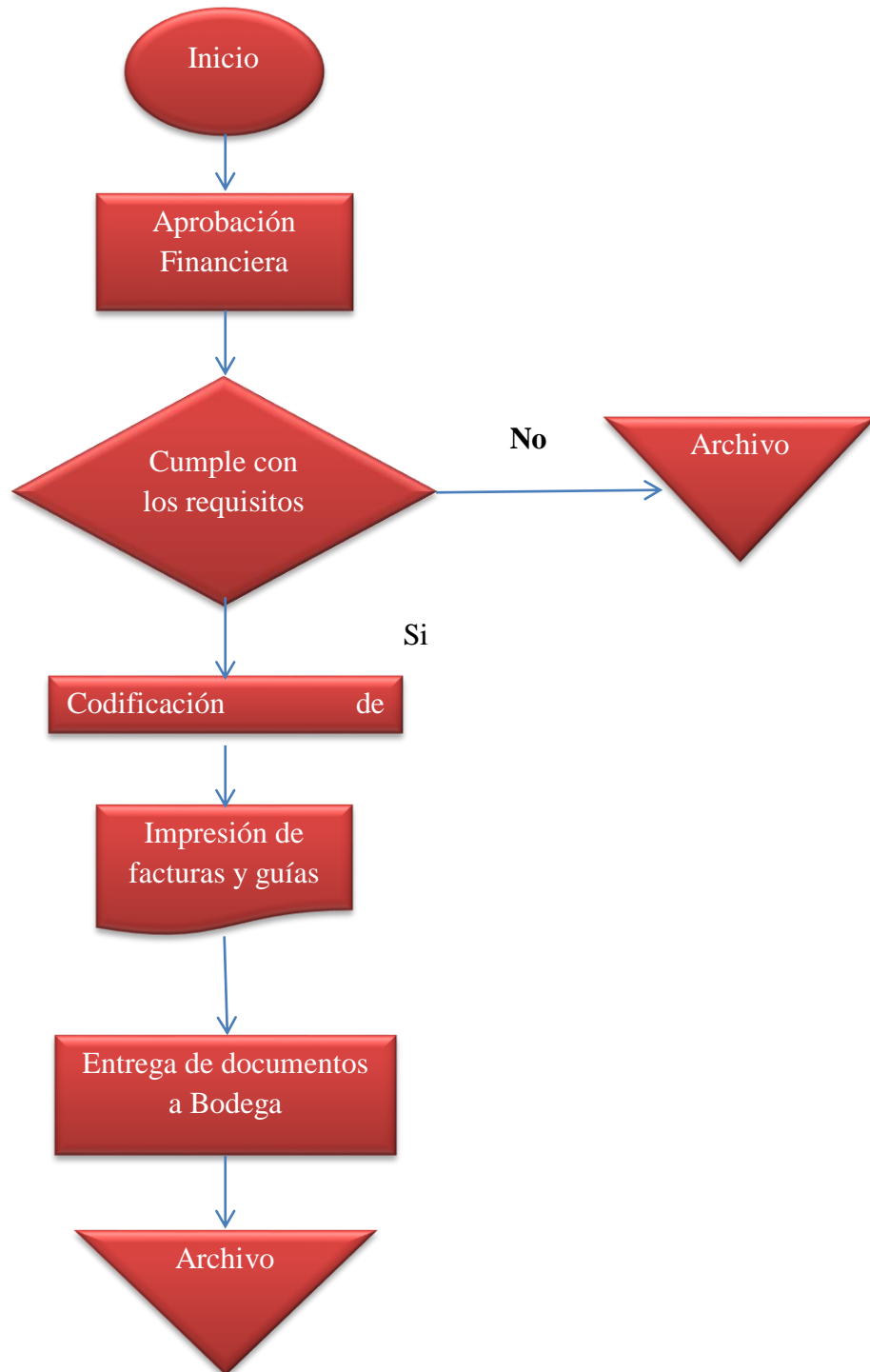
PROCESO: Revisión y control de documentos
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 48. Revisión y control de documentos

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Equipo de Ventas	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Recopilación de información - Ingreso de información de clientes al sistema. - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Administrativo</p> <p>Equipo de ventas</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Notas de pedido</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	<p>Solicitudes crédito</p> <p>Notas de pedido</p> <p>Copias de documentos</p>	<p>Documentación perfectamente llenada y debidamente firmada por el Ejecutivo y cliente.</p>

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 3. Facturación



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

PROCESO: Facturación
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 49. Facturación

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Departamento Financiero y facturación	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Recopilación de notas de pedido - Codificación de productos - Pre facturación - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Administrativo y financiero</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p>Facturas</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Notas de pedido	Facturación realizada por el departamento administrativo una vez aprobada por el departamento financiero, teniendo en cuenta el cupo de crédito manejado por los clientes

