



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
“DIMPOFER CIA LTDA”. DE LA CIUDAD DE QUITO, PROPUESTA DE  
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”**

Tesis previa a la obtención del Título de  
Ingeniero Comercial

**AUTOR:**

*Joffre Santiago Riofrío Ojeda*

**DIRECTOR:**

*Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.*

*Loja - Ecuador*

*2015*

# CERTIFICACIÓN

*Ingeniero*

*Carlos Rodríguez Mg. Sc.*

**DIRECTOR DE TESIS**

## CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente trabajo de tesis titulado "Análisis del Proceso Administrativo de la empresa DIMPOFER CIA LTDA de la Ciudad de Quito. Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa"; el mismo que cumple con lo establecido por la Universidad Nacional de Loja; por consiguiente autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 8 de junio de 2015



Ing. Carlos Rodríguez Mg. Sc.  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Joffre Santiago Riofrio Ojeda, con cédula de ciudadanía 1104376452, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia de la UNL, certifico que los criterios, opiniones, análisis, interpretaciones, conclusiones, recomendaciones y todos los demás aspectos vertidos en el presente trabajo son de absoluta responsabilidad del autor.

Loja, 8 de junio de 2015

**EL AUTOR**

**FIRMA:** \_\_\_\_\_



**JOFFRE SANTIAGO RIOFRIO OJEDA**

**CÉDULA:** 1104376452

**FECHA:** 8 de junio de 2015

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

Yo, Joffre Santiago Riofrio Ojeda, declaro ser el autor de la tesis titulada **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”**, como requisito para optar al grado de INGENIERO COMERCIAL; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 8 días del mes de junio de dos mil quince, firma el autor.

Firma:.....

Autor: Joffre Santiago Riofrio Ojeda

Cédula: 1104376452

Dirección: calle Orellana y Quito. Coca - Francisco de Orellana

Correo Electrónico: santiagoriofrio78@gmail.com

Celular: 0996136851

**DATOS COMPLEMENTARIOS.**

Director de Tesis: Ing. Carlos Rodríguez Mg, Sc

Tribunal de Grado: Dr. Luis Quizhpe. MAE

Ing. Edison Espinoza Mg. Sc

Ing. Galo Salcedo Mg. Sc

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a Dios, creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza y sabiduría para salir adelante en la vida y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Euro y Judith, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y aportando con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi esposa Tatiana, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su comprensión y confianza son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!

A mi hija Kiara, quien me brinda el amor y cariño más dulce y puro siendo la fuente de mi inspiración, eres mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

A mis hermanos: Juan Carlos, Pablo, Jorge y María, quienes han sido ejemplo de dedicación, con sus palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba.

**JOFFRE SANTIAGO**

## **a. TÍTULO**

“Análisis del Proceso Administrativo de la empresa DIMPOFER CIA LTDA de la Ciudad de Quito. Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa”

## **b. RESUMEN**

El propósito de la presente tesis es elaborar un Modelo de Gestión Administrativa para la Empresa DIMPOFER CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO.

La estructura de la presente tesis está desarrollada como se detalla a continuación:

- a) Se hace referencia al título **“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”**
- b) Se realiza un resumen que comprende cada uno de los literales que componen la tesis.
- c) En la introducción, se realiza el análisis de los temas generales y se especifica los estudios realizados.
- d) En la revisión de literatura se cita contenidos bibliográficos y conceptos que hacen referencia al proceso administrativo.
- e) En este literal se detalla los métodos y técnicas utilizadas. El método Inductivo, permitió registrar hechos, analizarlos y conocer el estado de la empresa. El método Deductivo, fue utilizado para analizar la temática desde lo general a lo particular. El método Estadístico se utilizó para la tabulación y tratamiento de los datos obtenidos en la encuesta a los 40 trabajadores de la empresa. Respecto a las técnicas utilizadas se realizó la observación directa y la entrevista al

gerente de la empresa.

- f) En este literal se presentan los resultados obtenidos, después de haber aplicado las encuestas al personal y la entrevista al gerente de la empresa.
- g) Hace 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 fase de Planeación se estableció 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 un plan 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 (Tablet), para tener un control de stock y precios actualizados de los productos. El presupuesto total de la propuesta es de 7680,00 dólares, el mismo que deberá ser asumido en su totalidad por la empresa.
- h) Continuando con el esquema en este literal se presenta las conclusiones obtenidas una vez realizada cada una de las etapas que comprende el proceso administrativo.
- i) En las recomendaciones se deja constancia de aspectos a tomar en cuenta durante la ejecución de la propuesta planteada.
- j) Finalmente, se presenta anexos del trabajo como son: formato de



encuesta, entrevista y una ficha resumen del proyecto aprobado.

