



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA “HIDROINSTALACIONES CERO FUGAS”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA:

ROSA VALERIA MONTAGUANO OJEDA

Riobamba-Ecuador

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
EMPRESA “HIDROINSTALACIONES CERO FUGAS”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: ROSA VALERIA MONTAGUANO OJEDA

DIRECTOR: ING. EDISON VINICIO CALDERÓN MORÁN.

Riobamba-Ecuador

2019

©2019, Rosa Valeria Montaguano Ojeda

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Rosa Valeria Montaguano Ojeda**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que proviene de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 19 de noviembre de 2019


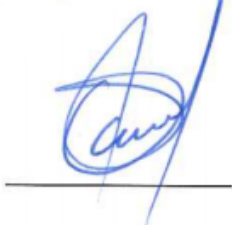



Rosa Valeria Montaguano Ojeda

C.C. 180478692-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Investigación Descriptiva, **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA “HIDROINSTALACIONES CERO FUGAS”**, realizado por la señorita: **ROSA VALERIA MONTAGUANO OJEDA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FECHA
Ing. Letty Karina Elizalde Marín. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 19-11-2019
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION	 19-11-2019
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega MIEMBRO DE TRIBUNAL	 19-11-2019

DEDICATORÍA

A Dios por darme fuerzas y sabiduría para no rendirme y seguir adelante cumpliendo mis metas anheladas.

A mis padres Luis Milton Montaguano y Fabiola Ojeda por el amor, la confianza y el apoyo incondicional que me han brindado cada día de mi vida.

A mi hermano Stalin Paul por el apoyo, el cariño y la paciencia en aquellos momentos difíciles y sobre todo por la protección incondicional durante mi trayectoria universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Ingeniería de Empresas, por los conocimientos adquiridos durante mi trayectoria universitaria, a mi Director de tesis el Ing. Edison Vinicio Calderón y Miembro de tesis Economista Adriana Morales por la paciencia, preocupación, ayuda y enseñanza durante la elaboración de mi trabajo de investigación.

Agradezco a la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” por facilitarme la comunicación directa y la información necesaria para realizar de manera correcta y adecuada mi trabajo de investigación.

Agradezco de todo corazón a mis padres pilares fundamentales en mi vida, por la confianza depositada en mi persona, las enseñanzas, los consejos y el apoyo único e incondicional en aquellos momentos buenos y malos en mi vida, por no soltarme y velar por mi bienestar siempre.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
1.1 Antecedentes de investigación.....	3
1.2 Marco teórico.....	4
1.2.1 <i>Concepto de Administración</i>	4
1.2.2 <i>Importancia de la Administración</i>	5
1.2.3 <i>Objetivos de la Administración</i>	5
1.2.4 <i>Características de la Administración</i>	6
1.2.5 <i>Funciones de la Administración</i>	6
1.2.6 <i>Sistema de Gestión</i>	7
1.2.7 <i>Gestión Administrativa</i>	7
1.2.8 <i>Objetivos de la Gestión Administrativa</i>	7
1.2.9 <i>Procesos de la Gestión Administrativa</i>	8
1.2.10 <i>Etapas del Proceso de la Gestión administrativa</i>	9
1.2.11 <i>Elementos de un proceso</i>	9
1.2.12 <i>Planificación de Procesos</i>	9
1.2.13 <i>Teoría de Colas</i>	10
1.2.14 <i>Diagrama o flujograma de procesos</i>	10
1.2.15 <i>Tipo de Flujogramas</i>	10
1.2.16 <i>Simbología</i>	11
1.2.17 <i>Estructura Organizacional</i>	11
1.2.18 <i>Clasificación de los Organigramas</i>	12
1.2.19 <i>Jerarquización de la Estructura Organizacional</i>	13
1.2.20 <i>Estructura Organizacional Funcional</i>	13
1.2.21 <i>Manual de Funciones</i>	13
1.2.22 <i>Declaración de la misión</i>	14
1.2.23 <i>Declaración de la visión</i>	14
1.2.24 <i>Estrategia de una empresa</i>	14

1.2.25	<i>Importancia de formular y ejecutar una estrategia</i>	15
1.2.26	<i>Sistema de calidad</i>	15
1.2.27	<i>Calidad en el sistema administrativo</i>	15

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1	Enfoque de investigación	16
2.2	Nivel de investigación	16
2.3	Diseño de investigación	17
2.4	Tipo de estudio	17
2.4.1	<i>Estudio de Campo</i>	17
2.4.2	<i>Bibliográfico</i>	17
2.5	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	18
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	18
2.6.1	<i>Métodos</i>	18
2.6.2	<i>Técnicas</i>	19
2.6.3	<i>Instrumento</i>	19
2.7	Comprobación de las interrogantes de estudio	20

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	Resultados	21
3.2	Discusión de resultados	34
3.3	Propuesta	35
3.3.1	<i>Título</i>	35
3.3.2	<i>Objetivo de la propuesta</i>	35
3.3.3	<i>Contenido de la propuesta</i>	35
3.3.3.1	<i>Antecedentes históricos de la empresa</i>	35
3.3.3.2	<i>Identificación de la empresa</i>	36
3.3.3.3	<i>Ubicación geográfica de la empresa</i>	37
3.3.3.4	<i>Matriz FODA de la empresa</i>	38
3.3.3.5	<i>FODA estratégico de la empresa</i>	40
3.3.3.6	<i>Direccionamiento estratégico</i>	41
3.3.3.7	<i>Estructura organizacional</i>	43
3.3.3.8	<i>Manual de funciones y descripción de puestos</i>	44
3.3.3.9	<i>Políticas</i>	55
3.3.3.10	<i>Procesos y procedimientos</i>	60
3.3.3.11	<i>Estrategias generales</i>	82

CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	
GLOSARIO	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Simbología	11
Tabla 1-2:	Población.....	18
Tabla 1-3:	Conocimiento de la misión.....	21
Tabla 2-3:	Conocimiento de la visión.....	22
Tabla 3-3:	Valores organizacionales.....	23
Tabla 4-3:	Estrategias administrativas	24
Tabla 5-3:	Conocimiento de la estructura organizacional	25
Tabla 6-3:	Conocimiento del manual de funciones	26
Tabla 7-3:	Procesos -áreas de trabajo	27
Tabla 8-3:	Control sobre los procesos administrativos	28
Tabla 9-3:	Toma de decisiones	29
Tabla 10-3:	Conocimiento sobre un sistema de gestión administrativa	30
Tabla 11-3:	Información sobre misión, visión, valores	31
Tabla 12-3:	Estrategias administrativas	31
Tabla 13-3:	Áreas administrativas de la empresa	32
Tabla 14-3:	Incentivos a trabajadores	32
Tabla 15-3:	Capacitación a trabajadores.....	33
Tabla 16-3:	Conocimiento sobre el Sistema de Gestión Administrativa.....	33
Tabla 17-3:	Importancia de un Sistema de Gestión Administrativa.....	33
Tabla 18-3:	Identificación de la Empresa.....	36
Tabla 19-3:	Determinación de la matriz FODA	38
Tabla 20-3:	Matriz FODA de la Empresa.....	39
Tabla 21-3:	FODA Estratégico.....	40
Tabla 22-3:	Manual de Funciones- Gerencia General	44
Tabla 23-3:	Manual de Funciones-Secretaría	45
Tabla 24-3:	Manual de Funciones- Recursos Humanos	46
Tabla 25-3:	Manual de Funciones-Contador	47
Tabla 26-3:	Manual de Funciones-Tesorería	48
Tabla 27-3:	Manual de Funciones- Adquisición/Ventas	49
Tabla 28-3:	Manual de Funciones- Bodega.....	51
Tabla 29-3:	Manual de Funciones- Publicidad	52
Tabla 30-3:	Manual de Funciones- Jefe de Servicio Técnico.....	53
Tabla 31-3:	Manual de Funciones- Personal Técnico.....	54
Tabla 32-3:	Proceso general Gerencia General	60
Tabla 33-3:	Proceso General de la Unidad de Apoyo -Secretaría	61

Tabla 34-3: Proceso General del Departamento de Talento Humano	62
Tabla 35-3: Proceso General del Departamento Financiero	63
Tabla 36-3: Proceso de la Declaración del IVA	64
Tabla 37-3: Proceso de recepción de las facturas físicas de compras.....	66
Tabla 38-3: Proceso de recepción de las facturas electrónicas de compras.....	68
Tabla 39-3: Proceso General del Departamento de Comercialización	70
Tabla 40-3: Proceso - Adquisición de Productos.....	71
Tabla 41-3: Proceso de Ventas	73
Tabla 42-3: Proceso del ingreso de los productos a bodega	75
Tabla 43-3: Proceso de la salida de los productos de bodega.....	76
Tabla 44-3: Proceso de Publicidad	77
Tabla 45-3: Proceso General del Departamento de Servicio Técnico	79
Tabla 46-3: Proceso de Instalación.....	80
Tabla 47-3: Estrategia administrativa 1	82
Tabla 48-3: Estrategia administrativa 2	83
Tabla 49-3: Estrategia financiera 1	84
Tabla 50-3: Estrategia financiera 2.....	85
Tabla 51-3: Estrategia de mercado 1	86
Tabla 52-3: Estrategia de mercado 2	87
Tabla 53-3: Estrategia de crecimiento 1	88
Tabla 54-3: Estrategia de crecimiento 2	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Proceso de la Gestión Administrativa	8
Figura 2-1:	Elementos del Proceso	9
Figura 3-1:	Nivel jerárquico de la estructura organizacional.....	13
Figura 4-1:	Calidad en el sistema administrativo	15
Figura 1-3:	Ubicación geográfica-Macro entorno	37
Figura 2-3:	Ubicación micro entorno-matriz	37
Figura 3-3:	Ubicación micro entorno-sucursal	37
Figura 6-3:	Flujograma- Declaración del IVA.....	65
Figura 7-3:	Flujograma- Recepción facturas físicas de compras	67
Figura 8-3:	Flujograma- Recepción facturas electrónicas de compras	69
Figura 9-3:	Flujograma-Adquisición de Productos.....	72
Figura 10-3:	Flujograma-Ventas.....	74
Figura 11-3:	Flujograma-Ingreso de productos a bodega	75
Figura 12-3:	Flujograma-Salida de productos a bodega	76
Figura 13-3:	Flujograma-Publicidad.....	78
Figura 14-3:	Flujograma-Instalación	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Conocimiento de la misión.....	21
Gráfico 2-3:	Conocimiento de la visión.....	22
Gráfico 3-3:	Valores organizacionales.....	23
Gráfico 4-3:	Estrategias administrativas	24
Gráfico 5-3:	Conocimiento de la estructura organizacional	25
Gráfico 6-3:	Conocimiento sobre el manual de funciones.....	26
Gráfico 7-3:	Procesos-áreas de trabajo	27
Gráfico 8-3:	Control sobre los procesos administrativos	28
Gráfico 9-3:	Toma de decisiones	29
Gráfico 10-3:	Conocimiento sobre el Sistema de Gestión Administrativa	30
Gráfico 11-3:	Estructura Organizacional Actual.....	43
Gráfico 12-3:	Estructura organizacional – Propuesta	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta

Anexo B: Entrevista

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” mediante la implementación de políticas, procesos y procedimientos para mejorar los niveles de productividad y rentabilidad. Para la investigación se utilizó el método deductivo e inductivo, las técnicas e instrumentos como: observación, entrevistas, encuestas que ayudaron a determinar la situación actual de la empresa. Con la tabulación de los datos obtenidos se realizó el análisis y la interpretación de cada una de las preguntas, cuyos resultados mediante un análisis general se determinó que el 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa no cuenta con una estructura organizacional funcional y un manual de procesos y procedimientos, pilares fundamentales para su desarrollo y crecimiento. La propuesta se basa en la elaboración de la filosofía empresarial, el organigrama estructural, el manual de funciones, el manual de procesos y la implementación de estrategias administrativas, financieras, de mercado y de crecimiento para la empresa. Se concluye que el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa permite que el personal de la empresa desempeñe sus actividades de manera responsable, debido a que los manuales de funciones y de procesos cuentan con ciertos parámetros, requisitos e indicaciones que deben cumplir, además permite que la empresa cuente con un personal idóneo y necesario que contribuya al cumplimiento de los objetivos planteados. Por tanto, se recomienda aplicar el Sistema de Gestión Administrativa que permitirá al personal tener conocimiento de la estructura e identidad de la empresa, el rol que debe desempeñar, las políticas que debe cumplir y los procesos y procedimientos que debe llevar a cabo en su lugar de trabajo.

Palabras claves: <SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA> <MANUAL DE FUNCIONES> <MANUAL DE PROCESOS> <ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS> <PELILEO (CANTÓN)>



ABSTRACT

The purpose of this research is to design an Administrative Management System for the company "Zero Leak Hydro Facilities" by implementing policies, processes and procedures to improve productivity and profitability levels. The deductive and inductive method was used for the investigation, the techniques and instruments such as: observation, interviews, surveys that helped to determine the current situation of the company. With the data tabulation obtained, the analysis and interpretation of each of the questions was carried out, whose results through a general analysis determined that 100% of the workers stated that the company does not have a functional organizational structure and a manual of processes and procedures, fundamental pillars for its development and growth. The proposal is based on the elaboration of the business philosophy, the structural organization chart, the functions manual, the process manual and the implementation of administrative, financial, market and growth strategies for the company. It is concluded that the Design of an Administrative Management System allows the company's personnel to carry out their activities in a responsible manner, because the functions manual and the process manual have certain parameters, requirements and indicators that must be met. In addition, It allows the Company to keep a suitable and necessary staff to contribute to the fulfillment of the objectives set. Therefore, it is recommended to apply the Administrative Management System that will allow staff to have knowledge of the structure and identity of the company, the role that must be played, the policies that have to be satisfied along with the processes and procedures that should be executed in its workplace.

Key words: <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT SYSTEM> <FUNCTION MANUAL>
<PROCESS MANUAL> <ADMINISTRATIVE STRATEGIES> <BUSINESS
ADMINISTRATION> <PELILEO (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión Administrativa para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” mediante la implementación de políticas, procesos y procedimientos para mejorar los niveles de productividad y rentabilidad.

La empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” hace 10 años asumió el compromiso de proveer soluciones hidráulicas en el manejo de agua con los productos, equipo y el servicio técnico adecuado de buena calidad, bajo una amplia experiencia y trayectoria, con el fin de satisfacer y cumplir las exigencias de sus clientes. La empresa se dedica a la comercialización de toda clase de productos para instalación de agua como: tuberías, bombas de agua, válvulas, purificadores de agua industriales y domésticos, paneles solares y accesorios hidráulicos de acero inoxidable, termo fusión, hierro galvanizado, plastigama, lasco; con los cuales, al mismo tiempo brinda el servicio de una instalación garantizada. Se encuentra ubicada en el Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, cuenta con una sucursal en el Cantón Baños y próximamente abrirán una nueva sucursal en el Cantón Puyo, debido a que las personas que se encuentran en la zona requieren de sus productos y servicios; cuenta con seis trabajadores incluyendo a la gerente propietaria que tiene como cargo la administración de la empresa, los seis trabajadores restantes laboran de manera eventual de acuerdo a las obras de instalación.

El problema que enfrenta la empresa es la falta de una organización administrativa, debido a que no trabaja con una planificación adecuada de los procesos, procedimientos y funciones administrativas, políticas y una estructura organizacional funcional técnica, lo que permite que el personal desconozca de sus funciones y el área a la que corresponde; además la empresa debido a su crecimiento en el mercado puede tener posibles conflictos con instituciones como: el Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por lo que se propuso el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa que ayudará a la empresa a tener una buena organización, planificación, ejecución y control de los procesos que se llevan a cabo. En la elaboración de la propuesta se realizó un diagnóstico general de la empresa para conocer su situación actual y priorizar aquellos factores que permite que la empresa no progrese y tenga problemas, mediante el establecimiento de la filosofía empresarial, estructura organizacional general, estrategias administrativas, financieras y de mercado. Mediante el análisis del problema se determinó los siguientes objetivos: Sustentar la investigación teórica y metodología a través de libros, artículos científicos, entre otros; para conocer adecuadamente los términos a estudiar en el tema propuesto; efectuar un diagnóstico empresarial mediante la determinación de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas para conocer la situación actual de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”; proponer la

normativa básica a través de la identificación de áreas de gestión para establecer una estructura organizacional funcional adecuada al caso; establecer políticas, procesos y procedimientos, mediante un análisis en las áreas de gestión de la empresa para mejorar la administración de la misma.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó la fundamentación teórica, metodológica y práctica. En la fundamentación teórica y científica se establecieron los términos correspondientes al Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa como: conceptos, ventajas, desventajas, beneficios, características, entre otros, esto permitirá tener un conocimiento amplio del tema y ayudará a entender de mejor manera la investigación en general y el problema central. En la fundamentación metodológica se utilizó tres tipos de investigación: investigación descriptiva la cual permitió conocer la situación actual de la empresa y determinar su problemática; estudio de campo, permitió obtener información directamente de la empresa aplicando los instrumentos de investigación como: las encuestas y entrevistas al personal de la empresa, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo; además se utilizó la investigación bibliográfica para sustentar toda la información teórica del trabajo de investigación, con toda la información recolectada, analizada e interpretada se estableció y ejecuto el contenido de la propuesta donde se realizó el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa que va a permitir que el o la gerente de la empresa tome decisiones de manera correcta, debido a que la misma contará con una estructura organizacional funcional donde podrá controlar y verificar el cumplimiento de las funciones, políticas, procesos y procedimiento que se establecerán para cada área administrativa.

El trabajo de investigación está conformado por tres capítulos, los cuales se detallan a continuación: Capítulo I: se da a conocer los antecedentes de investigación, los cuales permiten tener conocimiento de cómo se trató el tema por otros autores y, el marco teórico donde se establece términos e información sobre el Sistema de Gestión Administrativa recolectada de libros, artículos u otros documentos para conocer y desarrollar de mejor manera el trabajo de investigación. Capítulo II: en el presente capítulo se da a conocer la metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación como: el enfoque, el nivel y el diseño de investigación, el tipo de estudio, la población, los métodos, técnicas e instrumentos. Mediante la tabulación de los datos obtenidos se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados. Capítulo III: en este capítulo se da a conocer los resultados de las encuestas aplicadas mediante la tabulación de datos y se establece una discusión de resultados, para finalizar se presenta la propuesta que dará solución al problema del trabajo de investigación, el cual es Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” y mediante esto se da a conocer las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de investigación

Para poder tener un amplio conocimiento sobre el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa, se tomó en cuenta varios enfoques de distintos autores que realizaron una investigación similar

Según Espinoza (2018) en su trabajo de titulación, “ Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa para la Cooperativa de Taxis La Politécnica del Cánton Riobamba, Provincia de Chimborazo para el periodo 2017”, plantea los siguientes objetivos:

- Realizar el diagnóstico sobre la situación actual de la Cooperativa de Taxis.
- Elaborar formatos y plantillas para la mejora continua de los procesos administrativos para la Cooperativa de Taxis.

Lo cual le permitió concluir que: mediante la aplicación del diagnóstico, se detectó un manejo inadecuado a nivel administrativo en la Cooperativa de Taxis, esto debido a la ausencia de una herramienta administrativa que permita tener un apropiado control y manejo de su gestión. El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa ayudará a que la gestión administrativa de la Cooperativa de Taxis, sea apropiada mediante la implementación y control de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo.(p.4)

Según Pilataxi (2016) en su trabajo de titulación, “Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa en la Corporación de Desarrollo Integral Recicladores de Chimborazo, Periodo 2015”, plantea los siguientes objetivos:

- Analizar la situación actual de la gestión, mediante un diagnóstico definiendo las debilidades y amenazas de la corporación.
- Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa determinando la importancia para un manejo administrativo eficiente para la corporación.
- Determinar la incidencia de los servicios que presta la corporación, realizando una distribución adecuada de empleados mediante un manual de funciones.

Mediante la elaboración del trabajo de investigación concluye que: el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa fue imprescindible para el desarrollo de la corporación, debido a que no tenía planificada todas las funciones que le permita obtener una mejora continua y alcanzar niveles de competitividad, por lo que considera que el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa ayudará a que la corporación tenga una orientación adecuada sobre el manejo de procesos y funciones administrativas mejorando el desarrollo de la misma. (p.89)

Según Quinzo (2016) en su trabajo de titulación tematizado “ Diseño de un Sistema de Gestion Administrativo-Financiero y de Control de Inventarios para Farmacia REX de la provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba” determina los siguientes objetivos:

- Estructurar el marco metodológico basado en el cuadro de mando integral para mejorar el sistema de gestión.
- Presentar el modelo de Gestión Administrativo-Financiero y Control de Inventarios; para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera.

La autora en su trabajo de titulación concluye que: la aplicación de los procesos planteados permitirá al propietario administrar de manera eficaz y eficiente la empresa, mediante la aplicación del cuadro de mando integral con la finalidad de mejorar procesos, disminuyendo tiempos y movimientos.

La propuesta planteada hace referencia a establecer todos los elementos de los procesos administrativos y financieros, mediante una estructura organizacional apropiada de la farmacia. (p.7)

1.2 Marco teórico

1.2.1 *Concepto de Administración*

Al respecto, Koontz y Weihrich (1993) argumentan que: “La administración es una ciencia y un arte, y afirman que la práctica de la administración es un arte en función de que su ejercicio requiere un conjunto de cualidades personales determinantes del éxito” (Citado en Marco & Loguzzo, 2016, p.140).

Así también (Flores , 2014) manifiesta que “La administración, como ciencia, se encarga del logro eficaz de los objetivos de la organización a través del uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos” (p.3).

Los empresarios y directivos deben tener la capacidad de adoptar un enfoque administrativo, es decir, pensamiento estratégico para orientar a todo el personal de la empresa a determinar ventajas competitivas que favorezcan al desarrollo de la empresa. (Luna, 2014, p.13).

1.2.2 *Importancia de la Administración*

La administración de una empresa depende de un buen administrador, el cual debe contar con una serie de características que le permitan llevar a la empresa al éxito, tales como:

- Sus percepciones, actitudes, personalidad, liderazgo, sabiduría, filosofía sobre la vida, el trabajo y tolerancia a la frustración
- Habilidades importantes que un buen administrador debe adquirir: Conceptuales, que necesita el alto directivo en cuanto a generación de nuevas ideas y conceptos; humanas, propias de los mandos medios (gerentes) para relacionarse tanto con el personal operativo como con la alta dirección; técnicas, para el manejo de dispositivos técnicos. (Torres, 2014, p.9).

Estas características son las que definen a un buen administrador desde su forma de ser y actuar mediante sus aptitudes y habilidades, hasta su nivel de liderazgo frente a un grupo de personas.