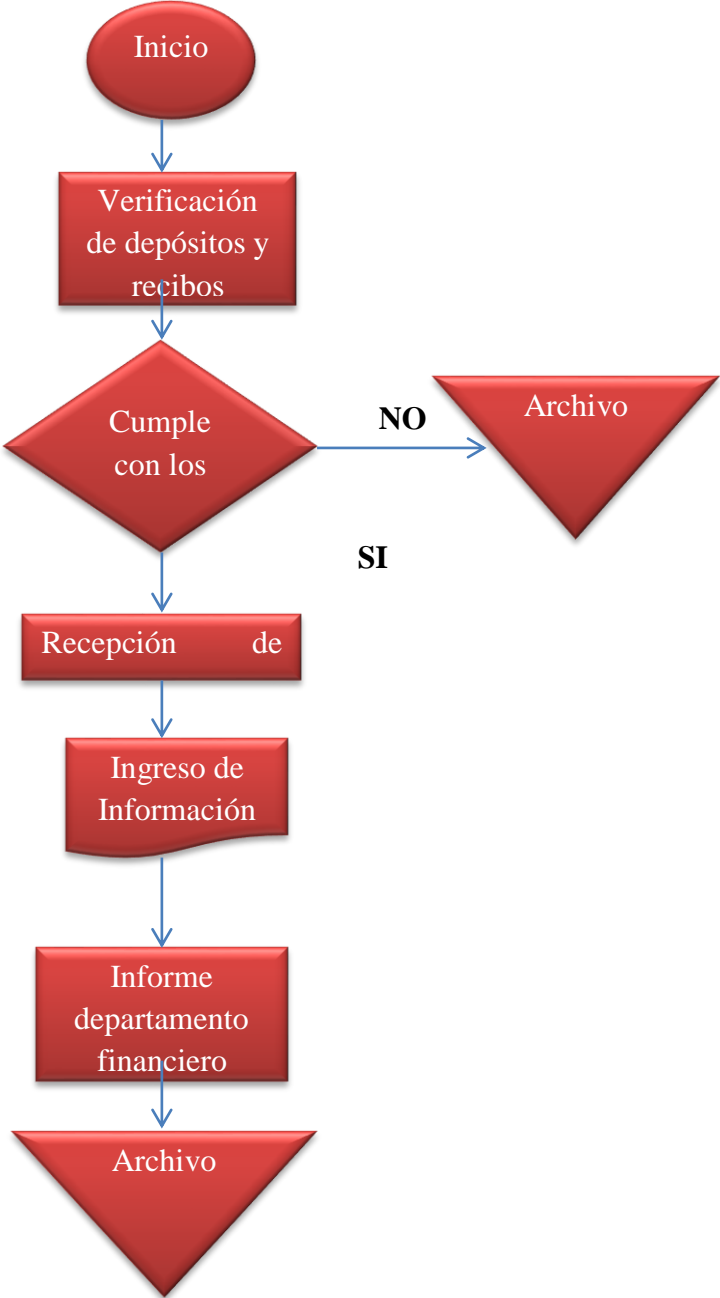
Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 50 PROCESO DEPARTAMENTO FINANCIERO

PROCESOS DEPARTAMENTO FINANCIERO	ACTIVIDADES IMPLICADAS
Revisión de ingresos de cobros de clientes	Planificación, asignación de responsables
Arqueo a Ejecutivos de ventas	Planificación, asignación de responsables, establecer y medir la efectividad de cobro
Verificación de saldos con clientes	Planificación, asignación de responsables, medidas de control.

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 4. Revisión de ingreso de cobros de clientes



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

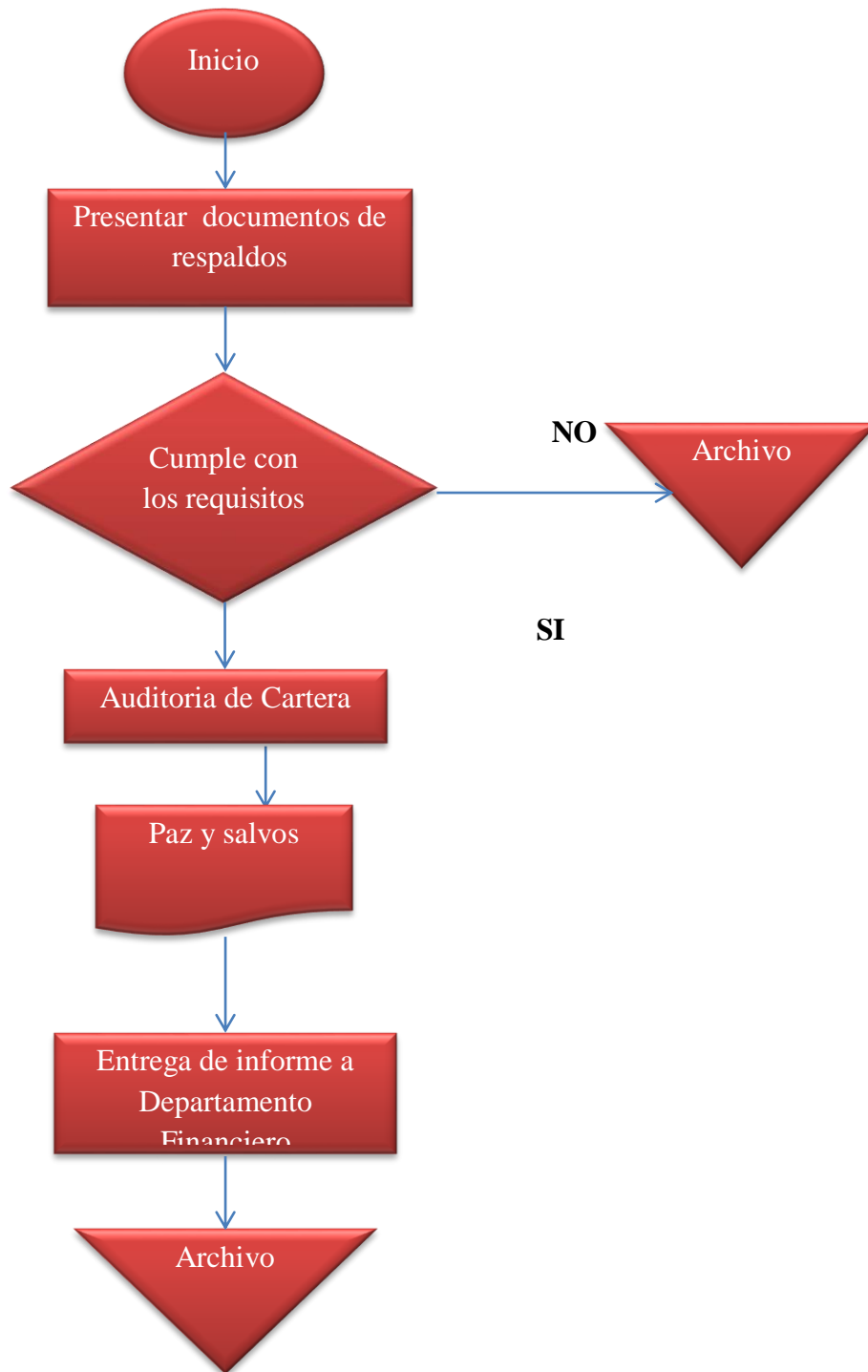
PROCESO: Revisión de ingreso de cobros de clientes
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 51. Revisión de ingreso de cobros de clientes