## **ABSTRACT**

The purpose of this thesis is to develop a model for Administrative Management Company DIMPOFER CIA. LTDA. CITY OF QUITO.

The structure of this thesis is developed as follows:

- a) Reference to the title "analysis of the administrative process of the company is made DIMPOFER CIA. LTDA. QUITO CITY. PROPOSAL ON ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL "
- b) A summary comprising each of the literal composing the thesis is done.
- c) In the introduction, the analysis of general issues is done and studies specified.
- d) In the review of literature bibliographic content and concepts that refer to administrative appointment process.
- e) In this literal methods and techniques used detailed. The inductive method made it possible to record, analyze and learn the status of the company. The deductive method was used to analyze the issue from the general to the particular. The statistical method was used for tabulation and processing of data obtained in the survey of 40 workers of the company. Regarding the techniques used direct observation and interview the manager of the company it was conducted.
- f) In this subparagraph the results are presented, after applying the polls staff and interview the manager of the company.

- g) Refers to the discussion, which raises and prepares the proposal for each of the phases comprising the administrative process. In the planning phase of the company's philosophy and established departmental plans. In the organizational phase it was designed Organization and manual functions, welcome, and rules of admission and employment. Continuing development phase Address a training plan for staff of the company it is proposed. Finally in phase Control is a need to acquire a biometric clock for control of personnel and the acquisition of technological equipment (Tablet), to keep track of stock and updated product prices. The total budget of the proposal is \$ 7,680.00 the same shall be borne entirely by the company.
- h) Continuing the pattern of this subparagraph the conclusions once each stage comprising the administrative process is presented.
- i) The recommendations record aspects to be taken into account during the implementation of the proposed proposal leaves.
- j) Finally, the paper presents annexes such as: survey form, interview and a short description of the project approved.

## c. INTRODUCCIÓN

La base para un funcionamiento correcto de toda empresa es mantener un proceso administrativo eficiente, mediante la adecuada implementación de la planeación, organización, dirección y control, de las actividades a realizarse en las diferentes áreas y niveles de la empresa para así poder conseguir los objetivos planteados por la misma.

Por otro lado, la empresa privada cumple un papel esencial en el proceso de desarrollo socio-económico y humano, principalmente la pequeña y mediana empresa, ya que estas constituyen un eje fundamental en la economía del país.

La improvisación, en la aplicación del proceso administrativo limita la consecución de los objetivos planteados por las empresas, situación que minimiza la eficiencia y la pérdida de competitividad en el mercado.

Una vez determinado los aspectos más relevantes que toda organización debe tener, nace la idea de realizar un estudio a la empresa DIMPOFER CIA. LTDA., La misma que fue creada en el año 1994 como distribuidora de materiales de Ferretería; al transcurrir cerca de 20 años de su funcionamiento, se puede visualizar que su Filosofía empresarial carece de aspectos importantes para poder llevar adelante una mejor actividad empresarial basada en su, misión, visión, objetivos y valores corporativos, es así que se ha establecido el siguiente problema: ***la falta de aplicación de un proceso administrativo sostenible, no le ha permitido a la empresa***

***DIMPOFER CIA. LTDA., lograr un mejor nivel de competitividad en el mercado.***

En la introducción se detalla 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 en los resultados presentar una propuesta para cada una de las fases que componen el proceso administrativo, así tenemos: en la planeación se propone una nueva filosofía empresarial y el detalle de los planes departamentales. En la organización se deja constancia de todas las pautas 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.

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

En las recomendaciones se dejan pautas a tomar en cuenta en la ejecución de la propuesta.

La bibliografía detalla las fuentes de consulta que sirvieron como guía para realizar la tesis.

