



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y**

**ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA “TRIPLE  
C IMPORTS”. DE LA CIUDAD DE LOJA”.**

Tesina, previo a la obtención del  
grado de Ingeniero de  
Administración de Empresas.

**1859**

**AUTOR:**

**JAMES RAÚL TORRES JIMÉNEZ**

**DIRECTORA:**

**ING.MAE. TALÍA QUIZHPE SALAZAR**

**LOJA-ECUADOR**

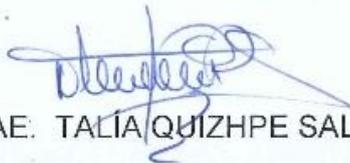
**2019**

## **CERTIFICA**

Haber guiado el trabajo investigativo realizado por el señor **JAMES RAÚL TORRES JIMÉNEZ**, previo a la obtención del grado de ingeniero en Administración de Empresas, cuyo tema titula **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS DE LA CIUDAD DE LOJA”**, mismo que cumple con los requerimientos establecidos en la normativa de la Universidad Nacional de Loja; por tanto, autorizo su presentación para los trámites correspondientes.

Particular que certifico para los fines pertinentes.

Loja, Agosto 2019.



**ING.MAE. TALÍA QUIZHPE SALAZAR**

**DIRECTORA DE TESINA**

## AUTORÍA

Yo, **JAMES RAÚL TORRES JIMÉNEZ**, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula: 1104202799

Fecha: Loja, 30 de Agosto de 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN, POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Yo, James Raúl Torres Jiménez. Declaro ser el Autor de la tesina titulada "**ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA "TRIPLE C IMPORTS" DE LA CIUDAD DE LOJA**". Como requisito para obtener el grado de Ingeniero Comercial. Autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital institucional.

Las personas pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realicen terceros.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 30 días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.

**Autor:** James Raúl Torres Jiménez

**Firma:** 

**Cedula:** 1104202799

**Dirección:** Loja-época-Estados Unidos -Surinam

**Correo:** [jamesitosralex@gmail.com](mailto:jamesitosralex@gmail.com)

**Celular:** 0981211037

#### **DATOS COMPLEMENTARIOS**

**DIRECTORA DE TESINA:** ING.MAE. TALÍA QUIZHPE SALAZAR

**TRIBUNAL DE GRADO:**

Ing. Juan Encalada

PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Ing. Mónica Ortega

MIEMBRO DE TRIBUNAL

Ing. Juan Sempértgui

MIEMBRO DE TRIBUNAL

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, a la Carrera de Administración de Empresas, Facultad Jurídica Social y Administrativa, a todas las autoridades y personal docente, y de manera especial al ING.MAE. Talía Quizhpe Salazar directora de la tesina, por el arduo apoyo brindado durante el tiempo que se desarrolló esta investigación, a la empresa de TRIPLE C IMPORTS, al Ing. Javier Castillo Herrera gerente y propietario de la empresa TRIPLE C IMPORTS.

*James Raúl Torres Jiménez*

## DEDICATORIA

Cada día de mi vida, cada paso dado y cada logro obtenido en el transcurso de ella, ha sido consecuencia del poder divino de Dios, quien ilumina mi existencia y me ha sabido guiar por el camino del bien y por darme la fortaleza y fuerzas para levantarme de mis tropiezos.

A mi querido hijo **RAÚL TORRES**, a mis padres **RAÚL TORRES Y ESPERANZA JIMÉNEZ**, por el arduo apoyo brindado durante mi formación académica, por su comprensión y motivación, para así poder culminar con mis estudios y obtener este título tan anhelado.

A mi hermana **JESIMEL TORRES**, por darme apoyo y animo incondicional para así poder culminar esta etapa de mi vida.

*James Raúl Torres Jiménez*

**a) TITULO**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA “TRIPLE C  
IMPORTS”. DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b) RESUMEN**

La presente tesina tiene como propósito realizar un análisis y elaborar un Modelo de proceso administrativo para la Empresa **TRIPLE C IMPORTS., DE LA CIUDAD DE LOJA.**

En la cual, se realiza el análisis del proceso administrativo y se especifica los estudios realizados.

En la revisión de literatura se cita contenidos bibliográficos y conceptos que hacen referencia a un diagnóstico del proceso administrativo, que permitió identificar la situación actual de la empresa, en las fases de planificación, organización, dirección y control.

La obtención de la información se la hizo a través de la observación directa y la encuesta, se realizó la tabulación y tratamiento de los datos obtenidos en la encuesta a los 10 trabajadores de la empresa. En lo referente a la planificación, se hizo un análisis situacional, respecto a los factores externos (político, económico, social, ambiental, tecnológico). Se realizó el análisis competitivo tomando como base el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter y por último el análisis interno.

En los resultados se determina, que el gerente de la empresa, tiene establecida su visión, su misión, sus objetivos, pero existe un incipiente análisis de los factores externos y competitivo, después de haber aplicado las encuestas al personal y la entrevista al gerente de la empresa, se hace una referencia a la Discusión, en donde se plantea y elabora la propuesta para cada una de las fases que comprende el proceso administrativo.

En la propuesta, en la fase de Planeación se redefinió la filosofía de la empresa y los planes departamentales. En la fase de Organización se diseñó los organigramas, así como el manual de funciones, bienvenida, y el reglamento de admisión y empleo. Continuando con el desarrollo en la fase de Dirección se propone planes de capacitación para el personal de la empresa. Finalmente, en la fase de Control se plantea la necesidad de adquirir un reloj biométrico para el control del personal, así como la adquisición de equipos tecnológicos (software), para tener un control de precios actualizados de los productos.

Finalmente se presenta las conclusiones obtenidas una vez realizada cada una de las etapas que comprende el proceso administrativo.

En las recomendaciones se deja constancia de aspectos a tomar en cuenta durante la ejecución de la propuesta planteada, se presenta anexos del trabajo como son: formato de encuesta, entrevista y una ficha resumen del proyecto aprobado.

## **SUMMARY**

The purpose of this thesis is to prepare an Administrative Process Model for the TRIPLE C IMPORTS. Company, OF THE CITY OF LOJA.

In which, the analysis of the general topics is carried out and the studies carried out are specified.

The literature review cites bibliographic content and concepts that refer to the administrative process, detailing the methods and techniques used. The Inductive method, allowed to record facts, analyze them and know how the state of the company is. The Deductive method was used to perform an analysis of the subject from the general to the particular. The Statistical method was used to tabulate and process the data obtained in the survey of the 10 workers of the company. Regarding the techniques used, direct observation and interview with the company manager was carried out.

With the results obtained, after having applied the surveys to the personnel and the interview to the manager of the company, a reference is made to the Discussion, where the proposal is proposed and elaborated for each of the phases that comprise the administrative process. In the Planning phase, the company's philosophy and departmental plans were established. In the Organization phase, the organization charts were designed, as well as the functions manual, welcome, and the admission and employment regulations. Continuing with the development in the Management phase, training plans for the company's staff are proposed. Finally, in the Control phase the need arises to acquire a biometric clock for the control of personnel, as well as the acquisition

of technological equipment (computer), to have an updated price control of the products.

Finally, the conclusions obtained after each of the stages that comprise the administrative process are presented.

The recommendations record the aspects to be taken into account during the execution of the proposed proposal, annexes of the work are presented, such as: survey format, interview and a summary sheet of the approved project.

## c) INTRODUCCIÓN

Todas las empresas deben realizar un correcto proceso administrativo mediante una adecuada planeación, organización, dirección y control para así realizar actividades eficientes en todas las áreas y departamentos de la empresa, tomando en cuenta los objetivos que persigue la organización.

La aplicación de un proceso administrativo tradicional, condiciona a la identidad a intentar llegar a los objetivos planteados, circunstancia que disminuye la efectividad y competitividad en el mercado.

Con determinados aspectos que toda organización debe tener, aparece la idea de realizar un estudio a la empresa **TRIPLE C IMPORTS.**, La misma que fue creada el 20 de Octubre de 1997 una empresa dedicada a la importación productos informáticos y servicio técnico, en la ciudad Loja, se puede observar que la Filosofía empresarial carece de aspectos importantes para llevar una actividad empresarial fundamentada en su misión, visión y objetivos.

En la introducción se especifica de forma general el contenido del estudio, además de la problemática existente que llevo a realizar la presente investigación.

La revisión de literatura hace referencia a contenidos científicos de la Administración y del proceso administrativo. En la metodología se describen los métodos y técnicas utilizadas.

En los Resultados se realiza un análisis interno y externo de la situación actual de la empresa, para a continuación se presenta una propuesta para cada una de las fases que componen el proceso administrativo, así tenemos: en la planeación se propone una filosofía empresarial y el detalle de los planes departamentales.

En la organización se deja constancia de todos los modelos a poner en práctica para mejorar la misma como: organigramas, manuales administrativos y reglamento de admisión y empleo. Como consecuencia del análisis realizado para la fase de Dirección se propone planes de capacitación con el fin de mantener un aprendizaje continuo en los trabajadores. Por último, en la fase de Control se propone la adquisición de recursos tecnológicos para mejoras en el área de ventas.

Con las conclusiones se deja constancia de aspectos relevantes obtenidos en la realización del presente trabajo.

En las recomendaciones se hace un relato para tomar en cuenta la ejecución de la propuesta.

En la bibliografía especifica las fuentes de consulta que sirvieron como muestra para realizar la tesina.

## d) REVISIÓN DE LITERATURA

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### MARCO REFERENCIAL

#### EMPRESA

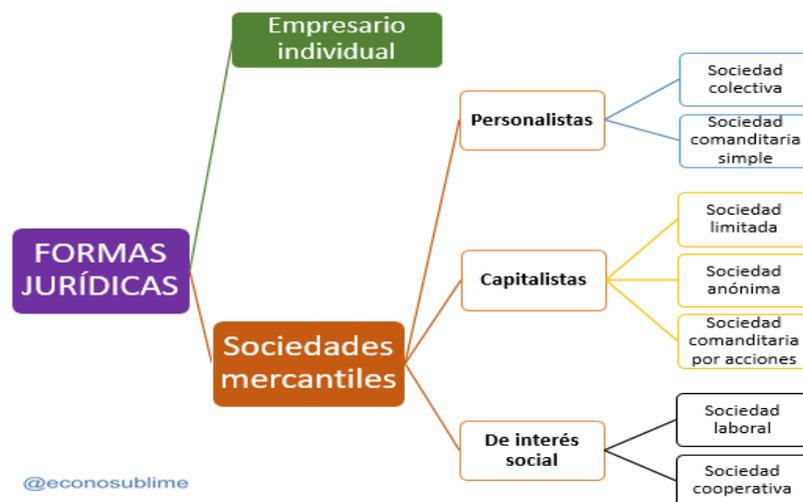
Según los autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial" definen a la empresa como: "Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados<sup>1</sup>.

#### IMPORTANCIA DE EMPRESA

Desde el punto de vista económico la importancia de la empresa radica que es una unidad generadora de ingresos o recursos financieros para un individuo, para el país y para sí misma. Por otro lado, desde el punto de vista social es una unidad generadora de empleo.

#### CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS

La clasificación de las empresas tiene varias concepciones, las principales son:



<sup>1</sup> 1 Del libro: Prácticas de Gestión Empresarial. Julio García del Junco y Cristóbal Casanueva. Mc Graw Hill

### **Según al ámbito de acción:**

- **Industriales:** Se encargan de la producción de bienes mediante la transformación o extracción de la materia prima. Estas a su vez se clasifican en:
  - a) Extractivas. Dedicadas a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables.
  - b) Manufactureras: Se encargan de transformar la materia prima en productos terminado.
- **Comerciales:** Son intermediarias entre productor y consumidor, es decir se dedican a la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:
  - a) Mayoristas: Venden a gran escala.
  - b) Minoristas: Venden al por menor.
- **Servicio:** Son aquellas que brindan servicio a la colectividad y puede ser de:
  - Transporte
  - Turismo
  - Instituciones financieras
  - Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones).
  - Servicios privados (asesoría, publicidad, contable, administrativo).
  - Educación
  - Finanzas
  - Salud

### **Según su tamaño:**

Para esta clasificación varios autores toman en cuenta el número de trabajadores con que cuenta la empresa, así tenemos:

- a. Microempresa: Menos de 10 trabajadores.

- b. Pequeña empresa: Entre 10 y 49 trabajadores.
- c. Mediana empresa: Entre 50 y 199 trabajadores.
- d. Gran empresa: 200 o más trabajadores.

## **IMPORTACIÓN**

“El término importación deriva del significado conceptual de introducir bienes y servicios en el puerto de un país. El comprador de dichos bienes y servicios se conoce como "*importador*", que tiene su sede en el país de importación, mientras que el vendedor con base en el extranjero se conoce como *exportador*”<sup>2</sup>.

## **CONCEPTO**

La importación consiste en el ingreso legal de mercancías de un país de origen al país importador, principalmente para el consumo. La decisión de importar surge por dos razones principales: la escasez de producción del producto en el mercado interno y el bajo costo económico de importar ante costos altos de producción o comercialización en el país.

## **EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

“Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para el desarrollo óptimo de la misma”.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> [www.efxto.com](http://www.efxto.com)

<sup>3</sup> Administración y Gestión Empresarial

## GRÁFICA 2

### ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



### PLANEACIÓN

“La planeación es una disciplina moderna que cada día alcanza mayor significado e importancia en el mundo civilizado. Su objetivo es proyectar, en conjunto y en detalle toda la obra de carácter social valiéndose, para ello de la ciencia y de la técnica a fin de fundamentar la necesidad de obra en el conocimiento exacto de la realidad y asegurar su éxito previniendo, con la mayor exactitud posibles su desarrollo y sus resultados.”<sup>4</sup>

La planeación es una función fundamental del proceso administrativo y es la base para futuras acciones. También se la puede considerar como una guía para la ejecución de un proyecto.

### ELEMENTOS DE LA PLANEACIÓN

#### •Objetivo

Son los resultados que se pretende alcanzar a largo, mediano y a corto plazo valiéndose de los recursos disponibles, Los objetivos especifican son las etapas

---

<sup>4</sup> Administración y Gestión Empresarial

necesarias, los pasos intermedios para conseguir poco a poco los resultados establecidos en el plan.

#### •**Elección de Alternativas**

Implica la determinación, el análisis y la opción de la alternativa más adecuada. Al planear es necesario determinar diversos caminos, forma de acción o estrategias para conseguir los objetivos que están establecidos en el plan.

#### •**Futuro**

La planeación trata de prever situaciones futuras y de anticipar hechos inciertos, prepararse para contingencias y desarrollar un esquema detallado de actividades que habrá de realizarse en el futuro.

#### •**Importancia**

Un plan bien estructurado y coherente es un indicador seguro y confiable en el camino a seguirse, un plan con sus parámetros bien fijados, marcará pasos seguros y firmes en la conquista de las metas establecidas.

### **TIPOLOGIAS DE LA PLANEACIÓN.**

Los planes son el resultado del proceso de la planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro y de las especificaciones necesarias para realizarlo.

**Corto Plazo:** Cuando se determinan para realizarse en un tiempo menor o igual a un año, y estos pueden ser.

•**Inmediatos.** - Estos son los que se establecen para seis meses.

•**Mediatos.** - Los que se fijan para realizarse en un periodo mayor a los seis meses y menor de los doce.

**Mediano Plazo:** Estos son los que se fijan para realizarse en un periodo de uno a tres años.

**Largo Plazo.** - Son aquellos que se proyectan en un periodo mayor a los tres años para su ejecución.

## **TÉCNICAS DE LA PLANEACIÓN**

Las técnicas para formular planes, para presentarlos, explicarlos y discutirlos, suelen ser las más abundantes y diversificadas dentro de las etapas de la administración.

**Las técnicas más usadas son:**

- Manuales de objetivos y política, departamentales.
- Diagramas de procesos y de flujo, que sirve para presentar, analizar, mejorar y explicar un procedimiento.
- Graficas de Gantt, que tiene por objeto controlar la ejecución simultánea de varias actividades que se realizan coordinadamente.
- Programas de muy diversas formas, pero, especialmente los que se presentan bajo la característica explicada anteriormente de presupuestos no financieros, presupuestos financieros y pronósticos.

## **ORGANIZACIÓN.**

La organización se define como una estructura diseñada y ordenada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información funcionen de forma coordinada y regulada por un conjunto de normas para la consecución de los objetivos empresariales.

## **IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN**

La organización suministra métodos para el mejor desempeño de las actividades y establece la mejor manera de lograr los objetivos, evitando la ineficiencia, reduciendo costos e incrementando la productividad por medio de la delimitación de funciones y responsabilidades.

## **FUNDAMENTOS DE UNA ORGANIZACIÓN.**

### **Objetivo:**

Se debe determinar claramente el objetivo e indicar el método para conseguirlo de manera suficientemente detallada para que los organizadores puedan decidir qué tipo de organización es necesario.

### **Flexibilidad:**

La estructura de la organización debe ser flexible. Por tanto, en su planificación deben preverse posibles ajustes necesarios a causa del cambio de la política o de las circunstancias.

### **Responsabilidad:**

Debe definirse claramente la responsabilidad correspondiente a cada cargo. Cuando se da una responsabilidad, debe ir acompañada por la autoridad necesaria para que el subordinado pueda llevar a cabo el trabajo encomendado.

## **TIPOS DE ORGANIZACIÓN**

La organización que pueden llevar las empresas es diversa, sin embargo, se cita las más importantes.

### **Organización Lineal:**

Es aquella en que la autoridad y responsabilidad, se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo.

“Las líneas de autoridad y responsabilidad son directas es decir entre jefe y subordinado en todos los niveles de la estructura organizativa.”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres.

## **Ventajas**

- Es muy sencillo.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- Se facilita la rapidez de acción.
- Se crea una firme disciplina, porque cada jefe adquiere toda su autoridad, ya que para sus subordinados es el único que la posee.
- Es más fácil y útil en la pequeña empresa.