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente Administrativo	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Verificación de de recibos de cobro - Ingreso de información de cobros al sistema. - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Administrativo</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Reciberas de cobro</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Recibos de cobro	Documentación llenada en forma clara para proceder a dar de baja los saldos correspondientes los mismos que serán archivadas para auditorias.

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 5. Arqueo a Ejecutivos de Ventas



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

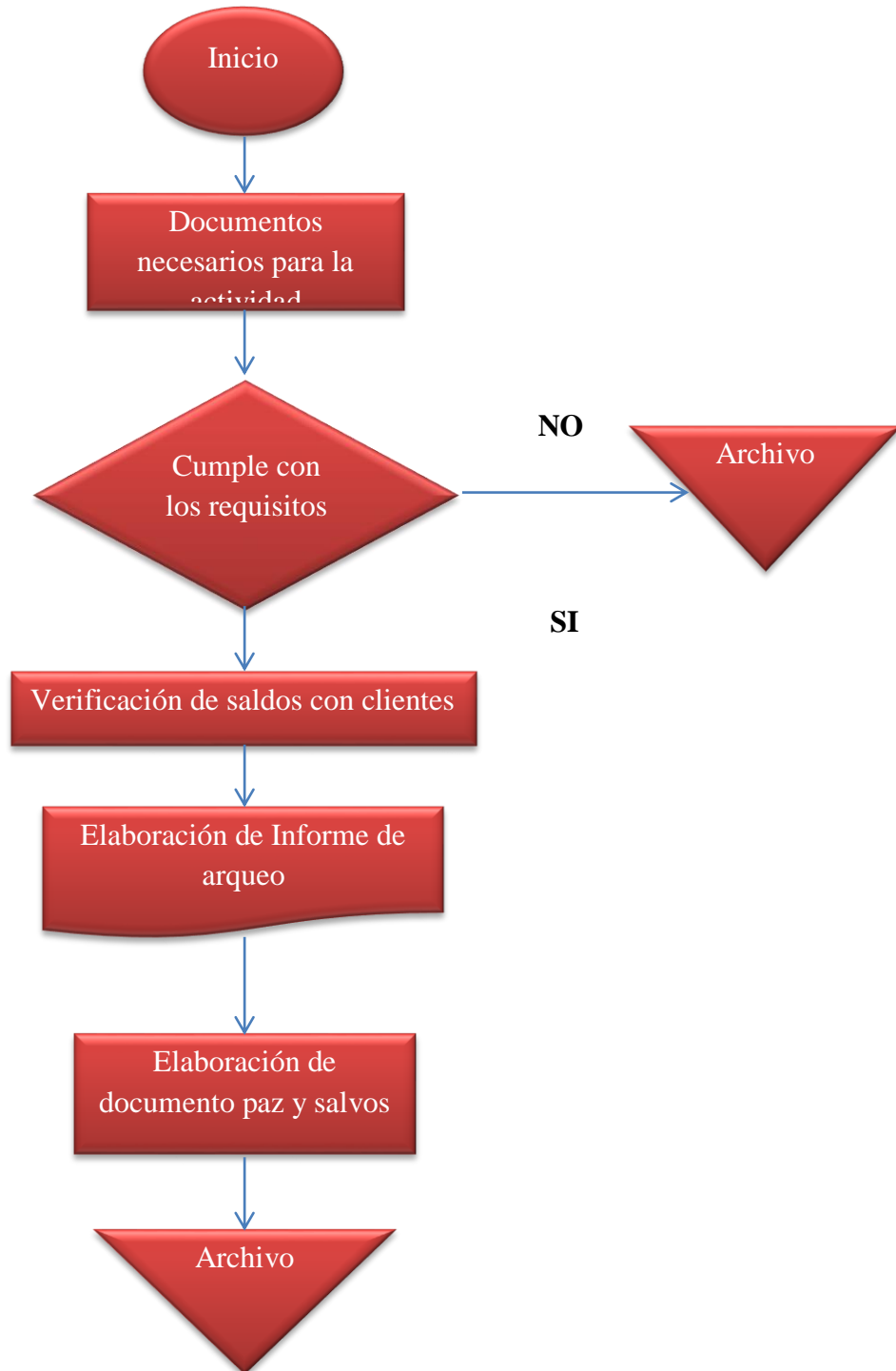
PROCESO: Arqueo a ejecutivos de ventas
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 52. Arqueo a ejecutivos de ventas

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente financiero	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Verificación de documentos físicos con la información del sistema - Emisión de informe - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Financiero</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p>Facturas</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Paz y salvo de cartera	La información debe ser real, tanto en los documentos físicos como en la del sistema

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 6. Verificación de saldos con clientes



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

PROCESO: Verificación de saldos con clientes
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 53. Verificación de saldos con clientes

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente financiero	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Elaboración de plan de visita a clientes - Visita a clientes - Emisión de informe - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Financiero</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Documento paz y salvo	Tener informes de seguimiento y control sobre el manejo de los recursos de la empresa.