## **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**

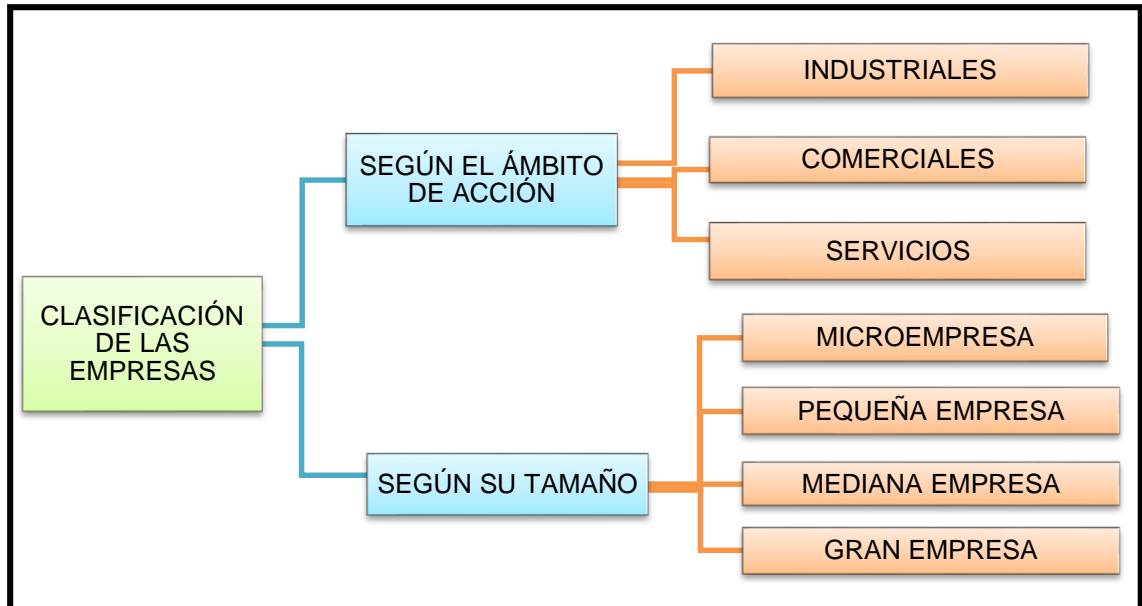
La clasificación de las empresas tienen varias concepciones, las principales son:

---

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

## GRÁFICA 1

### CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS



ELABORACIÓN: El Autor.

#### 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, Modulo 3

## 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>.

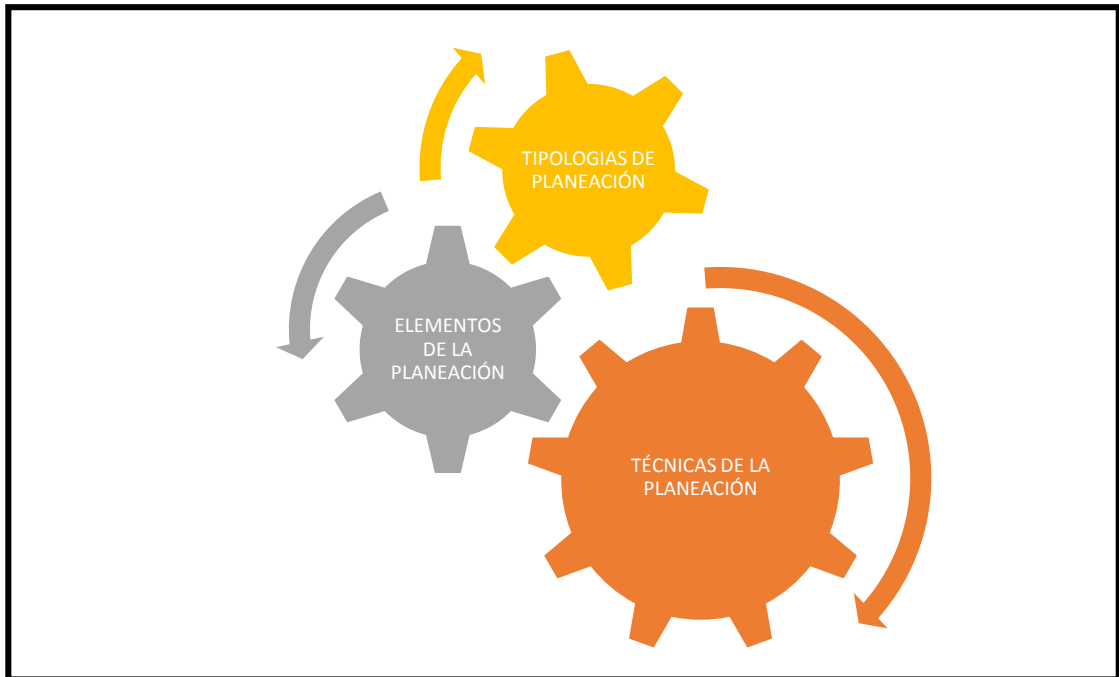
La planeación es una función fundamental del proceso administrativo y es la base para futuras acciones. También se la puede considerar como una guía para la ejecución de un proyecto.