1.2.3 *Objetivos de la Administración*

La administración persigue los siguientes objetivos:

- **Objetivos sociales:** son los fines que buscan alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad.
- **Objetivos económicos:** son los fines que la administración persigue lograr para obtener beneficios económicos en la organización que se lleva a cabo.
- **Objetivos organizacionales:** la administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de sus fines básicos es optimizar la coordinación de los recursos de la empresa que se trate. (Luna, 2014, p.33).

La administración así como las diferentes ramas posee objetivos en diferentes ámbitos como en lo social, lo económico y lo organizacional. Una empresa para que tenga éxito debe trabajar con aquellos factores internos y externos, lo cuales le van a permitir demostrar el cumplimiento de sus objetivos y la solidaridad con la sociedad.

1.2.4 Características de la Administración

La administración posee de ciertas características.

- **Universalidad:** la administración es necesaria en organizaciones de todo tipo y tamaño, en todos los niveles organizacionales y en todas las áreas que integran una empresa.
- **Valor instrumental:** su finalidad es eminentemente práctica, pues la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Multidisciplinaria:** utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
- **Especificidad:** aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Flexibilidad:** los principios administrativos son flexibles y se adaptan a la necesidad de cada grupo social donde se apliquen. (Münch, 2015, p.14).

La administración es muy amplia y un instrumento fundamental que interviene e interactúa con muchas ciencias, debido a que su conceptualización se enfoca en la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan.

1.2.5 Funciones de la Administración

Todo tipo de empresa requiere de una adecuada administración que le permita crecer constantemente, esto depende de cómo el gerente o administrador maneje cada área de la misma, y para aquello debe tomar en cuenta las siguientes funciones:

- **Planeación:** Procedimientos específicos de planes donde se fijan objetivos, y se determinan políticas, programas y campañas.
- **Organización:** Relaciones personales con actividades necesarias para desarrollar los planes.
- **Personal:** Determinar la selección de personal, así como su entrenamiento para ejecutar algunas acciones.
- **Dirección:** Disposición y supervisión de subordinados.
- **Control:** Vigilar que los resultados planeados se logren en el tiempo determinado y hacer una corrección cuando sea necesarias. (Torres, 2014, p.5).

Para llevar a cabo correctamente las actividades dentro o fuera de la empresa deben ser planificadas, organizadas u ordenadas, las cuales después de este proceso van a ser ejecutadas y supervisadas, estas funciones permiten que las personas que se encuentren en el nivel ejecutivo, administrativo y operativo de la empresa cumplan con los objetivos de la misma.

1.2.6 Sistema de Gestión

“El sistema de gestión: Conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realice todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (Ogalla, 2005, p.26).

1.2.7 Gestión Administrativa

La ejecución de los procesos implica una importante responsabilidad para el personal, debido a que cada uno de los procesos interactúa entre sí, es por este motivo que se debe trabajar de manera eficaz y eficiente y se debe tener en cuenta una serie de premisas:

- El proceso ha de ser oportuno. Es decir, no han de producirse demoras en otros departamentos como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de la empresa.
- El proceso ha de minimizar los costes. Para ello se buscará la simplificación y la utilidad de la información generada.
- El proceso ha de ser riguroso y seguro, tanto en el contenido de la información como en la confidencialidad de los datos. (Caldas, 2017, p.242).

Según Muñoz, L. (2003) manifiesta que: “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (citado en Quinzo, 2016, p.12)

1.2.8 Objetivos de la Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos.

- Mejorar los procesos con el propósito de optimizar el desempeño
- Optimizar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos
- Generar control en los procesos internos y externos
- Evaluar las actividades de la empresa.
- Extender la oferta de servicios o productos. (Espinoza, 2018, p.9).

Estos son algunos de los muchos objetivos que persigue la gestión administrativa, que por lo general es cumplir lo que se propone, ejecutar las actividades, procesos y procedimientos mediante la aplicación de las funciones administrativas.

1.2.9 *Procesos de la Gestión Administrativa*

El proceso administrativo se considera indispensable en una organización debido a que cada proceso tiene una determinada e importante función en relación al manejo adecuado de las actividades que se llevan a cabo en la misma con el fin de cumplir los objetivos propuestos, los procesos se explican a continuación:

- **Planeación:** proceso de determinar que haremos en el futuro, analizando el entorno y descubriendo las oportunidades que nos ofrece o riesgos a los que nos exponemos y ante esto optar por una estrategia que definirá el logro de la finalidad o misión de la organización. (Huáman & Rios, 2011, p.19)
- **Organización:** “es el acto o proceso de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos”. (Chiavenato, 2014, P.129)
- **Dirección:** es el proceso de conducir a las personas de una organización a través del ejercicio de la autoridad y el liderazgo, empleando como guía los planes que conducen al logro de sus objetivos. La dirección implica tomar decisiones, comunicar y motivar a las personas. (Huáman & Rios, 2011, p.19)
- **Control:** es el proceso de medir o comprobar el desempeño de los trabajadores frente a los objetivos establecidos, donde si dichos objetivos no se han logrado, es labor del gerente corregir la situación, es decir, el control es el proceso de supervisar, comparar y corregir. (Robbins & Coulter, 2014, p.9)



Figura 1-1: Proceso de la Gestión Administrativa
Fuente: (Luna, 2014)

1.2.10 Etapas del Proceso de la Gestión administrativa

Según Chiavenato (2014) manifiesta las siguientes etapas del proceso administrativo:

- **Planeación:** Definir la filosofía empresarial, formular los objetivos, definir los planes para alcanzarlos, programar las actividades
- **Organización:** Dividir el trabajo, designar las actividades, agrupar las actividades en órganos y puestos, asignar los recursos, definir la autoridad y la responsabilidad
- **Dirección:** coordinar esfuerzos, comunicar, motivar, liderar, orientar
- **Control:** Definir estándares de desempeño, monitorear al desempeño, evaluar el desempeño.

Cada proceso administrativo cuenta con diferentes etapas, las cuales al ser ejecutadas permiten que la empresa pueda solucionar y evitar problemas a futuro. (p.125).

1.2.11 Elementos de un proceso

Para poder ejecutar un proceso se debe tomar en cuenta las siguientes preguntas: ¿Qué hacer? ¿Cómo hacer?, es decir, que producto final queremos obtener y como lo vamos hacer. Los elementos que intervienen en un proceso se los puede observar en el siguiente gráfico.

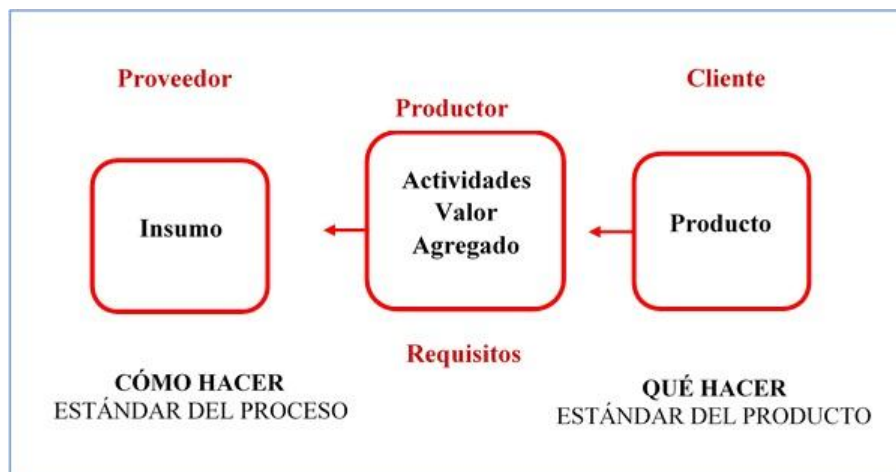


Figura 2-1: Elementos del Proceso

Fuente: (Agudelo , 2012)

1.2.12 Planificación de Procesos

Mediante una planificación de procesos se determina el tiempo de duración para ejecutar alguna actividad, la planificación se clasifica de la siguiente manera:

- **A corto plazo:** selecciona que procesos de la cola de procesos preparados pasara a ejecución, se invoca muy frecuentemente por lo que debe ser muy rápido en la decisión.
- **A largo plazo:** selecciona que proceso nuevo debe pasar a la cola de procesos preparados, se invoca con poca frecuencia, por lo que puede tomarse más tiempo en tomar la decisión. (Sánchez & Montes, 2014, p.20).

La duración de un proceso depende de su complejidad o, de la adecuada distribución de personas y de tiempo que se le asigne.

1.2.13 Teoría de Colas

Esta teoría se ocupa de cuellos de botella y de tiempos de espera, es decir, de las demoras que se registran en algún punto del servicio. La mayor parte de la teoría se refiere a problemas de cuellos de botella y espera, como enlaces telefónicos, cadenas de suministro, atención al cliente. (Chiavenato, 2014, p.331).

1.2.14 Diagrama o flujograma de procesos

“Son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades.” (Agudelo, 2012, p.38).

1.2.15 Tipo de Flujogramas

Existen dos maneras de realizar flujogramas. Según Palacios (2012) considera las siguientes:

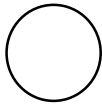

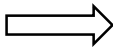
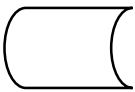
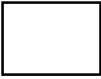
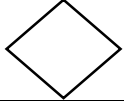
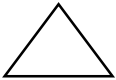
- Flujograma vertical: refleja las secuencias de una rutina mediante filas, que representan las diversas tareas o actividades necesarias para la ejecución de la rutina y columnas que representen los símbolos.
- Flujograma de bloques: se basa en una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada uno de los cuales tienen significado propio.(p.158)

Los flujogramas de procesos son considerados como una herramienta indispensable para una empresa debido a que muestra de manera gráfica los procesos que llevan acabo en cada área de gestión y se pueden elaborar de manera vertical y debloques, facilitando a personas interesadas y particulares comprenden de mejor manera las actividades que cumple la empresa.

1.2.16 Simbología

Los diagramas de flujos se los realiza mediante símbolos, cada símbolo cuenta con una función diferente lo que permite que el proceso se lo realice correctamente.

Tabla 1-1: Simbología

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio	Hay operaciones cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido, es decir, cuando se modifican las características de ese algo.
	Revisión	Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características
	Transporte o traslado	Acto de mover de un lugar a otro
	Espera o demora	Etapas en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	Actividad o proceso	Indica una acción o proceso.
	Decisión	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.

Fuente: (Münch G. L., 2015)

1.2.17 Estructura Organizacional

Para Franklin (2009) conceptualiza a la estructura organizacional de la siguiente manera:

Es la representación gráfica de la estructura organizacional de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integra, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (p.124)

1.2.18 Clasificación de los Organigramas

Tradicionales

Según Robbins & Coulter (2014) clasifica a los organigramas tradicionales de la siguiente manera:

- Estructura simple: Diseño organizacional con poca departamentalización, amplios tramos de control, autoridad centralizada y poca formalización.
- Estructura funcional: Diseño organizacional que agrupa especialidades ocupacionales similares o relacionadas.
- Estructura divisional: Estructura organizacional conformada por unidades o divisiones independientes o semiautónomas. (p.345).

Es imprescindible que una empresa cuente con una estructura organizacional, ya sea pequeña media o grande

Por su forma de presentación

La clasificación de los organigramas por su presentación es la más conocida, debido a que da a entender de mejor manera la jerarquización de poder dentro de la empresa.

- Estructura Vertical: los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo.
- Estructura Horizontal: los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.
- Estructura Circular: los niveles jerárquicos se representan desde el centro hacia la periferia.
- Estructura Mixta: esta modalidad se utiliza por razones de espacio y combina el formato horizontal y vertical. (Münch, 2015, p.44).

De acuerdo a esta clasificación también se puede conocer como es la línea de comunicación en la empresa, la estructura más frecuentemente utilizada es la estructura organizacional vertical ya que el nivel de jerarquización es de arriba hacia abajo desde el nivel ejecutivo hasta el nivel operativo.

1.2.19 Jerarquización de la Estructura Organizacional

El diseño de una estructura organizacional se debe basar en la jerarquización de poder.



Figura 3-1: Nivel jerárquico de la estructura organizacional

Fuente: (Gilli, 2017)

1.2.20 Estructura Organizacional Funcional

La empresa debe contar con una estructura organizacional para conocer sus niveles jerárquicos y sus áreas funcionales.

La división del trabajo se ocupa del grado de especialización de los puestos. Los administradores dividen las tareas totales de la organización en puestos específicos que tienen actividades concretas, las cuales definen lo que hará la persona que desempeña en el trabajo. (Gibson , Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2013, p.390)

1.2.21 Manual de Funciones

Mediante la estructura organizacional funcional se puede desarrollar un manual de funciones para cada área. Para Van den Berghe (2016) el manual de funciones:

Es un instrumento de orientación para cada una de las personas contratadas por la compañía. Debe ser elaborado por el departameneto de talento huamno según los requerimeintos de cada cargo, en el manual de funciones expresa el contenido de un cargo en término de sus deberes y responsabilidades, métodos para realizar un trabajo, técnicas y procedimientos. (p.193)

1.2.22 Declaración de la misión

Para estructurar de manera adecuada la misión de una empresa es necesario responder las preguntas que se detallan a continuación:

- ¿Qué?- Razón de ser del negocio
- ¿Cómo?- Estrategia que marca la diferencia
- ¿Con quién?- Personal del negocio
- ¿Para qué? – Personas a quienes van satisfacer
- ¿Por qué? – Objetivo de la presencia del negocio
- ¿Dónde?- Ubicación del negocios. (Rampersad, 2004, P.17)

Las preguntas mencionadas anteriormente se las considera como un punto clave para realizar la declaración de la misión, preguntas las cuales deben ser contestadas mediante la información de la empresa y su giro de negocio.

1.2.23 Declaración de la visión

Para definir la visión de una empresa se debe tomar en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Cuánto?- Tiempo que durará la visión que se plantea estructurar.
- ¿Qué?- A qué se dedica el negocio.
- ¿Cómo?- Estrategia primordial que le servirá al negocio a crecer.
- ¿Con quién?- Lo que le hace competente al negocio.
- ¿Para qué?-Cuál es la filosofía dl negocio para presencia en el mercado.
- ¿Por qué?-Cuál es la razón de su permanecía.
- ¿Dónde? - Ubicación del negocio. (Rampersad, 2004, P.17)

Establecer una visión adecuada, permitirá a que todo el personal de la empresa tengan una orientación para cumplir con los objetivos propuestos y mejorar el desarrollo de la misma.

1.2.24 Estrategia de una empresa

La estrategia de una empresa es su plan de acción debido a que le ayudará a desempeñarse de mejor manera frente a sus competidores y obtener una mayor rentabilidad. Representa un compromiso de la dirección respecto a una serie de decisiones sobre como competir. (Thompson, Gamble, Pereraf, & Strickland, 2015, p.3).

1.2.25 *Importancia de formular y ejecutar una estrategia*

“Una estrategia clara y razonada es la receta que necesita la gerencia para hacer negocios, su ruta para alcanzar una ventaja competitiva, su plan para complacer a los clientes y así mejorar su desempeño.” (Thompson et al., 2015, p.11).

1.2.26 *Sistema de calidad*

“Se entiende por sistema de calidad la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos que se requieran para la gestión de calidad”. (Salvio, 2015, p.7)

Es importante comprender que el sistema es propio de la empresa y los requisitos de éste son definidos por las necesidades de la empresa y no en forma arbitraria por norma.

1.2.27 *Calidad en el sistema administrativo*

La calidad debe estar inmerso en el sistema administrativo de una empresa, empezando por la jerarquización de poder, debido a que cada nivel cumple con diferentes funciones las cuales interactúan entre sí mediante una comunicación adecuada.

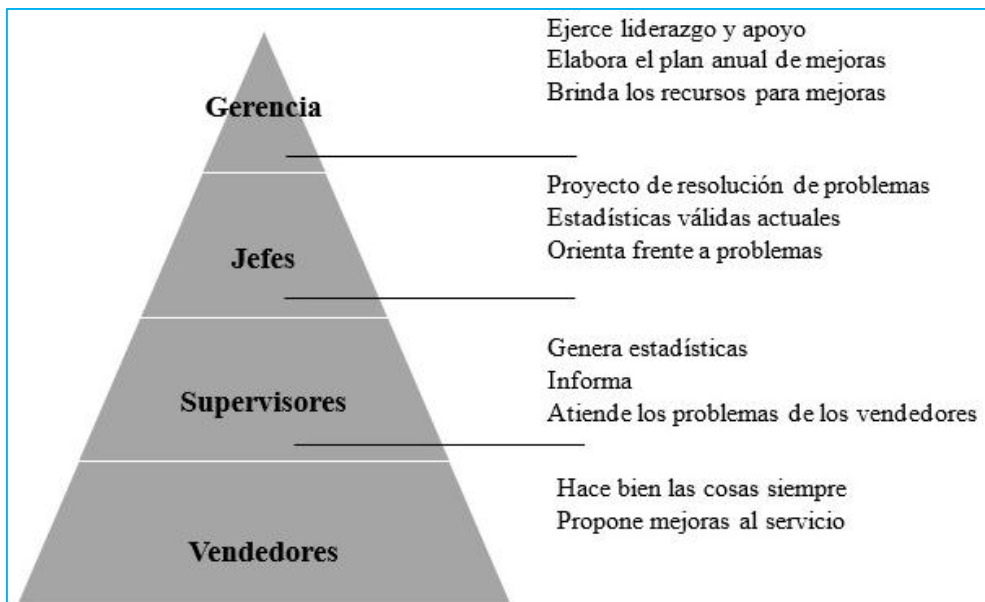


Figura 4-1: Calidad en el sistema administrativo

Fuente: (Salvio, 2015)

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que mediante la determinación de la población se procederá a la recolección de datos, mediante entrevistas y encuestas las mismas que serán analizadas e interpretadas, y de esta manera determinar soluciones al problema de estudio.

- Enfoque Cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.
- Enfoque Cualitativo: Utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández , Fernández , & Baptista, 2014, pp.4-7)

El enfoque cualitativo permitirá analizar la conducta de los trabajadores de la empresa “Hidroinstalaciones Cero fugas”, con respecto al manejo de los procesos y al cumplimiento de las funciones correspondientes, también se realizará entrevistas a la gerente propietaria con el fin de evaluar su capacidad en el manejo de la empresa, su conocimiento y el grado de capacitación al personal.

2.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación hace referencia al alcance que tendrá la presente investigación, para ello se debe tomar en cuenta el problema de estudio e identificar las causas y efectos que hacen que la empresa no tenga una adecuada administración.

Explicativo: “Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández et al., 2014, p.95).

Mediante este estudio se proporcionará criterios adecuados de los eventos y fenómenos que se presenten en el tema de estudio.

Descriptivo: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et., 2014, p.92).

Este tipo de estudio se utilizará para dar a conocer las características, los beneficios y el desarrollo del Sistema de Gestión Administrativa a diseñar en la empresa lo que permitirá al personal tener conocimiento de la misma

2.3 Diseño de investigación

Investigación no experimental: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p.152).

La presente investigación trabajará con un diseño de investigación no experimental debido a que el tema de estudio ya es conocido y aplicado en diferentes ocasiones, además permitirá observar los eventos y fenómenos que se presentan en la empresa para analizarlos.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 Estudio de Campo

“Son investigaciones que se realizan en el medio ambiente donde se desarrolla el problema que se va a investigar” (Münch & Ángeles, 2015, p.170) .

Es decir, se visitará a la empresa para conocer y tratar al objeto de estudio y aplicar las técnicas e instrumentos de investigación.

2.4.2 Bibliográfico

“Consiste en leer y revisar las publicaciones referentes al problema que se va investigar, para lo que se puede acudir a bibliotecas, hemerotecas y, por supuesto internet” (Münch & Ángeles, 2015, p.60).

Para desarrollar la fundamentación teórica, el presente trabajo de investigación se basará en libros físicos y digitales, tesis, artículos científicos, entre otros; que estén relacionados directamente con el tema de investigación donde se recolectará información de varios autores, por lo que el trabajo deberá ser sustentado bibliográficamente.

2.5 Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

Población: “Conjunto de todos los posibles elementos que intervienen en un experimento o un estudio” (Benassini, 2014, p.227).

En la presente investigación se considera como objeto de estudio a todo el personal de la empresa, debido a que está conformada por 6 personas; por ser el universo de estudio relativamente pequeño, no se realizará la determinación de la muestra y se trabajará con toda la población.

Para conocer el número de personas, a las cuales se aplicará las técnicas e instrumentos de investigación, se determina la población de la siguiente manera

Tabla 1-2: Población

CARGO	PERSONAL
Gerente propietaria	1
Atención al cliente sucursal (Baños)	1
Personal encargado para las instalaciones	4
Total Población	6

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Cabe recalcar que la empresa tiene en proyecto abrir una nueva sucursal, por ende, en un futuro la población aumentará.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 *Métodos*

Deductivo: “El método deductivo consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una proposición general” (Münch & Ángeles , 2015, p. 16).

Este método de investigación parte de lo general a lo particular, es decir, tener conocimiento de que implica realizar un Diseño del Sistema de Gestión Administrativa para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”, partiendo desde el análisis del problema hasta la solución del mismo, mediante estrategias de mejora en los procesos que se llevan a cabo en cada área de gestión.

Inductivo: “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (Münch & Ángeles, 2015, p.15).

Este método de investigación parte de lo particular a lo general, es decir, se detectará y analizará las áreas de gestión de la empresa para establecer o mejorar los procesos que se llevan a cabo, con el fin de cumplir con el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa.

2.6.2 Técnicas

Observación: “Observar es un proceso mental más complejo, dirigido a un fin determinado, y se requiere de un esquema de trabajo para captar las manifestaciones y los aspectos más trascendentales y significativos de un fenómeno” (Cortés, 2012, p.77).

Mediante esta técnica se podrá visualizar la ejecución de los procesos y el comportamiento del personal dentro y fuera de la empresa, lo que permitirá establecer estrategias para mejorar y solucionar las falencias detectadas.

Entrevistas: “La entrevista es el arte de escuchar y captar información” (Münch & Ángeles, 2015, p.79).

Esta técnica permitirá tener una comunicación verbal directa con el personal y la gerente propietaria de la empresa, mediante una guía de entrevista correctamente elaborada para conocer la empresa y su estado actual.

Encuestas: “La encuesta consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar” (Cortés, 2012, p.78).

Con esta técnica se recolectará datos mediante un cuestionario para analizarlos e interpretarlos estadísticamente, esta técnica está conformado por un conjunto de preguntas correctamente estructuradas que van a ser dirigidos al personal de la empresa.