## **Desventajas.**

- Se carece casi totalmente de los beneficios de la especialización.
- Se carece de flexibilidad en los casos de crecimiento de la empresa.
- Es difícil capacitar a un jefe en todos los aspectos que debe coordinar.
- Se facilita la arbitrariedad, porque cada jefe tiene cierto sentido de propiedad de su puesto.

## **Organización Funcional**

“Es una organización en la que existen ciertas relaciones funcionales, es decir entre los especialistas en sus respectivas esferas de actividad, y aquellos que tienen la responsabilidad directa de llevar a cabo las principales operaciones.”<sup>6</sup>

## **Ventajas.**

- Mayor especialización de directivos y, por lo tanto, mayor eficiencia
- Descomposición del trabajo de dirección, complejo y difícil, en varios elementos más simples.
- Posibilidades de rápida adaptación en casos de cambios de procesos.

---

<sup>6</sup> L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres.

### **Desventajas.**

- Es muy difícil diferenciar y definir la autoridad y responsabilidad de cada jefe en los aspectos que son comunes a varios.
- Se da por ello con mucha frecuencia duplicidad de mando.
- Surgen por lo mismo fugas de responsabilidad.
- Se reduce la iniciativa para acciones comunes.
- Existen fácilmente quebrantamientos de la disciplina, y numerosos conflictos.

### **Organización Lineal y Staff:**

Es simplemente una extensión o desarrollo de la organización lineal, uno o más de cuyos servicios auxiliares han sido funcionalizados. Este sistema trata de aprovechar las ventajas y evitar las desventajas de los sistemas anteriores.

Lógicamente, es el sistema más seguido actualmente, sobre todo por las grandes organizaciones. Todo el secreto de su éxito, parece depender que se precise lo que significa asesoramiento y servicio.

### **RELACIONES FORMALES**

Dentro de cualquier estructura organizativa existen diversas relaciones formales, que se dan entre cargos de distinta categoría o de la misma.

•**Relaciones Directas:** Es la relación que existe entre un jefe y su subordinado en cualquier estamento de la organización, como puede ser entre el director de un departamento y su subordinado.

•**Relaciones Funcionales:** Son las relaciones existentes entre los que tienen cargos funcionales, especialistas, y los que tienen responsabilidades ejecutivas directas.

•**Relaciones Laterales:** Es la relación existente entre ejecutivos e inspectores que actúan al mismo nivel, esto es nadie es superior ni subordinado respecto al otro.

•**Relaciones de Staff:** Es la relación personal que se da principalmente en los altos niveles de una organización.

## ORGANIGRAMAS

Un organigrama es la “representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría<sup>7</sup>.”

## CLASES DE ORGANIGRAMAS

Los organigramas pueden ser verticales, horizontales, circulares y escalares.



<sup>7</sup> Del libro: «Negocios Exitosos», de Fleitman Jack, McGraw-Hill, 2000, Pág. 246.

### •Organigramas Verticales

Estos muestran la estructura organizativa en forma de pirámide, procediendo la línea de mando de arriba hacia abajo en vertical, excepto en una organización funcional, donde las líneas pueden ser diagonales, aunque siempre en dirección inclinada.

### •Organigramas Horizontales

Representan los mismos elementos de los anteriores y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

### •Organigramas Circulares

“Están formadas por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización. En cada uno de estos círculos se coloca a los jefes inmediatos.”<sup>8</sup>

### •Organigrama Escalar

Es un esquema parecido a una escalera, pero viceversa, utiliza sangrías para su representación cuanto mayor es la sangría mayor es la jerarquía del cargo.

## **MANUALES DE ORGANIZACIÓN.**

Un manual es “un folleto, libro, carpeta; en los que, de una manera fácil de manejar, se encuentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Segunda Edición

<sup>9</sup> Dirección de Recursos Humanos.

## CONTENIDO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

- Estructura de la Organización, descrita o ilustrada brevemente por medio de un organigrama. Pueden indicarse también los nombres de los directores y de los ejecutivos principales.
- Lista de las oficinas o departamentos de la empresa con un breve perfil de lo que hace cada uno.
- Número de los teléfonos interiores o números de las extensiones de la red principal.
- Dirección de las sucursales, junto a sus números telefónicos.
- Normas de oficina, conjunto estándar de normas y reglas, tales como horarios, partes de enfermedades, accidentes, y normas para caso de incendios.
- Firmas, en algunos casos una o más hojas del manual se destinan a las firmas de los miembros del staff, a los que se les pide que firme después de haber leído el manual.

## TIPOS DE MANUALES

Existen varios manuales administrativos, entre los más usados se encuentran:

### GRAFICA 4

#### TIPOS DE MANUALES



**Manual de Funciones:**

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados.

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

**Manual de Bienvenida:**

Un manual de bienvenida es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en la empresa, en él se incluyen todas las informaciones que el nuevo colaborador debe saber respecto al conjunto de la empresa y a sus funciones. El manual de bienvenida debe contener los siguientes aspectos:

- Historia de la organización
- Misión y Visión
- Objetivos y Valores
- Horarios y días de pago
- Productos que comercializa.
- Estructura de la organización.
- Pequeño plano de las instalaciones.
- Información general que pueda representar interés para el trabajador.

**Manual de Procedimientos:**

“Describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de

cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria".<sup>10</sup>

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, la evaluación del control interno y su vigilancia. Además, contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización. Está integrado por la descripción de cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él. La descripción de procedimientos abarca la siguiente información:

- Identificación del procedimiento
- Nombre
- Área de desempeño
- Codificación
- Objetivo
- Normas generales
- Responsable de cada una de las actividades que lo integran
- Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades)

---

<sup>10</sup> Dirección de Recursos Humanos.

- Descripción de cada una de las actividades que lo integran

### **Manual Orgánico Funcional:**

Explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de generales dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales. Constituye una herramienta básica de gestión, orientadora de las actuaciones de las unidades de la empresa para la consecución de los objetivos. Se debe detallar los siguientes puntos:

- Historia y Descripción de la Empresa
- Misión, visión y objetivos de la empresa
- Legislación o base legal
- Estructura de la organización (organigrama General)
- Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área)
- Normas y políticas generales

### **DIRECCIÓN.**

“Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador ejercida a base de decisiones ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las ordenes emitidas”<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Segunda edición

Por su parte, “Koontz y O Donnell, adopta el término Dirección, definiéndola como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados”.<sup>12</sup>

## **IMPORTANCIA DE LA DIRECCIÓN EN RELACIÓN CON LOS DEMÁS ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos. De nada sirven técnicas complicadas en cualquier de los otros cuatro elementos si no se logra una buena dirección, la cual debe coincidir con una buena ejecución.

## **FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN**

### **Previsiones**

Antes de la planificación, la dirección debe hacer previsiones, expresa o tácitamente sobre ventas, producción, costes, necesidad de caja, etc.

### **Planificación**

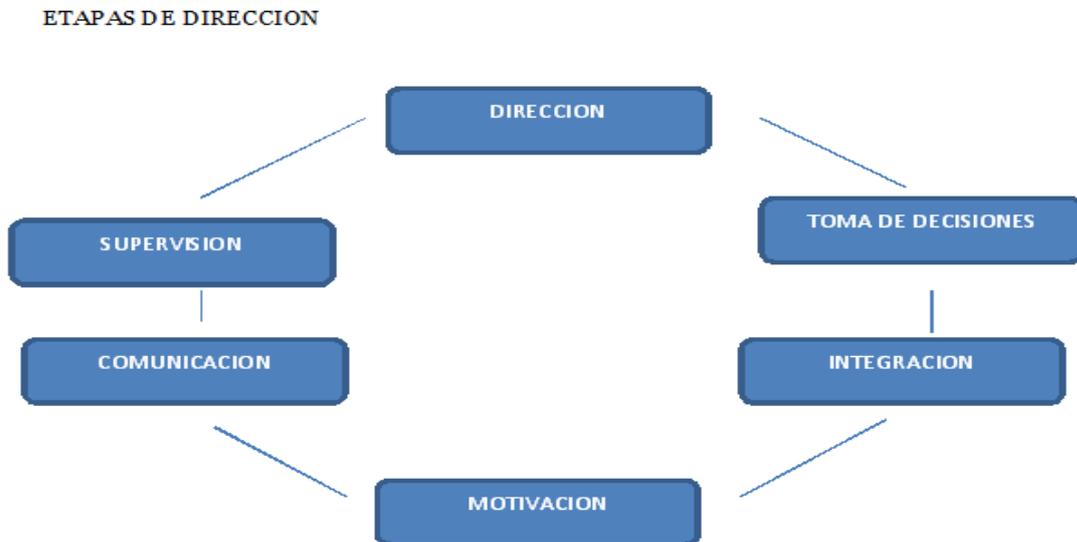
Esta comprende: La formulación de la política general de la empresa y la planificación de la estructura de la organización.

---

<sup>12</sup> Koontz y O Donnell Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Segunda edición página 305

## GRÁFICA 4

### ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN



#### **Toma de decisiones:**

La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Para una correcta toma de decisiones es necesario tomar en cuenta:

- Definir el problema
- Analizar el problema
- Evaluar las alternativas
- Escoger la alternativa más idónea.
- Aplicar la alternativa seleccionada.

**Integración:**

“La integración comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes”.<sup>13</sup>

**Motivación:**

La motivación es un factor importante en la empresa, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo destinado a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados.

**Comunicación:**

La comunicación es un aspecto clave en el proceso de dirección. La comunicación es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. El ejecutivo para poner en marcha sus planes, necesita sistemas de comunicación eficaces; cualquier información alterada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo y que van en detrimento del logro de los objetivos.

**SUPERVISION:**

Esta supervisión, está identificada en los manuales de procesos que debería tener toda compañía bien conformada. Ya que estos son los que le dar orden a todo lo que se realiza en cada punto en específico, dándole de esta manera dirección, cantidad de colaboradores, responsabilidades por persona y lineamientos de cómo se realizan o ejercen ciertos procesos.

---

<sup>13</sup> Administración de Empresas Teoría y Práctica de Agustín Reyes Ponce, Segunda Edición.

## LIDERAZGO

### CONCEPTO

“La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder”.<sup>14</sup>

En la administración de empresas, el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional.

### IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO

- Es la capacidad de un jefe para guiar y dirigir a un grupo de personas.
- Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.
- Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.
- Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

### TIPOS DE LIDERAZGO

Existen varios tipos de liderazgo, sin embargo, la clasificación más difundida es aquella que refiere al vínculo entre el líder y los sujetos a los cuales influencia, es decir, sus seguidores. “Así tenemos:

**El líder democrático:** Es aquel que, en primer lugar, fomenta el debate y la discusión dentro del grupo. Después toma en cuenta las opiniones de sus seguidores y recién entonces, a partir de criterios y normas de evaluación que resultan explícitas, toma una decisión.

---

<sup>14</sup> Administración de Empresas Teoría y Práctica de Agustín Reyes Ponce, Segunda Edición.

**El líder autoritario:** Es aquel que decide por su propia cuenta, sin consultar y sin justificarse ante sus seguidores. Esta clase de líder apela a la comunicación unidireccional (no hay diálogo) con el subordinado.

**El líder liberal:** Suele adoptar un papel pasivo y entregar el poder a su grupo. Por eso no realiza un juicio sobre aquello que aportan los integrantes, a quienes concede la más amplia libertad para su accionar”.<sup>15</sup>

## **COMUNICACIÓN:**

### **CONCEPTO**

“La comunicación en una empresa, conocida como *comunicación organizacional*, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos. La comunicación en una empresa debe basarse en un lenguaje claro, simple y comprensible para el receptor. Debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado”.<sup>16</sup>

### **ELEMENTOS**

La comunicación consta de tres elementos básicos:

- Emisor, en donde se origina la información.
- Transmisor, a través del cual fluye la comunicación.
- Receptor, que recibe y debe entender la información.

---

<sup>15</sup> Administración de Empresas Teoría y Práctica de Agustín Reyes Ponce, Segunda Edición.

<sup>16</sup> Dirección de recursos humanos

## **TIPOS DE COMUNICACIÓN**

- **Formal:** En este tipo de comunicación el mensaje se origina en un integrante de un determinado nivel jerárquico, y puede ser dirigido a un integrante de un nivel inferior, superior o igual pero siguiendo canales establecidos formalmente por la empresa (cartas, memos, circulares, etc.).
- **Informal:** Surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales.

## **MOTIVACIÓN**

“La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona,<sup>17</sup> “por otro lado el término ‘motivación’ está muy relacionado con la generación de ambientes laborales confortables, atractivos y por tanto eficientes La motivación empresarial es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades, con agrado lo cual proporciona un alto rendimiento para la empresa.

### **TIPOS DE MOTIVACIÓN:**

#### **Motivación Extrínseca:**

La motivación está en relación con el dinero a obtener. Ejemplo: Llegar a tiempo al trabajo para ganar un bono de puntualidad.

#### **Motivación Intrínseca:**

La motivación surge por motivos internos. Ejemplo: Deseos de aprender para saber. Necesidad de hacer bien las cosas por satisfacción propia.

---

<sup>17</sup> Chiavenato, Idalberto Administración de Empresas

## **ACCIONES DE MOTIVACIÓN:**

- Establecer relaciones de respeto, confianza y consideración con sus jefes.
- Comunicación y relación óptima entre directivos y colaboradores.
- Ambiente laboral que pueda facilitar el cumplimiento del trabajo de cada persona.
- Participación en la toma de decisiones.

## **CONTROL**

El control hace referencia a la evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de detectar y prever irregularidades, además de establecer las medidas correctivas necesarias.

## **IMPORTANCIA DEL CONTROL**

El control cierra el ciclo de la administración, por tanto, es importante porque establece medidas para prever y corregir errores, buscando siempre alcanzar las metas propuestas. Por otro lado analiza las causas que originaron las desviaciones.

## **ELEMENTOS DEL CONTROL**

- Relación con lo planeado:** Para verificar el logro de lo planeado, este de guardar relación.
- Medición:** Es imprescindible para cuantificar los resultados.
- Detectar irregularidades:** Analizando las diferencias entre lo planeado y lo logrado.
- Establecer medidas correctivas:** Medidas necesarias para prever y corregir errores.

## **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **CONCEPTO**

Un modelo de gestión, es un sistema por el cual se está manejando una empresa el cual incluye procesos y normalmente busca cambiar o mejorar algunos aspectos de la organización.

“Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad”

### **IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN**

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los mismos. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite analizar y diseñar una filosofía empresarial acorde a la empresa, organizar el recurso humano, conocer necesidades del personal, etc.

### **OBJETIVO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica. La incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, y de cada una de las etapas del proceso administrativo.

## **e) MATERIALES Y METODOS**

### **MATERIALES.**

Entre los materiales utilizados podemos destacar los siguientes.

- **Material de oficina:** papel, esferográficos, grapadora.
- **Material bibliográfico:** libros, internet, revistas.
- **Material tecnológico:** computador, calculadora, copiadora, impresora, cámara fotográfica.

### **METODOLOGIA.**

#### **Procedimientos.**

Los procedimientos utilizados para el presente trabajo fueron:

#### **EVALUACION DE LA SITUACION ACTUAL**

La empresa tiene la imperiosa necesidad de disponer de sistemas efectivos de evolución del trabajo que realiza las personas para poder realizar los ajustes que les permitan lograr sus objetivos. Uno de estos sistemas es la evaluación actual de la empresa basándose cinco fuerzas de Porter,

#### **ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO**

Consiste en el estudio de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de evaluar los recursos con que cuenta, para de ese modo, conocer su situación y capacidades aplicado los objetivos que la empresa quiere alcanzar dentro de la planificación, organización, control y dirección.

Para llevar a cabo el análisis interno, se tomó en cuenta la entrevista realizada al gerente de la empresa y la encuesta aplicada y trabajadores que componen la misma.

## **TÉCNICAS**

Las técnicas aplicadas fueron:

### **La Observación directa:**

En este proceso se pudo conocer y describir si se está aplicando el proceso administrativo, en todas las disposiciones de la empresa, también permitió verificar las actividades diarias que cumplen los empleados y los métodos que se llevan a cabo en la empresa.

### **La Entrevista:**

Es La plática que se establece entre dos personas. Esta técnica fue aplicada con el Gerente de la empresa Ing. Javier Castillo Herrera

### **La Encuesta:**

Consiste en un cuestionario con una serie de preguntas para obtener información relacionada a un tema. Esta técnica fue aplicada a los 10 trabajadores que conforman la empresa TRIPLE C IMPORTS.

## CUADRO RESUMEN DE LA EVALUACION DEL PROCESO

### ADMINISTRATIVO

PROCESO	ELEMENTOS A EVALUAR
<b>ADMINISTRATIVO</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los objetivos.</b> Representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.</li> <li>• <b>Las estrategias.</b> Cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.</li> <li>• <b>Políticas.</b> Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.</li> <li>• <b>Programas.</b> Son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.</li> <li>• <b>Presupuestos.</b> Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan.</li> <li>• <b>Procedimientos.</b> Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<p>La organización empresarial nos permite llegar a conseguir las metas propuestas de la forma más eficiente posible, teniendo en cuenta, además, que todos los engranajes se encuentren engrasados para que todas las partes de la organización funcionen como deberían. Por ello, en el plan de negocio es necesario definir cuál será el modo en que organizaremos nuestra empresa para iniciar nuestra actividad.</p>
<b>DIRECCION</b>	<p><b>Toma de decisiones.</b> La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.</p> <p><b>La integración</b> comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.</p> <p><b>La motivación</b> es la labor más importante de la dirección, a la vez que la mas compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados.</p> <p><b>Comunicación</b> puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.</p>

## f) RESULTADOS

### REFERENCIA INSTITUCIONAL

### DATOS GENERALES

**COMPAÑÍA:** TRIPLE C TMPORTS

**GERENTE:** Ing. Javier E. Castillo Herrera

**R.U.C.:** 1791399838001

**DIRECCIÓN:** calle Quito 14\_63 entre sucre y Bolívar altos del edificio Torres de la Quito

### RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS

El 20 de Octubre de 1997 inicia la empresa **“TRIPLE C IMPORTS”**. Cuya actividad económica principal es: **“LA VENTA E IMPORTACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS DE COMPUTACION”**.