---

<sup>4</sup> Administración y Gestión Empresarial , Modulo 3

## GRÁFICA 3

### PLANEACIÓN



ELABORACIÓN: El Autor.

### 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 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.

---

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



- Posibilidades de rápida adaptación en casos de cambios de procesos.

### **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**

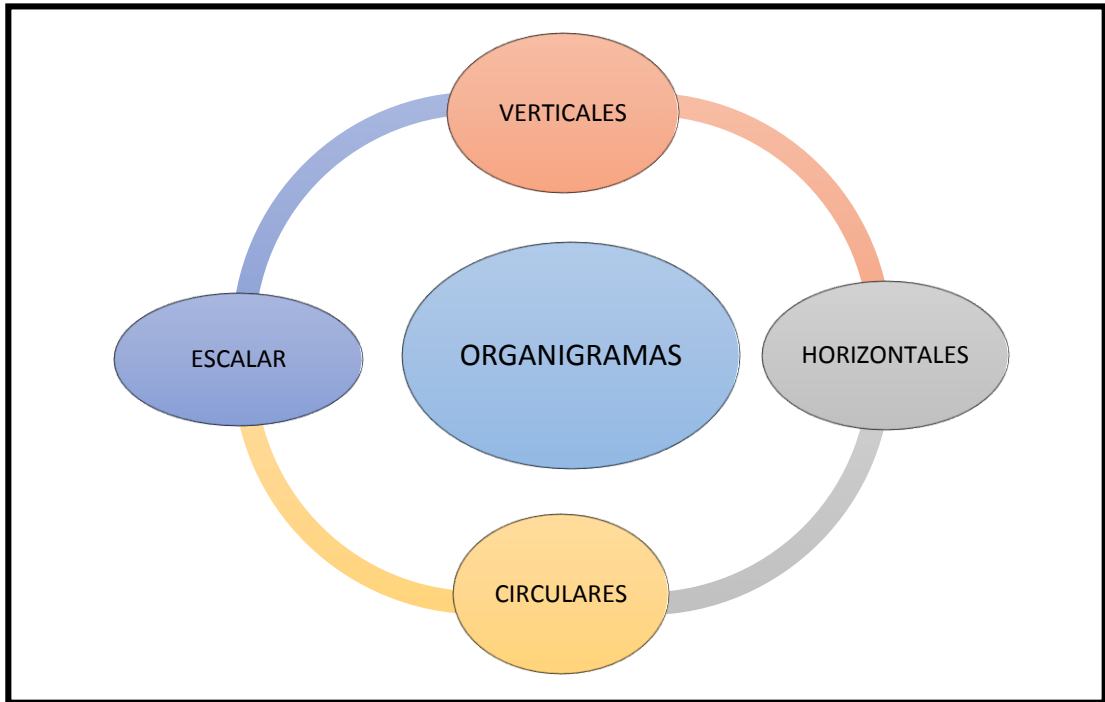
Los organigramas pueden ser verticales, horizontales, circulares y escalares.

---

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

### GRÁFICA 3

#### CLASES DE ORGANIGRAMAS



*ELABORACIÓN: El Autor.*

- **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>

## **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.

---

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

<sup>9</sup> Dirección de Recursos Humanos. Modulo ocho, página 70

- 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**



*ELABORACIÓN: El Autor.*

**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 la información 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

---

<sup>10</sup> Dirección de Recursos Humanos. Módulo 8

- Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades)
- 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>.

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.