2.6.3 Instrumento

Guía de entrevista: “Puede contener preguntas abiertas o temas a tratar, los cuales derivan de los indicadores que se deseen explorar” (Cortés, 2012, p.78).

Cuestionario: “El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar” (Münch & Ángeles, 2015, p.73).

Las preguntas que se van a formular nos permitirán comprender las causas del problema de estudio, es decir, es un documento a base de preguntas acorde al tema de investigación estructurada para recolectar y determinar información la cual será procesada y analizada.

2.7 Interrogantes de estudio

Idea a defender

¿Cómo el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa mejorará los niveles de productividad y rentabilidad de la Empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua para el año 2019?

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados

Los resultados e interpretaciones de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” se muestra a continuación

1. ¿Conoce usted la misión de la empresa?

Tabla 1-3: Conocimiento de la misión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

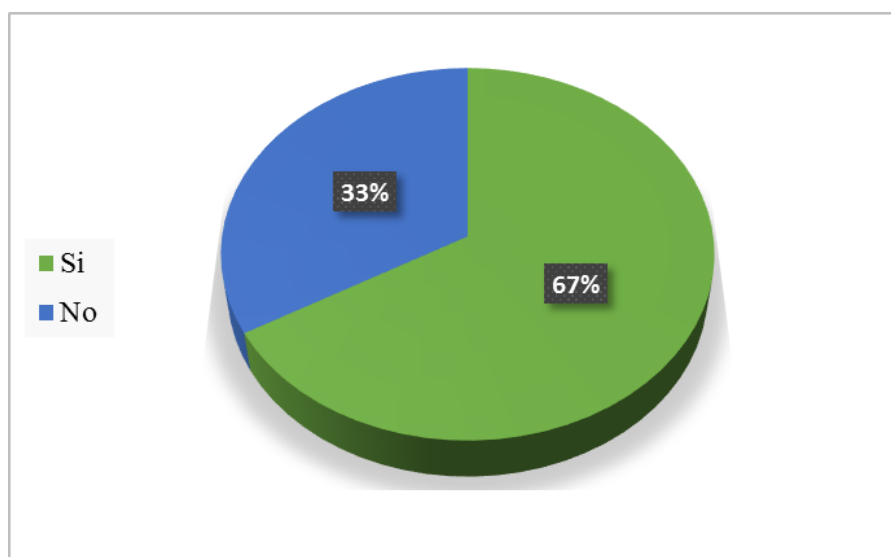


Gráfico 1-3: Conocimiento de la misión.

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 33% de los trabajadores manifiestan que no conocen la misión de la empresa, mientras que el 67% de ellos si la conocen. Se puede determinar que en la empresa no se realiza una adecuada socialización de la misión lo que provoca que algunos trabajadores desconozcan la razón de ser de la empresa.

2. ¿Conoce usted la visión de la empresa?

Tabla 2-3: Conocimiento de la visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

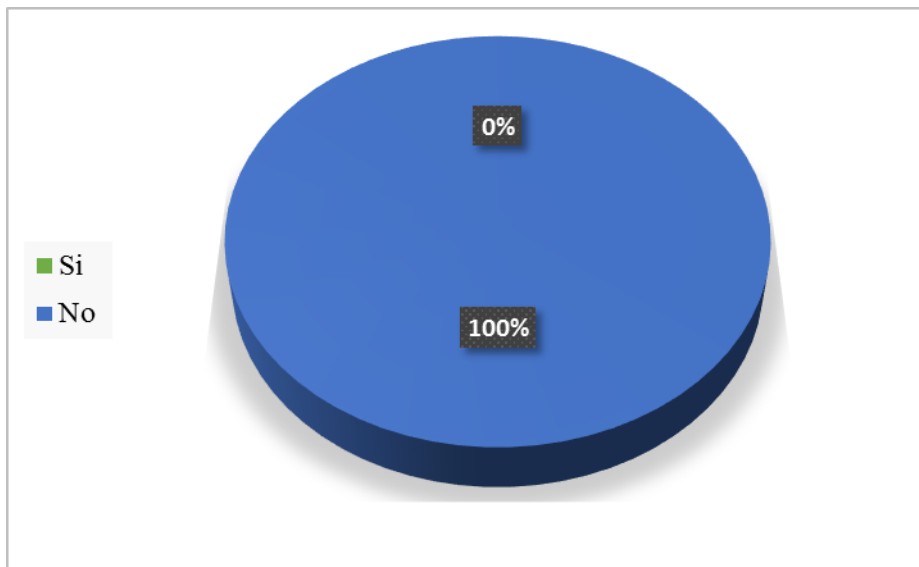


Gráfico 2-3: Conocimiento de la visión

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

Mediante la aplicación de la encuesta se determinó que el 100% de los trabajadores no conocen la visión de la empresa, debido a que no cuenta con una. Para que los trabajadores tengan conocimiento de la proyección a futuro que tiene la empresa, se propone establecer una visión que cumpla los parámetros de su estructura para luego al igual que la misión y los valores organizacionales se socialicen con todo el personal de la empresa.

3. ¿Qué valores organizacionales se aplican en la empresa?

Tabla 3-3: Valores organizacionales

Alternativas	N° de Trabajadores que indican que aplica	N° de Trabajadores que indican que no aplica
Respeto	6	0
Honestidad	6	0
Responsabilidad	6	0
Puntualidad	3	3
Paciencia	6	0
Cortesía	6	0
Amistad	6	0
Generosidad	6	0
Ninguno	0	0

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

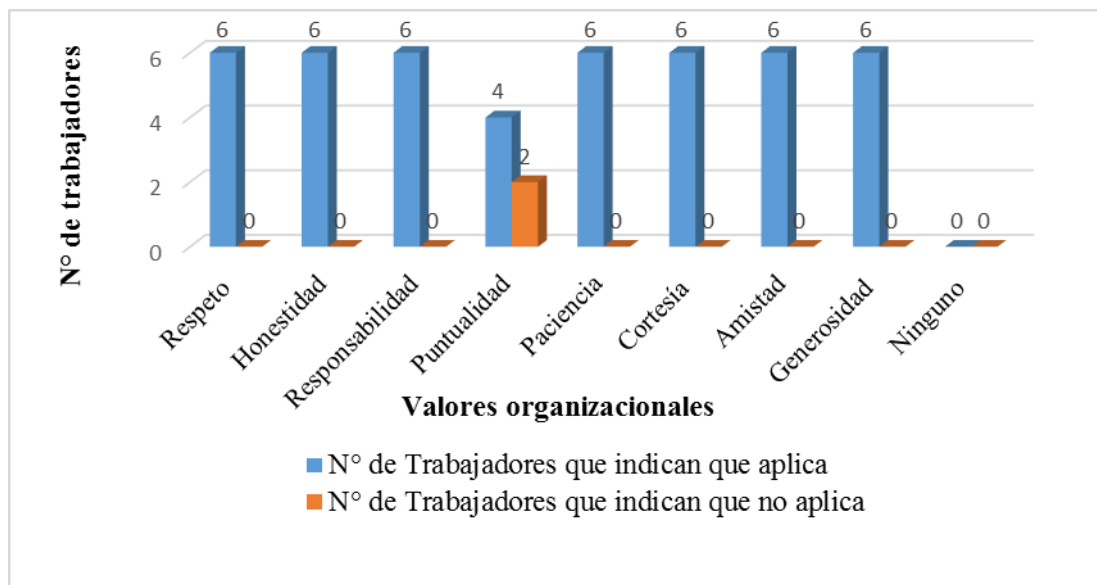


Gráfico 3-3: Valores organizacionales

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

Los trabajadores de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” indican que, si aplican la mayoría de los valores organizacionales encuestados, en su lugar de trabajo. Debido a que el respeto entre compañeros de trabajo y clientes es mutuo, la honestidad de igual manera tanto en los actos que realizan como en la comunicación, la responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, la puntualidad al momento de entregar una obra o llegar al lugar de trabajo, la paciencia al atender a los cliente o al compañero de trabajo, la cortesía siendo amables y teniendo una buena educación, la amistad mediante una buena comunicación entre compañeros, la generosidad brindando apoyo y ayuda al compañero que lo necesita o hasta incluso por parte de la empresa brindando ayuda a personas vulnerables de escasos recursos.

4. ¿Qué estrategias administrativas conoce usted?

Tabla 4-3: Estrategias administrativas

Alternativa	N° de Trabajadores que indican que conocen	N° de Trabajadores que indican que no conocen
Publicidad	6	0
Motivación al Personal	2	4
Capacitación al Personal	4	2
Motivación al Cliente	6	0
Ninguno	0	0

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano Ojeda, Rosa, 2019

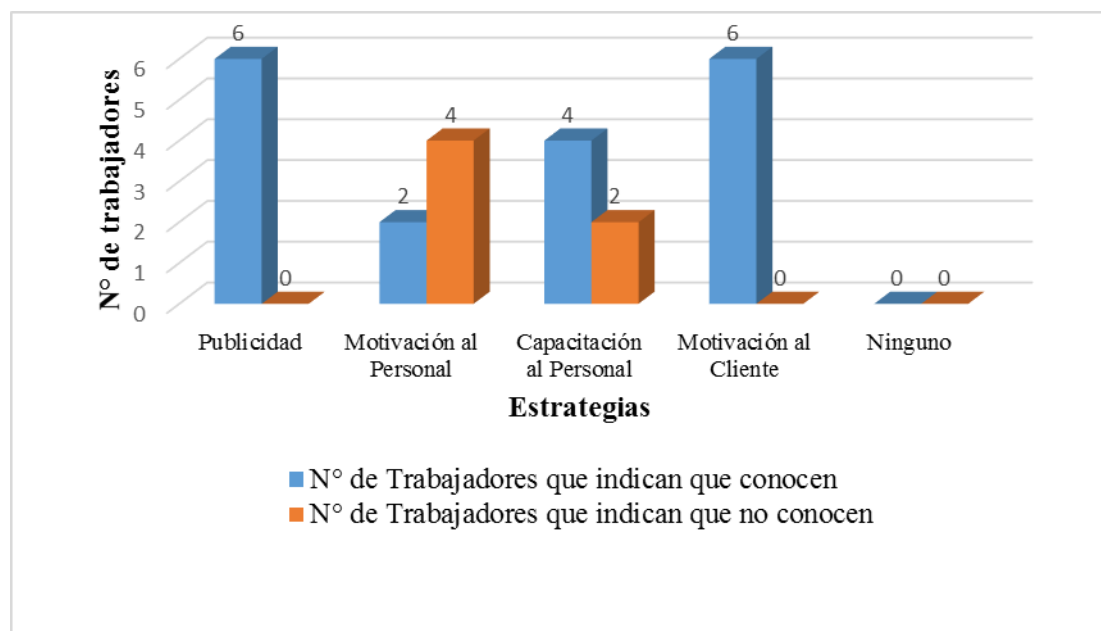


Gráfico 4-3: Estrategias administrativas

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

De las estrategias administrativas todos los trabajadores conocen la estrategia de publicidad y motivación al cliente; 2 trabajadores conocen la estrategia de motivación al personal, mientras que los 4 restantes no; 4 trabajadores conocen la estrategia de capacitación al cliente y los dos restantes no. Los trabajadores tienen conocimiento de estas estrategias administrativas debido a que la publicidad, la empresa la realiza en redes sociales y programas de radios reconocidos en la zona; motivación al personal con un horario adecuado de trabajo o ganancias de pequeñas obras en particular; motivación al cliente al brindar un servicio de calidad y descuentos de productos.

5. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

Tabla 5-3: Conocimiento de la estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

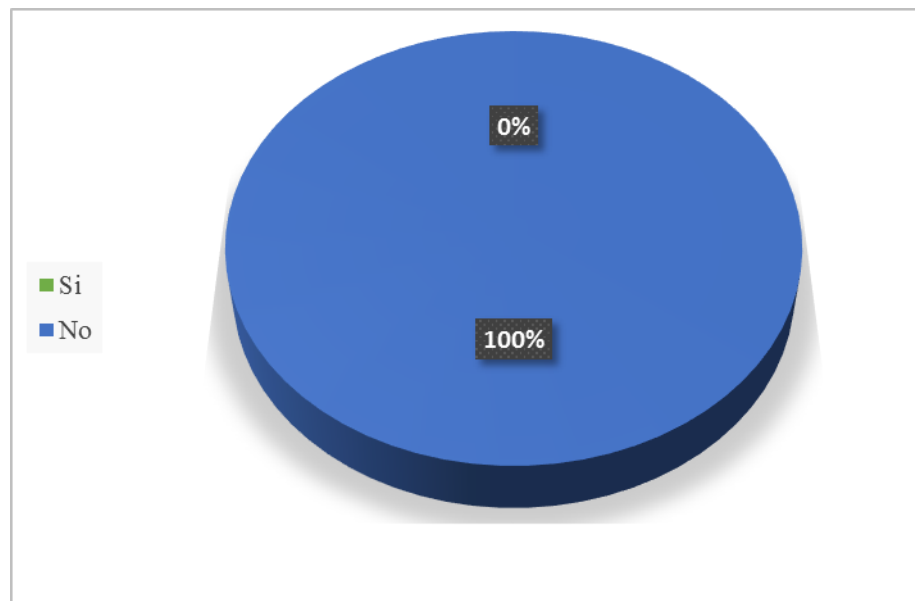


Gráfico 5-3: Conocimiento de la estructura organizacional

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano Ojeda, Rosa, 2019

Análisis:

El 100% de los trabajadores manifiestan que la empresa no cuenta con una estructura organizacional. Es de mucha importancia que la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” cuente con una estructura organizacional debido a su crecimiento y expansión en el mercado, al contar con una estructura organizacional ayudará a que los trabajadores conozcan las áreas funcionales con las que cuenta la empresa y de esta manera se mantengan una buena comunicación.

6. ¿Posee la empresa de un manual de funciones?

Tabla 6-3: Conocimiento del manual de funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano Ojeda, Rosa, 2019

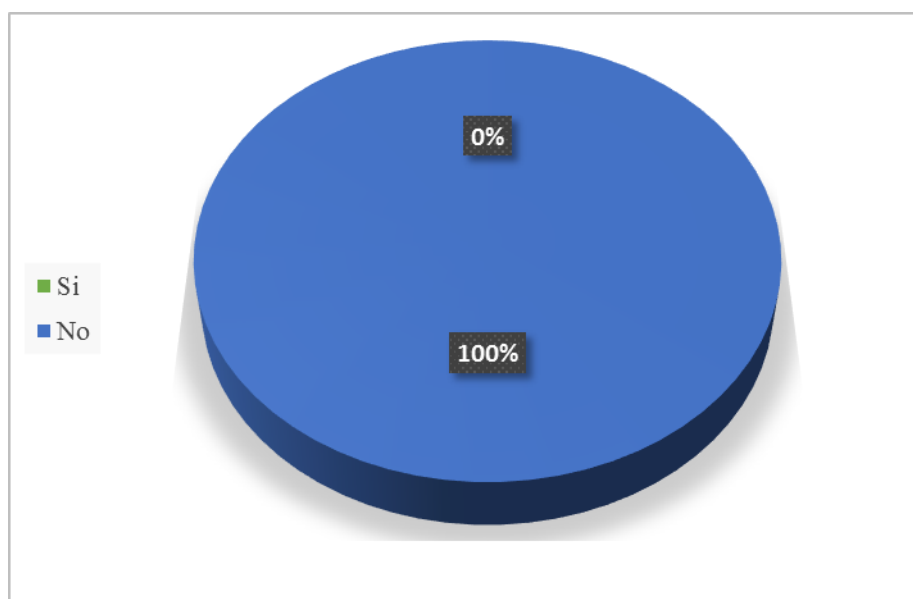


Gráfico 6-3: Conocimiento sobre el manual de funciones

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

Un manual de funciones permite conocer las actividades que deben realizar los trabajadores en su área de trabajo para desempeñar de manera correcta su función. El 100% de los trabajadores encuestados mencionan que la empresa no posee de un manual de funciones, debido a que no cuenta con una estructura organizacional general, en la actualidad el crecimiento de la empresa requiere necesariamente de un manual de funciones para que los trabajadores y personas interesadas en integrarse a la empresa tengan conocimiento de los requisitos y responsabilidades que deben cumplir.

7. ¿Conoce cuáles son los procesos a desarrollarse en las distintas áreas de trabajo?

Tabla 7-3: Procesos -áreas de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano Ojeda, Rosa, 2019

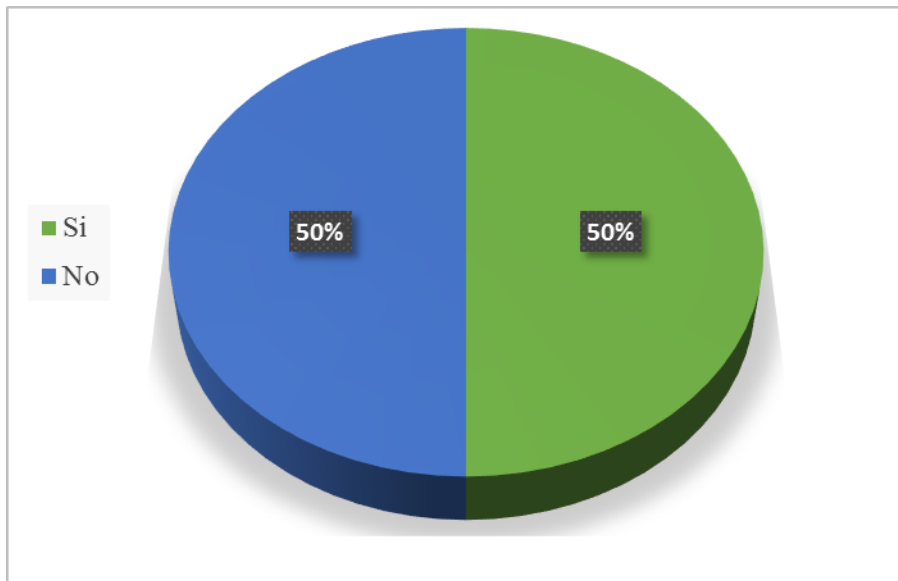


Gráfico 7-3: Procesos-áreas de trabajo

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

Se determinó que el 50% de los trabajadores manifiestan que conocen los procesos a desarrollarse en las distintas áreas de trabajo, a causa de que son trabajadores que han ganado experiencias en su trayectoria en la empresa; mientras que el otro 50% no conoce, puesto que son trabajadores nuevos y no tienen a una toda la información de la empresa. Para que todos los trabajadores desempeñen correctamente las actividades la empresa se propone establecer un manual de procesos.

8. ¿Conoce usted si la empresa hace un control y seguimiento de los procesos administrativos?

Tabla 8-3: Control sobre los procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

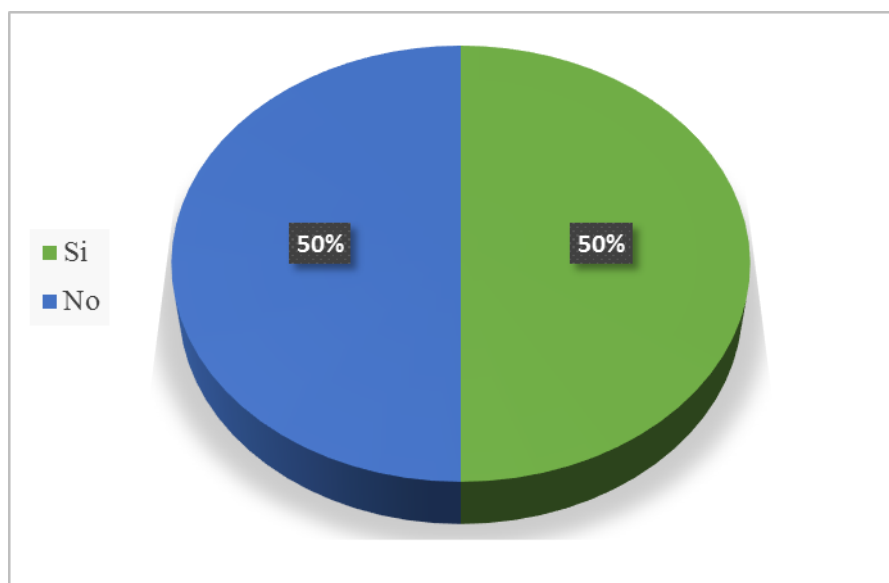


Gráfico 8-3: Control sobre los procesos administrativos

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

El 50% de los trabajadores mencionan que en la empresa se realiza un control y seguimiento de los procesos administrativos debido a que, la gerente propietaria es quien se encarga de informar y supervisar de cómo se debe llevar a cabo las actividades establecidas y mediante esto conocer el comportamiento de los trabajadores. El otro 50% manifiestan que no, puesto que en ocasiones la gerente propietaria no realiza la supervisión que le corresponde en el lugar donde se realiza la ejecución y culminación de una obra.

9. Según su criterio. ¿La toma de decisiones en la empresa se lleva a cabo de manera adecuada?

Tabla 9-3: Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

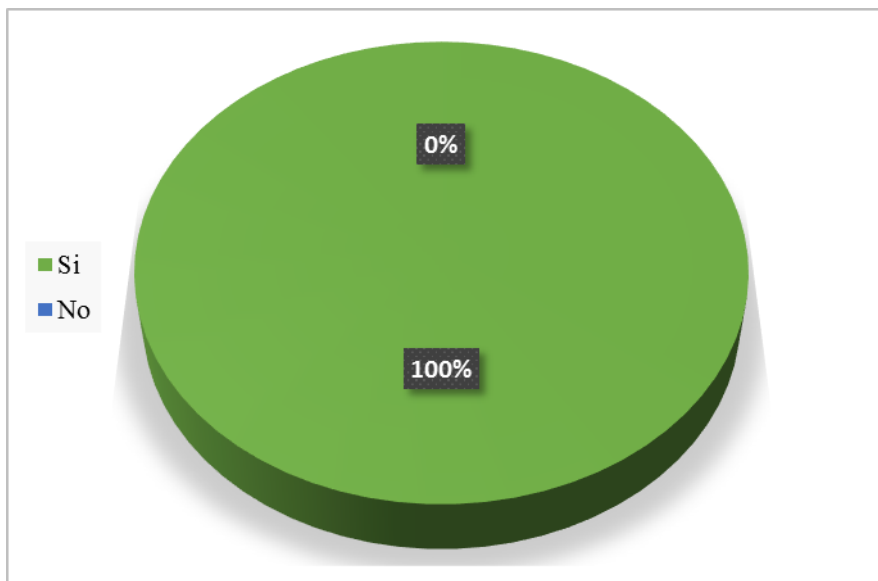


Gráfico 9-3: Toma de decisiones

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

Se determinó que el 100% de los trabajadores según su criterio, la toma de decisiones en la empresa es de manera adecuada. La gerente propietaria es quien se encarga de todas las actividades administrativas de la empresa, es quien supervisa el trabajo del personal, establece estrategias, planifica el uso adecuado del dinero, entre otras; es decir, se preocupa por el bienestar de la empresa y de cumplir con las necesidades de los clientes.