Ing. Javier E. Castillo Herrera, fundador de la empresa al culminar su carrera universitaria y con los conocimientos obtenidos durante el periodo académico lo llevaron a realizar su propio proyecto de inversión en la cual ha tenido mucho éxito.

En el año 2000, después de la rápida expansión en el volumen de las ventas, la empresa se traslada a nuevas instalaciones, que cuentan con un área de 300 metros cuadrados, donde funcionan las oficinas y bodegas.

## FILOSOFÍA EMPRESARIAL

### **Misión:**

La misión de la Empresa “**TRIPLE C IMPORTS**” es: Satisfacer las necesidades personales tecnológicas de nuestros clientes que buscan funcionalidad, comodidad y elegancia a precios razonables, ofreciendo un servicio técnico personalizado del más alto nivel, y priorizando siempre la seriedad empresarial en cada uno de nuestros proyectos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes.

### **Visión:**

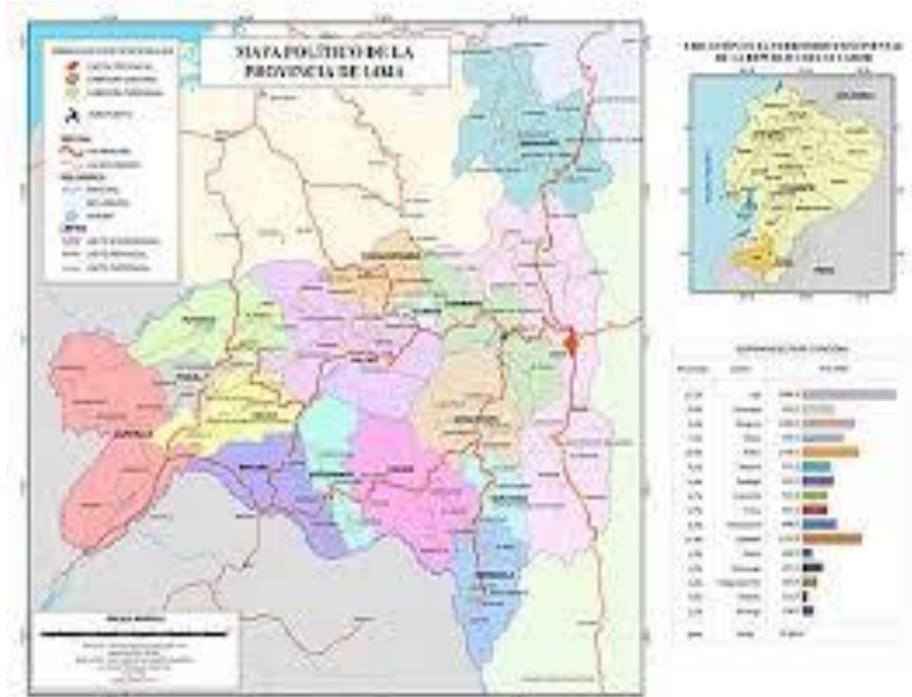
“TRIPLE C IMPORTS”. Cuya actividad económica principal es: “LA IMPORTACIÓN DE SISTEMAS DE COMPUTACIÓN Y DEPARTAMENTO TÉCNICO TRIPLE C IMPORTS. se proyecta como una empresa líder en la importación de equipos de computación implementando constantemente y desarrollando productos innovadores y de primera calidad. En la actualidad, TRIPLE C IMPORTS se ha consolidado como una de las empresas líderes del mercado, con un amplio portafolio.

### **Objetivos:**

- Optimizar nuestro servicio, mejorando los tiempos de despachos y atendiendo reclamos y quejas con rapidez y eficacia.
- Realizar constantes estudios de mercado, que nos ayuden a conocer las necesidades del mercado tecnológico, y como consecuencia, buscar productos innovadores y de primera calidad.
- Mantener siempre una ética de trabajo basada en la cordialidad y en la satisfacción de nuestros clientes, siempre dispuestos a atender sus necesidades.

## MACROLOCALIZACIÓN

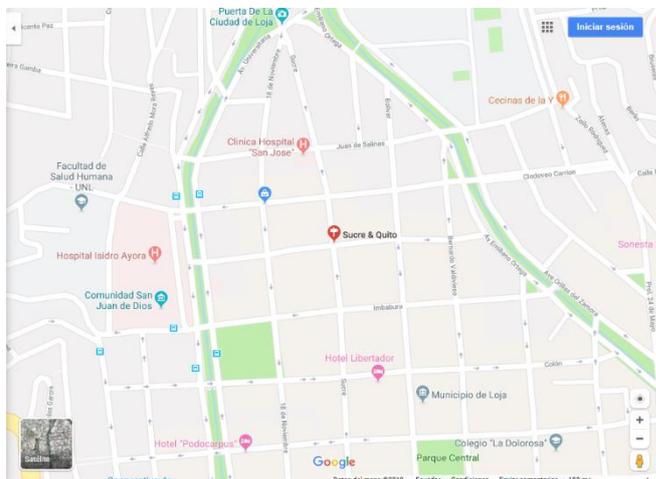
La empresa “TRIPLE C IMPORTS” se encuentra ubicada en centro norte del cantón Loja provincia de Loja .



FUENTE: [www.google.com](http://www.google.com)

## MICROLOCALIZACIÓN

La empresa se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, concretamente en la calle Quito entre sucre y Bolívar.



## EVALUACION DE LA SITUACION ACTUAL

Para realizar la evaluación de la situación actual de la empresa, se empezará desde dos aspectos la externa y la interna.

Para realizar el análisis externo se tomó en cuenta los factores externos (políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos) y el modelo conocido como las cinco fuerzas de Porter, el mismo que nos permitió conocer y analizar cómo está la empresa frente al ingreso de nuevos competidores al mercado, competidores establecidos, y el poder de negociación que tienen los proveedores de la empresa imponiendo sus condiciones de precio, tamaño o calidad. Conocer el poder de negociación que tienen los clientes de la empresa y saber cómo están frente al ingreso de productos sustitutos o productos chinos al mercado. Mientras que el análisis interno se realizó con la información obtenida de la entrevista que se realizó al gerente de la empresa y de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa.

### ANÁLISIS MACRO

#### EXTERNO

<b>FACTORES EXTERNOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>POLITICO</b>	la relación entre el gobierno y las empresas y la situación político-legal general de un país. Las leyes comerciales establecen las obligaciones y los deberes de una empresa. Conoce La situación general de implementación de la ley y la justicia indica si hay una situación favorable para las empresas.	<b>X</b>	
<b>ECONOMICO</b>	consiste en los factores que afectan el poder de compra y los patrones de gasto de los consumidores. La empresa de compra depende del ingreso, el precio, los ahorros y el crédito del		<b>X</b>

	momento; conocen las principales tendencias económicas, tanto en el ingreso como en los cambiantes patrones de gastos de consumidores.		
<b>SOCIAL</b>	La sociedad en la que opera la empresa Indica el producto, servicios y estándares de conducta que la sociedad probablemente valorará y apreciará.		<b>X</b>
<b>TECNOLOGICO</b>	Se refiere a los métodos disponibles para convertir los recursos en productos o servicios. Tiene en cuenta la dimensión tecnológica; la decisión de inversión debe ser precisa en las nuevas tecnologías y deben adaptarse a estas.	<b>X</b>	

## ANÁLISIS COMPETITIVOS

### AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES

Crea una referencia a la facilidad que tienen para ingresar al mercado nuevos competidores y por tanto que puedan llegar atraer una porción del mercado.

Este factor se convierte en una **Oportunidad**, pues la empresa tiene clientes establecidos, productos exclusivos y de calidad, un equipo de ventas experimentado y conocedores del mercado; además gozan de una excelente relación entre vendedor y cliente. Por otro lado, la empresa cuenta con un patrimonio considerable en mercadería, buenas relaciones comerciales con proveedores extranjeros y este aspecto es complejo para un nuevo competidor.

### PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

Este aspecto demuestra, el dominio de negociación que tienen los clientes y que pueda llegar a ejercer una fuerza sobre determinados aspectos como precios.

Esta fuerza es tomada como una **Oportunidad**, dado que los productos que ofrece la empresa son en un gran número importados y los clientes conocen de

los nuevos impuestos, a pesar de ello la empresa intenta competir con precios asequibles. Por lo tanto, el mando de negociación es bajo.

### **LA RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES**

La tercera fuerza hace informe a los competidores directos que tiene la empresa, a su posicionamiento en el mercado y a las estrategias que tengan.

Existe una gran cantidad de empresas dedicada a la importación de equipos de computación posesionadas en el mercado nacional, que oferta ciertos productos similares de igual o mejor calidad que los nuestros y con estrategias de ventas agresivas. Por lo cual la rivalidad entre los competidores es alta y se considerado este factor como una **Amenaza**.

### **PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEDORES**

Se refiere al nivel de organización de los proveedores, que pueden llegar a imponer condiciones de precio y calidad.

Este elemento es considerado una **Amenaza** ya que los proveedores son los dueños del producto y son quienes imponen el precio y calidad del producto, por lo tanto, la posibilidad de negociación de los proveedores es considerables.

### **AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS**

Se toma en cuenta los productos que puedan incursionar en el mercado con características como precio más bajo, calidad y que puedan llegar a sustituir los que ofrece la empresa.

Este elemento es claramente una **Amenaza** para la empresa pues existe la competencia con productos similares, de bajo precio y mala calidad (productos chinos), que ingresan cada vez en mayor número al país.

## **ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO**

Para llevar a cabo el análisis interno, se tomó en cuenta la entrevista realizada al gerente de la empresa y la encuesta aplicada a los 10 trabajadores que componen la misma.

## RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA

### TRIPLE C IMPORTS

#### PLANEACIÓN

**1. ¿La empresa cuenta con un departamento de planificación?**

No, estas acciones las realiza el gerente de la empresa ya que es el quien toma la decisión.

**2. ¿La empresa cuenta con la misión, visión, valores y objetivos?**

si, cuenta con misión, visión y objetivos. No tiene valores establecidos formalmente.

**3. ¿La misión, visión y objetivos está mostradas en un lugar visible y es conocida por todos los trabajadores?**

Si se encuentra expuesta y no ha sido comunicada a los trabajadores.

**4. ¿En la toma de decisiones notifican todos los miembros de la empresa?**

No, solamente el gerente, pero tomando en cuenta las opiniones del gerente.

**5. ¿Se explican planes de trabajo por departamentos?**

No por departamentos, pero si se proponen metas para los agentes vendedores.

**6. ¿Se plantean objetivos y metas para cada plan de trabajo?**

Si, metas en algunos casos, y no siempre se le da seguimiento al plan que se puso en marcha.

**7. ¿Los objetivos son conocidos por todos los miembros de la empresa?**

No, es algo que no hemos tomado en cuenta ni hemos fomentado en el personal que labora en la empresa.

**8. ¿Los planes con los que cuenta la empresa son de?**

Corto plazo ( )

Mediano plazo (X)

Largo plazo ( )

## **ORGANIZACIÓN**

### **9. ¿ la empresa Cuenta con organigramas?**

No posee organigramas establecidos. Están en proceso de establecer los organigramas.

### **10. ¿Está definido el nivel jerárquico de cada puesto de trabajo?**

No, solo se considera al Gerente como una persona con mayor jerarquía en toda la empresa.

### **11. ¿hay funciones asignadas a cada área de trabajo son adecuadas para el cumplimiento de la misión?**

Creo que no, pues existen varios empleados que realizan las mismas actividades por lo tanto se duplican funciones.

### **12. ¿Cómo se definen las funciones de cada área de trabajo?**

No están definidas claramente ni documentadas, y se las realiza de acuerdo a la necesidad y bajo las disposiciones del gerente.

### **13. ¿Cómo se definen los niveles jerárquicos de la empresa?**

Los niveles jerárquicos de la empresa no están definidos.

### **14. ¿Las funciones de cada puesto son conocidas por los integrantes de la empresa?**

Las funciones no se encuentran definidas para todo el personal, solo para ciertos puestos. Y el resto del personal sigue órdenes.

### **15. ¿Cómo se lleva el proceso de selección y reclutamiento de personal para la empresa?**

Por medio de recomendaciones de familiares y/o conocidos.

### **16. ¿Existen políticas y normas en la empresa?**

Sí, pero no se encuentran debidamente redactadas y documentadas.

**17. ¿El personal las conoce?**

Las conocen, pero su cumplimiento es escaso.

**18. ¿Cuenta la empresa con manuales de funciones?**

No cuenta con manuales de funciones. Están en proceso de realización

**19. ¿Están definidos los perfiles de los diferentes cargos en la empresa?**

Si en ciertos cargos como bodega, otros han aprendido por necesidad laboral del trabajador.

**20. ¿Los procesos están definidos por escrito?**

No están definidos los procesos por escrito debido a la falta de ciertos conocimientos de conceptos administrativos.

**21. ¿Cree usted que el desarrollo de un plan de gestión administrativa fortalecería la empresa?**

Si, desde luego sería de gran utilidad. Ya que un plan de gestión administrativa ayudaría para un mejor manejo y desarrollo de la empresa.

**DIRECCIÓN**

**22. ¿Se utiliza la técnica de la comunicación directa entre ejecutivo-empleado?**

Si, en la mayoría de los casos la comunicación es directa con el personal.

**23. ¿ Se Realiza usted charlas de motivación a sus trabajadores?**

Si, en ciertas ocasiones y solamente al personal de Ventas.

**24. ¿En el proceso de la toma de decisiones es conveniente con los requerimientos de la empresa?**

Si, son tomadas siempre buscando el mejoramiento para el desarrollo de la empresa.

**25. ¿En la toma de decisiones, usted considera varias alternativas con el fin de incrementar los intereses de la empresa?**

Si, se toma en cuenta varias alternativas basándose en las experiencias pasadas y se selecciona la más conveniente.

**26. ¿Se evidencia conflictos laborales frecuentes?**

Si, en ciertos casos y áreas de la empresa.

**27. ¿Se han definido supervisores de cada área de la empresa?**

No para cada área, solo a cierta parte del personal de ventas

## **CONTROL**

**28. ¿En todos los procesos de la empresa son controlados?**

Sí, pero no se realiza de forma constante, ya que no hay un control por áreas y es difícil estar al gerente en todo.

**29. ¿Su empresa cuenta con estándares que permitan controlar el desempeño de los empleados?**

No, en ningún caso para el personal de planta. La empresa no cuenta con estándares para medir el desempeño. Al personal de ventas se puede decir que se mide el desempeño por los montos de ventas mensuales que realizan entre un mes y otro.

**30. ¿La empresa mantiene un constante monitoreo del cumplimiento de los estándares establecidos?**

No tienen un constante monitoreo de los estándares del cumplimiento ya que no los tienen definidos.

**31. ¿Cuándo no se logra alcanzar los estándares establecidos se busca la causa del problema y se toma medidas correctivas?**

Siempre tratan de buscar la solución a los problemas, encontrar la causa y solucionarlo, pero la falta de procesos y estándares establecidos no permiten solucionar los inconvenientes que se suscitan.

**32. ¿Cuenta la empresa con sistemas de control en todas las áreas de trabajo?**

Si, de forma manual. Pero sería el control muy fructífero si se tendría sistemas de control en todas las áreas. Esto ayudaría al desarrollo empresarial de TRIPLE C IMPORTS. y se tendría un crecimiento correcto de la misma.

**33. ¿La empresa realiza control financiero?**

Si realiza control financiero, ya que es importante para saber cómo están las cuentas de la empresa y poder tomar decisiones a tiempo en cuanto a los ingresos y egresos de la misma.

**34. ¿El control financiero que realiza la empresa es?:**

Trimestral ( )

Semestral ( )

Anual (X)

**35. ¿La empresa cuenta con algún tipo de programa que permita el mejor desarrollo de las actividades que realiza el personal?**

Si, en el área de Contabilidad y para controlar el ingreso de la mercadería.

**36. ¿Se presentan informes o estados de las operaciones contables de la empresa?**

Si, lo realiza el Contador. Siempre debe presentar los informes contables, ya que es la manera de estar al tanto de la cuenta de la empresa.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS.

### PLANEACIÓN

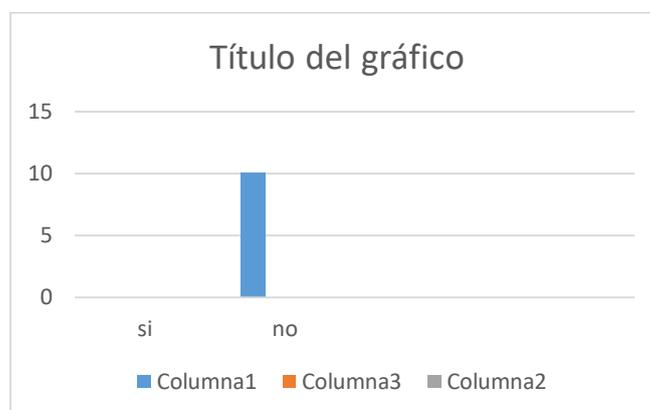
1. ¿En la empresa existe una persona o departamento que realiza la planificación formal?