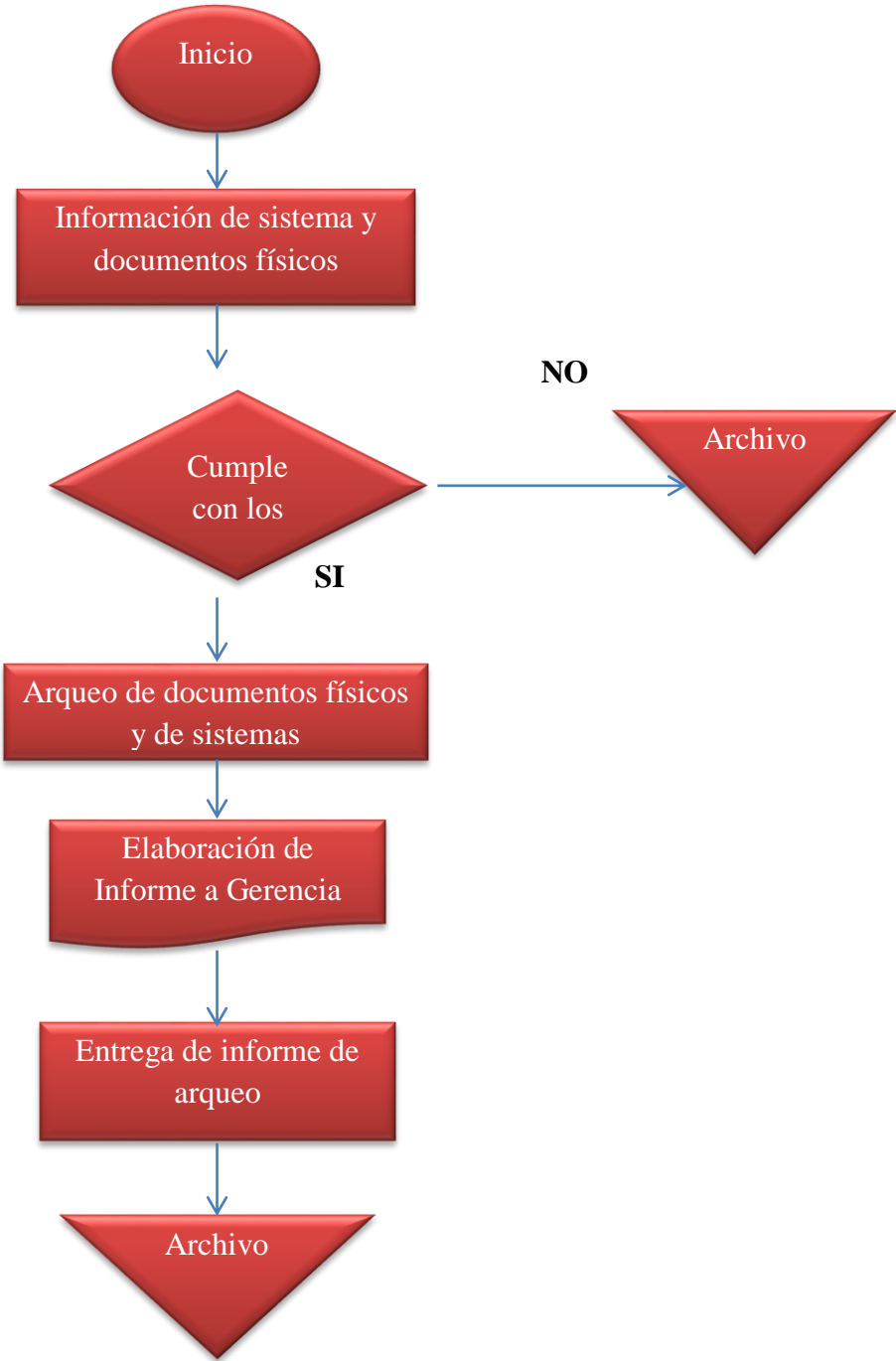
Elaborado por: Cristian Sánchez

Tabla 54 PROCESOS EN EL MANEJO DEL SISTEMA

PROCESOS EN EL MANEJO DEL SISTEMA	ACTIVIDADES IMPLICADAS
Cruce de información de saldos	Planificación, asignación de responsabilidad, medidas de control
Actualización de información	Planificación, asignación de responsabilidad, medidas de control

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 7. Cruce de información de saldos con documentos