10. ¿Tiene conocimiento sobre que es un Sistema de Gestión Administrativa?

Tabla 10-3: Conocimiento sobre un sistema de gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

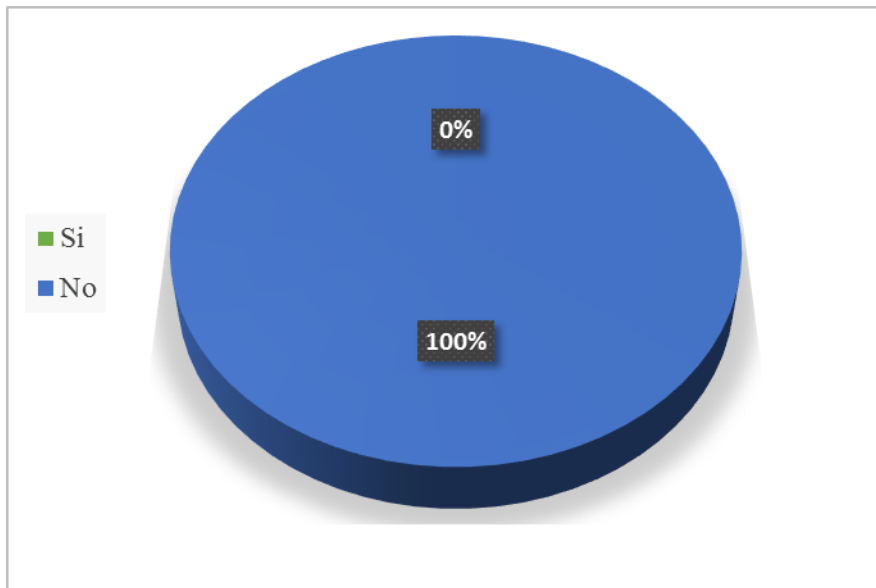


Gráfico 10-3: Conocimiento sobre el Sistema de Gestión Administrativa

Fuente: Encuestas a trabajadores de la empresa
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis:

En la presente interrogante el 100% de los trabajadores consideran que no tienen conocimiento sobre un Sistema de Gestión Administrativa, debido a que no poseen de un conocimiento académico enfocado en la gestión administrativa como tal, como: a que se refiere, características, ventajas y desventajas. Algunos trabajadores se basan por el conocimiento empírico que poseen.

Entrevista a la Gerente Propietaria de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”

Para conocer y analizar el estado actual de la empresa es necesario tener una comunicación directa con la gerente propietaria, mediante la aplicación de una entrevista con preguntas correctamente estructuradas que nos permitirán tener un punto de vista para dar solución al problema.

1. ¿Informa usted a sus trabajadores sobre la misión, visión y valores de la empresa?

Tabla 11-3: Información sobre misión, visión, valores

Alternativa	
Si ()	No (X)
Explicación	
La gerente propietaria manifiesta que no socializa con los trabajadores la misión, visión y valores organizacionales de la empresa, debido a que la misión no se encuentra bien estructurada y la visión, los valores organizacionales no se encuentran definidos, lo que provoca que la empresa no tenga una buena orientación al crecimiento y los trabajadores no conozcan la razón de ser, la proyección a futuro y que comportamiento deben mantener dentro de la empresa	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

2. ¿Informa a sus trabajadores sobre las estrategias administrativas de la empresa?

Tabla 12-3: Estrategias administrativas

Alternativa	
Si (X)	No ()
Explicación	
La gerente propietaria mediante un diálogo con sus trabajadores, da a conocer las estrategias administrativas que ayudan al desarrollo de la empresa. Algunas de las estrategias administrativas que se aplican actualmente en la empresa son: capacitaciones al personal, la publicidad, promociones y descuentos a clientes, la apertura de una nueva sucursal, entre otras.	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

3. ¿Qué áreas administrativas existen en la empresa?

Indique el área que existe

Tabla 13-3: Áreas administrativas de la empresa

Áreas Administrativa	Existe	No existe
Dirección General	X	
Recursos Humanos		X
Marketing		X
Servicios	X	
Financiera		X
Ninguna		
Explicación		
<p>La gerente propietaria manifiesta que la empresa cuenta solo con el área de dirección general y el área de servicios. La gerente propietaria se encarga de las actividades administrativas de la empresa y sus trabajadores del servicio, el proceso contable lo realiza una persona profesional externa. El crecimiento de la empresa requiere que se establezca las diferentes áreas administrativas como el departamento de recursos humanos que se encargara de la contratación y capacitación de los trabajadores, el departamento de marketing de la publicidad y análisis de mercado y el departamento financiero donde por cuenta propia la empresa realizaran sus trámites contables y el manejo y control del efectivo.</p>		

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

4. ¿Existe algún tipo de incentivo para mejorar las actividades de los trabajadores?

Tabla 14-3: Incentivos a trabajadores

Alternativa	
Sí (X)	No ()
Explicación	
<p>Los trabajadores de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”, por su buen comportamiento laboral reciben incentivos por parte de la gerente propietaria como: brindar comisiones, felicitar por la obra culminada, entre otros; esto permite que los trabajadores se mantengan motivados, sean leales, realicen sus actividades de la mejor manera</p>	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

5. ¿Capacita al personal sobre el desempeño de funciones en cada una de las áreas?

Tabla 15-3: Capacitación a trabajadores

Alternativa	
Si (X)	No ()
Explicación	
La gerente propietaria menciona que los trabajadores de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” si reciben capacitaciones periódicamente por lo que considera necesario debido a que mediante estas capacitaciones pueden brindar el servicio adecuado y de buena calidad que requiere el cliente, cabe recalcar que estas capacitaciones son por parte de personas profesionales que contrata la empresa y por parte del trabajador que delegan a que asista a las capacitaciones que brindan las empresas proveedoras, las capacitaciones son enfocadas a la utilización de los productos y al mantenimiento de la instalación.	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

6. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Administrativa?

Tabla 16-3: Conocimiento sobre el Sistema de Gestión Administrativa

Alternativa	
Si ()	No (X)
Explicación	
Mediante un análisis se pudo determinar el problema con el que cuenta la empresa actualmente, lo que lleva, a que no tenga una correcta administración. La gerente propietaria manifestó que no posee de los conocimientos académicos del área que ocupa, lo que provoca que el manejo de la empresa no tenga una buena orientación administrativa y por ende no pueda socializar con sus empleados las actividades adecuadas que deben realizar.	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

7. ¿Qué importancia considera usted que posee el Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa en la empresa?

Tabla 17-3: Importancia de un Sistema de Gestión Administrativa

Alternativas	
Muy importante	X
Importante	
Poco importante	
Nada importante	
Explicación	
Con una resumida explicación sobre qué es y cuáles son los beneficios de contar con un Sistema de Gestión Administrativa, la gerente propietaria manifestó que contar con aquel sistema ayudará a la empresa a tener una buena administración, debido a que se establecerá una filosofía empresarial, estructura organizacional, manual de funciones y manual de procesos mediante la aplicación de los procesos administrativos.	

Fuente: Entrevista Gerente Propietaria

Realizado por: Montaguano, R. 2019

3.2 Discusión de resultados

La elaboración del Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa para la empresa Hidroinstalaciones Cero Fugas, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua mejorará los niveles de productividad y rentabilidad, debido a que se implementará un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos, que permitirá que el personal de la empresa desempeñe correctamente sus actividades; según los datos obtenidos en las encuestas realizadas, el 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa no cuenta con dichos manuales por lo que se determina que realizan su trabajo de manera empírica. En la entrevista que se realizó a la gerente propietaria de la empresa manifestó que no posee conocimiento del tema, mediante una breve explicación donde se dio a conocer que es y cuáles son los beneficios que tendrá la empresa al implementar la propuesta, estuvo de acuerdo en que se realice el diseño del sistema de gestión administrativa de la empresa.

3.3 Propuesta

3.3.1 Título

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA “HIDROINSTALACIONES CERO FUGAS”

3.3.2 Objetivo de la propuesta

Implementar el Diseño del Sistema de Gestión Administrativa para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”, mediante la creación de un manual de funciones y de procesos basados en la estructura organizacional de la empresa.

3.3.3 Contenido de la propuesta

3.3.3.1 Antecedentes históricos de la empresa

La empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” abrió sus puertas al público en el año 2010, en el Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, ubicada en las calles Avenida Confraternidad y Euclides Barrera, lugar donde permanece hasta la actualidad, siendo la matriz de la empresa. Empezó como un pequeño negocio familiar a cargo de una pareja emprendedora con el fin de formar una empresa y mejorar su nivel de vida.

La empresa Hidroinstalaciones Cero Fugas asumió el compromiso de proveer soluciones hidráulicas en el manejo de agua con los productos, equipos, el servicio técnico adecuado y de buena calidad, con el fin de satisfacer y cumplir con las exigencias de los clientes. La empresa se decida a la comercialización de toda clase de productos para instalación de agua como: tuberías, bombas de agua, válvulas, purificadores de agua industriales y domésticos, paneles solares y accesorios hidráulicos con los cuales, al mismo tiempo brindan un servicio de instalación garantizada.


En sus inicios solamente los dueños se encargaban del funcionamiento del negocio, al transcurrir el tiempo y posicionarse en el mercado se vio la necesidad de contratar a personas que ayuden en las actividades del negocio convirtiéndose así en una microempresa conformada por cuatro personas.

Al brindar un servicio de excelente calidad y con ayuda de publicidad, la microempresa fue reconocida fuera de su localidad, exigiendo una demanda alta de sus servicios en el cantón baños, donde se vio la oportunidad de crecer como microempresa a empresa mediante la creación y funcionamiento de la primera sucursal en septiembre del 2015.

En la actualidad la empresa cuenta con seis trabajadores y tiene la oportunidad de expandirse en el mercado debido a que su crecimiento permite que la empresa sea reconocida en otros lugares de la provincia, es por ello, que tiene en proceso el proyecto de abrir una nueva sucursal en el cantón puyo, lugar donde que de igual manera existen personas que requieren de los productos y del servicio que brinda la empresa.

3.3.3.2 Identificación de la empresa

Tabla 18-3: Identificación de la Empresa

Razón Social	“Hidroinstalaciones Cero Fugas”
Dirección Matriz	Provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, Avenida Confraternidad intersección Doctor Euclides Barrera
Dirección Sucursal	Provincia de Tungurahua, Cantón Baños, Avenida Amazonas frente a Ferretería Disensa
Ruc	1804033957002
Logo	
Gerente Propietaria	Mery Patricia Enríquez Galarza
Teléfono	0989620209
E-mail	Soto_vj@yahoo.es
Fecha de Creación	23 de julio del 2013

Fuente: Investigación de Campo
Realizado por: Montaguano, R. 2019

3.3.3.3 Ubicación geográfica de la empresa

Ubicación macro entorno



Figura 1-3: Ubicación geográfica-Macro entorno
Fuente: (Google Earth)

Ubicación micro entorno

Matriz – Cantón Pelileo



Figura 2-3: Ubicación micro entorno-matriz
Fuente: (Google Earth)

Sucursal- Cantón Baños



Figura 3-3: Ubicación micro entorno-sucursal
Fuente: (Google Earth)

3.3.3.4 Matriz FODA de la empresa

Para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa se debe realizar un análisis de los factores: político, económico, socio-cultural, tecnológico, ecológico y legal, en los cuales puede estar involucrado la empresa y tomar en cuenta las preguntas que se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 19-3: Determinación de la matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
¿En qué somos mejores? ¿Cuáles son las ventajas de la empresa? ¿Cuáles son los factores mercedores de esa oportunidad? ¿Cuál es nuestra propuesta de valor? ¿Cómo está nuestro músculo financiero? ¿Qué punto fuerte ve el mercado en nosotros?	¿Cuáles son las tendencias del mercado a favor? ¿Qué cambios tecnológicos pueden presentar una oportunidad? ¿Qué deberíamos hacer que hemos hecho y ellos sí? ¿Qué eventos nos permitirán expandir la marca? ¿Cómo se están comportando las personas frente a este tema?
Debilidades	Amenazas
¿En qué podemos mejorar? ¿Qué deberíamos dejar de hacer? ¿Qué aspectos negativos ha mencionado el mercado y los clientes? ¿Por qué estamos perdiendo las ventas? ¿En que nos falta más experiencia? ¿Qué tiene la competencia que no tengamos nosotros y nos está afectando?	¿Cómo está cambiando el panorama del mercado? ¿Qué está haciendo la competencia? ¿Alguna debilidad puede ser una amenaza para la empresa? ¿Qué obstáculos estamos enfrentando? ¿Cómo nos están afectando las medidas del gobierno?

Fuente: (Betancourt, 2018)

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 20-3: Matriz FODA de la Empresa

EMPRESA “HIDROINSTALACIONES CERO FUGAS”	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Poca competencia de los servicios que presta la empresa.• Fidelidad de los clientes.• Venta de productos de buena calidad.• Prestación de un servicio de calidad• Servicio Posventa (mantenimiento)• Atención a domicilio en venta y servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Nuevos nichos de mercado.• Capacitación al personal de la empresa por parte de empresas proveedoras.• Asesoría profesional para la utilización de nuevos productos.• Permanente construcción de infraestructura en la zona
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Personal sin experiencia en las tareas que lleva acabo• Poco conocimiento académico en administración.• Uso no adecuado del sistema contable• Carencia de la estructura organizacional, manual de funciones y manual de procesos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Competencia desleal.• Situación económica del país.• La marca de la empresa no está patentada.• Sobreprecio de los productos que se adquieren para la comercialización.• Trabajadores eventuales.

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Análisis de la Matriz FODA.

Para conocer y analizar el estado en el que se encuentra la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” en la actualidad se elaboró la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; donde se identificó cada una de ellas. Mediante la elaboración de esta matriz se puede determinar que:

- Lo que le permite ser más fuerte a la empresa y seguir creciendo es brindar un servicio de excelente calidad, obteniendo de esta manera la fidelidad de sus clientes y la recomendación por parte de ellos a otras personas que requieren y buscan el servicio que brinda.
- Por otra parte, se puede determinar que las oportunidades que se le presentan a la empresa le permitirán crecer y desarrollarse interna y externamente, debido a que las capacitaciones y asesorías por parte de personas profesionales, ayudarán a que el personal desempeñe sus actividades de la mejor manera; y de igual manera la empresa aproveche de aquellos nichos de mercado mediante la apertura de sucursales donde brinden un servicio de excelente calidad en la zona.

- Las debilidades son aquellas, que no permiten que la empresa progrese y al transcurso del tiempo les pueden ocasionar problemas laborales, como trabajar con un personal no capacitado y sin experiencia en las actividades que deben desempeñar, para ellos es necesario establecer estrategias que conviertan de estas debilidades en fortalezas.
- Lo que de igual manera no permite que la empresa progrese e impida seguir con sus actividades, son las amenazas que se presentan y, en algunas ocasiones no las pueden controlar como por ejemplo la situación económica en la que se encuentra el país.

3.3.3.5 FODA estratégico de la empresa

Tabla 21-3: FODA Estratégico

FACTORES EXTERNOS FACTORES INTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos nichos de mercado. • Asesoría profesional para la utilización de nuevos productos. • Capacitación al personal de la empresa por parte de empresas proveedoras. • Permanente construcción de infraestructura en la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal. • Situación económica del país. • La marca de la empresa no está patentada. • Sobreprecio de los productos que se adquieren para la comercialización. • Trabajadores eventuales.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS(FO)	ESTRATEGIAS(FA)
<ul style="list-style-type: none"> • Venta de productos de buena calidad. • Prestación de un servicio de calidad • Servicio Posventa (mantenimiento) • Atención a domicilio en venta y servicio. • Poca competencia en los servicios que presta la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión de la empresa • Expansión de nuevos productos. • Mejorar la publicidad de la empresa mediante la creación de una página web • Contratar cuñas publicitarias con mayor frecuencia en la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al personal • Determinar los proveedores adecuados. • Patentar la marca de la empresa.

<ul style="list-style-type: none"> • Fidelidad de los clientes. 		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS(DO)	ESTRATEGIAS(DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Personal sin experiencia en las tareas que lleva acabo • Poco conocimiento académico en administración. • Uso no adecuado del sistema contable • Carencia de la estructura organizacional, manual de funciones y manual de procesos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar la filosofía empresarial de manera que se pueda visualizar la matriz y sus sucursales. • Elaborar y socializar el manual de funciones, el manual de procesos y procedimientos de la empresa. • Invertir en un sistema contable adecuado para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar el presupuesto de cada departamento • Contratar personal comprometido en cumplir las actividades de la empresa

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Montaguano, R. 2019

3.3.3.6 *Direccionamiento estratégico*

Misión

La empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” ofrece toda clase de productos para instalación de agua, productos exclusivos y de buena calidad con los que al mismo tiempo brinda un servicio de instalación garantizada, con un personal responsable capaz de desempeñar sus actividades de la mejor manera para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Visión

Visión 2019-2024

Ser una empresa líder y responsable manteniendo la buena imagen corporativa en el sector ferretero enfocado en la comercialización de toda clase de productos para instalación de agua, ofreciendo un servicio de instalación de excelente calidad con la finalidad de ser reconocidos a nivel local y expandirse en el mercado.

Valores Organizacionales

Los valores organizacionales con los que cuenta la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” permiten que tenga buena imagen corporativa. Los valores se presentan a continuación:

Respeto

Mantener un comportamiento o trato adecuado entre compañeros de trabajo, clientes y proveedores dentro o fuera de la empresa.

Honestidad

Ser justo y sincero tanto en la comunicación como en los actos que realizan en su lugar de trabajo, evitando así los malos entendidos dentro de la empresa.

Responsabilidad

Cumplir correctamente y a tiempo con las obligaciones asignadas por el o la gerente para la satisfacción del cliente.

Puntualidad

Entregar en el tiempo acordado las obras acordadas con los clientes, demostrando la eficiencia y eficacia de cada trabajador, además respetar el horario de entrada y salida de la empresa.

Paciencia

Tener un comportamiento tranquilo y pacífico al momento de tratar o comunicarse con una persona.

Cortesía

Tener una buena educación al momento de atender a un cliente dentro y fuera de la empresa.

Amistad

Mantener una buena comunicación y trato entre compañeros de trabajo de trabajo.

Generosidad

Brindar ayuda o apoyo mutuo entre compañeros de trabajo y por parte de la empresa brindar ayuda a las personas vulnerables que lo necesitan.

3.3.3.7 Estructura organizacional

El tipo de estructura organizacional que se utilizó para elaborar la estructura organizacional actual y la que se propone para la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” es la de tipo lineal-funcional.

Estructura Organizacional Actual

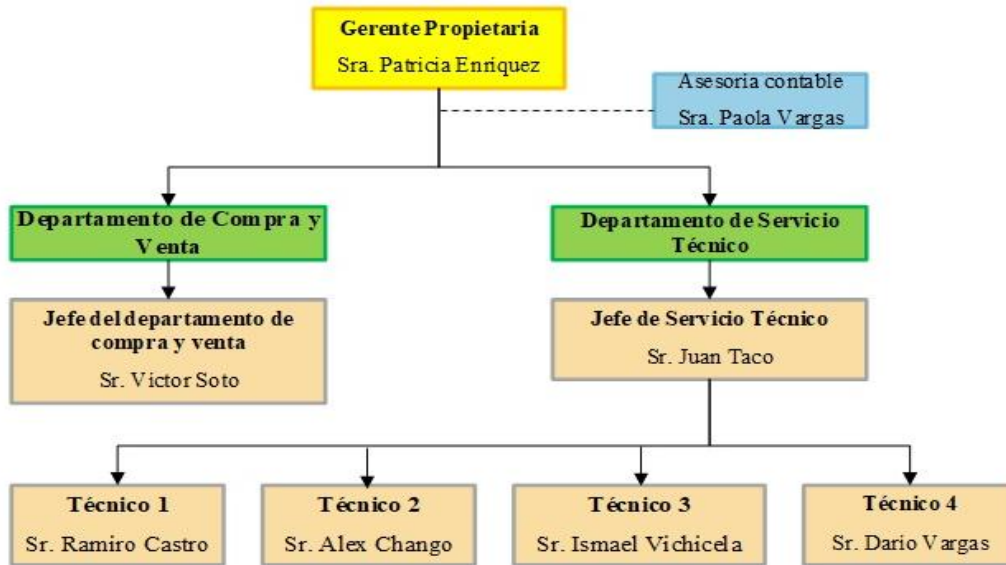


Gráfico 11-3: Estructura Organizacional Actual

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Estructura organizacional – Propuesta

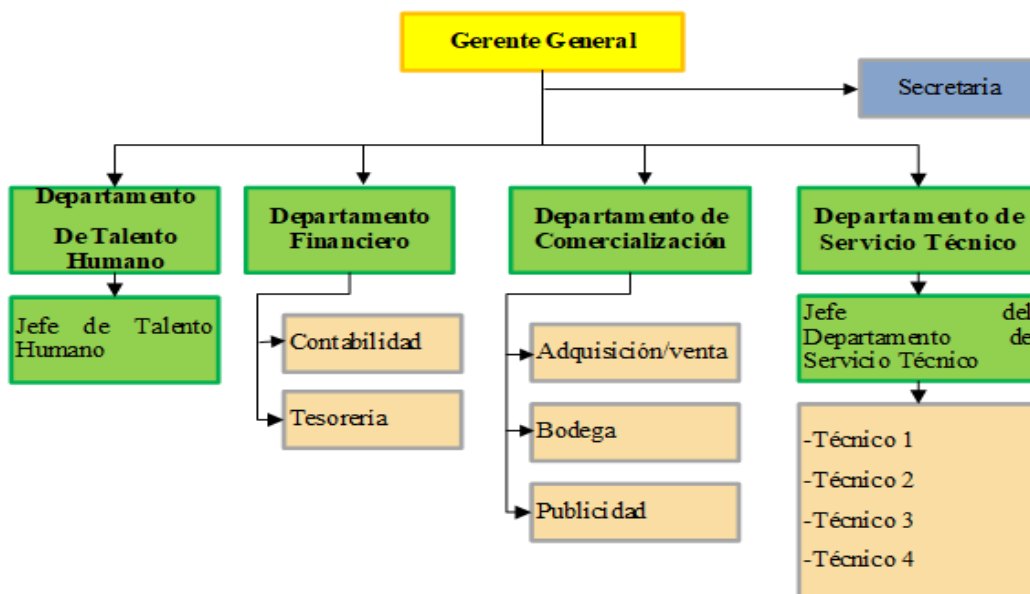



Gráfico 12-3: Estructura organizacional – Propuesta

Realizado por: Montaguano, R. 2019


3.3.3.8 Manual de funciones y descripción de puestos

Tabla 22-3: Manual de Funciones- Gerencia General

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 1
Nombre del cargo: Gerencia General	
Nivel del cargo: Administrativo	
Descripción del cargo:	
<p>Es la persona encargada de llevar acabo todas las actividades de la empresa mediante la planificación, organización, dirección y control con una adecuada toma de decisiones, además debe buscar la solución idónea a los problemas que se presentan interna y externamente para mejorar el desarrollo y crecimiento de la empresa.</p>	
Responsabilidades o funciones	
<p>Representar legalmente a la empresa</p> <p>Asignar y supervisar las actividades que realiza el personal de la empresa.</p> <p>Certificar los cheques para el pago a proveedores.</p> <p>Analizar y certificar la documentación dirigida a su personal o viceversa.</p> <p>Planificar con el jefe del departamento de recursos humanos los programas de capacitación al personal.</p> <p>Analizar la situación de la empresa y establecer estrategias para su mejoramiento</p> <p>Autorizar el despido legal del personal.</p> <p>Planificar la realización de créditos que estén destinados al giro de negocio de la empresa.</p> <p>Analizar y ejecutar inversiones para mejorar los recursos y las utilidades de la empresa.</p> <p>Solicitar al jefe de cada departamento un informe de las actividades que realizan</p> <p>Informar al personal los acontecimientos importantes de la empresa.</p> <p>Socializar con el personal la filosofía empresarial, el manual de funciones, el manual de procesos y las estrategias que se establecieron para mejorar el desarrollo de la empresa.</p> <p>Verificar el cumplimiento del manual de funciones y manual de procesos.</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Ingeniero(a) en: Administración de Empresas o carreras afines
Experiencia laboral :	De uno a dos años en el desempeño de actividades similares.
Habilidades:	Trabajo en equipo, iniciativa, comunicación, liderazgo, compromiso.