CUADRO 1

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor

### DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN



### INTERPRETACIÓN:

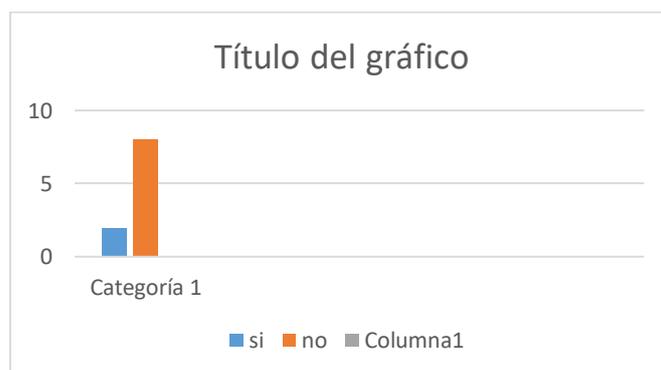
Según los datos obtenidos el 100% de los trabajadores indican que no existe ninguna persona o departamento de planeación en la empresa, lo que demuestra que las actividades que realizan los trabajadores no están previamente establecidas o fijadas en un plan.

## 2. ¿Conoce la misión de la empresa?

**CUADRO 2**  
**MISIÓN DE LA EMPRESA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

El 20% de los encuestados indica que, conoce la Misión de la empresa, frente al 80% que la desconoce.

Esto indica que existe un escaso compromiso de los trabajadores con la filosofía de la empresa, ya sea por desconocimiento o por falta de interés.

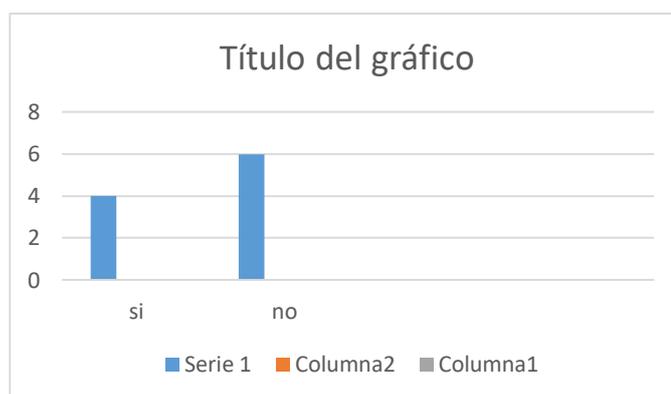
### 3. ¿Conoce la visión de la empresa?

**CUADRO 3**

**VISIÓN DE LA EMPRESA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



#### **INTERPRETACIÓN:**

El 40% de los encuestados indica que, si conoce la Visión de la empresa, frente al 60% que indica que no la conoce.

Al igual que la misión, este resultado indica que existe un escaso compromiso de los trabajadores con la filosofía de la empresa, ya sea por desconocimiento o por falta de interés, lo que hace necesario su socialización dentro de la misma.

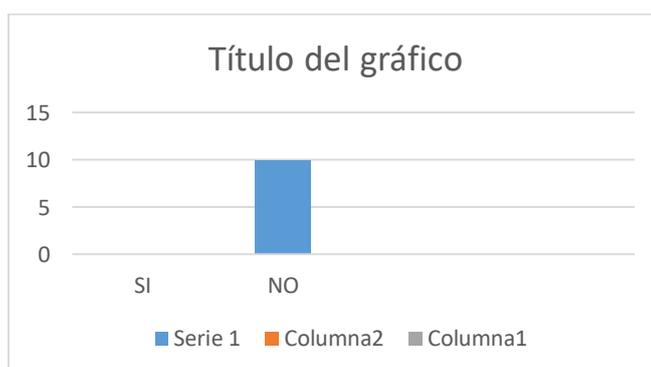
#### 4. ¿Participo usted en la elaboración de la misión y visión de la empresa?

**CUADRO 4**

**PARTICIPACION MISION - VISION**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



#### **INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados indica que NO participó en la elaboración de la Misión y Visión de la empresa, por lo tanto, el 0% opina lo contrario.

Esta interrogante manifiesta que la Misión y Visión fue elaborada sin tomar en cuenta al personal, sin embargo, esto se puede deber a que la antigüedad del personal es menor a la fecha de elaboración de esta filosofía.

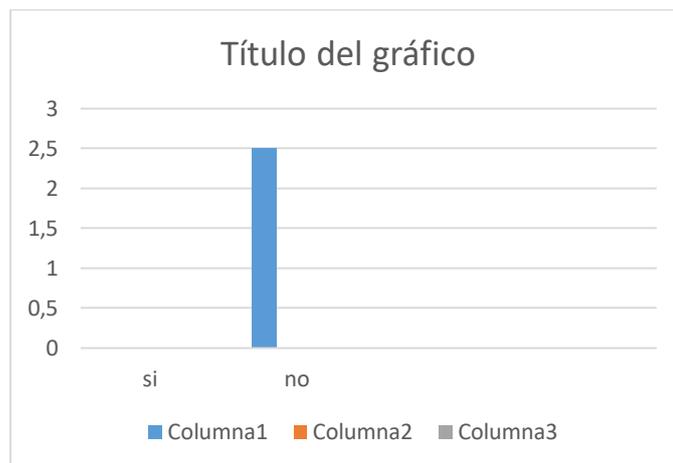
## 5. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?

**CUADRO 5**

### **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

<b>N OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

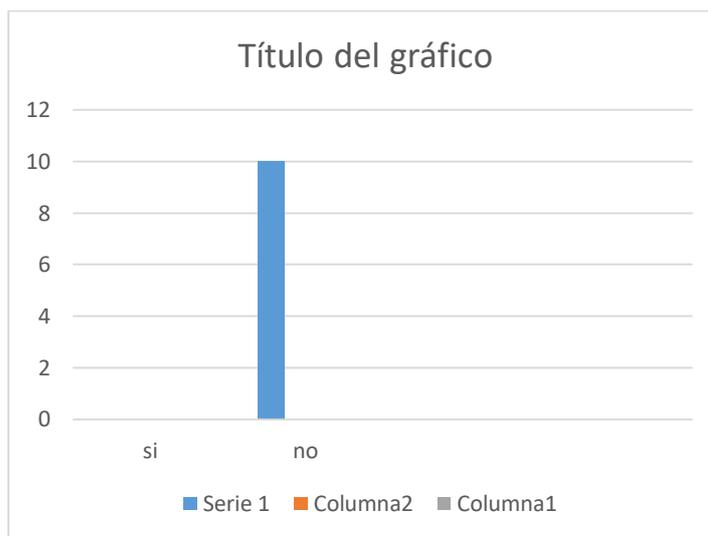
El 100% de los encuestados indica que **NO** conoce los objetivos de la empresa, lo que demuestra que los trabajadores no son conscientes de las metas y propósitos que tiene la empresa.

6. ¿En la ejecución de las actividades correspondientes a su trabajo, tiene una meta o plan establecido previamente?

**CUADRO 6**  
**PLANEACIÓN PREVIA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados indica que NO tienen un plan establecido en su trabajo. Lo que ocasiona falencias en la realización de las actividades del personal de la empresa.

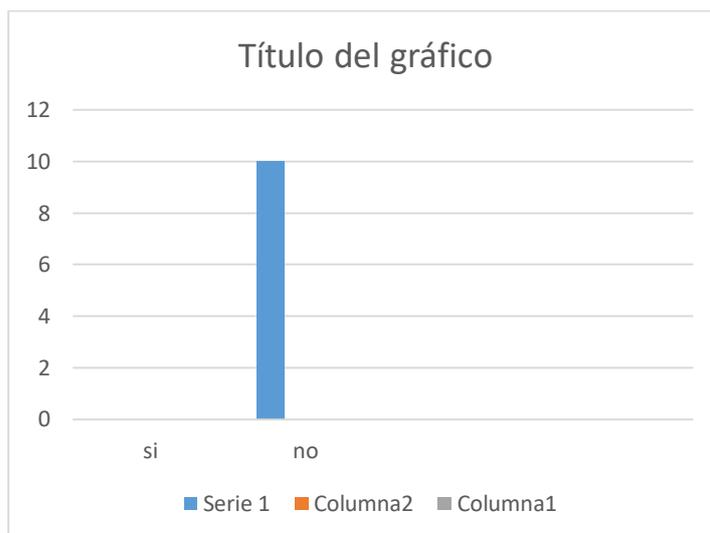
## 7. ¿Usted participa en la elaboración de los planes?

**CUADRO 7**

### **PARTICIPACIÓN EN PLANES**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

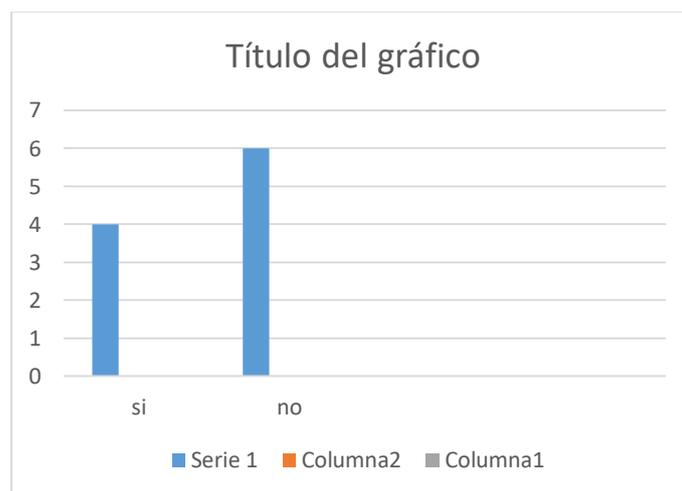
El 100% de los encuestados indica que NO forma parte en la elaboración de planes. La falta de participación de los miembros de la empresa en la elaboración de metas afecta su cumplimiento ya que no se considera la opinión

8. ¿La planeación es informada a tiempo por parte del gerente o jefe inmediato superior?

**CUADRO 8**  
**INFORMACIÓN DE PLANES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



#### **INTERPRETACIÓN:**

El 40% de los encuestados indica que si son informados por parte de su jefe. Mientras el 60% de los trabajadores indica que NO.

La falta de comunicación entre jefe-empleado afecta el normal desarrollo de las actividades de los mismos.

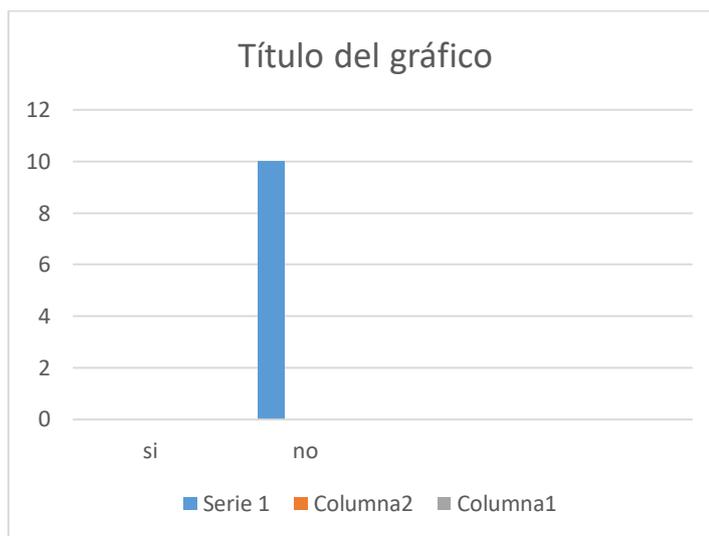
## ORGANIZACIÓN

### 9. ¿Conoce el organigrama de la empresa?

**CUADRO 9**  
**ORGANIGRAMAS**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

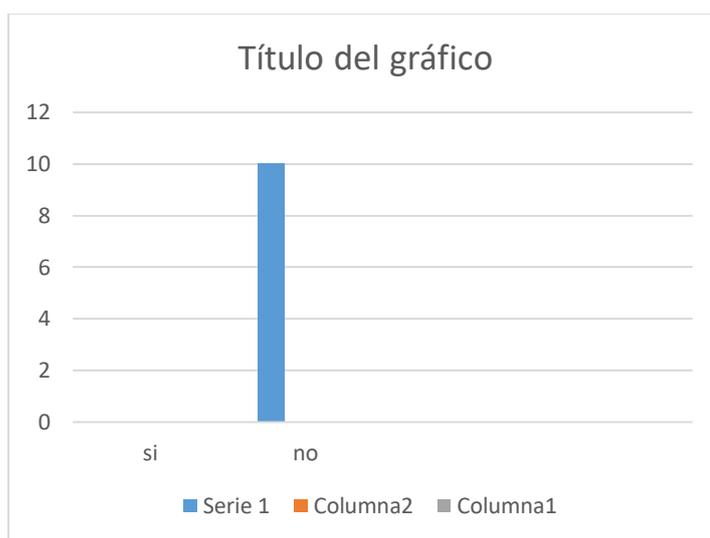
El 100% de los encuestados indica que NO conoce el organigrama de la empresa, esto es debido lógicamente a que la empresa no cuenta en su organización con ningún tipo de organigrama.

**10. ¿Identifica usted su nivel jerárquico en el organigrama de la empresa?**

**CUADRO 10**  
**NIVEL JERARQUICO**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

El 100% de los encuestados indica que NO se identifica el organigrama de la empresa. Esto se debe a que cumplen disposiciones de sus superiores según las necesidades que se presenten en sus labores diarias, ya sean propias de su puesto o no.

11. ¿Conoce las funciones que corresponden a su cargo dentro de la empresa?

**CUADRO 11**  
**CONOCE SUS FUNCIONES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

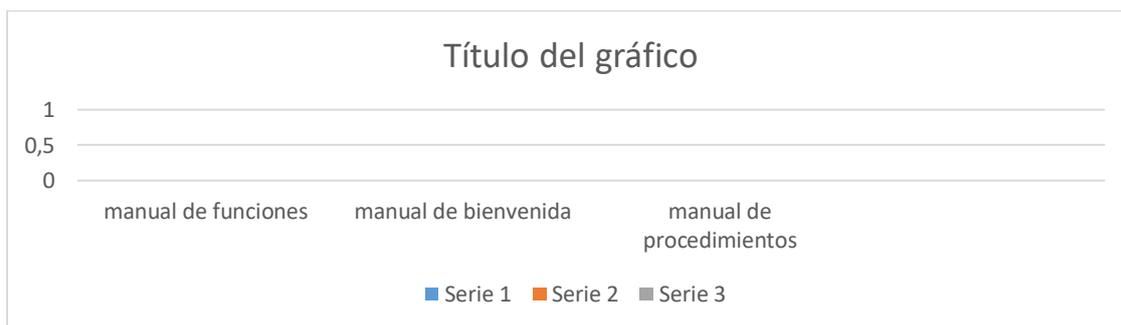
El 70% de los encuestados indica que SI sabe las funciones que tienen que realizar en su cargo. Y el 30% identifica que no conoce con exactitud las funciones específicas asignadas. Estos resultados reflejan que no están establecidas y delimitadas las funciones de los diferentes cargos con que cuenta la empresa, lo que conlleva a pérdida de tiempo, duplicidad de funciones y poca especialización en el personal.

**12. ¿Cuándo ingresó a la empresa, Usted recibió alguno de los manuales que se detallan a continuación?**

**CUADRO 12**  
**MANUALES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>MANUAL DE BIENVENIDA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

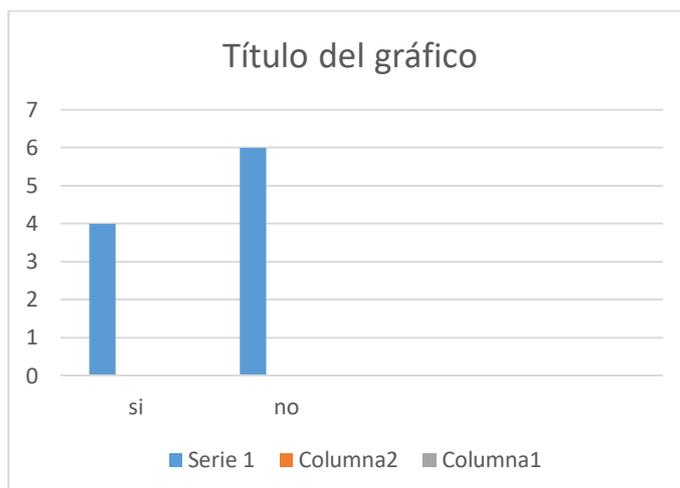
Con relación a esta interrogante de selección múltiple el 100% de los trabajadores indica que no recibió ningún tipo de manual cuando ingreso a prestar sus servicios en la empresa y tampoco posteriormente. De lo expuesto, se deduce que la organización de la empresa es incipiente demostrando la necesidad de implementar una gestión técnica del proceso administrativo.

**13. ¿Sabe usted, si los procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la empresa, están definidos por escrito?**

**CUADRO 13**  
**PROCEDIMIENTOS**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



**INTERPRETACIÓN:**

El 40% de los encuestados indica que, Si reciben ciertos procedimientos por escrito, mientras que el 60% contestaron que NO.

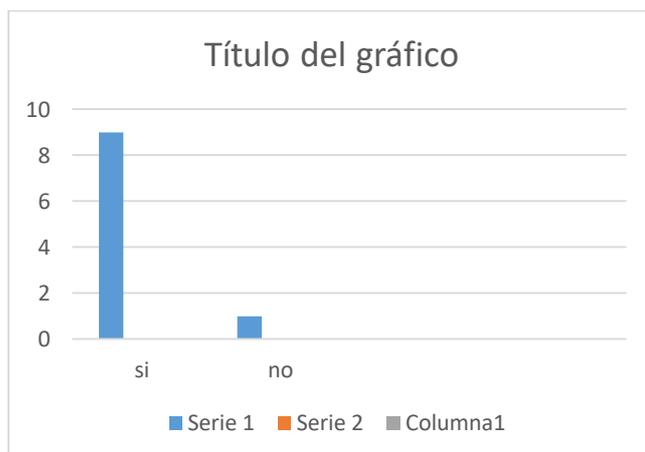
Estos resultados demuestran que la empresa no tiene correctamente documentados sus procedimientos y que los existentes son solo destinados e informados a cierta parte del personal.