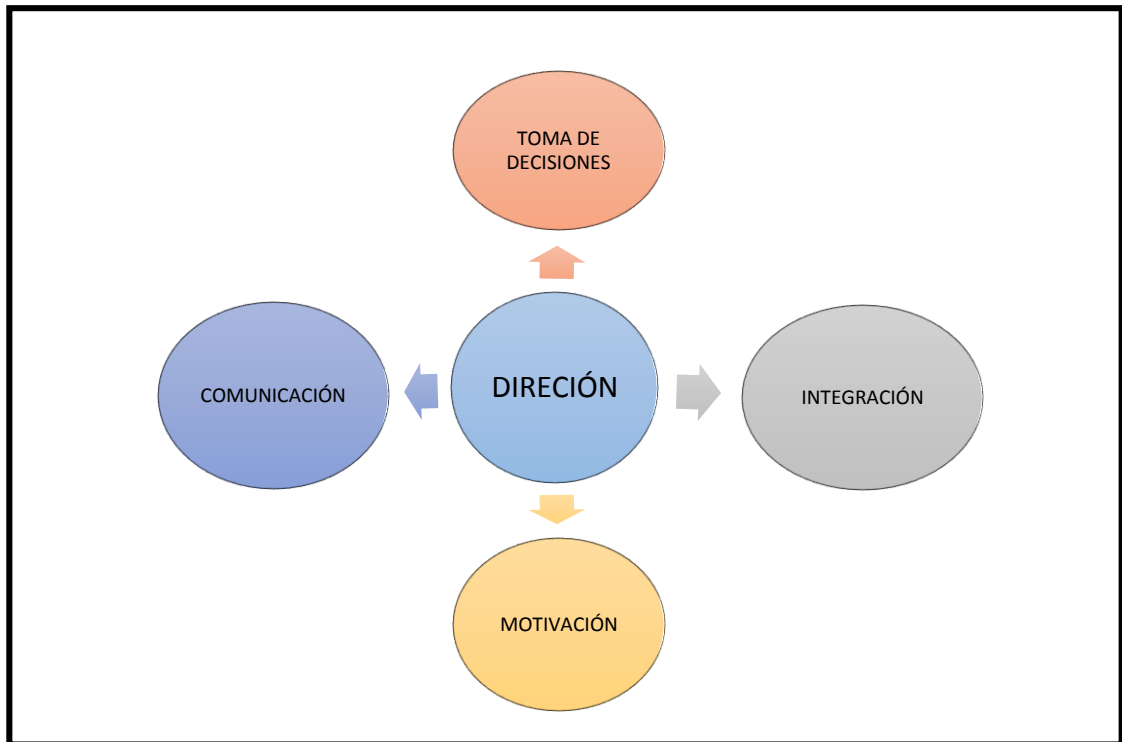
---

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

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

## GRÁFICA 5

### ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN



ELABORACIÓN: El Autor.

#### **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.

---

<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 éste 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:

---

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

**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.

**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>

---

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

<sup>16</sup> Dirección de recursos humanos. Módulo ocho

## **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.

## **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**

### **CONCEPTO**

“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

---

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

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 esta 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.

### **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**

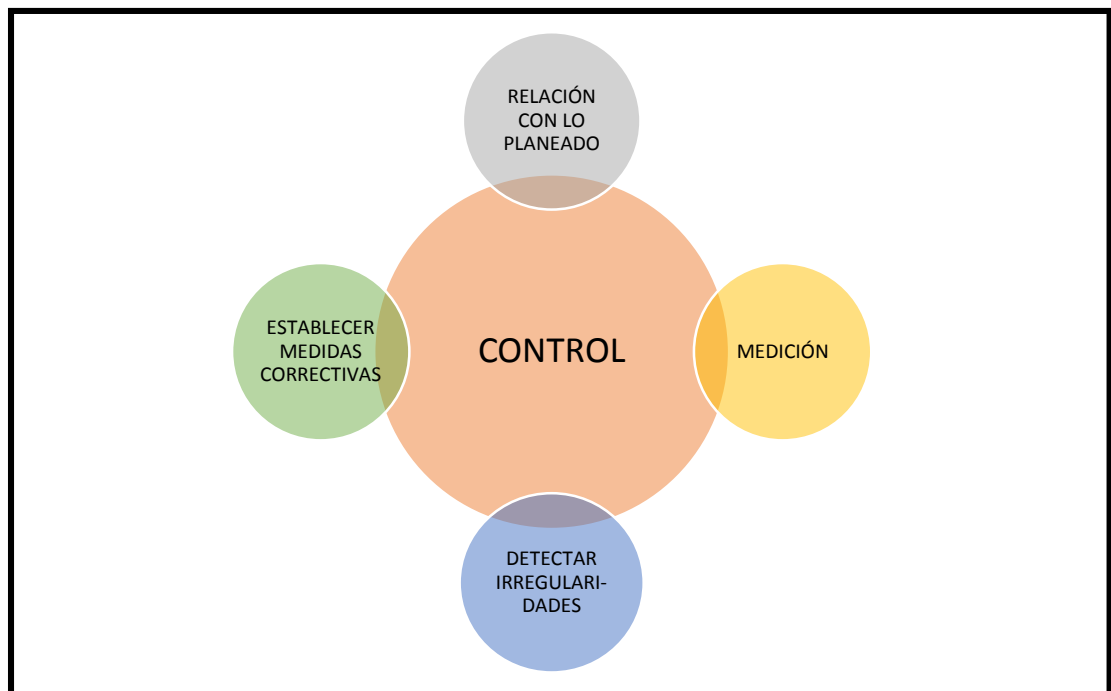
El control hace referencia a la evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de detectar y prever irregularidades, además de establecer las medidas correctivas necesarias