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 23-3: Manual de Funciones-Secretaría

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 2	
Nombre del cargo: Secretaría	
Nivel del cargo: Asistencial	
Descripción del cargo:	
Brindar apoyo y cumplir con las actividades que son asignadas por Gerencia General	
Responsabilidades o funciones	
<p>Apoyar en las actividades que le corresponden a gerencia.</p> <p>Recibir y entregar los cheques que se van emitir como forma de pago</p> <p>Recibir y entregar a gerencia la documentación que le corresponde.</p> <p>Certificar la documentación mediante la autorización de gerencia.</p> <p>Recibir los informes semanales de los departamentos administrativos</p> <p>Comunicar al personal, el horario y las fechas de las reuniones que se van a realizar.</p> <p>Elaborar las actas de las reuniones que se realizan.</p> <p>Contar con un registro de todo el personal de la empresa con sus datos personales.</p> <p>Verificar y actualizar la base de datos donde se encuentra registrados todo el personal</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Lic. Secretariado bilingüe Lic. Administración de empresas o carreras afines
Experiencia laborar :	Un año de experiencia en actividades similares
Habilidades:	Buena comunicación Responsabilidad Organización Paciencia Compromiso Fluidez verbal


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 24-3: Manual de Funciones- Recursos Humanos

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 3
Nombre del cargo: Jefe de Talento Humano – Departamento de Talento Humano	
Nivel del cargo: Administrativo	
Descripción del cargo:	
Es la persona que se encarga de realizar el proceso de contratación al personal y de velar por la seguridad y bienestar del personal de la empresa.	
Responsabilidades o funciones	
<p>Contratar al personal de la empresa desde la selección hasta el abandono o despido voluntario.</p> <p>Elaborar los contratos de trabajo según lo establecido en el código de trabajo.</p> <p>Elaborar los documentos que estén relacionados con el personal de la empresa como certificados, permisos, entre otros.</p> <p>Cumplir con el proceso de afiliación al seguro del personal de la empresa</p> <p>Establecer el horario de trabajo que debe cumplir todo el personal de la empresa</p> <p>Mantener actualizado el registro de todo el personal de la empresa.</p> <p>Establecer programas de capacitación al personal de la empresa.</p> <p>Asignar los periodos vacacionales al personal de la empresa.</p> <p>Elaborar, actualizar y socializar el manual de funciones y de procesos.</p> <p>Elaborar un registro de los Equipos de Protección Personal que deben utilizar los trabajadores del Departamento de Servicio Técnico.</p> <p>Supervisar el estado en el que se encuentra el equipo, la maquinaria, las herramientas que utiliza el Departamento de Servicio Técnico</p> <p>Evaluar el desempeño de los trabajadores.</p> <p>Solucionar los conflictos laborales que se presenten entre el personal de la empresa.</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Ing. /Lic. en Administración de empresas o carreras afines
Experiencia laboral :	Un año de experiencia en el desempeño de actividades similares
Habilidades:	Buena Comunicación, responsabilidad, organización, paciencia, compromiso.


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 25-3: Manual de Funciones-Contador

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 4
Nombre del cargo: Contador/a – Departamento Financiero	
Nivel del cargo: Operativo	
Descripción del cargo:	
Es la persona que se encarga de llevar la contabilidad de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” de manera honesta, responsable, oportuna y veraz.	
Responsabilidades o funciones	
<p>Mantener actualizado el sistema contable que utiliza la empresa.</p> <p>Cumplir con las obligaciones tributarias en el tiempo que corresponde.</p> <p>Elaborar los formularios de manera responsable con los datos y montos correctos.</p> <p>Solicitar a tesorería la documentación para realizar las retenciones</p> <p>Asesorar al Gerente para una adecuada toma de decisiones.</p> <p>Pedir autorización a gerencia para emitir cualquier tipo de pago que se realice.</p> <p>Exigir a tesorería un informe semanal del manejo de caja.</p> <p>Realizar los roles de pago de todo el personal.</p> <p>Realizar el presupuesto que tendrá la empresa cada año.</p> <p>Elaborar correctamente los estados financieros</p> <p>Emitir a gerencia un informe de los estados financieros de manera mensual y anual.</p> <p>Analizar y cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES.</p> <p>Elaborar conciliaciones bancarias de manera mensual.</p> <p>Supervisar el manejo de las cuentas bancarias de la empresa.</p> <p>Emitir a gerencia un informe sobre las actividades que realiza.</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría, auxiliar Contable.
Experiencia laboral :	De uno a dos años realizando actividades relacionadas a la contabilidad
Habilidades:	Compromiso , responsabilidad, honestidad, buena comunicación, buena actitud, compromiso, conocimiento técnico


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 26-3: Manual de Funciones-Tesorería

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 5
Nombre del cargo: Tesorero/a- Departamento Financiero	
Nivel del cargo: Operativo	
Descripción del cargo:	
Es la persona que se encarga de cobrar, custodiar y pagar de manera honesta y responsable el dinero por la actividad comercial de la empresa.	
Responsabilidades o funciones	
<p>Recibir y depositar el dinero que ingresa por la venta de productos y el servicio de instalación y cuentas por cobrar.</p> <p>Revisar el comprobante de depósito por la venta que se realizan diariamente en las sucursales.</p> <p>Revisar las facturas físicas y electrónicas de compras.</p> <p>Entregar a contabilidad las facturas de compras y ventas que se realizaron en el mes</p> <p>Elaborar los cheques correctamente con los datos y el valor que corresponde.</p> <p>Enviar los cheques a gerencia para su respectiva autorización</p> <p>Recibir los cheques autorizados y proceder a entregar o enviar a los proveedores.</p> <p>Cancelar en efectivo o cheque, las facturas por la adquisición de mercadería</p> <p>Cancelar en efectivo o cheque, las facturas que estén relacionadas en el giro de negocio como: pago de publicidad, pago de salarios, pago de impuestos, pago por ña adquisición de maquinaria y herramientas, entre otras.</p> <p>Solicitar reportes sobre el manejo de caja a los encargados de cada sucursal.</p> <p>Supervisar el registro de crédito que concede la empresa a sus clientes.</p> <p>Cobrar los cheques en la fecha que corresponde.</p> <p>Elaborar conciliaciones bancarias.</p> <p>Elaborar arqueos de caja en el almacén (Matriz) y de cada sucursal.</p> <p>Emitir un informe semanal a gerencia general sobre el ingreso y egresos de dinero.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Cajero(a), Auxiliar contable, Lic./Ing. Administración de empresas
Experiencia laborar :	De uno a dos año en actividades relacionadas en manejo de efectivo
Habilidades:	Buena comunicación, responsabilidad, trabajo en equipo, colaboración, transparencia, compromiso

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 27-3: Manual de Funciones- Adquisición/Ventas

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	PÁG. 6
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
Nombre del cargo: Adquisición/Ventas- Departamento de Comercialización	
Nivel del cargo: Operativo	
Descripción del cargo:	
<p>Es el responsable del manejo adecuado del proceso de comercialización de la empresa, mediante la adquisición necesario de productos y la venta responsable de los productos que requieren los clientes.</p>	
Responsabilidades o funciones	
<p>Archivar y mantener en orden la documentación que le corresponde.</p> <p>Comunicar a los clientes las especificaciones, beneficios, promociones y descuentos de los productos.</p> <p>Tener conocimiento sobre el manejo del sistema contable con el que cuenta la empresa para el ingreso y egreso de productos.</p> <p>Entregar a tesorería las facturas físicas de compras y ventas que se realizaron en el día.</p> <p>Conservar y custodiar el dinero y los cheques de manera segura</p> <p>No permitir el ingreso de personas desconocidas al lugar donde se mantiene conservado el dinero</p> <p>Revisar periódicamente el inventario de mercadería.</p> <p>Realizar la adquisición de los productos que se encuentran fuera de stock en el almacén y las sucursales de la empresa.</p> <p>Solicitar a los proveedores las cotizaciones de los productos que se desean adquirir</p> <p>Revisar las cotizaciones y seleccionar a los proveedores adecuados.</p> <p>Recibir la mercadería con la factura de compra</p> <p>Recibir la mercadería con la ayuda del personal encargado de bodega.</p> <p>Supervisar la mercadería que se adquirió.</p> <p>Devolver los productos que no se encuentren en buen estado o no cumplan con las condiciones del pedido que se solicitó.</p> <p>Comunicar a tesorería la devolución de la mercadería.</p> <p>Brindar a los clientes asesoramiento en la compra y uso de los productos.</p> <p>Entregar obligatoriamente a los clientes las facturas de ventas con los datos personales o consumidor final.</p>	

Realizar conjuntamente con tesorero el cierre de caja diario.

Registrar los datos de los clientes que requieren el servicio de instalación que brinda la empresa

Entregar al jefe de servicio técnico la copia del registro de los clientes que agendaron el servicio de instalación.


Emitir y entregar un informe mensual a gerencia general sobre las actividades que realiza.

Ejercer otras actividades afines al cargo.

Perfil del cargo	
Profesión:	Agente de Ventas Ingeniería/ Licenciatura en Marketing Ingeniería/ Licenciatura en Comercialización o carreras a fines
Experiencia laborar :	De uno a dos años con experiencia en atención al cliente o agente en ventas.
Habilidades:	Trabajo en equipo, Buena comunicación, Compromiso Colaboración Transparencia


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 28-3: Manual de Funciones- Bodega

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 7	
Nombre del cargo: Bodeguero/a- Departamento de Comercialización	
Nivel del cargo: Operativo	
Descripción del cargo:	
Es la persona responsable de recibir, resguardar, organizar, ubicar, perchar y distribuir de manera adecuada los productos para su comercialización	
Responsabilidades o funciones	
<p>Recibir cuidadosamente la mercadería con el personal encargado de adquisición/ventas.</p> <p>Contabilizar la mercadería y verificar que cumpla con la cantidad que solicito.</p> <p>Verificar que la mercadería se encuentre en buen estado.</p> <p>Organizar y ubicar la mercadería recibida en las perchas del almacén</p> <p>Tener conocimiento de todos los productos existentes en bodega.</p> <p>Llevar un registro de la entrada y salida de mercadería con todos sus detalles.</p> <p>Revisar y registrar la mercadería que se encuentra fuera de stock.</p> <p>Comunicar inmediatamente al personal encargado de adquisición y venta, los productos que se encuentran fuera de stock.</p> <p>Recibir y entregar inmediatamente al personal de adquisición/ventas la orden de compra que solicito el cliente.</p> <p>Entregar dicho pedido en manos del personal de adquisición/ventas.</p> <p>Enviar el pedido de compra al lugar que requiere el cliente</p> <p>Informar al personal Adquisición/ventas él envió del pedido a domicilio</p> <p>Enviar la mercadería que pertenece a las sucursales.</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Bachiller o Personas que requiera ocupar la vacante.
Experiencia laboral :	De uno a dos años en el desempeño de actividades similares.
Habilidades:	Organización, comunicación Transparencia, agilidad


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 29-3: Manual de Funciones- Publicidad

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 8
Nombre del cargo: Publicista- Departamento de Comercialización	
Nivel del cargo: Administrativo	
Descripción del cargo:	
Es la persona responsable de organizar, planificar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo en el área de publicidad, además establecer estrategias que ayuden a mejorar el desarrollo de la empresa.	
Responsabilidades o funciones	
<p>Establecer estrategias de publicidad para ofertar los productos y el servicio que brinda la empresa.</p> <p>Establecer estrategias de publicidad mediante redes sociales, medios de comunicación, afiches, que atraigan la atención de las personas</p> <p>Determinar el presupuesto que se utilizara para la aplicación de las estrategias de publicidad.</p> <p>Enviar las estrategias formuladas a gerencia general para su revisión y aprobación.</p> <p>Socializar las estrategias aprobadas con todos con todo el personal.</p> <p>Determinar y analizar la competencia en la zona donde se encuentra la empresa y sus sucursales.</p> <p>Analizar las estrategias de publicidad que aplica la competencia.</p> <p>Controlar y verificar que la publicidad contratada en medios de comunicación cumpla con lo acordado.</p> <p>Cumplir con las políticas del departamento</p> <p>Emitir al Departamento de Gerencia General un informe mensual de las actividades que realiza.</p> <p>Ejercer otras actividades afines al cargo.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Ingeniero(a) en Marketing Ingeniero(a) en Administración de Empresas Licenciatura en Mercadotecnia o carreras afines
Experiencia laboral :	De uno a dos años en el desempeño de actividades similares
Habilidades:	Compromiso, buena comunicación Trabajo en equipo, capacidad de negociación, responsabilidad


Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 30-3: Manual de Funciones- Jefe de Servicio Técnico

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 9
Nombre del cargo: Jefe Servicio Técnico	
Nivel del cargo: Administrativo	
Descripción del cargo:	
<p>Es la persona responsable de organizar, planificar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo en el departamento de Servicio Técnico y velar por el bienestar del personal técnico del cual está encargado.</p>	
Responsabilidades o funciones	
<p>Solicitar al personal encargado de adquisición/ventas el registro de las obras de instalación agendadas por parte de los clientes que requieren el servicio, analizarlas y determinar su tiempo de ejecución</p> <p>Determinar y registrar las herramientas y los productos que se van a utilizar en la obra de instalación</p> <p>Solicitar mediante pedido al personal de Adquisición/ventas los productos que se requieren para la obra de instalación.</p> <p>Coordinar las actividades y al personal técnico para la ejecución de la obra.</p> <p>Reunir e informar al personal técnico el equipo de trabajo y las funciones que deben realizar en la instalación.</p> <p>Entregar a cada equipo de trabajo las herramientas y los materiales necesarios para la ejecución de la obra.</p> <p>Informar a tesorería la culminación de la obra para que proceda al cobro de la misma.</p> <p>Supervisar la ejecución de todas las obras.</p> <p>Emitir al personal de adquisición/ventas un documento en donde se va a registrar los productos que se utilizaron y no se utilizaron en la obra.</p> <p>Revisar los productos utilizados y devolver los productos no utilizados</p> <p>Verificar el estado en el que se encuentra la maquinaria antes y después de la obra.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Se considera los conocimientos obtenidos en el desempeño de actividades similares.
Experiencia laboral :	De uno a dos años en el manejo de personal técnico.
Habilidades:	Trabajo en equipo, buena comunicación, trabajo bajo presión.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 31-3: Manual de Funciones- Personal Técnico

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	PÁG. 10
Nombre del cargo: Personal Técnico- Departamento de Servicio Técnico	
Nivel del cargo: Operativo	
Descripción del cargo:	
Son responsables de realizar las instalaciones y del mantenimiento requerido por los clientes de manera cuidadosa y responsable mediante el uso adecuado de los productos, herramienta y maquinaria que intervienen.	
Responsabilidades o funciones	
<p>Cumplir con las actividades establecidas por el jefe de servicio técnico.</p> <p>Utilizar correctamente las herramientas y materiales designados.</p> <p>Informar al jefe de servicio técnico el mal funcionamiento de alguna herramienta.</p> <p>Entregar al jefe de servicio técnico el registro de los productos que se utilizaron y no se utilizaron.</p> <p>Guardar las herramientas y productos que se utilizaron en la ejecución de la obra, en un lugar seguro en caso de que la instalación dure varios días.</p> <p>Guardar en el lugar que corresponde las herramientas que se utilizaron en caso de que la obra culmine al fin de la jornada de trabajo.</p> <p>Tener una comunicación con el cliente para conocer si está de acuerdo con el trabajo que se está realizando.</p> <p>Cumplir con el horario de entrada y salida del lugar de trabajo.</p> <p>Informar al jefe de servicio técnico cualquier problema que se presente</p> <p>Asistir a las capacitaciones y reuniones que establezca el departamento de talento humano o gerencia.</p> <p>Desempeñar sus actividades de manera eficiente y eficaz.</p>	
Perfil del cargo	
Profesión:	Bachiller o personal que requieran ocupar la vacante.
Experiencia laboral :	Un año en actividades similares.
Habilidades:	Buena comunicación, trabajo en equipo, compromiso

Realizado por: Montaguano, R. 2019

3.3.3.9 Políticas

Políticas del Departamento de Gerencia General

- Mantener siempre una comunicación mutua con el personal de la empresa.
- Delegar a un representante responsable en caso de no poder asistir algún evento importante.
- Mantener siempre una buena presencia y educación en su lugar de trabajo.
- Convocar al personal a reuniones cuando la ocasión lo amerite.
- Cumplir con el manual de funciones que corresponden a su cargo.
- Conocer y mantener una comunicación con los proveedores de la empresa.
- Analizar y certificar la documentación que le pertenece.
- Supervisar las actividades que realizan cada uno de los departamentos de la empresa.
- Supervisar el proceso de ejecución y culminación de las obras de instalación que realiza el departamento de servicio técnico.

Políticas del Unidad de Apoyo Secretaría

- Mantener una buena presencia en su lugar de trabajo.
- Brindar una atención adecuada con respeto y educación.
- Mantener el orden de la documentación que maneja.
- Cumplir con el horario de trabajo establecido para todo el personal.
- Cumplir con el manual de funciones que le corresponde a su cargo.
- Elaborar y conservar las actas de las reuniones de la empresa.
- Certificar la documentación que él/la gerente autorice.
- Comunicar verbalmente en cada departamento, con una anticipación de tres días de las reuniones planificadas.
- Comunicar verbalmente con anticipación al personal de la empresa sobre las capacitaciones que se van a realizar.
- Comunicar inmediatamente las disposiciones establecidas por el/la gerente al personal de la empresa.
- El personal encargado del área de tesorería debe entregar absolutamente toda la documentación que está dirigida a gerencia.
- Informar a gerencia todas las inquietudes recibidas por el personal, clientes, proveedores o personas en particular.
- Estar siempre pendiente de las actividades que realiza el o la gerente.

Políticas del Departamento de Talento Humano

- Brindar una atención adecuada con respeto y educación.
- El horario de entrada y salida de todo el personal y atención al cliente es de 08:00 am a 12:30 am -14:00 pm a 18: pm
- Todas las personas que quieren ser parte de la empresa deben cumplir con el proceso de contratación del personal.
- El jefe del Departamento de Talento Humano también se debe encargar de supervisar obligatoriamente el funcionamiento de las sucursales de la empresa.
- El jefe del Departamento de Talento Humano debe velar por la seguridad y bienestar de todos los trabajadores de la empresa.

Políticas del Departamento Financiero

Políticas contables

- Cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES (Pequeñas y medianas empresas).
- Cumplir con las leyes tributarias dispuestas por el SRI (Servicio de Rentas Internas).
- Debe cumplir con las responsabilidades establecidas en el manual de funciones correspondientes a su cargo.

Políticas de tesorería

- Prohibido recibir a clientes cheques posfechados.
- Cumplir con los pagos que corresponden para el funcionamiento adecuado de la empresa.
- Cancelar cada fin de mes el salario que le corresponde al personal de acuerdo al rol de pagos.
- Llevar adecuadamente un registro de los ingresos y egresos del dinero con el fin de brindar información.
- Se realizará préstamos al personal de la empresa mediante previa autorización de gerencia y en caso sea para cubrir el gasto de alguna emergencia.
- Se depositará cada fin de semana en la cuenta bancaria de la empresa el dinero recaudado por las ventas, el servicio de instalación. las cuentas por cobrar a clientes.
- Se realizarán retiros de dinero de la cuenta bancaria de la empresa previa autorización de gerencia.
- Se debe controlar los depósitos de las ventas diarias que realizan las sucursales.

- La cuenta bancaria de la empresa siempre debe tener fondos para que los proveedores realicen el cobro por la venta de sus productos.
- Los cheques que se reciben por parte del personal de adquisición/ventas deben ser cobrados en la fecha establecida.

Políticas del Departamento de Comercialización-

Políticas de Adquisición

- Antes de la adquisición de nuevos productos se debe analizar el precio y la calidad, mediante esto se debe emitir a Gerencia General un informe detallado de los productos nuevos que se desean adquirir.
- La adquisición de nuevos productos debe estar aprobado por Gerencia General.
- El inventario de mercadería debe tener una supervisión continua para determinar los productos que se encuentran fuera de stock
- Solicitar obligatoriamente al encargado de cada sucursal un reporte de los productos en stock para realizar la adquisición que corresponde.
- Utilizar de manera adecuada el sistema contable que ocupa la empresa para el ingreso de los productos adquiridos.
- No dar a conocer a personas no autorizadas la contraseña que se utiliza para ingresar al sistema contable
- Antes de la adquisición de productos se debe solicitar siempre a los proveedores, una cotización de lo que se desea adquirir para determinar el presupuesto para compra y seleccionar a los proveedores más adecuados.
- Realizar y actualizar un registro de los proveedores con los que trabaja la empresa.
- Al momento de recibir la mercadería, inmediatamente y con la factura de compra se debe revisar que los productos se encuentren en buen estado y cumpla con la cantidad que se solicitó, caso contrario se le comunicará al proveedor si existe algún faltante, sobrante o devolución de producto.
- Cumplir con las responsabilidades establecidas en el manual de funciones que corresponde al cargo.