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

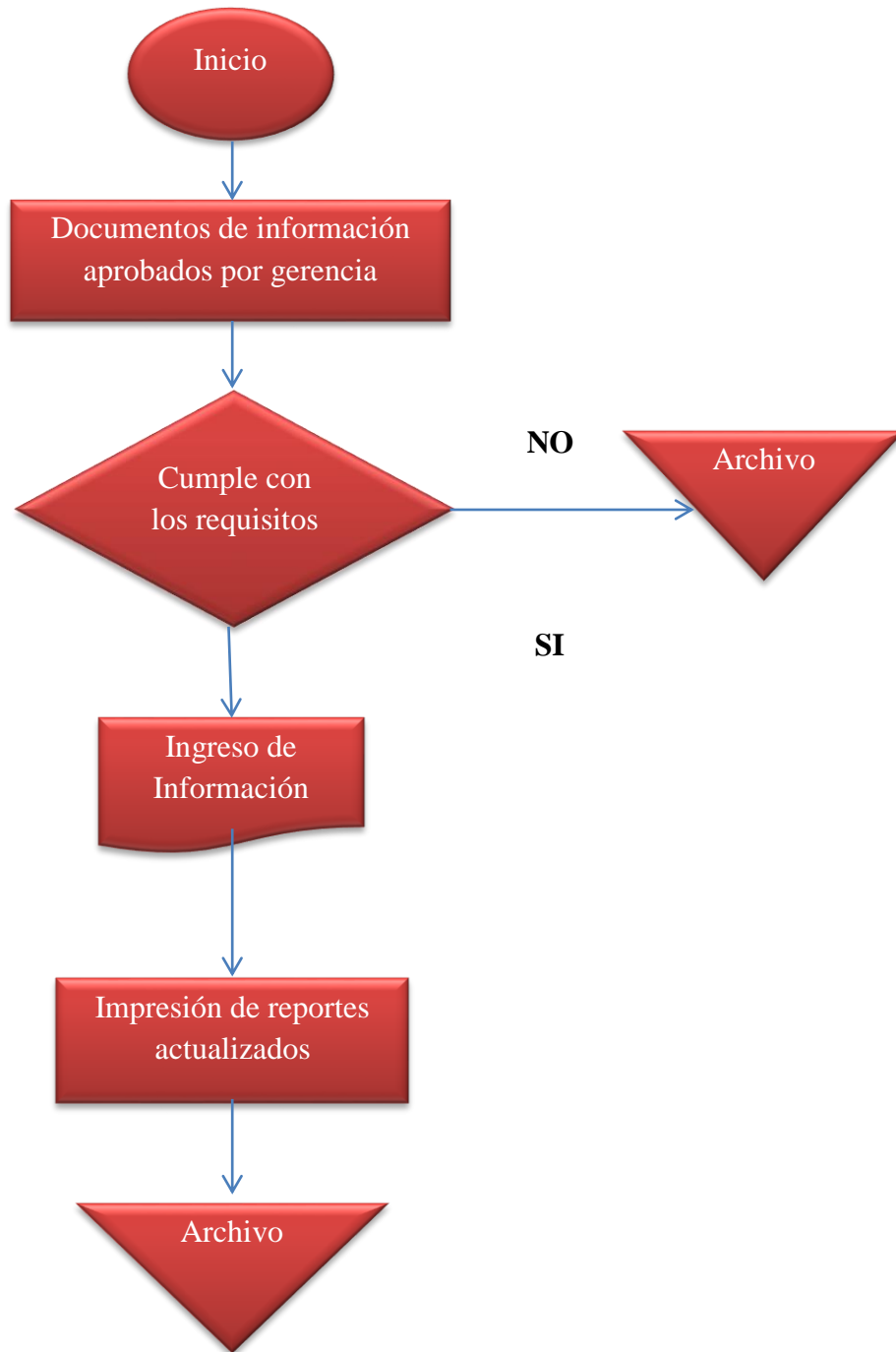
PROCESO: Cruce de información de saldos con documentos
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 55. Cruce de información de saldos con documentos

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente Administrativo	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Verificar la información de saldos de factura con recibos e informe de sistema - Emisión de informe a gerencia - Archivo Documento 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Financiero</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Informe administrativo	Mantener información real tanto en lo físico y del sistema.

Elaborado por: Cristian Sánchez

Diagrama 8. Actualización De Información



Elaborado por: Cristian Sánchez

Implementación de los Procesos.

PROCESO: Actualización de información
SUBPROCESO: Planificación, Mecanismos de Control

Tabla 56. Actualización de información

RESPONSABLE		Actividades	Recursos	Documento	Nivel de Satisfacción del Usuario.
INTERNO	EXTERNO				
Asistente Administrativo	Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Ingreso de informes aprobados al sistema - Archivo documento. 	<p><i>HUMANOS:</i></p> <p>Personal Administrativo</p> <p><i>MATERIALES:</i></p> <p>Papel Bond</p> <p><i>EQUIPOS:</i></p> <p>Equipo de Cómputo</p>	Informe de cartera	Contar con información real para el fácil control de los recursos, manejo y desenvolvimiento de la empresa.

Elaborado por: Cristian Sánchez

6.9. ADMINISTRACIÓN

Con la aplicación de un manual de procedimientos para el personal administrativo de la Empresa Dispacif S.A. del Cantón Ambato provincia de Tungurahua., por medio esta herramienta interna, la cual permitirá establecer y hacer cumplir con los procedimientos de cada área de la empresa, el mismo que permitirá contar con conocimientos de cómo está estructurado la parte interna de la empresa en la cuestión laboral administrativa, así también interactuar en tiempo real con cada uno de los clientes, llegan a satisfacer las necesidades de los mismos, y cumpliendo a la vez con las expectativas de los altos mandos de la empresa Dispacif S.A. de la ciudad de Ambato.