## 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.

### GRÁFICA 6

#### CONTROL



*ELABORACIÓN: El Autor.*

## 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 y/o mejorar algunos aspectos de la organización.

“Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad”<sup>18</sup>

### **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.

---

<sup>18</sup> Administración y Gestión Empresarial, Módulo 3

- 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 MÉTODOS**

### **Materiales:**

Para la realización de la presente investigación se utilizaron los siguientes materiales:

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

### **Métodos:**

Los métodos utilizados para el presente trabajo fueron:

#### **Método Inductivo:**

Permite el estudio desde hechos particulares a generales; por medio de este método se realizó el análisis situacional de la empresa.

#### **Método Deductivo:**

Estudia los hechos partiendo de hechos generales a particulares, este método fue utilizado para la conceptualización de los temas abordados.

#### **Método Estadístico:**

Permite cuantificar datos, este método fue utilizado para la tabulación y tratamiento de los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa DIMPOFER CIA LTDA.

### **TÉCNICAS**

Las técnicas aplicadas fueron:

**La Entrevista:**

Es el diálogo que se establece entre dos personas. Esta técnica fue aplicada con el Gerente de la empresa Ing. Jorge Yáñez Vaca.

**La Encuesta:**

Consiste en un cuestionario con una serie de preguntas para obtener información relacionada a un tema. Esta técnica fue aplicada a los 40 trabajadores que conforman la empresa DIMPOFER CIA LTDA.

**La Observación directa:**

En la cual se pudo conocer y describir si se está aplicando el proceso administrativo, en todas las instalaciones de la empresa, también permitió constatar las actividades diarias que cumplen los empleados y los procesos que se llevan a cabo en la entidad.

## f. RESULTADOS

### GRÁFICO 7

#### DIMPOFER CIA. LTDA.



FUENTE: DIMPOFER CIA. LTDA.

### GRÁFICO 8

#### RECEPCIÓN DE DIMPOFER CIA. LTDA.



FUENTE: DIMPOFER CIA. LTDA.

## GRÁFICA 9

### ESTACIONAMIENTO DE DIMPOFER CIA. LTDA.



FUENTE: DIMPOFER CIA. LTDA.

## REFERANCIA INSTITUCIONAL

### DATOS GENERALES

**COMPAÑÍA:** DIMPOFER CIA. LTDA

**GERENTE:** Ing. Jorge Yáñez Vaca

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

**DIRECCIÓN:** Panamericana Sur Km. 14 ½

**TELÉFONO:** 2690860 - 2695242

### RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.

En el año 1994, en Quito se inicia la construcción del sueño de la familia Yáñez Bayas, crear una empresa dedicada 100% a la distribución de materiales de ferretería.

Jorge Yáñez, su fundador, aprovechando la experiencia adquirida durante 7

años como vendedor de una empresa ferretera, quiso ir más allá, y empezar su propia empresa; de esta forma nace YANDIS (Yánez Distribuciones) contando con dos vendedores y una pequeña oficina.

En sus inicios, se hace una cobertura en la ciudad de Quito, después de ganarse la confianza de sus clientes y el apoyo de sus proveedores, en el año 1996 se amplía la cobertura al centro del país.

Tras haber obtenido mucho éxito, se decide realizar las primeras importaciones para satisfacer de mejor forma la demanda del mercado; conjuntamente, se amplía la cobertura a nivel nacional, para lo cual se crea la compañía DIMPOFER CIA. LTDA en el año de 1998.

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 8.000 metros cuadrados, donde funcionan las oficinas y bodegas.

En la actualidad, DIMPOFER CIA. LTDA se ha consolidado como una de las empresas líderes del mercado, con un amplio portafolio de productos y representaciones nacionales.

## **FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

### **Misión:**

Satisfacer las necesidades del mercado con productos de alta calidad y precios accesibles, comprometiéndonos con la excelencia en servicio.