Políticas de Ventas

- Prohibido vender productos a crédito a clientes nuevos.
- Vender a crédito a clientes fijos que requieren de los productos y su instalación, siempre y cuando no exceda un monto de 200 dólares con un tiempo límite de 30 días para cancelar la

deuda, en caso de que el cliente no cumpla el pago en el tiempo establecido emitir un informe a tesorería para que se encargue de realizar una visita personal.

- Se debe registrar obligatoriamente los datos de los clientes que adquirieron a crédito.
- Entregar obligatoriamente facturas por la venta de productos y las instalaciones que brindan.
- El personal encargado de adquisición/ventas siempre debe comunicarse con el personal de bodega para egreso físico de los productos.
- El personal encargado de ventas debe cumplir las responsabilidades establecidas en el manual de funciones que corresponde a su cargo.
- El efectivo y los cheques recibidos por la venta de productos y el servicio de instalación se deben conservar en un lugar seguro hasta el cierre de caja con tesorería al final de la jornada laboral.

Políticas de Bodegas

- Cumplir con el horario de trabajo establecido en la empresa.
- El personal encargado de bodega debe recibir la mercadería conjuntamente con el personal encargado de adquisición y ventas.
- El personal encargado de bodega ayudará al personal de adquisición/ventas en la contabilización y la revisión de los productos recibidos.
- Se debe organizar y perchar inmediatamente los productos recibidos.
- Los productos siempre deben estar ubicados en el lugar que les corresponde.
- La salida de los productos que se encuentran en percha, debe ser mediante el pedido de compra que se recibe por parte del personal encargado de adquisición /venta.
- El personal encargado de bodega debe preparar y enviar la mercadería que se adquirió para las sucursales.
- El personal encargado de bodega recibirá el pedido de compra directamente del cliente mediante la autorización del personal de adquisición/ventas.

Políticas de Publicidad

- Establecer el precio de los productos con un margen de utilidad del 25 a 50 %.
- Se debe establecer estrategias de publicidad alcanzables que den a conocer la buena imagen corporativa de la empresa y el servicio de calidad que ofrece, las estrategias deben ser aprobadas por Gerencia General para su aplicación.
- La formulación de estrategias debe ser revisadas y aprobadas por Gerencia General.

- Los auspicios que brinda la empresa deben tener previa autorización de la Gerencia.
- La empresa brindará de uno a dos auspicios.
- La información que se establezca en las redes sociales de la empresa debe tener el consentimiento y aprobación de Gerencia General.
- Las estrategias de publicidad que van a dar a conocer a la empresa y sus productos no deben marginar a la competencia.
- La empresa y sus sucursales deben contar con su respectivo rotulo, que sea llamativo y de tamaño adecuado para que los clientes y otras personas conozcan su localización.
- En las redes sociales se establecerá y se mantendrá actualizado los productos que ofrece la empresa con sus respectivas características.
- El contenido de la publicidad de la empresa y sus productos debe ser adecuado.
- La publicidad que se da a la empresa debe establecerse en los medios de comunicación más reconocidos en la zona donde se ubica.


Políticas del Departamento de Servicio Técnico- Políticas

- El jefe del departamento debe controlar la hora de entrada y salida del personal técnico.
- El jefe del departamento debe supervisar que el personal técnico trabaje con el equipamiento adecuado.
- El jefe del departamento de servicio técnico debe establecer el tiempo en el que el personal técnico debe terminar una instalación, tomando en cuenta la duración del proceso.
- El jefe del departamento de servicio técnico debe cumplir con las responsabilidades establecidas en el manual de funciones que corresponde a su cargo.
- El personal técnico debe cumplir con las responsabilidades dispuestas en el manual de funciones que corresponde a su cargo
- El personal técnico debe utilizar obligatoriamente el equipamiento adecuado para desempeñar sus actividades.
- El personal del departamento de servicio técnico debe ser capacitado en las funciones que desempeña.
- El personal de servicio técnico debe tener conocimiento de los materiales que utiliza en la instalación.

3.3.3.10 Procesos y procedimientos

Procesos y Procedimientos del Departamento de Gerencia General.


Tabla 32-3: Proceso general Gerencia General

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 1	
Nombre del Proceso: Proceso General del Departamento de Gerencia General	
Nº	Procedimientos
1	Planificar las actividades que se llevan a cabo en el departamento. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias, objetivos y metas. • Contratar al personal idóneo para la empresa. • Aprobar o desaprobar la documentación que recibe.
2	Organizar las actividades planificadas <ul style="list-style-type: none"> • Formular las estrategias generales de la empresa y colaborar en la formulación de las estrategias de cada departamento • Ubicar al personal contratado en el cargo que le corresponde • Recibir y analizar la documentación según el orden o prioridad.
3	Ejecutar las actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz FODA para conocer la situación en la que se encuentra la empresa y establecer estrategias de mejora. • Asignar las funciones y perfil de cargo que debe cumplir cada departamento. • Seleccionar y distribuir al personal contratado de acuerdo al perfil de cargo que cumpla. • Aprobar la documentación mediante una firma o rubrica.
4	Supervisar las actividades que se están ejecutando. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas. • Supervisar el cumplimiento de las actividades dispuestas en el manual de funciones para cada departamento. • Verificar que el personal contratado cumpla con los requisitos que requiere la empresa. • Verificar que toda la documentación se encuentre revisada.

Realizado por: Montaguano Ojeda, Rosa, 2019

Procesos y Procedimientos de la Unidad de Apoyo Secretaría.


Tabla 33-3: Proceso General de la Unidad de Apoyo -Secretaría

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 2	
Nombre del Proceso: Proceso General de la Unidad de Apoyo -Secretaría	
N°	Procedimientos
1	Planificar las actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Apoyo <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la documentación que recibe. • Atención al cliente
2	Organizar las actividades Planificadas <ul style="list-style-type: none"> • Entregar a gerencia la documentación según el orden de llegada o prioridad del documento. • Entregar inmediatamente la documentación que emite gerencia • Dar prioridad en la atención al cliente según su orden de llegada.
3	Ejecutar dichas actividades <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y entregar la documentación a gerencia general. • Recibir por parte de gerencia general y devolver la documentación que se aprobó con la firma o rubrica. • Enviar o entregar al lugar que corresponde la documentación dispuesta por gerencia general. • Recibir al cliente con una atención adecuada.
4	Supervisar o controlar las actividades ejecutas. <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la documentación recibida. • Revisar e informar la documentación que fue aprobada y desaprobada por parte de gerencia general. • Verificar que la documentación enviada por parte de gerencia general llegue a su destino.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Talento Humano.


Tabla 34-3: Proceso General del Departamento de Talento Humano

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 3	
Nombre del Proceso: Proceso General del Departamento de Talento Humano	
N°	Procedimientos
1	Planificar las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Talento Humano. <ul style="list-style-type: none"> • Contratación del personal • Capacitación al personal
2	Organizar las actividades Planificadas <ul style="list-style-type: none"> • Informar y recibir las carpetas de las personas que quieren trabajar en la empresa • Elaborar un programa de capacitación que ayude a mejorar las actividades del personal en su lugar de trabajo.
3	Ejecutar dichas actividades <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar y contratar al personal que cumpla con los requisitos necesarios para ocupar un cargo dentro de la empresa. • Contratar a profesionales que brinden charlas de cómo actuar y mantener un buen comportamiento dentro y fuera de la empresa
4	Supervisar o controlar las actividades ejecutas. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Indicadores de gestión administrativa como nivel de satisfacción al cliente

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento Financiero.


Tabla 35-3: Proceso General del Departamento Financiero

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 4	
Nombre del Proceso: Proceso General del Departamento Financiero	
N°	Procedimientos
1	Planificar las actividades que se llevan a cabo en el departamento. <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la Contabilidad • Administrar Tesorería
2	Organizar las actividades planificadas <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las retenciones que corresponde y realizar en el tiempo establecido. • Registrar con su respectivo detalle el ingreso y egreso del efectivo
3	Ejecutar las actividades <ul style="list-style-type: none"> • Llenar el formulario que corresponde para realizar las retenciones de la empresa. • Recaudar el dinero por la venta de los productos que se realizan en la empresa y sus sucursales. • Pagar mediante efectivo o cheque por la adquisición de mercadería.
4	Supervisar las actividades que se están ejecutando. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar que las retenciones se hayan realizado de manera correcta con los montos adecuados. • Supervisar que los que las retenciones consten en los Estados Financieros • Verificar el manejo de dinero mediante el un arqueo de caja de manera diaria. • Verifica al final de la jornada de trabajo el manejo de la cuenta bancaria de la empresa.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento Financiero- Contabilidad

Tabla 36-3: Proceso de la Declaración del IVA

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 4.1
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de la Declaración del IVA		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Solicitar al personal encargado de tesorería las facturas físicas de las compras y ventas que se realizaron en el mes.	Contabilidad
2	Recibir solicitud y enviar facturas físicas de compras y ventas	Tesorería
3	Recibir las facturas físicas de compras y ventas, y realizar la sumatoria total del IVA 0 %, IVA 12 %.	Contabilidad
4	Ingresar al portal del SRI (Servicio de Rentas Internas) virtual	Contabilidad
5	Ingresar a la cuenta de la empresa con el número de RUC (Registro Único del Contribuyente) y contraseña.	Contabilidad
6	Verificar si la empresa tiene deudas por pagar.	Contabilidad
7	Si la empresa posee deuda debe cancelar obligatoriamente ya sea en ventanilla, débito bancario o transacción bancaria	Contabilidad
8	si no posee deuda, proceder a descargar e imprimir todas las facturas electrónicas de compras y ventas	Contabilidad
9	Realizar la sumatoria total del IVA 0%, IVA 12% de las facturas electrónicas que se imprimieron e ingresar nuevamente al portal.	Contabilidad
10	Elaborar y enviar el formulario de manera correcta y adecuada, con los montos que fueron calculados y demás datos de acuerdo al giro del negocio.	Contabilidad
11	Imprimir el comprobante de pago	Contabilidad
12	Cancelar la declaración con el comprobante de pago ya sea por ventanilla o mediante débito bancario.	Contabilidad

Realizado por: Montaguano, R. 2019

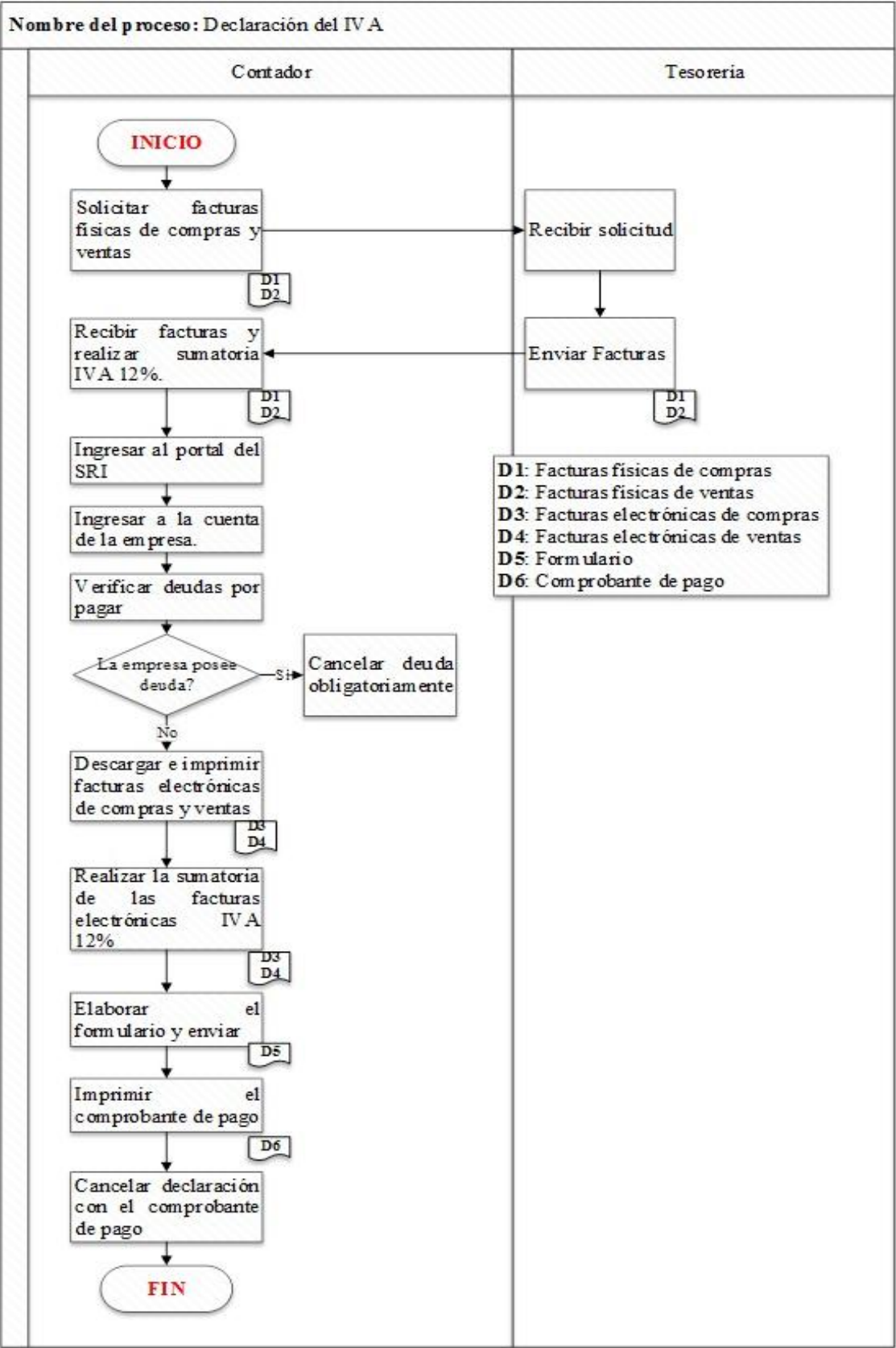



Figura 4-3: Flujograma- Declaración del IVA
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento Financiero- Tesorería

Tabla 37-3: Proceso de recepción de las facturas físicas de compras.

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 4.2
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de recepción de las facturas físicas de compras		
N°	Procedimientos	Responsable
	Solicitar facturas físicas de compras	Tesorería
	Recibir solicitud y enviar facturas físicas de compras	Adquisición /Ventas
1	Recibir las facturas físicas de compras.	Tesorería
2	Revisar las factura física de compra para comprobar su elaboración	Tesorería
3	En caso de que exista error en la elaboración de alguna factura comunicar al proveedor.	Tesorería
4	En caso de que no exista error, proceder a la cancelación de la factura ya sea mediante cheque o en efectivo al proveedor.	Tesorería
5	Registrar la salida de dinero en el sistema	Tesorería
6	Archivar las facturas físicas de compras.	Tesorería

Elaborado por: Valeria Montaguano

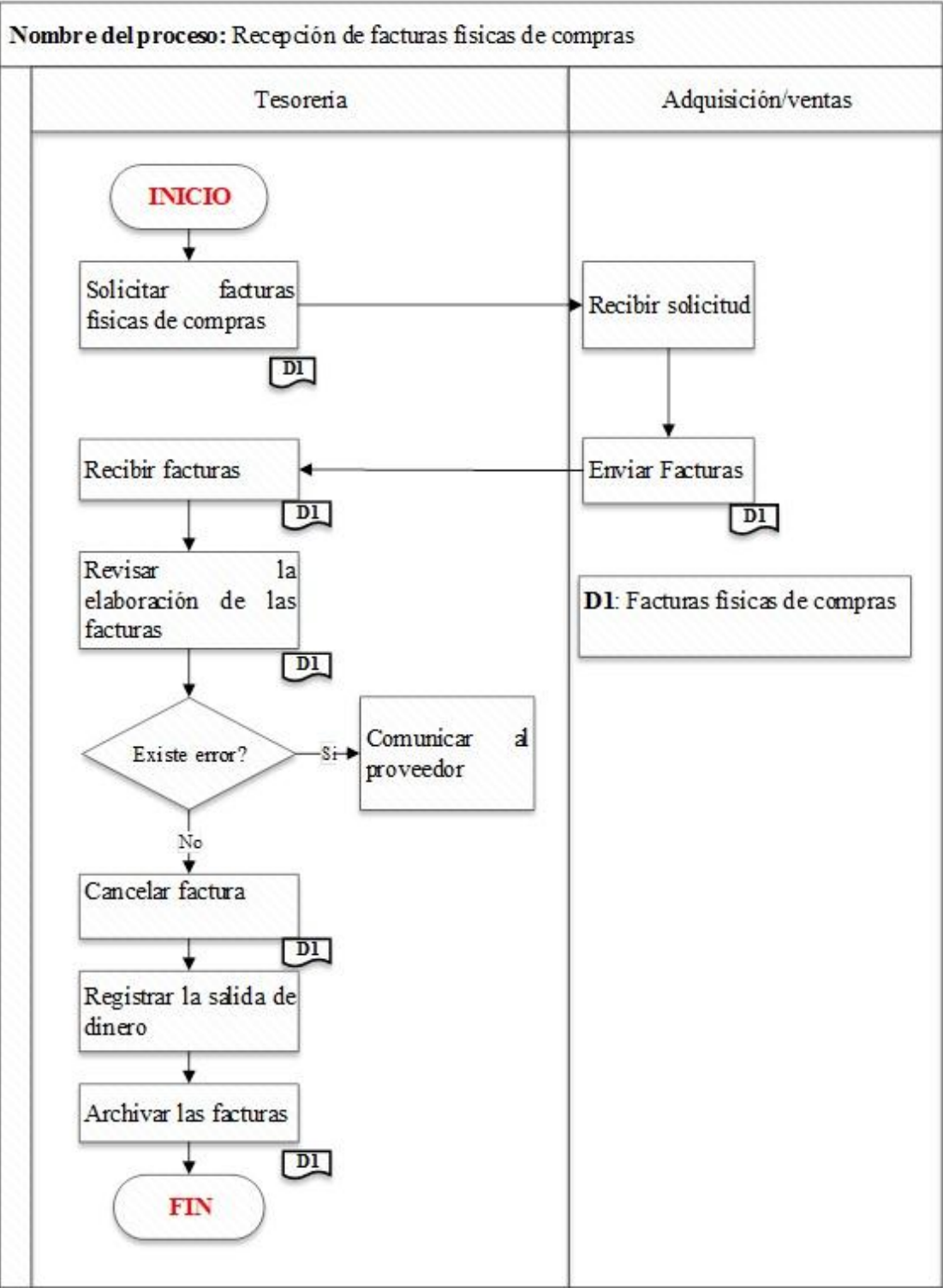



Figura 5-3: Flujograma- Recepción facturas físicas de compras
 Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 38-3: Proceso de recepción de las facturas electrónicas de compras

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 4.3
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de recepción de facturas electrónicas de compras		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Ingresar al correo electrónico de la empresa.	Tesorería
2	Verificar la existencia de las facturas electrónicas de compra en el correo electrónico; es decir, verificar si se ha recibido las facturas por parte de los proveedores.	Tesorería
3	En caso de que no se encuentre la factura en el correo electrónico, comunicar al proveedor.	Tesorería
4	Si la factura se encuentra en la bandeja de entrada del correo electrónico, proceder a revisar su elaboración.	Tesorería
5	Revisar las facturas físicas de compra para comprobar si existe algún error en su elaboración.	Tesorería
6	Si existe error, comunicar al proveedor.	Tesorería
7	Si no existe error, cancelar la factura ya sea mediante cheque o en efectivo.	Tesorería
8	Registrar la salida de dinero en el sistema.	Tesorería

Realizado por: Montaguano, R. 2019

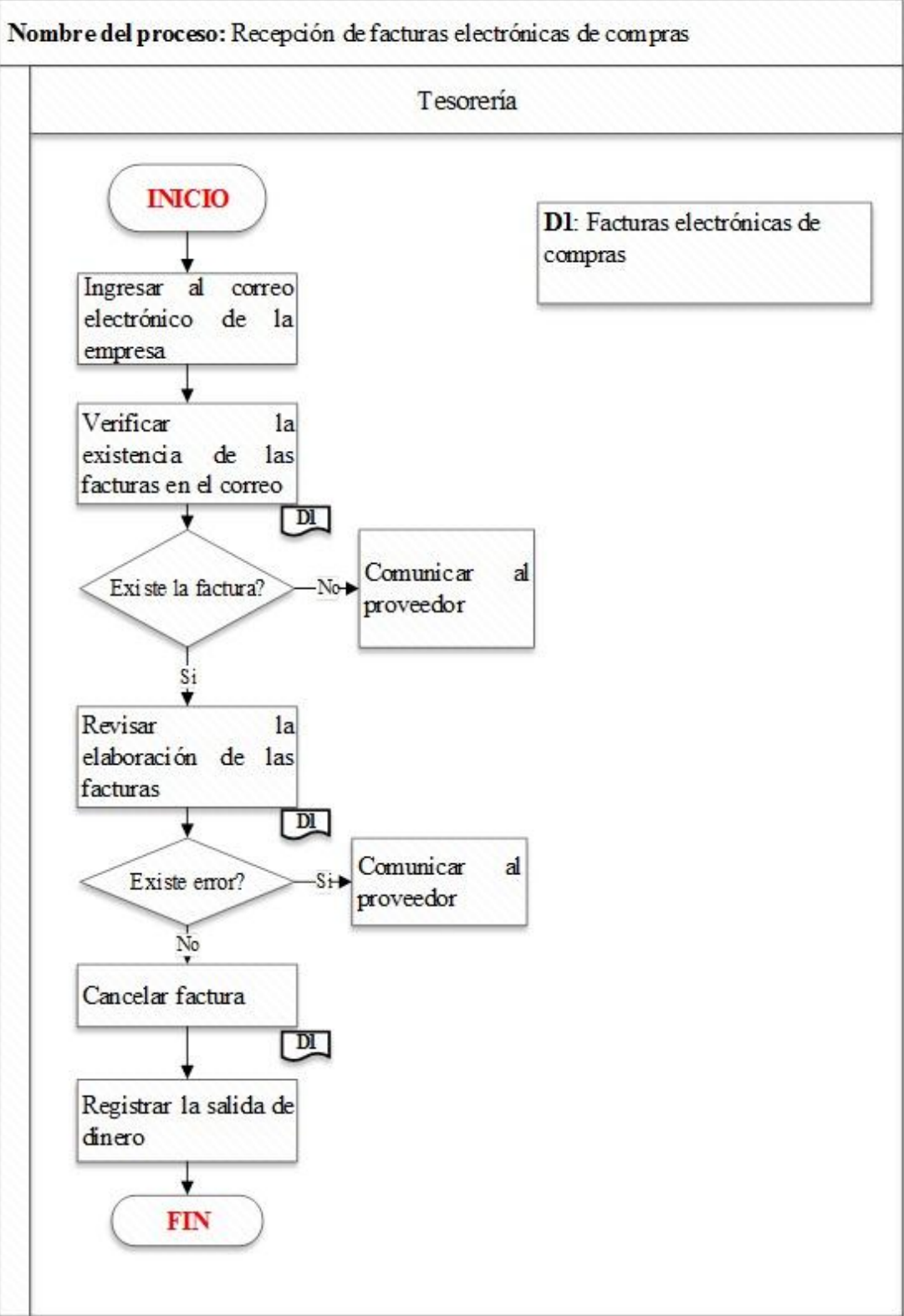



Figura 6-3: Flujograma- Recepción facturas electrónicas de compras
 Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Comercialización.