## DIRECCIÓN

14. ¿Considera usted, que el Gerente es un líder dentro de la empresa que cuenta con el apoyo y aceptación del personal?

**CUADRO 14**  
**LIDERAZGO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%



### INTERPRETACIÓN:

El 90% de los encuestados apoyan la gestión gerencial, mientras que el 10% no están de acuerdo.

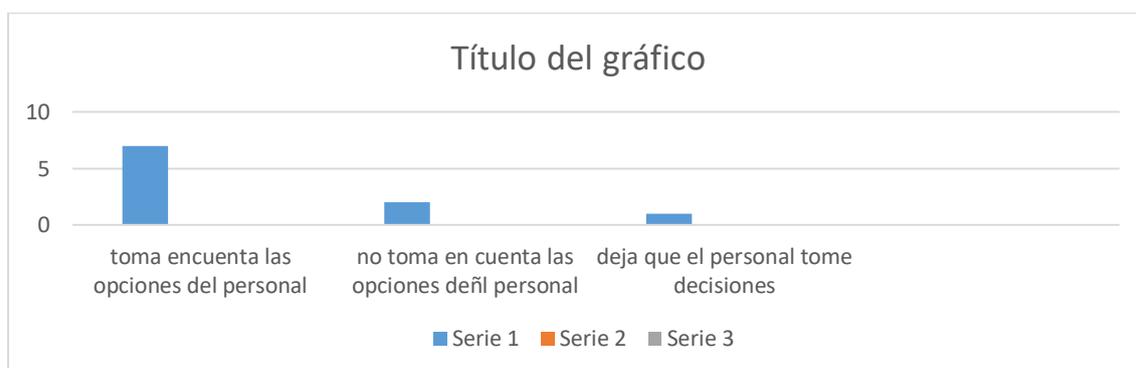
De los resultados obtenidos, se puede decir que el Gerente tiene el apoyo y aceptación de la mayoría de los trabajadores y empleados que conforman la empresa TRIPLE C IMPORTS.

15. ¿El gerente cuando realiza la toma de decisiones?:

CUADRO 15

TOMA DE DECISIONES

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOMA EN CUENTA LAS OPCIONES DEL PERSONAL	7	70%
NO TOMA EN CUENTA LAS OPCIONES DEL PERSONAL	2	20%
DEJA QUE EL PERSONAL TOME DECISIONES	1	10%



**INTERPRETACIÓN:**

Para la toma de decisiones los encuestados indican que el Gerente en un 70% toma en cuenta las opiniones del personal, en un 20% No lo hace y tan solo en un 10% permite que sean los trabajadores quienes tomen la decisión.

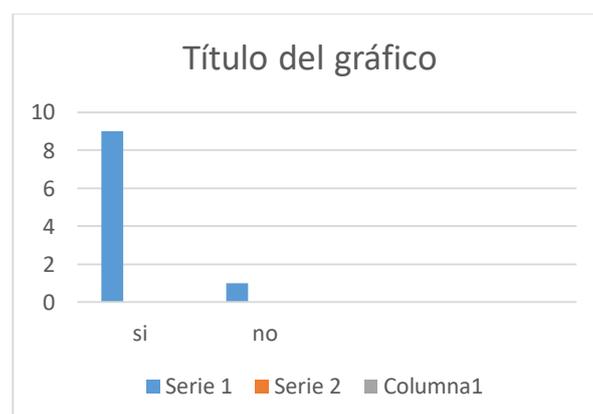
Con relación a la diversidad de opiniones, se debe a la diferencia de decisiones que debe tomar el Gerente, algunas pueden ser autoritarias y otras democráticas.

16. ¿Considera usted que las decisiones que toma el Gerente son acertadas?

**CUADRO 16**  
**DECISIONES ACERTADAS**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

El 87,5% de los encuestados apoyan la gestión gerencial, mientras que el 12,5% no están de acuerdo.

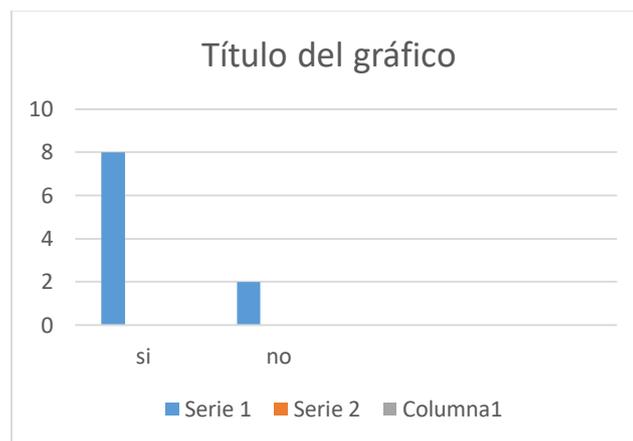
De los resultados obtenidos, se puede decir que el Gerente tiene el apoyo y aceptación de la mayoría de los trabajadores y empleados que conforman la empresa TRIPLE C IMPORTS.

17. ¿Considera usted que las decisiones que toma el Gerente son realizadas a tiempo?

**CUADRO 17**  
**DECISIONES A TIEMPO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

El 80% de los encuestados considera que las decisiones tomadas por el Gerente son a tiempo, mientras que el 20% considera que no lo son.

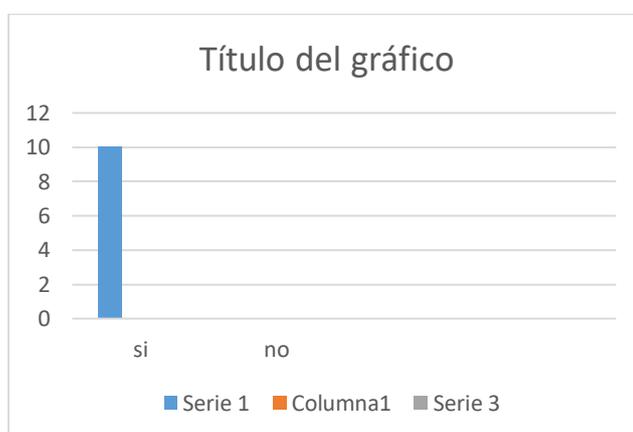
La información obtenida a esta interrogante es similar a la pregunta anterior, con lo cual se ratifica que según los encuestados las decisiones tomadas por el Gerente son acertadas y a tiempo

## 18. ¿Mantiene usted una comunicación directa con el gerente?

**CUADRO 18**  
**COMUNICACIÓN**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

El 100% de los encuestados indican que mantienen una comunicación directa con el Gerente, frente al 0% que no la tiene.

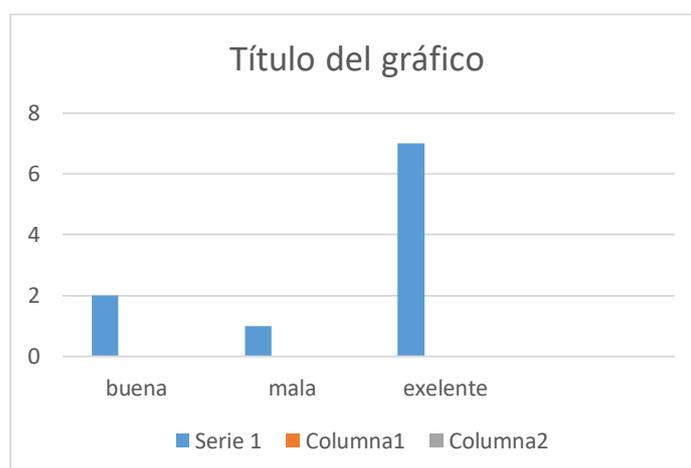
Esta información indica claramente que el Gerente mantiene una comunicación directa con todos los niveles jerárquicos de la empresa.

19. ¿Considera usted que la relación con el Gerente es?:

**CUADRO 19**  
**RELACION CON EL GERENTE**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BUENA</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>MALA</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>EXELENTE</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

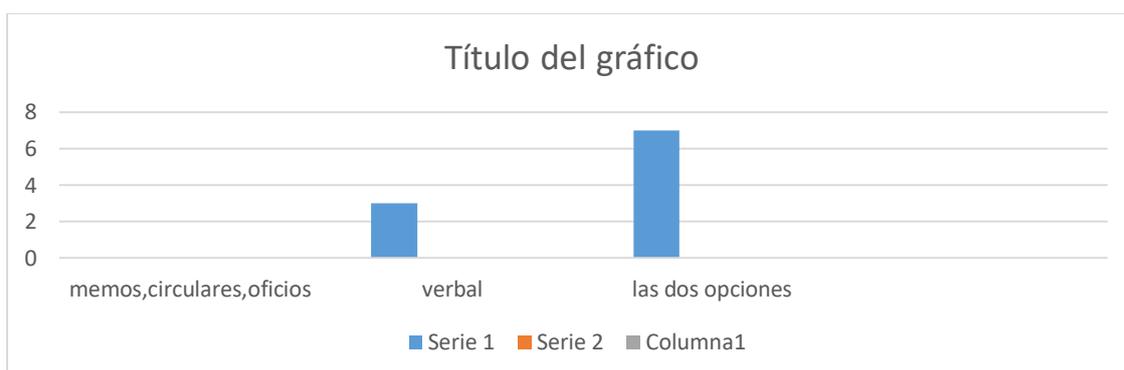
Según los encuestados un 70% considera que mantiene una excelente relación con el gerente; el 20% indica que es Buena y tan solo el 10% manifiesta que la relación es Mala. De los datos obtenidos se puede deducir que la relación del Gerente con sus trabajadores en su mayoría es excelente.

20. ¿La Gerencia informa de procedimientos temporales, avisos, etc., mediante?:

**CUADRO 20**  
**TIPO DE COMUNICACIÓN**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEMOS, CIRCULARES Y OFICIOS	0	0%
VERBAL	3	30%
LAS DOS OPCIONES	7	70%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

Con relación al tipo de comunicación que se mantiene en la empresa, el 30% indica que es solo verbal, mientras que el 70% la recibe tanto de forma verbal como a través de memos, circulares, etc.

De lo anteriormente expuesto, se deduce que la comunicación existente en la empresa es mixta.

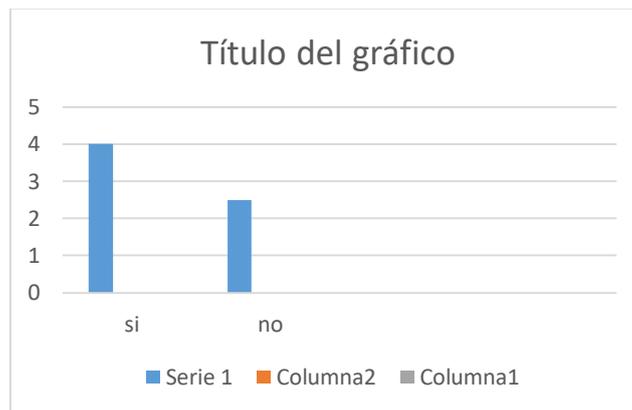
## 21. ¿Recibe algún tipo de motivación en su puesto de trabajo

**CUADRO 21**

### **MOTIVACION**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

El 40% de los encuestados indican que Si reciben algún tipo de motivación frente al 60% que no recibe.

Según los datos obtenidos se puede deducir que solo el personal de ventas o vendedores recibe motivación para la realización de su trabajo, dejando al resto de personal sin realizar ningún tipo de actividades motivacionales.

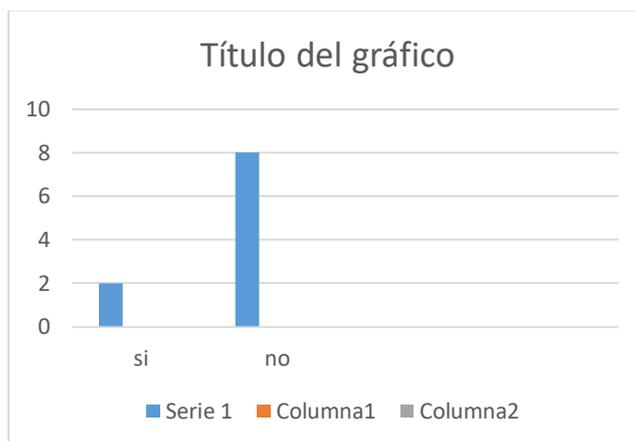
## 22. ¿Recibe algún incentivo económico por el trabajo que realiza?

**CUADRO 22**

### **INCENTIVOS**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>NO</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
**ELABORACIÓN:** El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

El 20% de los encuestados indican que SI reciben algún tipo de incentivo económico frente al 80% que no recibe.

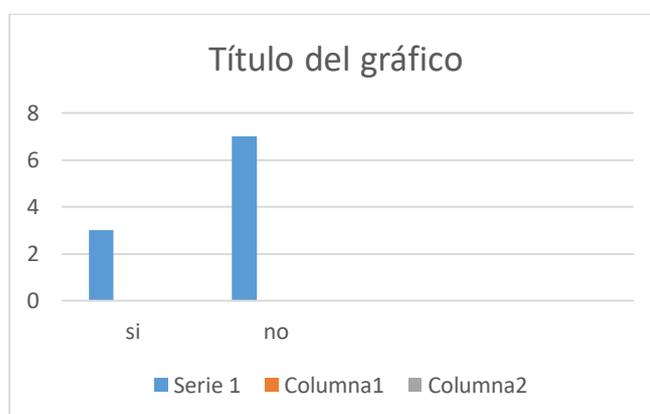
Los datos obtenidos pueden hacer referencia a los incentivos económicos que reciben algunos vendedores por cumplimiento de ventas planeadas, situación que no es para todas las áreas.

### 23. ¿Usted recibe capacitaciones organizadas por parte de la empresa?

**CUADRO 23**  
**CAPACITACIÓN**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



#### **INTERPRETACIÓN:**

El 30% de los encuestados indican que SI reciben algún tipo de capacitación, frente al 70% que no ha tomado.

Con relación, a la capacitación que ofrece la empresa a sus trabajadores se puede deducir que solo se la realiza al personal que pertenece al área de ventas.

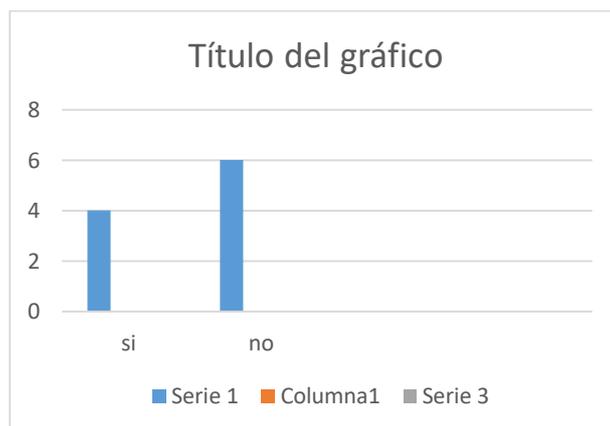
## CONTROL

### 24. ¿La empresa evalúa su desempeño laboral?

**CUADRO 24**  
**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.  
ELABORACIÓN: El Autor



### INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos, al 37,5% han tenido alguna evaluación de desempeño, frente al 62,5% que indica que no le han realizado.

Al igual que la pregunta anterior, se puede deducir que el personal al que evalúan el desempeño está relacionado con las ventas, debido a la metas que se realizan en esta área.

## 25. ¿Por qué medio controla la empresa la asistencia del personal?

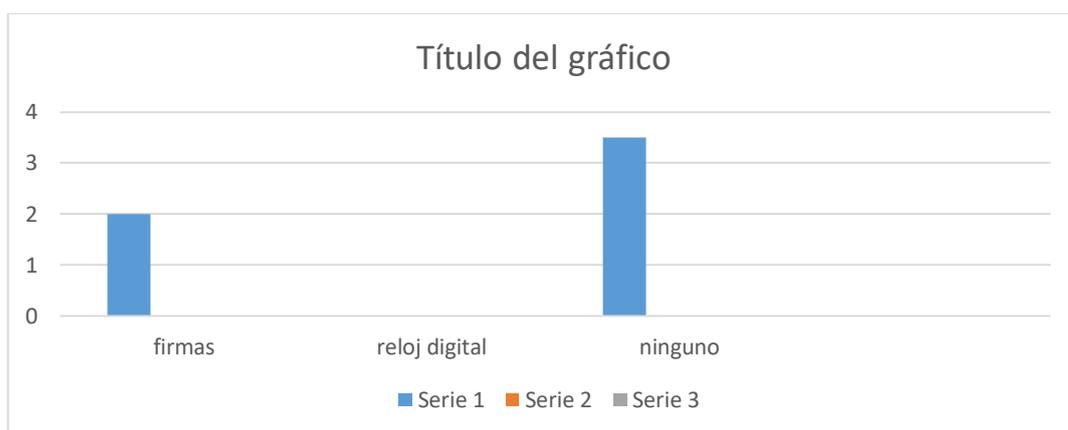
**CUADRO 25**

### **CONTROL DE ASISTENCIA**

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>FIRMAS</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>RELOJ DIGITAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NINGUNO</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta a Trabajadores Empresa TRIPLEC IMPORTS.

**ELABORACIÓN:** El Autor



### **INTERPRETACIÓN:**

Con relación al control de la asistencia del personal el 20% indica que lo hacen de forma manual (hoja de firmas) mientras que el 80% no tienen ningún control. Los resultados descritos pueden hacer referencia a que el personal administrativo si reciben un control y el personal de ventas por el hecho de estar fuera de las instalaciones de la empresa no poseen ningún control.