6.9.1. Organigrama estructural

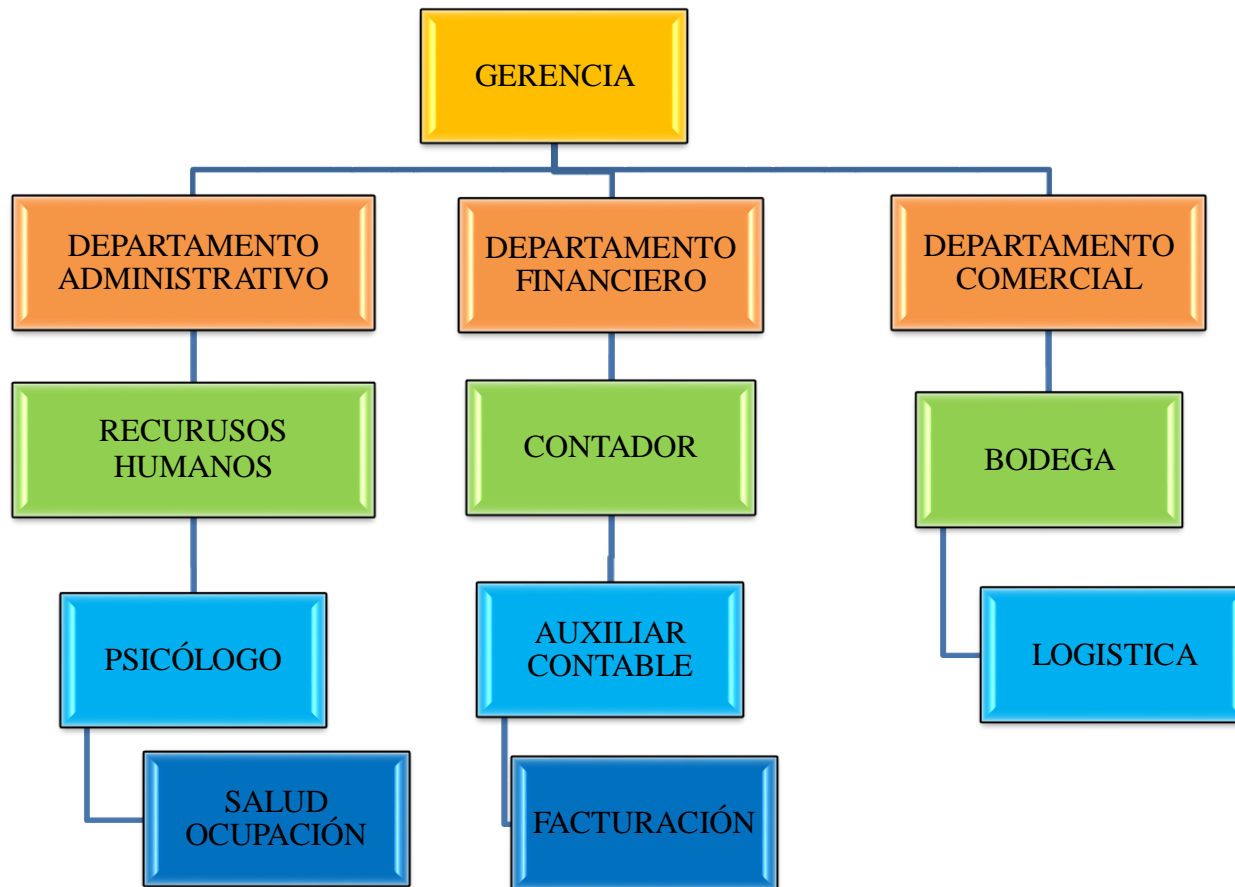


Gráfico 32. Organigrama estructural
Elaborado por: Cristian Sánchez

6.9.1.1. Gerencia

La persona que ocupa el puesto de Gerente General, debe ser una persona idónea y acorde al puesto y funciones, tiene la responsabilidad de la toma de decisiones más importantes, tiene a su cargo la dirección de las actividades generales y medulares de la empresa, establecer objetivos, políticas y trabajar conjuntamente con los demás departamentos para el beneficios de la empresa DISPACIF

6.9.1.2. Departamento Administrativo

- ✓ Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar a través de los departamentos que la integran, todas las actividades administrativas.
- ✓ Evaluar, aprobar y tramitar de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables al caso las adquisiciones de suministros, materiales, servicios y equipo que requiera la Institución.
- ✓ Gestionar en forma rápida y eficiente los contratos que efectúe para bien de la empresa u organización.
- ✓ Establecer, dirigir, supervisar, coordinar y controlar los métodos y procedimientos administrativos que permitan el buen desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- ✓ Presentar un Plan Anual de Actividades.

6.9.1.3. Recursos Humanos

- ✓ Reclutamiento y selección
- ✓ Inducción
- ✓ Capacitación
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Motivación y clima laboral

6.9.1.4. Departamento Financiero

- ✓ Control de la contabilidad de la empresa u organización
- ✓ Gestionar los costos
- ✓ Elaborar presupuestos
- ✓ Planes de financiación
- ✓ Gestión de riesgos
- ✓ Políticas de reparto y dividendos

6.9.1.5. Departamento Comercial

- ✓ Estudios de mercadeo
- ✓ Promociones y publicidad de los productos y servicios que brinda la empresa a sus clientes.
- ✓ Ventas
- ✓ Mercadeo
- ✓ Presupuesto de ventas

6.9.1.6. Facturación

- ✓ Se encarga de cobro y recaudación
- ✓ Emisión de notas de crédito

- ✓ Emisión notas de debito
- ✓ Emisión de retenciones

6.9.1.7. Logística

- ✓ Coordinar las diferentes áreas de almacén (entradas, reposición, preparación de pedidos y transporte de los mismos).
- ✓ Optimizar la política de aprovisionamiento y distribución de la empresa.
- ✓ Optimizar, organizar y planificar la preparación y distribución de pedidos.
- ✓ Optimizar procesos de trabajo.
- ✓ Gestionar y supervisar al personal a su cargo.

6.10. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Para la Previsión de la evaluación es importante realizar las siguientes preguntas:

1.- ¿Quienes solicitan la evaluación?

Los Directivos de la empresa Dispacif S.A. del cantón de Ambato provincia de Tungurahua.

2.- ¿Por qué evaluar?