Tabla 39-3: Proceso General del Departamento de Comercialización

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 5	
Nombre del Proceso: Proceso General del Departamento de Comercialización	
N°	Procedimientos
1	<p>Planificar las actividades que se llevan a cabo en el departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la adquisición y venta de productos • Administrar bodega • Administrar la publicidad
2	<p>Organizar las actividades planificadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la existencia de los productos en bodega mediante el sistema contable que utiliza la empresa para el registro de la entrada y salida de producto. • Recibir los productos adquiridos y entregar los productos solicitados para la venta. • Establecer estrategias de publicidad para la empresa y sus productos.
3	<p>Ejecutar dichas actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir la cantidad adecuada de productos que abastezca la matriz y sus sucursales mediante una cotización de empresas proveedoras. • Vender los productos con su respectiva factura • Perchar los productos adquiridos en el lugar que corresponde. • Recibir el pedido de compra. • Aplicar las estrategias de publicidad mediante la utilización de medios de comunicación y redes sociales.
4	<p>Supervisar las actividades que se están ejecutando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el sistema contable con el que trabaja la empresa para conocer la cantidad existente de cada producto • Verificar de manera física y digital la facturación de las compras y ventas realizadas. • Verificar el cumplimiento adecuado de las estrategias de publicidad.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Comercialización- Adquisición de Productos.

Tabla 40-3: Proceso - Adquisición de Productos

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 5.1
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Adquisición de Productos		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Revisar en el sistema de inventario los productos existentes; es decir, revisar la cantidad que existe de cada producto en bodega	Adquisición/ventas
2	Elaborar una lista de los productos que se requieran adquirir (productos que se encuentren fuera de stock).	Adquisición/ventas
3	Enviar a proveedores la lista de los productos y solicitar cotización.	Adquisición/ventas
4	Recibir la lista de productos Elaborar y enviar cotización	Adquisición/ventas
5	Recibir y analizar cotizaciones	Adquisición/ventas
6	Seleccionar proveedores.	Adquisición/ventas
7	Elaborar y enviar a tesorería el pedido para la compra de mercadería	Adquisición/ventas
8	Recibir y enviar a proveedores el pedido solicitado	Tesorería
9	Recibir y entregar el pedido con factura y guía de remisión	Proveedores
10	Recibir y revisar la mercadería con su respectiva factura y guía de remisión.	Adquisición/ventas
11	Verificar que la mercadería cumpla con las condiciones del pedido	Adquisición/ventas
12	Si la mercadería no cumple con las condiciones del pedido, devolver al proveedor.	Adquisición/ventas
13	Si la mercadería cumple con las condiciones del pedido, proceder a ingresar en el sistema de inventario (kardex).	Adquisición/ventas
14	Enviar la mercadería a bodega	Adquisición/ventas
15	Recibir la mercadería	Bodega

Fuente: Datos de la empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"
Realizado por: Montaguano, R. 2019

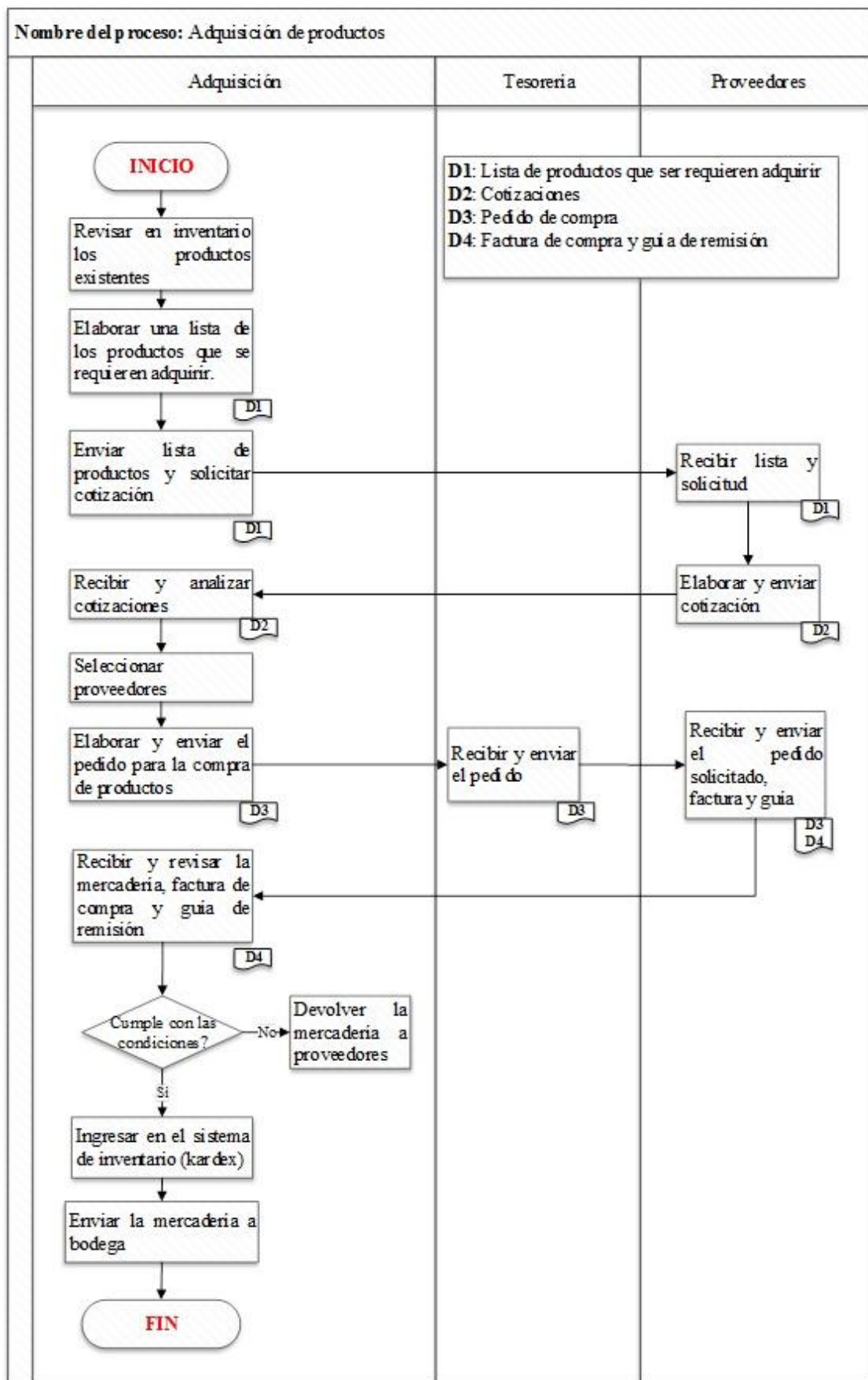



Figura 7-3: Flujograma-Adquisición de Productos
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Comercialización- Ventas

Tabla 41-3: Proceso de Ventas

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 5.2
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de Ventas		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Recibir al cliente y su solicitud.	Adquisición/ventas
2	Elaborar el pedido para la venta	Adquisición/ventas
3	Revisar en el sistema de inventario la existencia de los productos que solicita el cliente.	Adquisición/ventas
4	Si no existen los productos, comunicar al cliente.	Adquisición/ventas
5	Si existen los productos, enviar el pedido a bodega	Adquisición/ventas
6	Recibir el pedido y entregar los productos	Bodega
7	Recibir de bodega los productos solicitados.	Adquisición/ventas
8	Elaborar la factura de venta.	Adquisición/ventas
9	Entregar al cliente los productos con su respectiva factura	Adquisición/ventas
10	Recibir la compra y la factura.	Clientes
11	Cancelar la compra.	Clientes
12	Recibir la cancelación de la compra	Adquisición/ventas
13	Registrar la salida de los productos en el sistema Kardex y el ingreso del dinero por la compra	Adquisición/ventas

Realizado por: Montaguano, R. 2019

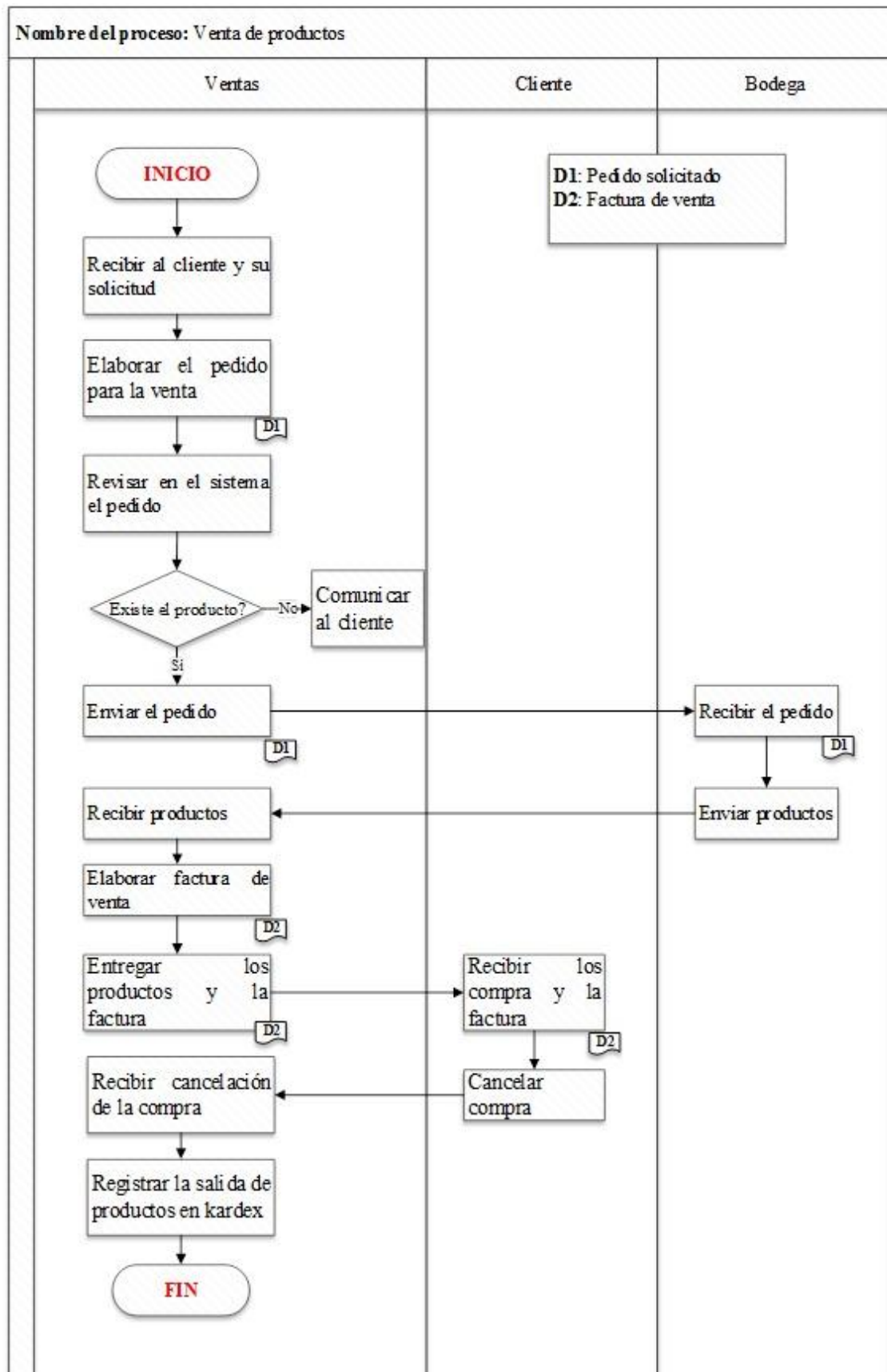



Figura 8-3: Flujograma-Ventas
Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Comercialización- Bodegas

Tabla 42-3: Proceso del ingreso de los productos a bodega

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 5.3
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso del ingreso de los productos a bodega.		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Recibir con el personal de adquisición/ventas la mercadería que se adquirió a proveedores.	Bodega
2	Organizar los productos según sus características	Bodega
3	Perchar los productos en el lugar que le corresponde	Bodega

Realizado por: Montaguano, R. 2019

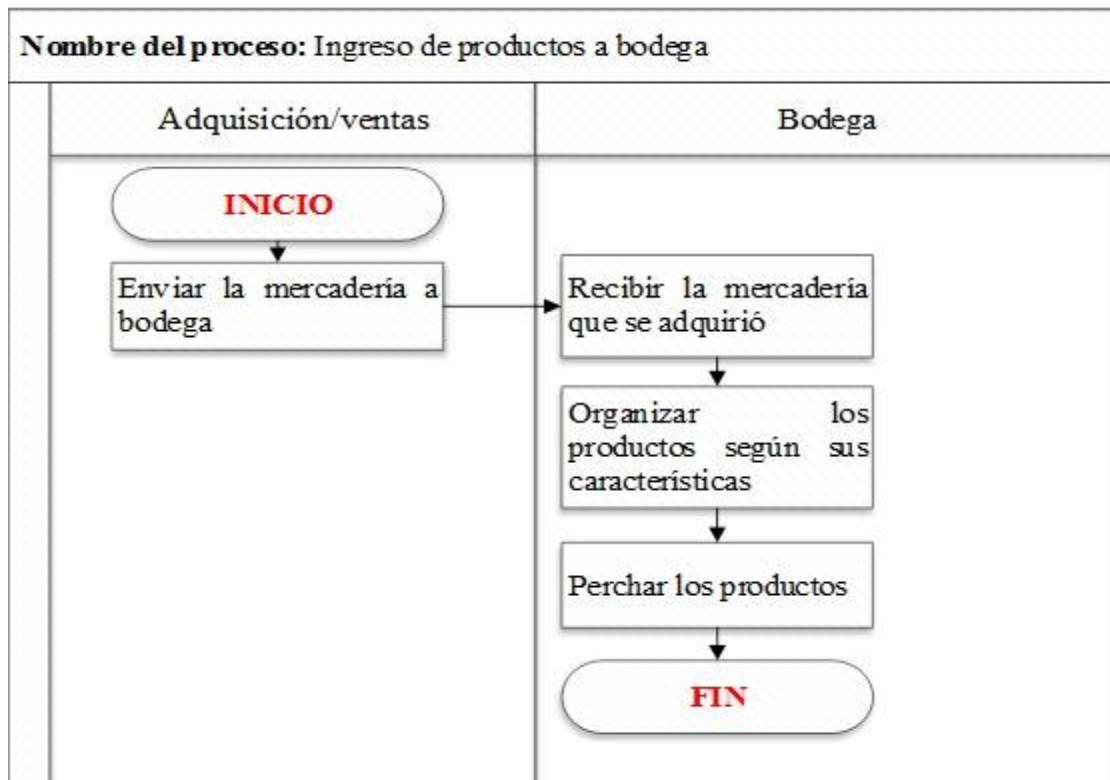



Figura 9-3: Flujograma-Ingreso de productos a bodega

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 43-3: Proceso de la salida de los productos de bodega

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 5.4
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de la salida de los productos de bodega.		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Recibir la orden de pedido que solicito el cliente.	Bodega
2	Recolectar los productos de las perchas	Bodega
3	Entregar al personal encargado de adquisición/ventas los productos.	Bodega
4	Recibir los productos	Adquisición/ventas

Realizado por: Montaguano, R. 2019

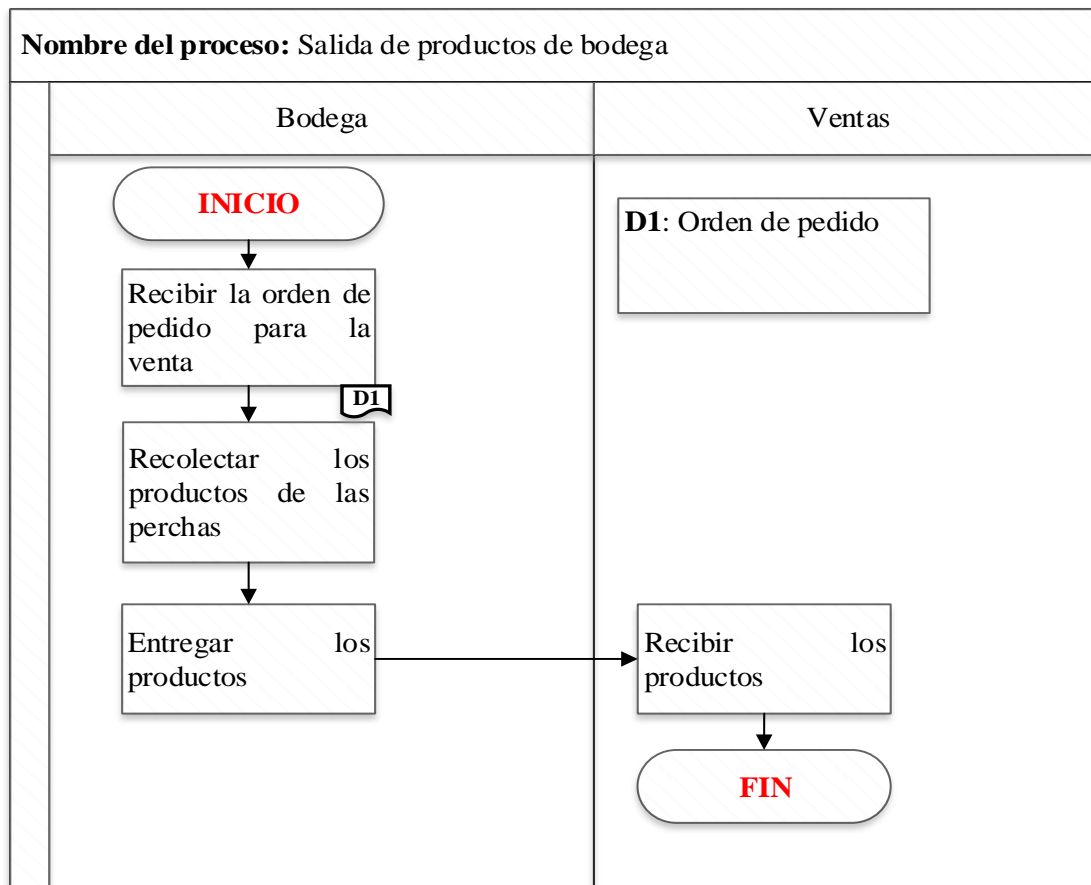



Figura 10-3: Flujoograma-Salida de productos a bodega

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Comercialización- Publicidad

Tabla 44-3: Proceso de Publicidad

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 5.5
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de Publicidad		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Identificar la necesidad que tiene la empresa para ser reconocida en el mercado.	Publicista
2	Crear o modificar las estrategias de publicidades, para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la empresa.	Publicista
3	Enviar las estrategias de publicidad a gerencia general para su aprobación doc1	Publicista
4	Recibir, revisar y aprobar estrategias estrategia.	Gerencia general
5	Si las estrategias no son aprobadas, devolver para su respectiva modificación.	Gerencia General
6	Si las estrategias son aprobadas, enviar para su aplicación	Gerencia General
7	Recibir la revisión de las estrategias de publicidad	Publicista
8	Aplicar las estrategias aprobadas por gerencia general	Publicista

Realizado por: Montaguano, R. 2019

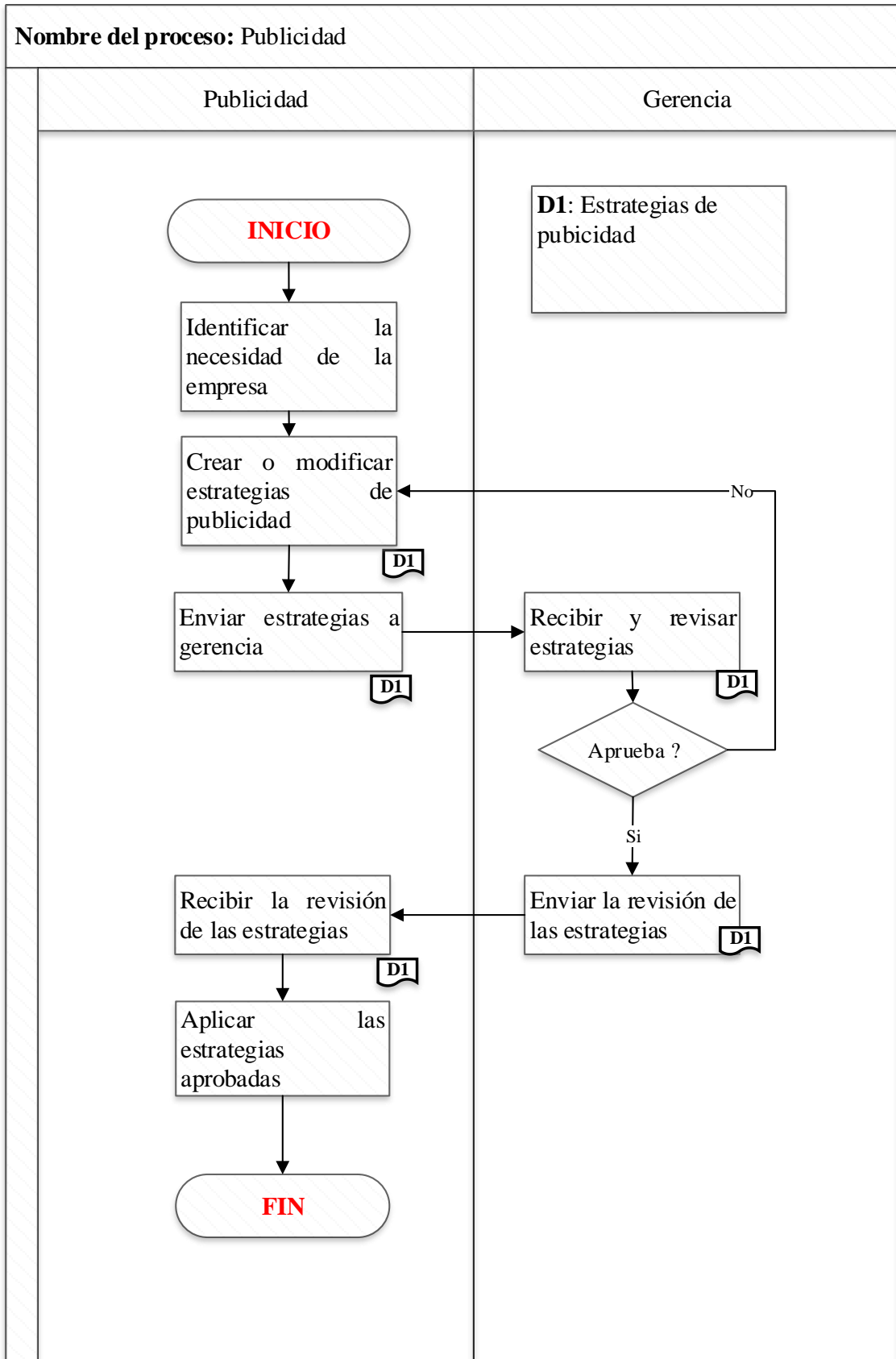



Figura 11-3: Flujograma-Publicidad
 Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Técnico.