## **DIAGNÓSTICO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS**

En la empresa TRIPLE C IMPORTS se pudo evidenciar la situación actual en la que se encuentra la empresa, se toma en cuenta las encuestas y las entrevistas aplicadas. Para un mejor entendimiento se citan las falencias encontradas en cada una de las fases del proceso administrativo.

### **Planificación:**

- La empresa no cuenta con una persona o departamento encargada de la planeación.
- La planificación en la empresa es empírica, ya que no realiza un análisis pormenorizado de los factores externos y competitivos.
- El personal desconoce la filosofía empresarial, su misión, visión y objetivos, lo cual demuestra una incipiente identidad del personal con la empresa, así como la necesidad de revisión y actualización de la filosofía.
- La empresa no cuenta con valores establecidos que rijan el comportamiento de quienes conforman la empresa.
- La empresa no realiza planeación técnica previamente establecida y documentada en ninguna de las áreas que conforman la entidad.

### **Organización**

- La empresa no tiene estipulado de forma clara la estructura, los niveles jerárquicos, el personal a cargo en las distintas áreas, etc., lo cual hace notorio la necesidad de organigramas.
- Las funciones del personal no están delimitadas, documentados. Fomentando con ello la duplicidad de funciones, pérdida de tiempo, ineficiencia, etc.

- La empresa no posee manuales administrativos (funciones, procedimientos, bienvenida) que estandaricen los procesos realizados.
- La selección de la personal no es el idóneo, pues solo se realiza por medio de recomendaciones personales, con lo cual se pierden oportunidades de reclutamiento de personal calificado.

## **DIRECCIÓN**

- El Gerente posee una buena aceptación y apoyo por parte de los trabajadores, además las decisiones que toma son acertadas y a tiempo.
- La comunicación del Gerente es directa con todos los niveles de la empresa, lo que se refleja en una excelente relación entre todo el personal y su líder.
- El tipo de comunicación es mixto, es decir en ocasiones es verbal y en otras ocasiones por medio de memos, circulares, etc.; este punto representa una falencia pues la comunicación debe ser siempre formal con todos los niveles, para evitar incidentes.
- La motivación es un factor importante en toda empresa, esta debe ser dirigida a todos los trabajadores, aunque esta sea de distinta forma (incentivos económicos, charlas motivacionales, etc.).
- La capacitación que brinda la empresa es incipiente pues no llega a todos los miembros de la empresa.

## **CONTROL**

- La empresa no realiza controles tales como evaluación de desempeño, actualización de la ficha de trabajador.
- La empresa no mantiene un control de asistencia de los trabajadores.

## g) PROPUESTA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### EMPRESA TRIPLE C IMPORTS



#### **Presentación:**

Por lo general todas las empresas, se enfrentan a la competencia que cada vez crece con mayor fuerza, para mantenerse en el mercado implica que se obtenga una adecuada gestión, tanto interna como externa.

Una de las propuestas procura mejorar la gestión administrativa que se lleva en la empresa TRIPLE C IMPORTS, con la conclusión de enfocar un desarrollo de la misma, para ello se considera que el proceso administrativo con sus fases: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Como ejecución se tomó en cuenta los resultados obtenidos en el análisis de la situación actual de la empresa.

## CUADRO 27

### ESTRUCTURA DEL MODELO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO TRIPLE C IMPORTS

ETAPA	ACTIVIDADES A REALIZAR
<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rediseñar la misión, visión, objetivos y valores de la empresa.</li><li>• Elaboración de un plan estratégico y operativo.</li></ul>
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de organigramas estructural y funcional</li><li>• Elaborar manuales: Bienvenida, Funciones.</li><li>• Elaboración de Reglamento de Admisión y Empleo.</li></ul>
<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un plan de capacitación:</li><li>• Elaboración de un plan de motivación.</li></ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposición de equipos tecnológicos para el personal.</li><li>• Proposición para la adquirir un reloj de huella digital para el control de asistencia de los trabajadores de planta.</li></ul>

## **PLANEACION**

### **OBJETIVO**

- Elaborar una Filosofía empresarial de la Empresa TRIPLE C IMPORTS .
- Realizar el Plan para cada departamento con el fin de que sirvan de pauta y distribución en el trabajo personal de la empresa.

### **OBJETIVOS ACTUALES**

- Mejorar el servicio, optimizando los tiempos que corresponde a la salida de equipos y atendiendo a los clientes de una manera eficiente y eficaz.
- Ejecutar consecutivos estudios de mercado, que nos permita conocer las necesidades del mercado tecnológico, y como consecuencia, buscar productos innovadores y de primera calidad.
- Conservar constantemente una ética de trabajo basada en la cordialidad y en la satisfacción de nuestros clientes, siempre dispuestos a atender sus necesidades.

## **FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE LA EMPRESA**

### **TRIPLE C IMPORTS.**

#### **MISIÓN**

“Contribuir al desarrollo del país, basada siempre en satisfacer las necesidades del mercado nacional con equipos importados de marcas reconocidas por su calidad y entrega inmediata”

## VISION

“TRIPLE C IMPORTS”. Cuya actividad económica principal es: “LA IMPORTACIÓN DE SISTEMAS DE COMPUTACIÓN Y DEPARTAMENTO TÉCNICO TRIPLE C IMPORTS. se proyecta como una empresa líder en la importación de equipos de computación implementando constantemente y desarrollando productos innovadores y de primera calidad. En la actualidad, TRIPLE C IMPORTS se ha consolidado como una de las empresas líderes del mercado.

## OBJETIVOS

- Conservar un perseverante sondeo del mercado que nos demuestre conocer las necesidades de los clientes con la determinación de cumplir con sus requerimientos.
- Recurrir a productos innovadores y de calidad constantemente, con precios asequibles para nuestros clientes.
- Optimizar el servicio técnico, reduciendo los tiempos de entrega de los equipos arreglados.

## VALORES

**Puntualidad:** Se hace referencia al servicio técnico con las entregas de los equipos de computación, además es un valor fundamental en el equipo de trabajo.

**Responsabilidad:** Con los clientes durante todo el vínculo de comercialización venta, entrega y posventa.

**Innovación:** Brindamos a nuestros clientes productos importados e innovadores.

**Equipo Comprometido:** Contamos con un equipo de trabajo comprometido y capacitado para asesorar de manera eficiente a nuestros clientes.

*Puntualidad*

*Responsabilidad*

*Innovación*

*Equipo comprometido*

### **PLAN DEPARTAMENTAL DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS.**

En el plan departamental busca mantener una planificación documentada de las actividades a realizar en cada una de las áreas de la empresa.

### **ORGANIZACIÓN**

#### **OBJETIVOS:**

- Plantear y elaborar los organigramas que delimiten los niveles jerárquicos de la empresa.
- Transcribir los manuales de funciones con el fin de justificar las funciones propias del personal.
- Construir el Reglamento de admisión y empleo, manual de bienvenida que servirán para normalizar el ingreso de personal nuevo a la empresa.

• CUADRO 29

• PLAN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

**OBJETIVOS:** Objetivo General: Dirigir y controlar los ingresos económicos y financieros de la empresa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Llevar un control económico a través de programas de contabilidad	Manejar de manera eficiente las operaciones financieras que se realizan dentro de la empresa	Hacer reportes financieros y proporcionar sus respectivos análisis	Evaluar el trabajo del contador responsable	Realizar auditorías mensualmente con el contador empresa donde indique los reportes del mes	Empleado (contador)	Llevar un excelente control financiero real y oportuno de la empresa
Incrementar productos en un 5% anual	Mejorar la competitividad y posicionamiento de la empresa	Implementar productos innovadores	A través de e estrategias de ventas	Llevando muestras de los productos	Jefe del departamento correspondiente	Ser una empresa con un crecimiento firme en el mercado
Mantener un flujo de efectivo positivo	Tener costos más bajos que la competencia.	Ser líderes en introducción de nuevos productos	Con productos de alta calidad	Elaborar un plan de costos de los productos para obtener precios bajos	Departamento correspondiente	Elevar la reputación de la empresa con clientes.
Llevar en forma ordenada y sistemática las operaciones económicas de la microempresa	Poder tomar decisiones en base a informes periódicos contables	Solicitar informes contables trimestralmente	Revisión de informes mensuales	Elaboración de estados financieros mensuales	Área de Contabilidad	Veracidad de datos para decisiones sustentables y beneficiosas para la empresa
Registrar en forma clara y precisa todos los ingresos y egresos de la empresa	Conocer si hay utilidad o no en la empresa	Llevar contabilidad de costos	Libro diario	Elaboración del libro diario, balances.	Contador	Llevar un registro contable

### CUADRO 30

### PLAN DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

**OBJETIVOS:**

Objetivo General: Establecer los planes comerciales para la empresa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Definir estrategias para alcanzar las metas de venta	Introducir productos nuevos al mercado y lograr su aceptación	Publicidad en los principales medios de comunicación radios y redes sociales	Distribución de muestras a clientes potenciales	Anuncios comerciales de las ventajas de los productos nuevos en las redes sociales	Departamento de comercialización y ventas	Conocimiento de los productos nuevos de la presa
Trasmitir las ventajas del producto	Lograr satisfacción del cliente	Conocer la aceptación del producto	Realizar visitas a los clientes con mayor número de pedidos	Entrevistas a los clientes por parte de la fuerza de ventas	Departamento de comercialización y ventas	Consolidar la empresa que el cliente reconozca nuestra marca y la aprecie por su calidad y precio
Alcanzar las metas de venta propuestas	Obtener un incremento de venta de los productos importados	Descuentos de un en ciertos equipos de computación	Atención personalizada rápida y amable, aplicando técnicas de ventas.	Visitando a nuestros clientes oportunamente tanto en la preventa, venta y posventa	Departamento de comercialización y ventas	Lograr un mayor posicionamiento en el mercado.
Ofrecer promociones mensuales	Reducir el stock en producto de poca rotación Aumentar las ventas	Promoción	Atreves de email o correos y redes sociales	Recolectar los correos de los clientes para el envío de email	Recepcionistas de pedidos	Incremento de ventas en los productos de poca rotación
Expandir el mercado		Realizar un estudio de mercado	A través de encuestas y visita directa a nuevos clientes	Viajando a los nuevos mercados potenciales	Vendedores	Nuevos ingresos para la empresa

## CUADRO 31

### PLAN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### OBJETIVOS:

*Objetivo General:* Dirigir y controlar las actividades del personal de la empresa.

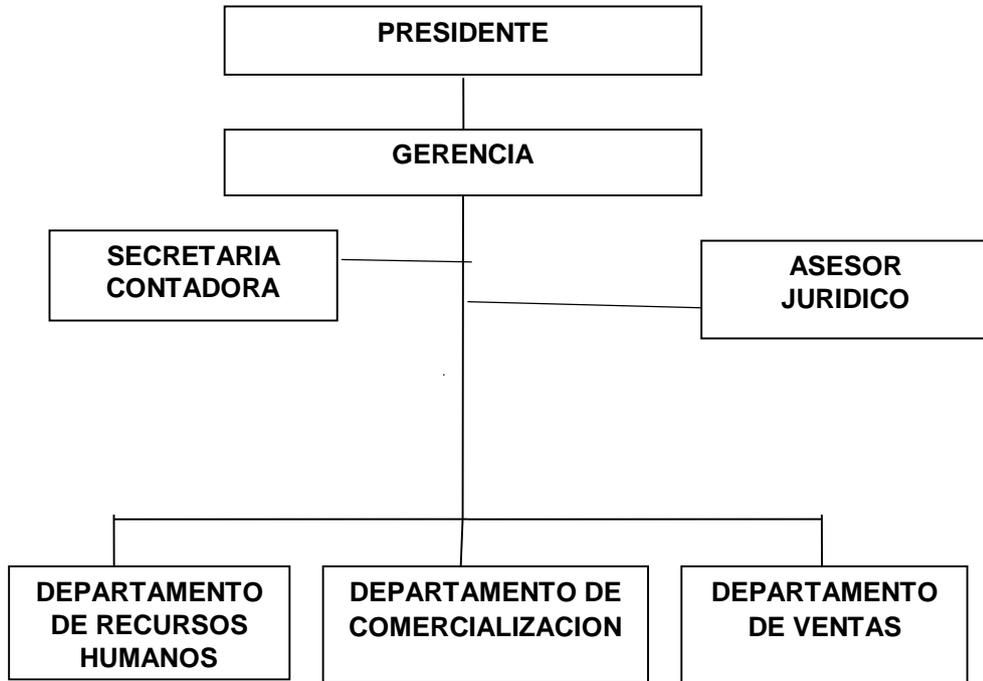
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Realizar un proyecto de evaluación del desempeño del personal	Lograr que el personal sea eficiente y eficaz en su puesto de trabajo	Incentivar a los trabajadores	Reconocimiento económico a trabajadores que se destaquen en su puesto de trabajo	Verificar y controlar las tareas de los trabajadores	Departamento correspondiente	La empresa cumpla con los propósitos establecidos
Promover relaciones de cordialidad y buen trato entre los trabajadores	Tener un excelente clima laboral	Motivar al personal de la empresa	La motivación será dinámica, divertida	Realizar charlas diarias antes iniciar las labores en la empresa	Todos los departamentos	El trabajo sea agradable por ende un mayor rendimiento en las labores individuales de cada trabajador
Establecer horarios factibles para el personal de ventas de la empresa	Lograr que los vendedores cumplan a cabalidad con los horarios establecidos	Incentivar a los vendedores a cumplir su horario	Reconocimiento económico a vendedores que aumenten las ventas en los siguientes meses	Llevar un control de las visitas a clientes	Departamento correspondiente	La empresa aumente los volúmenes de ventas.

## **ORGANIZACIÓN**

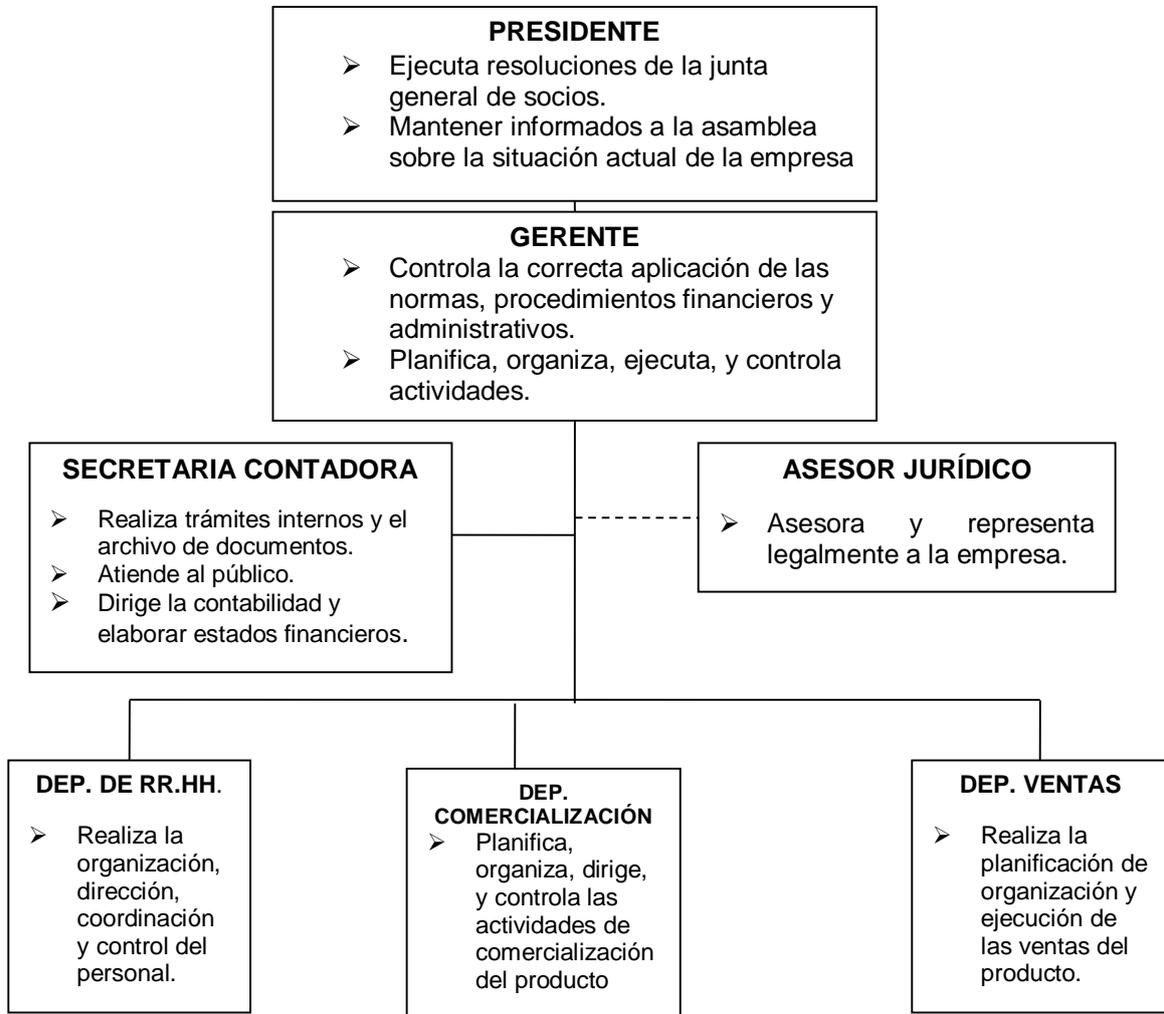
### **OBJETIVOS:**

- Plantear y elaborar los organigramas que delimiten los niveles jerárquicos de la empresa.
- Transcribir los manuales de funciones con el fin de justificar las funciones propias del personal.
- Construir el Reglamento de admisión y empleo, manual de bienvenida que servirán para normalizar el ingreso de personal nuevo a la empresa