Para controlar el desarrollo del departamento administrativo de la empresa Dispacif S.A.

3.- ¿Para qué evaluar?

Para identificar los procesos y el normal desenvolvimiento de los mismos

4.- ¿Qué evaluar?

La efectividad, desarrollo y proactividad del trabajo y gestión.

5. ¿Quién evalúa?

El investigador, el Sr. Cristian Sánchez estudiante de la Carrera de Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato

6. ¿Cuándo evaluar?

Durante el tiempo planificado de acuerdo al cronograma presentado

7. ¿Cómo evaluar?

Mediante los resultados alcanzados demostrados en los informes financieros.

BIBLIOGRAFÍA.

- Ager, A., & Marínez, J. (2006). *Cuerpo de Gestion Administrativa de la Junta de Andalucía. Especialidad*. España: MAD.
- Aho, A., Sethi , R., & Ullman, J. (1998). *Compiladores: principios, técnicas y herramientas*. México: IBEROAMERICANA.
- Alarcón , J. (2008). *Reingeniería de procesos empresariales.*. MÉXICO: CONFEMETAL.
- Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas*. Barcelona : INO.
- Alvarez , I. (2004). *Planificaciøn y desarrollo de proyectos sociales y educativos*. México: LMUSA.
- Arteaga , F. (1998). *Reglamento Del Personal Profesional Principal*. Costa Rica: IICA.
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. México : PEARSON .
- Bautista , J. (2002). *Responsabilidad profesional de banqueros y comerciantes*. Argentina: JURIS.
- Benjamin , E. (2007). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. Mexico: PEARSON.
- Benjamin , E. (2007). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. España : UOC.
- blogspot.com. (12 de Febrero de 2015). *Acerca de nosotros: [blogspot.com](http://www.mercadotecniaoldon.blogspot.com)*. Obtenido de [blogspot.com](http://www.mercadotecniaoldon.blogspot.com) Web site: www.mercadotecniaoldon.blogspot.com

- Boldi, M., & Carrón, J. (2008). *Desafíos para la democracia en Latinoamérica y el Caribe: evidencias desde*. Estados Unidos : VANDERBILT.
- Bouloc, P. (2006). *Dirección por objetivos: estrategias para su implantación*. España: TECNICOS ASOCIADOS S.A.
- Cansino, J. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla: UNIVERSIDAD DE SEVILLA.
- Carles, Ramiro. (1993). *Teoría de la organización, Volumen*. España: Vertice.
- Castaneda, L. (2005). *Implementación arte de convertir los planes de negocios en resultados rentables*. México: PODER.
- Casterad, J. (2000). *Actividades en la naturaleza*. España: Diaz de Santos.
- Castillo, Á. (2004). *Gestión por categorías: una integración eficiente entre fabricantes y ...* La Coruña: NETBIBLO.
- Cetid. (10 de Julio de 2000). *Acerca de nosotros: Cetid*. Obtenido de Cetid Web site: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Colado, J. (2004). *Acondicionamiento físico en el medio actual*. España : Paidotribo.
- Cubillosa, F. (27 de Agosto de 2007). *Acerca de nosotros: Slideshare.net*. Obtenido de Slideshare.net: <http://es.slideshare.net/fcubillosa/estrategia-de-operaciones>
- Desbordes, M., Ohl, F., & Tribou, G. (1999). *ESTRATEGIAS DEL MARKETING DEPORTIVO. Análisis del consumo deportivo*. España: A&M GRÁFIC.
- FINCOWSKY, E. (2004). *Organizacion de Empresas*. Mexico: MGraw-Hill.
- French, F. (2007). *Desarrollo Organizacional Transformacion y Administraciòn*. Mexico: MGraw-Hill.

- Fuente , J., Calva , J., & Cordera, R. (2006). *Reflexiones sobre la ley de presupuesto y responsabilidad hacendaria*. Mexico: UNAM.
- Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Grönroos, C. (2000). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y*. Madrid: Díaz de Santos .
- Gryna, J. (2005). *Manual de control de la calidad*. España: REVERTE.
- Guerra , G., & Aguilar , A. (2004). *Manual práctico para la administración de agronegocios*. México: LIMUSA.
- Guizar , R. (2008). *Desarrollo organizacional*. Mexico: McGraw-Will.
- Ibáñez , T. (2004). *Introducción a la psicología social*. España: UOC.
- Klenner , A. (2000). *Esbozo del concepto de libertad: filosofía del derecho de Hegel*. Santiago de Chile: LOM.
- Kolman , B., & Busby, R. (2007). *Estructuras de matemáticas discretas para la computación*. México: HISPANOAMERICANA.
- Kotler, P. (2010). *Dirección de Mercadotecnia*. Mexico : PEARSON.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Marketing: Edicion para Latinoamerica*. New Jersey: PEARSON.
- Kroenke, D. (2003). *Procesamiento de bases de datos: fundamentos, diseño e implementación*. México: PEARSON.
- León, J. (2008). *Cuando las consecuencias no son suficientes*. Estados Unidos: NVI.