Tabla 45-3: Proceso General del Departamento de Servicio Técnico

MANUAL DE PROCESOS	
	
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"	
PÁG. 6	
Nombre del Proceso: Proceso General del Departamento de Servicio Técnico	
N°	Procedimientos
1	Planificar las actividades que se van a llevar acabo en el departamento. <ul style="list-style-type: none"> • Analizar cada una de las obras de instalación que solicitan los clientes.
2	Organizar las actividades planificadas <ul style="list-style-type: none"> • Establecer equipos de trabajado que ejecutarán las obras que les corresponde. • Asignar las actividades que deben realizar.
3	Ejecutar dichas actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Informar al personal técnico el equipo de trabajo que le corresponde. • Dar la disposición para la ejecución de la obra.
4	Supervisar las actividades que se están ejecutando. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar al personal técnico mientras ejecuta la obra. • Supervisar la obra culminada con él o la Gerente

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Procesos y Procedimientos del Departamento de Servicio Técnico- Instalación

Tabla 46-3: Proceso de Instalación

MANUAL DE PROCESOS		
		PÁG. 6.1
Empresa "Hidroinstalaciones Cero Fugas"		
Nombre del Proceso: Proceso de Instalación		
N°	Procedimientos	Responsable
1	Ingresar al Departamento de Servicio Técnico	Personal técnico
2	Recibir las disposiciones del jefe de servicio técnico	Personal técnico
3	Recolectar el equipo y material necesario para realizar la obra de instalación.	Personal técnico
4	Revisar todo el equipo y material antes de salir.	Personal técnico
	Si hace falta algún equipo o material volver a recolectar	Personal técnico
5	Si todo se encuentra en orden, trasladarse al lugar donde se realizará la obra de instalación.	Personal técnico
6	Equiparse adecuadamente con los equipos de protección personal.	Personal técnico
7	Preparar los materiales y herramientas que se van a utilizar	Personal técnico
8	Ejecutar la obra la instalación	Personal técnico

Realizado por: Montaguano, R. 2019

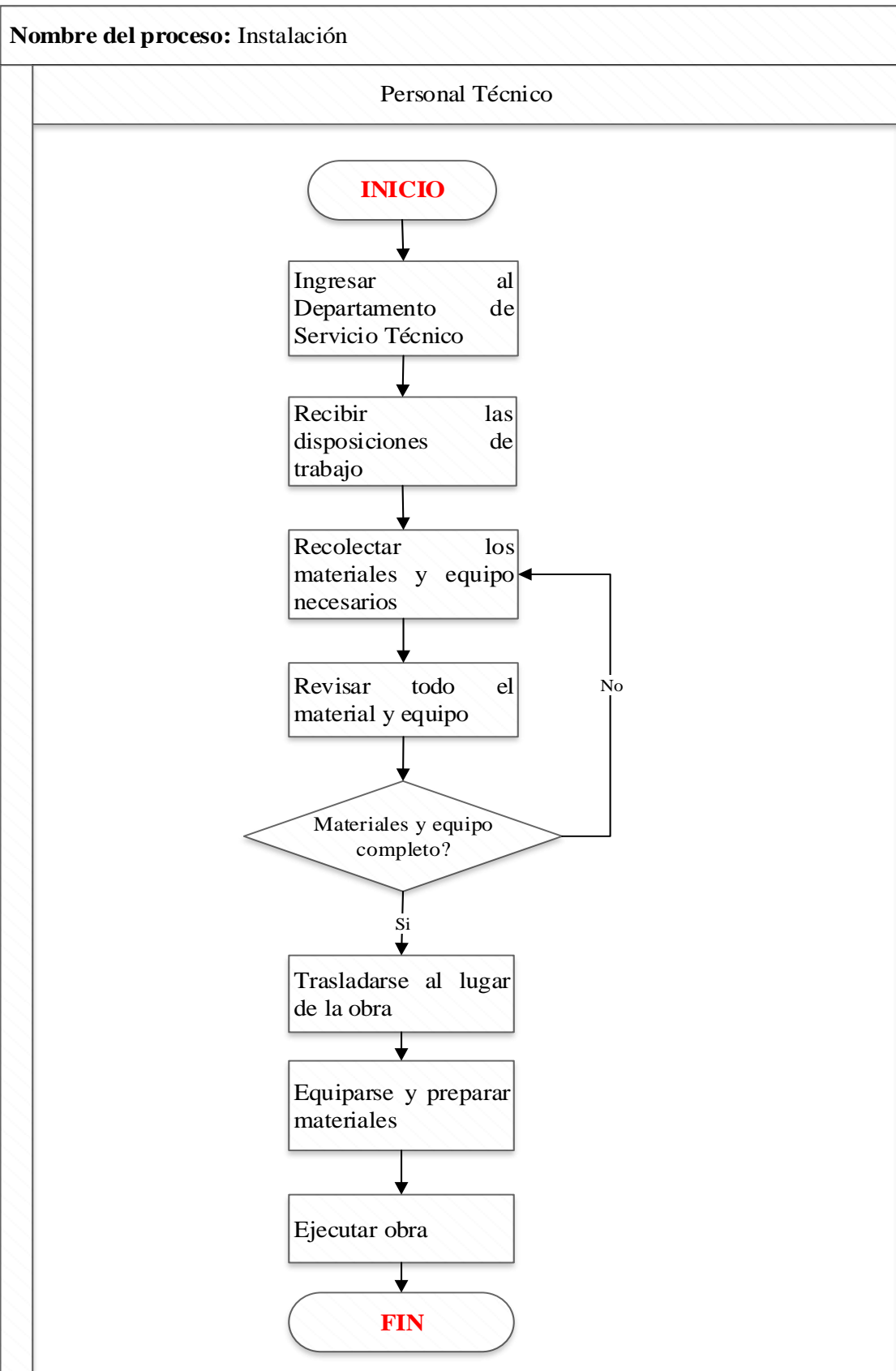


Figura 12-3: Flujograma-Instalación
 Realizado por: Montaguano, R. 2019

3.3.3.11 Estrategias generales

Formulación de estrategias administrativa

Tabla 47-3: Estrategia administrativa 1

Nombre de la estrategia	Implementar la filosofía empresarial (misión, visión, valores organizacionales) de manera que se pueda visualizar en la matriz y sus sucursales.
Objetivo	Establecer en un lugar adecuado los afiches informativos de la filosofía empresarial.
Responsable	Talento Humano
Periodicidad	Los afiches deben permanecer visibles hasta cuanto se actualice la información.
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Personal ejecutivo• Personal administrativo• Personal operativo• clientes y proveedores.
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la cantidad de afiches que se deben mandar elaborar.• Determinar el lugar donde se ubicarán los afiches.• Mandar a elaborar los afiches.• Ubicar los afiches en los lugares planificados.
Presupuesto	10\$ por cada afiche Número estimado de afiches $6 : 10 \cdot 6 = 60$
Sistema de monitoreo	Supervisión personal de Gerencia General y del personal encargado del Departamento de Talento Humano.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 48-3: Estrategia administrativa 2

Nombre de la estrategia	Elaborar y socializar el manual de funciones, el manual de procesos y procedimientos de la empresa.
Objetivo	Dar a conocer al personal de la empresa, las funciones o responsabilidades que debe cumplir en el cargo que ocupa y de igual manera informar los procesos y procedimientos de las actividades que desempeñan.
Responsable	Talento Humano
Periodicidad	La ejecución de esta estrategia tendrá una duración de un mes.
Alcance	Todo el personal de la empresa
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un análisis a cada departamento que conforman la estructura organizacional.• Establecer una estructura adecuada para la elaboración de los manuales• Elaborar el manual de funciones de acuerdo a la información de cada departamento o área.• Elaborar el manual de proceso y procedimientos mediante la determinación de las actividades que se llevan a cabo en cada una de las áreas de gestión de la empresa.• Elaborar los flujogramas de procesos.• Socializar dichos manuales con todo el personal de la empresa.
Presupuesto	Incluye en el sueldo del personal encargado a realizar esta actividad
Sistema de monitoreo	Número de trabajadores que conocen manual de funciones/Total de trabajadores *100 Número de trabajadores que conocen manual de procesos/Total de empleados *100

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Formulación de estrategias financieras

Tabla 49-3: Estrategia financiera 1

Nombre de la estrategia	Planificar el presupuesto de cada departamento
Objetivo	Designar la cantidad adecuada de dinero para la ejecución de las actividades que se llevan a cabo en cada departamento.
Responsable	Gerencia general Encargados del funcionamiento de cada departamento o área.
Periodicidad	El presupuesto para cada departamento se realizará de manera mensual
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia General• Contabilidad• Tesorería• Jefes de los departamentos.
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Identificar las actividades que requieren una cierta cantidad de dinero para su ejecución por parte de los encargados de las unidades de cada departamento o jefes de departamentos.• Elaborar una reunión para socializar dichas actividades con gerencia.
Presupuesto	Incluye en el sueldo del personal encargado a realizar esta actividad
Sistema de monitoreo	Número de planificaciones de presupuestos ejecutadas/Total de planificaciones de presupuestos planificados*100

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 50-3: Estrategia financiera 2

Nombre de la estrategia	Invertir en un sistema contable adecuado para la empresa.
Objetivo	Mejorar los procesos contables que se llevan a cabo mediante la utilización de un software contable que ayude a determinar la situación económica de la empresa.
Responsable	Gerencia general Área de contabilidad.
Periodicidad	Permanente
Alcance	Área de contabilidad, área de tesorería, área de adquisición/ventas y sucursales
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Investigar el software contable adecuado.• Adquirir el software contable• Instalar el programa contable.
Presupuesto	Estimación del precio Costo del software: \$2000,00 Cancelación mensual: de acuerdo al plan de contratación Duración del plan Número de personas que utilizaran el sistema Actividades que van a realizar en el sistema.
Sistema de monitoreo	Número de actividades contables realizadas/Numero de actividades contables propuestas *100

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Formulación de estrategias de mercado

Tabla 51-3: Estrategia de mercado 1

Nombre de la estrategia	Mejorar la publicidad de la empresa mediante la creación de una página web.
Objetivo	Dar a conocer a la empresa su identidad, sus sucursales, los productos y servicios que ofrecen al público mediante la creación de una página web.
Responsable	Área de publicidad
Periodicidad	La creación de la página web durará dos días El contenido de la página web debe actualizarse permanentemente
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general • Área de publicidad • Público en general y clientes
Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nombre de dominio que va a formar parte del URL • Determinar el contenido que se mostrara en la página web. • Buscar y seleccionar un plan de hosting. • Determinar y seleccionar una plataforma donde se creará la página web. Estructurar y diseñar la página web • Ingresar el contenido planificado.
Sistema de monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta o entrevista con los clientes y personas que habitan en la zona donde se encuentra ubicada la empresa. • Número de clientes nuevos/Total número de clientes*100
Presupuesto	La creación de la página web tendrá un valor de \$150.

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 52-3: Estrategia de mercado 2

Nombre de la estrategia	Contratar cuñas publicitarias en la radio con mayor frecuencia en la zona
Objetivo	Dar a conocer a la empresa sus productos, servicios, promociones y descuentos a las personas y clientes que habitan en la zona y sintonizan el medio de comunicación radial.
Responsable	Área de publicidad.
Periodicidad	La ejecución de esta estrategia es permanente, de acuerdo al contrato de publicidad establecido
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia general• Área de publicidad• Publico en generar y clientes.• Medio de comunicación (Radio)
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Determinar el contenido de la publicidad• Determinar la emisora con mayor frecuencia en la zona.• Contratar las cuñas publicitarias.• Entregar el contenido.
Sistema de monitoreo	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta o entrevista con los clientes y personas que habitan en la zona donde se encuentra ubicada la empresa.• Número de clientes nuevos/Total número de clientes*100
Presupuesto	El presupuesto para esta estrategia es de \$150,00 de manera mensual

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Formulación de estrategias de crecimiento

Tabla 53-3: Estrategia de crecimiento 1

Nombre de la estrategia	Expansión de la empresa - creación de una nueva sucursal
Objetivo	Brindar un servicio de calidad a los clientes que se encuentran en la zona donde se ubicará la nueva sucursal de la empresa.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general • Recursos humanos
Periodicidad	La ejecución de esta estrategia se llevará a cabo entre uno a dos meses
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Gerencia General, Departamento de Recursos humanos, personas interesadas en recibir el servicio de la empresa en la zona.
Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar una nueva zona donde requieren del servicio que brinda la empresa. • Determinar el presupuesto que se necesitara para la apertura de la nueva sucursal. • Analizar el lugar donde va estar ubicado la nueva sucursal.
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Arriendo: \$200 cancelación mensual • Materiales de oficina: \$20 • Equipo de cómputo: \$300 • Estanterías (vitrinas): \$1500 • Mercadería: \$17000 • Impuestos: \$70 al año • El presupuesto para ejecutar es estrategia es un estimado \$19020,00 datos y valores proporcionados por la gerente propietaria
Sistema de monitoreo	Número de clientes nuevos/Número de compras*100

Realizado por: Montaguano, R. 2019

Tabla 54-3: Estrategia de crecimiento 2

Nombre de la estrategia	Expansión de productos.
Objetivo	Ofrecer a los clientes productos nuevo y de buena calidad.
Responsable	Área de adquisición y ventas
Periodicidad	La ejecución de esta estrategia será permanente
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia General• Área de adquisición y ventas• Área de tesorería• Clientes
Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Investigar nuevos productos hidráulicos y de buena calidad• Solicitar cotizaciones• Seleccionar los productos adecuados• Adquirir los productos
Presupuesto	El presupuesto de esta estrategia se determina de acuerdo a la adquisición de los nuevos productos.
Sistema de monitoreo	Número de productos nuevos adquiridos/ Total de productos existentes e inventario*100

Realizado por: Montaguano, R. 2019

CONCLUSIONES

- Mediante la elaboración de la Matriz FODA se pudo conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas”, donde se determinó que carece de una filosofía empresarial, un organigrama estructural, un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos, falencias que permiten que la empresa no tenga una adecuada organización administrativa.
- El Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa permitirá que el personal ejecutivo, administrativo, operativo y asistencial de la empresa “Hidroinstalaciones Cero Fugas” desempeñen sus actividades de manera responsable, debido a que el manual de funciones y el manual de procesos cuentan con ciertos parámetros, requisitos, indicaciones y políticas que deben cumplir, además permitirá que la empresa cuente con un personal idóneo y necesario que contribuya al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.
- Mediante un análisis general de las encuestas que se aplicaron a los trabajadores y la entrevista a la gerente propietaria se concluye que desconocen de los temas que se plantearon en la propuesta para mejorar la administración de la empresa.
- La empresa a pesar de que trabaja de manera empírica hasta la actualidad ha tenido una gran acogida en el mercado, es por ello que también se propuso establecer estrategias administrativas, financieras, de crecimiento y de mercado, elaboradas bajo los parámetros de una matriz, que permitirán que la empresa desarrolle nuevas actividades que le ayude a tener más rentabilidad.

RECOMENDACIONES

- Aplicar, el Sistema de Gestión Administrativa propuesto en el presente trabajo de titulación, debido a que el personal además de que tendrá conocimiento de la estructura e identidad de la empresa, también podrá conocer el rol que debe desempeñar, las políticas que debe cumplir y los procesos y procedimientos que debe llevar a cabo en su lugar de trabajo.
- Socializar con el personal de la empresa mediante un diálogo o documentos físicos y digitales sobre los acontecimientos importantes de la misma como, la implementación del Sistema de Gestión Administrativa o la actualización de información como la filosofía, la estructuración o modificación normas y políticas que deben cumplir
- Crear programas de capacitación con contenido administrativo para que ayude al personal de la empresa a adquirir conocimientos para que pueda desempeñar sus actividades con una orientación adecuada y técnica.
- Establecer estrategias de mejora para la empresa, de acuerdo a sus necesidades, debido a que ayudará a que sea competitiva y reconocida en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo , L. (2012).** *Evolución de la gestión por procesos* . Colombia: INCONTEC.
- Benassini , M. (2014).** *Introducción a la investigación de mercados*. México: Pearson Educación.
- Betancourt, D. (19 de abril de 2018).** *Cómo hacer el análisis FODA (matriz FADO) paso a paso +ejemplo práctico* . Recuperado de: <https://ingenioempresa.com/matriz-foda/>
- Caldas, M. (2017).** *Gestión administrativa (empresa e iniciativa emprendedora)*. Pazuela de Alarcon-Madrid: EDITEX.
- Chiavenato , I. (2011).** *Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato , I. (2014).** *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Corté , M. (2012).** *Metodología de la investigación* . México: Trillas.
- Espinoza, M. (04 de Julio de 2018).** *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la Cooperativa de Taxis "La Politécnica", del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2017.* (Trabajo de titulación ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8841>
- Flores , R. (2014).** *Administración de Recursos Humano*. México : UNID.
- Franklin, E. (2009).** *Organización de Empresas*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill.
- Gibson , J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske , R. (2013).** *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos* . México, D.F.: McGraw-Hill.
- Gilli, J. (2017).** *Claves de la estructura organizativa* . Buenos Aires: Granica S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014).** *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Huáman, L., & Rios, F. (2011).** *Metodologías para implementar la estrategia*. 2ª ed. Lima: UPC
- Luna, A. C. (2014).** *Administración Estratégica*. Colonia San Juan Tlihuaca: Patria.
- Marcó, F., Loguzzo, H. & Fedi, J. (2016).** *Gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Münch, L., & Ángeles, E. (2015).** *Métodos y Técnicas de Investigación* . México: Trillas.
- Münch, L. (2015).** *Manejo del Proceso Administrativo*. México: Pearson Educacion.
- Ogalla, F. (2005).** *Sistema de Gestion*. España: Díaz de Santos .
- Palacios, L. (2012).** *Estrategias de creación empresarial* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Pilatáxi , M. (2 de febrero de 2016).** *Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa en la Corporación de Desarrollo Integral Recicladores de Chimborazo, periodo 2015.* (

Trabajo de titulación ESPOCH). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8343>

Quinzo , A. (24 de noviembre de 2016). *Diseño de un Sistema de Gestión Administrativo - Financiero y de Control de Inventarios para Farmacia Rex de la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba.* (Trabajo de titulación ESPOCH). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6200>

Rampersad , H. (2004). *Cuadro de mando integral, personal y corporativo.* Madrid: McGraw-Hill.

Robbins , S., & Coulter , M. (2014). *Administración .* México: Pearson Educación.

Salvio, F. (2015). *Manual para iniciarse en la calidad .* México: Trillas.

Sánchez, A., & Montes, J. (2014). *Programación de servicios y procesos.* Madrid: RA-MA.

Thompson, A., Gamble, J., Pereraf, M., & Strickland, A. (2015). *Administración Estratégica.* México, D.F.: McGraw-Hill.

Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración.* México: Patria.

Torres, V. (2014). *Administración de Ventas .* Colonia San Juan Tlihuaca: Patria .

Van den Berghe, É. (2016). *Diseño y administre su propia empresa.* Bogotá: Ecoe Ediciones.



GLOSARIO

Diseño: Comprende la definición de los aspectos técnicos que son simulados y evaluados.

Sistema: Conjunto de elementos interdependientes que interactúan, o un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado.

Gestión: Implica a la ejecución de las tareas planificadas para cumplir con un propósito.

Administrar: Es lograr que los objetivos en la empresa se cumplan, a través de los colaboradores que trabajan en ella.

Eficiencia: Se obtienen cuando se logran los objetivos a tiempo y con la máxima calidad.

Eficacia: Alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso.

Misión: Es la declaración del propósito y alcance de una empresa, en términos de productos y mercados, se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o existir.

Visión: Es una descripción de lo que quiere ser la empresa, y en términos generales, de lo que quiere lograr en última instancia

Valores: Son las creencias, características y normas conductuales que se esperan del personal de la empresa.

Estrategia: Se refiere a la organización como un todo, pues preocupa alcanzar objetivos organizacionales globales.

Estructura: Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones.

Diagrama: Herramienta gráfica que visualiza fenómenos o flujos tanto de la realidad como del proyecto.

Proceso: Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno.

Planificación: Capacidad para determinar eficazmente un orden apropiado de actuación personal o de terceros para definir metas y prioridades de su tarea/ área/ proyecto, sus actividades, plazos y recursos requeridos.

Productividad: Relación entre las calidades y las entradas del sistema; se pueden aplicar a cada entrada o combinación de entradas, compras, costos, producción etc.

Competitividad: Capacidad y habilidad que desarrollan las empresas para mantener su posición en el mercado, utilizando eficientemente sus recursos para diseñar, producir y vender sus productos.

Medición de Resultados: Consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y resultados.

Técnicas: Conjunto de procedimientos y recursos para realizar una tarea.

Instrumento: Es una herramienta que permite llevar adelante una acción planificada.

5. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Administrativa?

Sí ()

No ()

6. ¿Qué importancia considera usted que posee el Diseño de una Gestión Administrativa en la empresa?

Muy importante	
Importante	
Poco importante	
Nada importante	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 20/11/2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: ROSA VALERIA MONTAGUANO OJEDA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: INGENIERA DE EMPRESAS
Analista de Biblioteca responsable: LCDO. HOLGER RAMOS MSC.