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS**



## ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS



**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>CODIGO</b>	01
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	PRESIDENTE
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	<b>EJECUTIVO</b>
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Planifica, organiza, dirige y controla, la Gestión Administrativas y financiera de la empresa, propendiendo a un uso eficiente de los RR.HH, financieros y tecnológicos	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar la correcta aplicación de las normas, procedimientos, financieros y administrativos.</li><li>• Contratar personal de trabajo.</li><li>• Hacer cumplir las políticas, normas, procedimientos y programas de trabajo establecidos por la empresa</li><li>• Planifica, organiza, controla y dirige las actividades de la empresa.</li><li>• Las demás que le asigne el superior.</li></ul> Mantener informados a los directivos y a la asamblea general sobre la actual situación de la empresa.	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal</li><li>• Capacidad de trabajar en equipo</li><li>• Mantener contacto directo con el personal</li><li>• Elaboración y control de planes</li></ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN :</b> Título de Ing. Comercial, Economía o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA:</b> De 2 años en labores similares.	
<b>INICIATIVA :</b> Criterio en la toma de decisiones y en proponer soluciones en beneficio de la empresa	

<b>CODIGO</b>	02
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	GERENTE
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	<b>DIRECTIVO</b>
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Toma de decisiones, planifica, organiza dirige y controla las actividades que se realizan en la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar a la empresa legalmente</li> <li>• Llamar a reuniones de trabajo.</li> <li>• Participar en el proceso de selección de personal</li> <li>• Vigilar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y programas de trabajo establecidos en la Empresa</li> <li>• Planificar, organizar, controlar y dirigir las actividades de la empresa. Conocer y evaluar los estados financieros</li> <li>• Designar y remover a los a los miembros de la empresa o cualquier funcionario de su puesto de trabajo.</li> <li>• Designar y remover a los a los miembros de la empresa o cualquier funcionario de su puesto de trabajo.</li> <li>• Elaborar planes y fijar metas</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo</li> <li>• Mantener contacto directo con el personal</li> <li>• Elaboración y control de planes</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN</b> : Título de Ing. Comercial, Economía o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA: De 2 años en labores similares.</b>	
<b>INICIATIVA</b> : Criterio en la toma de decisiones y en proponer soluciones en beneficio de la empresa	

<b>CODIGO</b>	03
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Secretaria-Contadora
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Apoyo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Dirige y controla, la ejecución de los procesos de Secretaria general y contadora de conformidad a las disposiciones legales vigentes a fin de cumplir con los objetivos y las metas propuestas. También tiene la función de cumplir secretaria y contadora y viceversa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los Estados Financieros</li> <li>• Dirige coordina y supervisa las funciones de contabilidad.</li> <li>• Analiza el movimiento de las cuentas contables.</li> <li>• Revisa Informes contables.</li> <li>• Organizar el archivo y mantenerlo actualizado.</li> <li>• Realizar oficios, cartas o documentos que se le solicitaran.</li> <li>• Atención y recepción de personas.</li> <li>• Control de agenda del gerente general.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de palabra.</li> <li>• Capacidad para escuchar y encontrar puntos adecuados de negociación.</li> <li>• Vocación conciliadora</li> <li>• Responsable en el cumplimiento de sus funciones</li> <li>• Honestidad</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACION</b> : Título de Secretaria Ejecutiva y Lcda. En Contabilidad.	
<b>EXPERIENCIA:</b> De 4 a 6 años en labores similares.	
<b>INICIATIVA</b> : Requiere habilidad para ejecutar exactamente las órdenes recibidas de carácter rutinario.	

<b>CODIGO</b>	04
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Comercialización y Ventas
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Planea, dirige, motiva y controla las actividades del proceso de comercialización.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza un sondeo constante del mercado</li> <li>• Mantiene contacto con proveedores de nuevos productos.</li> <li>• Elabora informes mensuales de ventas realizadas. Busca solución a incidentes de posventa.</li> <li>• Supervisa la gestión del Jefe de Bodegas.</li> <li>• Buscar capacitación para el equipo de ventas.</li> <li>• Supervisión, coordinación, motivación e integración del equipo de ventas.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable, sumamente ordenado y organizado</li> <li>• Facilidad de palabra, honesto, seguro de sí mismo</li> <li>• Amplio espíritu de servicio</li> <li>• Buen manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Capacidad de trabajo bajo presión.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título profesional en Ingeniería Comercial	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 2 años en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Iniciativa y criterio en la toma de decisiones del departamento a cargo y proponer procedimientos en la realización de las tareas a su cargo	

<b>CODIGO</b>	05
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Recursos Humanos
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b> Vigilar el cumplimiento de las políticas de personal de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar roles de pago del personal</li> <li>• Administrar los sistemas de selección, clasificación y valoración de puestos.</li> <li>• Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.</li> <li>• Laborar, dirigir y controlar los programas de capacitación</li> <li>• Gestionar las entradas y salidas de personal en el IESS.</li> <li>• Controlar el registro diario del personal</li> <li>• Capacitar al personal</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de palabra</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>• Don de gentes</li> <li>• Disciplinado, ser consecuente con uno mismo</li> <li>• Proyectar confianza</li> <li>• Justo y respetuoso con los miembros de la empresa</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b> <b>EDUCACIÓN:</b> Título Profesional de Ingeniería Comercial. Derecho o carreras afines. <b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 2 año en labores similares <b>INICIATIVA:</b> Criterio para proponer procedimientos en la realización de las tareas.	

<b>CODIGO</b>	06
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Bodega
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Cumplimiento de tareas de almacenamiento y custodia de productos y bienes adquiridos por la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un inventario físico y digital en la empresa.</li> <li>• Es responsable de la recepción, almacenaje y distribución de la mercadería para la venta</li> <li>• Controla que exista una rotación adecuada de productos</li> <li>• Elabora informes de stock de productos.</li> <li>• Supervisa el desempeño de sus subalternos.</li> <li>• Vigila el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y programas de trabajo del personal a su cargo establecidos por la empresa.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear</li> <li>• Supervisar</li> <li>• Coordinar</li> <li>• controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
Deseables cursos relacionados con administración de bodega e inventario Deseables cursos de Microsoft Office Nivel Usuario Requiere: deseable experiencia de 1 año en cargos de similar	

<b>CODIGO</b>	07
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Vendedor
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Realiza la representación comercial de los productos que oferta la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar elementos de apoyo para la venta de productos</li> <li>• Cumplir con horarios establecidos para el desempeño de sus funciones.</li> <li>• Presentar informe de ventas</li> <li>• Visitar a diferentes ferreterías para ofertar los productos</li> <li>• Atender al público de forma directa</li> <li>• Recibir capacitaciones por parte de la empresa</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable, sumamente ordenado y organizado</li> <li>• Facilidad de palabra, honesto, seguro de sí mismo</li> <li>• Amplio espíritu de servicio</li> <li>• Buen manejo de relaciones interpersonales</li> <li>• Capacidad de trabajo bajo presión.</li> <li>• Carisma para vender</li> <li>• Poder de convencimiento</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p>EDUCACIÓN: Título profesional en Ingeniería Comercial y cursos de ventas y de recursos humanos.</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo de 1 año en labores similares</p> <p>INICIATIVA: Criterio y buen desenvolvimiento en las ventas y servicio al cliente.</p>	

<b>CODIGO</b>	08
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Recepcionista de pedidos
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe de Comercialización y Ventas
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Receptar los pedidos de los clientes	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar los pedidos de clientes por teléfono</li> <li>• Toma los pedidos de los clientes que llegan a la empresa</li> <li>• Atiende reclamos de los clientes</li> <li>• Soluciona problemas de los clientes</li> <li>• Codifica pedidos</li> <li>• Recapta pedidos de los vendedores</li> <li>• Mantener ordenado su lugar de trabajo</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener conocimientos de computación</li> <li>• Conocimiento de técnicas de atención al cliente</li> <li>• Capacidad de trabajar bajo presión</li> <li>• Rapidez en digitación manual como computacional.</li> <li>• Escucha activa y facilidad de comunicación.</li> <li>• Lealtad a la empresa y a sus directivos.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Estudiante Universitario de Contabilidad, Economía, Administración o carreras afines. Cursos de atención al clientes</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 6 meses en labores similares</p> <p><b>INICIATIVA:</b> Excelencia en atención al cliente.</p>	

<b>CODIGO</b>	09
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Bodeguero
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe de Bodega
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b> Preparación y embarque de los pedidos de los clientes	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga y almacenamiento de mercadería.</li> <li>• Preparación de pedidos</li> <li>• Cumplir con los procesos de embalaje de productos</li> <li>• Reportar el estado de productos</li> <li>• Asistir a capacitaciones por parte de la empresa</li> <li>• Informar</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable, sumamente ordenado y organizad</li> <li>• Facilidad de palabra</li> <li>• Honestidad, honradez y lealtad.</li> <li>• Capacidad de trabajo bajo presión.</li> <li>• Capaz de manejar múltiples tareas en un mismo tiempo</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p>EDUCACIÓN: Título de Bachiller</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo de 1 años en labores similares</p> <p>INICIATIVA: Iniciativa y agilidad para cumplir con los requerimientos de la empresa.</p>	

<b>CODIGO</b>	10
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Conductor
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe de Bodega
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b> Conducir los vehículos de la empresa de forma responsable	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con horarios y entregas establecidos de pedidos.</li> <li>• Conducir con responsabilidad</li> <li>• Revisar y verificar diariamente el estado del vehículo y herramientas de seguridad</li> <li>• Realizar entregas dentro y fuera de la provincia</li> <li>• Llevar a realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo.</li> <li>• Cuidar del bien que le fue encomendado</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Honestidad, honradez y lealtad.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p>EDUCACIÓN: Título de Bachiller. Licencia profesional. Tener conocimiento en mecánica automotriz</p> <p>EXPERIENCIA: Mínimo de 1 años en labores similares</p> <p>INICIATIVA: Agilidad para cumplir con los requerimientos de la empresa.</p>	

**MANUAL DE BIENVENIDA DE LA EMPRESA  
TRIPLE C IMPORTS.**

**CARTA DE BIENVENIDA**

Desde la Gerencia queremos darte la Bienvenida a nuestro equipo y anhelar mucha suerte en esta nueva etapa profesional que esperamos sea lo más lucrativa posible.

Como objetivo de este manual es proporcionar la integración de nuestros nuevos empleados, transmitiéndoles la Política internas así como la cultura de la Empresa.

A través de este manual conocerás información básica sobre quiénes somos y qué hacemos; además de referir con información relevante que te será de asistencia en tus primeros días con nosotros.

Esperamos que este manual sea de ayuda en tú proceso de adaptación a tú nueva formación y te sirva cómo introducción para conocer nuestra Empresa.

Esperamos progresar contigo en este nuevo período que comienzas.

¡Bienvenido!

## NUESTRA FILOSOFÍA

### MISIÓN

“Contribuir al desarrollo del país, buscando siempre satisfacer las necesidades del mercado nacional con equipos de marcas reconocidas por su calidad y entrega inmediata”

### VISIÓN

“TRIPLE C IMPORTS”. Cuya actividad económica principal es: “LA IMPORTACIÓN DE SISTEMAS DE COMPUTACIÓN Y DEPARTAMENTO TÉCNICO TRIPLE C IMPORTS. se proyecta como una empresa líder en la importación de equipos de computación implementando constantemente y desarrollando productos innovadores y de primera calidad. En la actualidad, TRIPLE C IMPORTS se ha consolidado como una de las empresas líderes del mercado.

### OBJETIVOS

- Optimizar nuestro servicio, mejorando los tiempos en el departamento técnico y atendiendo reclamos y quejas con rapidez y eficacia.
- Realizar constantes estudios de mercado, que nos ayuden a conocer las necesidades del mercado tecnológico, y como consecuencia, buscar productos innovadores y de primera calidad.
- Mantener siempre una ética de trabajo basada en la cordialidad y en la satisfacción de nuestros clientes, siempre dispuestos a atender sus necesidades.

## **NUESTRA EMPRESA**

### **RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA “TRIPLE C IMPORTS”.**

el 20 de Octubre de 1997 inicia la empresa “TRIPLE C IMPORTS”.  
Cuya actividad económica principal es: “LA VENTA E IMPORTACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS DE COMPUTACION”.

Ing. Javier E. Castillo Herrera, fundador de la empresa al culminar su carrera universitaria y con los conocimientos obtenidos durante el periodo académico lo llevaron a realizar su propio proyecto de inversión en la cual ha tenido mucho éxito.

En el año 2000, después de la rápida expansión en el volumen de las ventas, la empresa se traslada a nuevas instalaciones, que cuentan con un área de 300m

## DONDE ESTAMOS....

TRIPLE C IMPORTS , cuenta con una fuerza de ventas distribuidas a nivel nacional.



## **TU PRIMER DÍA EN TRIPLE C IMPORTS**

A tú llegada a TRIPLE C IMPORTS, serás recibido por RRHH o en su defecto por un Responsable, quien te dará la bienvenida y te enseñará las instalaciones donde desarrollarás tú trabajo y te presentará a tus nuevos compañeros. Al mismo tiempo se te hará entrega de toda la documentación de incorporación:

**Contrato:** Se te facilitará el contrato laboral que recoge las condiciones pactadas para su firma.

- **Tarjeta Identificativa.** Es la tarjeta identificativa que tendrás que usar dentro de las instalaciones de TRIPLE C IMPORTS.
- **Manual de Prevención:** Manual donde se te forma e informa en materia de Prevención de Riesgos Laborales en tú puesto de trabajo. Finalizada la lectura de dicho manual, es obligatorio llenar y firmar el cuestionario que se te facilita y entregarlo en RR.HH.

## NOTIFICACIONES

Vacaciones: La solicitud de vacaciones y permisos debes de entregársela por escrito al gerente para su aprobación. Una vez firmada, debes de enviar **OBLIGATORIAMENTE**, una copia a secretaria.

Permisos retribuidos: Es obligación del trabajador comunicar cualquier permiso retribuido a su gerente y al Departamento de Recursos Humanos. De igual manera que la solicitud de vacaciones, la solicitud de un permiso retribuido, deberá de presentarse al Departamento de Recursos Humanos debidamente cumplimentada, y firmada por su gerente, así como el justificante correspondiente. La no justificación, de ausencia al puesto de trabajo, se podrá considerar como falta grave.

Solicitud de Certificados: Si necesitas un certificado relacionado con tu situación laboral, debes solicitarlo al Dpto. de RR.HH., informando de la finalidad del mismo.

Faltas por enfermedad: Ante una falta por enfermedad, el trabajador deberá comunicarlo al gerente y entregar los respectivos justificantes médicos al Departamento de RRHH. Es muy importante comunicarlo de forma inmediata.

REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO DE LA  
EMPRESA TRIPLE C IMPORTS.

CONTENIDO

**CAPÍTULO PRIMERO**

- ✓ DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

**CAPÍTULO SEGUNDO**

- ✓ DEL RECLUTAMIENTO DE CANDIDATOS

**CAPÍTULO TERCERO**

- ✓ DE LA SELECCIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.

**CAPÍTULO CUARTO**

- ✓ DE LA INDUCCIÓN A LOS NUEVOS EMPLEADOS

**CAPÍTULO QUINTO**

- ✓ DE LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES

**CAPÍTULO SEXTO**

- ✓ DE LA CAPACITACIÓN

**CAPÍTULO PRIMERO DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE  
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones laborales entre la Empresa y el personal que prestan sus servicios en la misma en todos sus departamentos, oficinas y lugares de trabajo sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías; respetándose las disposiciones del Código del Trabajo y más Leyes vinculadas. Para efectos de este Reglamento, TRIPLE C IMPORTS., se le podrá denominar también: La EMPRESA, o como EL EMPLEADOR; y al personal el trabajador.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en las instalaciones de la Empresa.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y con el objeto de que los Trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, la EMPRESA mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles una copia auténtica de este instrumento.

## **CAPÍTULO SEGUNDO DEL RECLUTAMIENTO DE CANDIDATOS**

**ARTÍCULO CUARTO.-** El proceso de reclutamiento se iniciará una vez haya sido aprobado por el Gerente la necesidad de contratar a uno o más trabajadores con el fin de sustituir temporal o permanentemente un puesto de trabajo.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Se podrá realizar reclutamiento para puestos nuevos en la empresa, siempre y cuando se certifique la necesidad de este.

**ARTÍCULO SEXTO.-** El reclutamiento de candidatos se realizará en primer lugar dentro de la propia empresa, realizando ascensos o movilizaciones de personal si el caso lo amerita.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** En caso de que la vacante existente, no haya sido ocupada con el personal existente, se realizará una revisión de las carpetas archivadas en los últimos seis meses.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Si el reclutamiento no ha sido cubierto tomando en cuenta los puntos anteriores, se procederá a emitir un anuncio en los principales medios de comunicación escrita de la ciudad por tres días consecutivos, detallando el puesto ofertado y las condiciones del mismo.

**ARTÍCULO NOVENO.-** Sólo se receptorán como carpetas válidas las que contengan como mínimo la siguiente documentación.

1.- Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria y cargas familiares. 2.- Cédula de Ciudadanía, certificado de votación, carnet de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), si lo tuviere, Libreta Militar o su equivalente, para la admisión de un Trabajador de sexo masculino; 3.- Ser mayor de edad y encontrarse en goce de los derechos de ciudadanía; certificado de antecedentes penales 4.- Presentar certificados de trabajo de los últimos dos años, si hubiere laborado durante dicho tiempo, certificado de experiencia ocupacional o profesional. 5.- El o la aspirante deberá reunir los requisitos adicionales, legales o administrativos que se le soliciten, según al cargo que aspire desempeñar. Si después de haber adquirido la calidad de Trabajador se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, el que cometiere tal evento será separado inmediatamente de la EMPRESA, apegados a lo dispuesto en el numeral segundo del artículo 316 del Código del Trabajo.