- Mantilla , M. (Junio de 2012). *Acerca de nosotros: Universidad Técnica de Ambato*.
Obtenido de Universidad Técnica de Ambato Web Site :
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2093/1/552%20ING.pdf>
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *Metas estratégicas*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mercado , E. (1997). *Calidad integral empresarial e institucional: Capacitación gerencial*. México: LIMUSA.
- Mondy, W. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: PEARSON.
- Moscovici, S. (2001). *La influencia social inconsciente: estudios de psicología social experimental*. Barcelon: ANTHROPOS.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. España: Díaz de Santos .
- Ramio, C. (1993). *Teoría de la organización, Volumen 1*. Buenos Aires : Colección Lectiras.
- Ramos , I., & Dolado , J. (2007). *Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería del software*. La Coruña: NETBIBLO.
- Reyes , A. (2004). *Administración moderna*. México: LIMUSA.
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna* (313 ed.). México: LIMUSA.
- Reyes, A. (2005). *Administracion de empresas/ Business Administration*. México: LIMUSA.
- Reyes, A. (2005). *Administracion de empresas/ Business Administration*. México: LIMUSA.
- Ricaurte, J. (2004). *Rivista sobre Relaciones Industriales y laborales*. Méxco: UCAB.

- Ríos , M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz de Santos .
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON.
- Rodriguez , J. (2006). *Administracion I*. México: Thomson.
- Rojas, E. (2011). *La conquista de la voluntad*. España: Díaz de Santos.
- Roobins, S., & Coulter, M. (2005). *Administraciònn*. México: Pearson.
- Ross, S. (2007). *Introducción a la estadística*. España: Alcagraf.
- Sánchez , A., & Ramos , E. (1994). *La Actitud participativa en salud: entre la teoría y la práctica*. Murcia: SELEGRAFIC.
- Soldevila, P. (2004). *La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Madrid: COMILLAS.
- Stoner , J. (1996). *Administraciòn*. México: Pearson Educaciòn.
- Stoner , J. (1996). *Administraciòn*. México: Pearson.
- Tébar , F. (2009). *La Diabetes en la Práctica Clínica (eBook)*. Buenos Aire : PANAMERICANA.
- Torres, G. (Febrero de 2014). *Acerca de nosotros: Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Tecnica de Ambato web site : <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7899/1/172%20o.e..pdf>
- Toscano, R. (2010). *Principios de gestión administrativa pública: Ciclo formativo de grado medio*. Méxicco: LIMUSA.
- Ureña , F. (1997). *La Educación física en secundaria: elaboración de materiales curriculares* . España: INDE.

Vargas , A. (2012). *Identificación de Necesidades de Capacitación Gerencial en Empresas*. Costa Rica: INCA.

Varo, J. (2003). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de* . España: Díaz de Santos .

Viladot , M. (2008). *Lengua y comunicación intergrupal*. Barcelona: UOC.

Viscarri , J., & Machuca, M. (2008). *Los pilares del marketing*. Catalunya: UPC.

Zelaya , J. (2006). *Clasificación de Puestos*. Costa Rica: EUED.

ANEXO

Anexo 1. Encuesta clientes internos

EMPRESA DISPACIF S.A. AMBATO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA CONOCER SU CRITERIO Y EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN.

INSTRUCCIONES:

Por favor solicito a usted contestar a las siguientes preguntas, con la finalidad de que sea parte de los cambios que se pueden realizar en la empresa Dispacif en base a sus respuestas.

- Marque con una X en las opciones que usted estime conveniente.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo considera que es la atención al cliente tanto interno como externo?

a.)	Excelente	
b.)	Buena	
c.)	Regular	

2. ¿Los directivos toman decisiones oportunas y efectivas?

a.)	Si	
b.)	No	

3. ¿Sabe los procesos que existen en su empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

4. ¿Puede identificar de forma inmediata los problemas en los procesos que realiza?

a.)	Si	
b.)	No	

5. ¿Está en capacidad de dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades?

a.)	Si	
b.)	No	

6. ¿Conocer usted a que departamento acudir en el caso de tener una duda o controversia?

a.)	Si	
b.)	No	

7. ¿Considera que su coordinación departamental está en la capacidad de dar solución a sus problemas?

a.)	Siempre	
b.)	Casi siempre	
c.)	Nunca	

8. ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por objetivos alcanzados?

a.)	Si	
b.)	No	

9. ¿Tiene conocimiento acerca de que es un organigrama?

a.)	Si	
b.)	No	

10. ¿Conoce el organigrama de su empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

11. ¿Recibió capacitación inductiva sobre a quién reportar y a quién dirigir Dentro de la empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

12. ¿Sabe usted a quien reporta sus obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

13. ¿Conoce usted en qué departamento se ve reflejado sus resultados dentro de la organización?

a.)	Si	
b.)	No	

14. ¿Conoce de forma clara las funciones que tiene que realizar?

a.)	Si	
b.)	No	

15. ¿La organización permite trabajar en equipo?

a.)	Si	
b.)	No	

16. ¿Está en la capacidad de trabajar en equipo?

a.)	Si	
b.)	No	

17. ¿Considera que existe un orden dentro de los procesos administrativos?

a.)	Siempre	
b.)	Casi siempre	
c.)	Nunca	

18. ¿Realiza usted sus actividades de forma planificada y establecida por sus autoridades?

a.)	Si	
b.)	No	

19. ¿Identifica con que departamentos se relaciona sus actividades laborales?

a.)	Si	
b.)	No	

20. ¿Sabe usted cómo afectaría sus funciones dentro del proceso de la empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

21. ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?

a.)	Si	
b.)	No	

22. ¿Comprende el beneficio de utilizar un manual de procedimientos?

a.)	Si	
b.)	No	

23. ¿Sabe a cerca de la importancia del manual de procedimientos?

a.)	Si	
b.)	No	

24. ¿Considera que un manual de procedimientos optimizara su desempeño?

a.)	Si	
b.)	No	

25. ¿Considera que el manual de procedimientos mejora la eficacia de las actividades dentro de la empresa?

a.)	Si	
b.)	No	

26. ¿Optimizaría recursos al seguir un manual d procedimientos?

a.)	Si	
b.)	No	

Gracias por su colaboración