### **CAPÍTULO TERCERO DE LOS REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

ARTÍCULO DÉCIMO.- Para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por Trabajadores de la Empresa, se tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos; de la misma manera los antecedentes de trabajo, tales como actitud, índice de

ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, etc., igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.-** Como norma general, todo Trabajador que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en TRIPLE C IMPORTS., deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta treinta días.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.-** Los trabajadores que fueren contratados deberán cumplir con las obligaciones acordadas en sus respectivos contratos.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.-** La selección de personal se realizará tomando en cuenta técnicas como entrevista, pruebas de conocimiento, pruebas psicológicas, etc.

#### **CAPÍTULO CUARTO DE LA INDUCCIÓN DEL NUEVO TRABAJADOR**

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.-** Toda persona que pase a formar parte del equipo de trabajo de TRIPLE C IMPORTS., deberá mantener una charla informativa con el encargado del Departamento de Recursos Humanos con el fin de conocer la Misión, Visión, Objetivos y Políticas de la Empresa.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.-** Una vez que el trabajador conozca la información histórica de la empresa, se le realizará un recorrido por las diferentes áreas, y la presentación del personal que labora en cada uno de los departamentos.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.-** A continuación de los artículos anteriores se presentará al jefe inmediato superior al nuevo colaborador con el fin de que lo induzca en las actividades propias del puesto.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.-** Se ubicará una persona que ocupe el mismo cargo durante un período de tres días para el conocimiento de las funciones a realizar. En caso de ser el primer cargo existente, será el jefe superior quién realice esta actividad por un período de dos días.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.-** A todo trabajador nuevo se le entregará una copia de este reglamento y un manual de funciones según el puesto a ocupar.

#### **CAPITULO QUINTO DE LA CONTRATACIÓN**

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.-** La contratación se llevará a efecto según la normativa vigente de Código de Trabajo, con las especificaciones del puesto a ocupar y del sueldo o salario a percibir.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.-** El contrato será firmado en un plazo máximo de 48 horas desde que el trabajador inicie su primera jornada de trabajo.

## CAPITULO SEXTO DE LA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.- La capacitación será obligatoria para todo el personal que labora en la Empresa.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.- El departamento de Recursos Humanos deberá programar una capacitación cada 4 meses con temáticas de acuerdo a las obligaciones de los trabajadores que participen en ella.

LOJA, .....de.....de 202

Para la selección de la temática de las capacitaciones propuestas se tomó en cuenta el análisis realizado, con el cual se pudo detectar las necesidades del equipo de trabajo en cuanto a formación.

## DIRECCIÓN

### OBJETIVO:

Impulsar planes de formación con el fin de incentivar al equipo de trabajo a mejorar cada día.

Proponer y organizar talleres de capacitación abordando temas como Filosofía Empresarial y de Ventas.

### CUADRO 33

#### PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA TRIPLE C IMPORTS.

TEMA	OBJETIVO	FECHA	ASISTENTES	CONTENIDO	PRESUPUESTO	DURACIÓN	LUGAR
MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO Y SENTIDO DE PERTENENCIA	Transmitir con asertividad la necesidad de interactuar en una causa común, para alcanzar objetivos y metas organizacionales, fortaleciendo sus niveles de eficiencia, calidad y productividad en el trabajo	27/011/2019	Todo el personal de la empresa TRIPLE C IMPORTS	Motivación en el Trabajo: El trabajador como centro de cambio y crecimiento personal La importancia de trabajo y compromiso. Motivación personal y salud física. Ciclo motivacional	Instructor: 350,00 Refrigerio: 50,00 Material Didáctico: 80,00  TOTAL: 480,00	8 horas en una sola jornada	Sala de Reuniones de la empresa
	Lograr que el equipo de ventas esté altamente motivada para conseguir logros laborales,			Introducción: Conocimiento del Producto y Valores Institucionales.	Instructor: 350,00 Refrigerio:		

SEMINARIO TALLER DE MOTIVACIÓN A LAS VENTAS	comprometidos a incrementar la rentabilidad con proyectos de mejora para optimizar las ventas.	6/01/2020	Departamento de Comercialización y Ventas	Organización de la Tarea del Vendedor: Normalización de Rutinas. Análisis de Cartera o Zona. Evaluación de Clientes Potenciales. Aprovisionamiento de Material de Trabajo	50,00 Material Didáctico: 80,00  TOTAL: 480,00	8 horas en una sola jornada	Sala de Reuniones de la empresa
				Planificación de la Gestión de Campo: Segmentación de Clientes por Nivel de Atención. Programación de Visitas: Frecuencia, Agenda y Rutas			

Se seleccionó una capacitación de “Motivación y Sentido de Pertenencia” pues este es un factor valioso y que puede marcar la diferencia en el desarrollo de una empresa.

La segunda capacitación “Seminario – Taller de Motivación a las Venta”, pues al ser una empresa dedicada a la comercialización es necesario que su equipo de ventas este motivado y preparado para su trabajo, ellos son la representación de la empresa con sus clientes.

El presupuesto total de la propuesta es de 1050,00 dólares, el mismo que deberá ser asumido en su totalidad por la empresa.

## **CONTROL**

### **OBJETIVO:**

Controlar y registrar de manera segura y eficiente las entradas y salidas del personal de la empresa, con el fin de lograr un orden en el horario y asistencia de los trabajadores.

### **PROPUESTA DE PARA EL CONTROL DE PERSONAL DE LA**

### **EMPRESA TRIPLE C IMPORTS**

- Adquisición de un reloj de control de asistencia para personal con huella digital

**OBJETIVO:** Controlar la entrada y salida del personal, horarios de comida, etc.

**DIRIGIDO A:** Personal de planta

- Compra de equipos tecnológicos (SOTFWAR)

**OBJETIVO:** Dotar al equipo de ventas de un sistema con el cual pueda mantenerse actualizado de precios y stock existente.

**DIRIGIDO A:** Equipo de Vendedores

## CUADRO 32

### PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE CONTROL

PROPUESTA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
Reloj de control de asistencia con huella digital	1	1100.00	1100.00
Computadora de ultima generación	1	1250.00	1250.00
Instalación de Sistema de stock y precios (Aplicación)	1	350.00	350.00
<b>TOTAL</b>			<b>2700.00</b>

El presupuesto total para la fase de Control es de 2700,00 dólares el mismo que será financiado en su totalidad por la empresa.



### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Más inteligentes que las terminales de tarjeta
- Versátil y programable
- Tecnología de Geometría de Mano
- Teclas de Datos Programables
- Opciones de Comunicación
- Funciones de Edición
- Control de Puerta
- Tiempo de Verificación: Menos de 1 segundo
- Retención de Memoria: Un máximo de 5 años con la ayuda de la batería de litio interna.
- Garantía de 1 año por defectos de fabricación y 1 año de mantenimiento gratis.

GRÁFICA 15  
Computadora de ultima generación



#### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Procesador: Procesador de 8a **generación** Intel Core i3-8130U (Dual-Core)
- Velocidad Procesador: 2.20GHz.
- Caché: 4 MB de caché
- Memoria: 4 GB de memoria DDR4-2400 SDRAM.
- Almacenamiento interno: Disco duro de 1 TB 7200RPM SATA.
- Gráficos: Gráficas Intel UHD 620.
- Sonido: Altavoces estéreo afinados.

## **h) CONCLUSIONES**

- La planificación que se implementa en la empresa “TRIPLE C IMPORTS” consta de una insuficiente filosofía empresarial y una incorrecta identidad corporativa, en la que se puede inclinar a la falta de comunicación dentro de la estructura organizativa, así misma se puede concluir que la empresa cuenta con una misión y visión, pero no está expuesta en los corredores y los empleados que pertenecen no lo recuerdan.
- Referente a la organización que se pudo constatar que la empresa se observa irregularidades en el organigrama vigente, una escasa estructura organizativa y manuales, las cuales son importantes dentro de una empresa donde son manualidades de funciones y bienvenidas.
- En lo que respecta a la dirección, lamentablemente el personal de la empresa, considera que entre las máximas autoridades hay una inexactitud de los niveles jerárquicos y fuerzan a los trabajadores que no conozcan el nivel en el cual pertenecen y funciones que cada uno tiene que cumplir, así mismo se determinó que no existe capacitaciones en la cual se evita que haya bastantes conocimientos técnicos y teóricos que mejoran su desempeño.
- El control en la empresa se observa que hay una insuficiencia por parte de la organización por mantener inadecuados elementos como por ejemplo una falta de puntualidad por parte del personal. Además, el equipo de ventas, no cuenta con un registro de los equipos y precio, debido que el personal deja abandonado los puestos de trabajo para efectuar la gestión encargada.

## **i) RECOMENDACIONES**

- Para el mejoramiento de la planificación dentro de la empresa, se recomienda que se reúnan el gerente y los principales trabajadores de cada uno de los departamentos, para coordinar cada proceso, para lograr un compromiso general; así mismo se propone que se realice una renovación de misión y visión, debido que no se restablecieron algunos años y nuevos objetivos
- Se recomienda una restructuración del organigrama, donde se presente los procesos, también se recomienda que se apliquen manuales de funciones y bienvenida propuesto, las implementaciones de estas herramientas contribuirán con la imagen y las actividades dentro de la organización, esto evitará tener improvisaciones en ciertas funciones dentro de la misma.
- Para contribuir a un mejor proceso administrativo en la etapa de dirección, se recomienda que se utilice planes de capacitaciones a todo el personal de la empresa para mejorar el sentido de pertenencia corporativa, incrementar ventas y rentabilidad. Los conflictos internos debido a las actualidades son obstáculos para alcanzar metas y objetivos propuestos, con la propuesta de mejorar la comunicación.
- El control del personal es el que más problemas ocasionan con esta etapa administrativa, por tal razón la adquisición de un reloj de huella digital para llevar un mejor control de ingresos y salidas del personal. Adicionalmente equipos tecnológicos (computadora) al personal de ventas, para que estén actualizados en cuanto a los equipos de computación y precios.

## **j) BIBLIOGRAFÍA**

### **LIBROS:**

- Prácticas de Gestión Empresarial. Julio García del Junco y Cristóbal Casanueva. Mc Graw Hill.
- L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres.
- Administración y Gestión Empresarial, bajo una nueva gestión.
- Negocios Exitosos, de Fleitman Jack, McGraw-Hill, 2000, Pág. 246.
- Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce, Segunda Edición
- Dirección de Recursos Humanos. Bajo una nueva gestión, página 70
- Koontz y O Donnell Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce, Segunda edición página 305

### **INTERNET:**

[www.google.com/maps/](http://www.google.com/maps/)

## **k) ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **ENTREVISTA PARA EL GERENTE DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA LTDA.**

La presente entrevista tiene el objetivo de recopilar información referente al proceso administrativo de la empresa, la misma que nos permitirá determinar la situación actual en cuanto a la Gestión que en ella se ejecuta.

#### **PLANEACIÓN**

1. ¿Cuenta la empresa con un departamento de planificación formal?  
.....
2. ¿Cuenta la empresa con la misión, visión, valores y objetivos?  
.....
3. ¿La misión, visión y objetivos está expuesta en un lugar visible y es conocida por todos los trabajadores?  
.....
4. ¿En la toma de decisiones participan todos los miembros de la empresa? .....
5. ¿Se definen planes de trabajo por departamentos?  
.....
6. ¿Se plantean objetivos y metas para cada plan de trabajo?  
.....
7. ¿Los objetivos son conocidos por toda la empresa?  
.....
8. ¿Los planes con los que cuenta la empresa son de?  
Corto plazo      ( ) Mediano plazo      ( ) Largo plazo      ( )

#### **ORGANIZACIÓN**

9. ¿Cuenta la empresa con organigramas?  
.....
10. ¿Está definido el nivel jerárquico de cada puesto de trabajo?  
.....

11. ¿Las funciones asignadas a cada área de trabajo son adecuadas para el cumplimiento de la misión?

.....

12. ¿Cómo se definen las funciones de cada área de trabajo?

.....

13. ¿Cómo se definen los niveles jerárquicos de la empresa?

.....

14. ¿Las funciones de cada puesto son conocidas por los integrantes de la empresa? .....

15. ¿Cómo se lleva el proceso de selección y reclutamiento de personal para la empresa?

.....

16. ¿Existen políticas y normas en la empresa?

.....

17. ¿El personal las conoce?

.....

18. ¿Cuenta la empresa con manuales de funciones?

.....

19. ¿Están definidos los perfiles de los diferentes cargos en la empresa?

.....

20. ¿Los procesos están definidos por escrito?

.....

21. ¿Cree usted que el desarrollo de un plan de gestión administrativa fortalecería la empresa?

.....

#### **DIRECCION**

22. ¿Utiliza la técnica de la comunicación directa entre ejecutivo empleado?

.....

23. ¿Realiza usted charlas de motivación a sus trabajadores?

.....

24. ¿El proceso de la toma de decisiones es conveniente con los requerimientos de la empresa?

.....

25. ¿Para la toma de decisiones, usted considera varias alternativas con el fin de incrementar los intereses de la empresa?

.....

26. ¿Se evidencia conflictos laborales frecuentes?

.....

27. ¿Se han definido supervisores de cada área de la empresa?

.....

## CONTROL

28. ¿Todos los procesos de la empresa son controlados?

.....

29. ¿Su empresa cuenta con estándares que permitan controlar el desempeño de los empleados?

.....

30. ¿La empresa mantiene un constante monitoreo del cumplimiento de los estándares establecidos?

.....

31. ¿Cuándo no se logra alcanzar los estándares establecidos se busca la causa del problema y se toma medidas correctivas?

32. ¿Cuenta la empresa con sistemas de control en todas las áreas de trabajo? .....

33. ¿La empresa realiza control financiero?

.....

34. ¿El control financiero que realiza la empresa es?: Trimestral ( )  
Semestral ( ) Anual ( )

35. ¿La empresa cuenta con algún tipo de programa que permita el mejor desarrollo de las actividades que realiza el personal?

.....

36. ¿Se presentan informes o estados de las operaciones contables de la empresa? .....

**FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA  
TRIPLE C IMPORTS**

Estimado trabajador le solicito contestar el siguiente cuestionario, que tiene el objetivo de conocer la situación Administrativa de la Empresa.

**DATOS GENERALES**

Nombres                    y                    apellidos.....

Departamento.....

Cargo.....

Jefe inmediato.....

Personal a su cargo.....

Tiempo que labora en la empresa.....

Formación académica.....

Sexo M ( )    F ( )

A continuación se plantean preguntas que permitirán conocer la situación actual en cuanto al proceso administrativo de la empresa TRIPLE C IMPORTS . , por lo tanto marque con una X la opción que considere pertinente.

PLANEACIÓN 1. ¿En la empresa existe una persona o departamento que realiza la planificación formal? Si ( )                    No ( )

2. ¿Conoce la misión de la empresa?

Si ( )                    No ( )

3. ¿Conoce la visión de la empresa? Si

( )                    No ( )

4. ¿Participo usted en la elaboración de la misión y visión de la empresa?

Si ( ) No ( )

5. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?

Si ( ) No ( )

6. ¿En la ejecución de las actividades correspondientes a su trabajo, tiene una meta o plan establecido previamente?

Si ( ) No ( )

7. ¿Usted participa en la elaboración de los planes? Si

( ) No ( )

8. ¿La planeación es informada a tiempo por parte del gerente o jefe inmediato superior?

Si ( ) No ( )

## ORGANIZACIÓN

9. ¿Conoce el organigrama de la empresa?

Si ( ) No ( )

10. ¿Identifica usted su nivel jerárquico en el organigrama de la empresa?

Si ( ) No ( )

11. ¿Conoce las funciones que corresponden a su cargo dentro de la empresa?

Si ( ) No ( )

12. ¿Cuándo ingresó a la empresa, Usted recibió alguno de los manuales que se detallan a continuación? Si ( ) No ( )

13. ¿Sabe usted, si los procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la empresa, están definidos por escrito? Si

( ) No ( )

DIRECCIÓN 14.

¿Considera usted, que el Gerente es un líder dentro de la empresa que cuenta con el apoyo y aceptación del personal? Si

( ) No ( )

15. ¿El gerente cuando realiza la toma de decisiones?:

Toma en cuenta las opiniones del personal. ( )

NO toma en cuenta las opiniones del personal ( )

Deja que el personal tome las decisiones ( )

16. ¿Considera usted que las decisiones que toma el Gerente son acertadas?

Si ( ) No ( )

17. ¿Considera usted que las decisiones que toma el Gerente son realizadas a tiempo?

Si ( ) No ( )

18. ¿Mantiene usted una comunicación directa con el gerente? Si ( )

No ( )

19. ¿Considera usted que la relación con el Gerente es?:

Mala ( ) Buena ( ) Excelente ( )

20. ¿La Gerencia informa de procedimientos temporales, avisos, etc., mediante?:

Memos, circulares y oficios ( ) Verbal ( )

Las dos opciones ( )

21. ¿Recibe algún tipo de motivación en su puesto de trabajo?

Si ( ) No ( )

22. ¿Recibe algún incentivo económico por el trabajo que realiza?

Si ( )                      No ( )

23. ¿Usted recibe capacitaciones organizadas por parte de la empresa?

Si ( )                      No ( )

CONTROL 24.

¿La empresa evalúa su desempeño laboral?

Si ( )                      No ( )

25. ¿Por qué medio controla la empresa la asistencia del personal? Si

( )                      No ( )

Gracias por su colaboración

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
CERTIFICA .....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN, POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE LA INVESTIGACIÓN. ....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
a) TITULO.....	1
b) RESUMEN.....	2
SUMMARY .....	4
c) INTRODUCCIÓN.....	6
d) REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
e) MATERIALES Y METODOS.....	31
f) RESULTADOS .....	34
g) PROPUESTA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	73
h) CONCLUSIONES .....	113
i) RECOMENDACIONES.....	114
j) BIBLIOGRAFÍA.....	115
k) ANEXOS.....	116
INDICE DE CONTENIDOS .....	123