### **Visión:**

DIMPOFER CIA. LTDA. se proyecta como una empresa líder en la distribución de materiales de ferretería, implementando constantemente y desarrollando productos innovadores y de primera calidad. Proyectándonos

siempre como una empresa confiable, seria y en constante desarrollo.

### 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 ferretero, 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 DIMPOFER se encuentra ubicada en la zona sur del cantón Quito provincia de Pichincha.

GRÁFICA 10



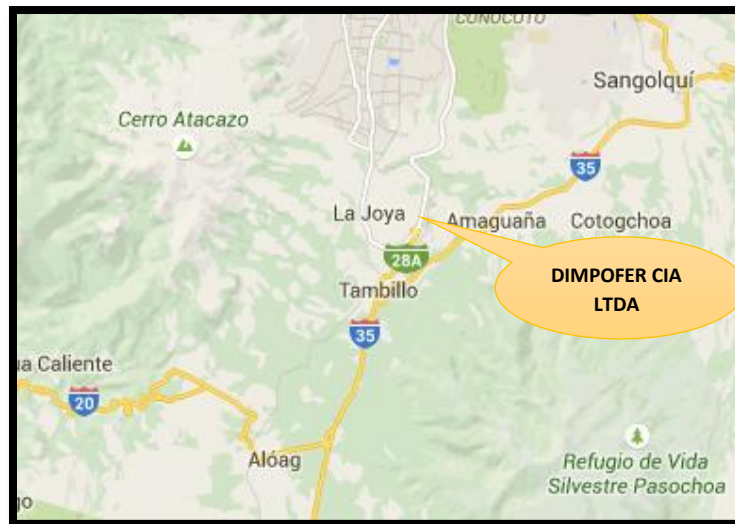
FUENTE: [www.google.co](http://www.google.co)



## MICROLOCALIZACIÓN

La empresa se encuentra ubicada en el Sector de Guamaní, concretamente en la Panamericana Sur Km. 14 ½.

**GRÁFICA 11**



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

## DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, se abordará desde dos perspectivas la externa y la interna.

Para realizar el análisis externo se tomó en cuenta el modelo conocido como las cinco fuerzas de Porter, el mismo que nos sirvió para 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 SITUACIONAL EXTERNO**

### **AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES**

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

Este factor se convierte en una **Oportunidad**, pues la empresa tiene una cartera de 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, lo cual se adquiere con años de trabajo. 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 señala, el poder 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 poder de negociación es bajo.

## **LA RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES**

La tercera fuerza hace referencia 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 ferreteras 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, tamaño o calidad

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

## **AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS**

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 factor 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 40 trabajadores que componen la misma.

### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA**

#### **DIMPOFER CIA LTDA**

#### **PLANEACIÓN**

- 1. ¿Cuenta la empresa con un departamento de planificación formal?**

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

- 2. ¿Cuenta la empresa 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 expuesta en un lugar visible y es conocida por todos los trabajadores?**

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

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

No, solamente el gerente pero tomando en cuenta las opiniones de la familia Yánez.

- 5. ¿Se definen 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 toda 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. ¿Cuenta la empresa con organigramas?**

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

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

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

**24. ¿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. ¿Para la toma 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 laborables 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. ¿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 Dimpofer Cía. Ltda., 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 cuentas de la empresa.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS Y  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.**

**PLANEACIÓN**

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

**CUADRO 1**

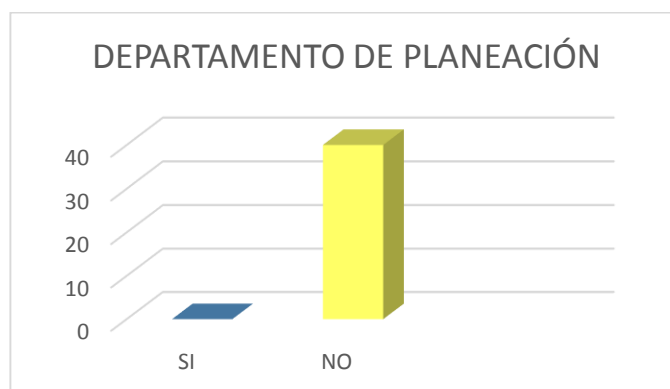
**DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.*

*ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 1**



**ANÁLISIS E 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**

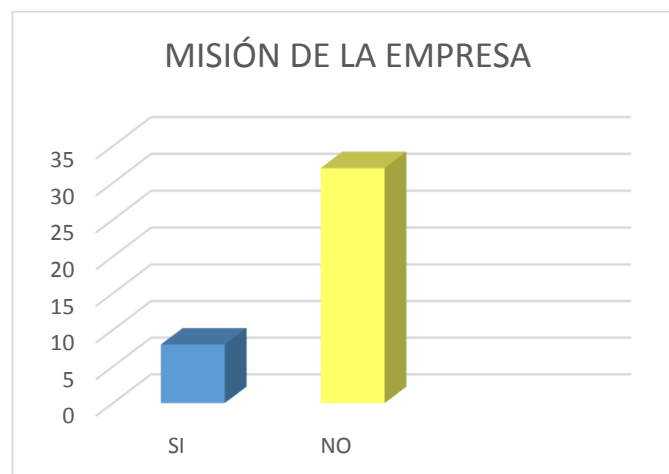
### **MISIÓN DE LA EMPRESA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	20%
NO	32	80%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.*

*ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 2**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 20% de los encuestados indica que SI 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**

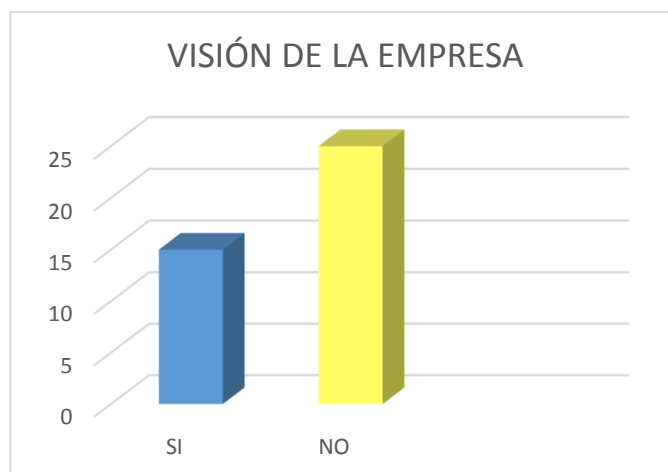
#### **VISIÓN DE LA EMPRESA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37,5%
NO	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 3**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 37,5 de los encuestados indica que SI conoce la Visión de la empresa, frente al 62,5% 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?**

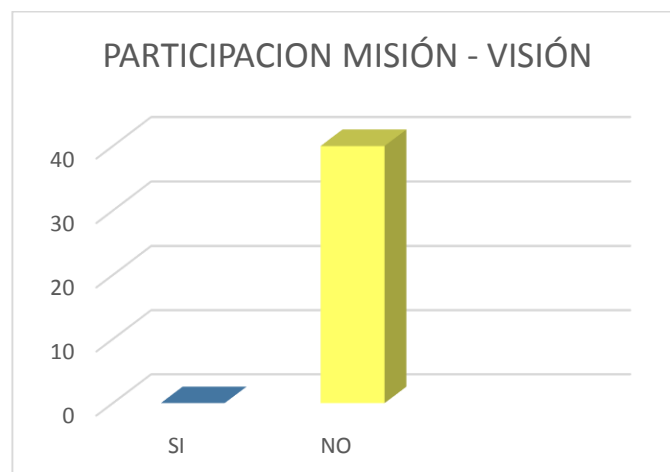
**CUADRO 4**

**PARTICIPACION MISION - VISION**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 4**



**ANÁLISIS E 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**

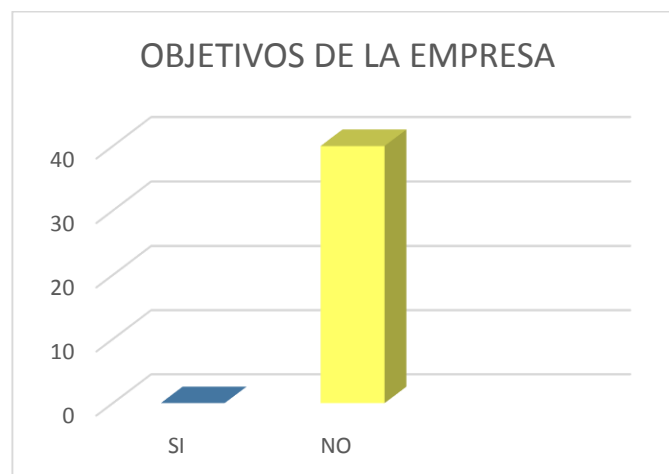
### **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 5**



### **ANÁLISIS E 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?

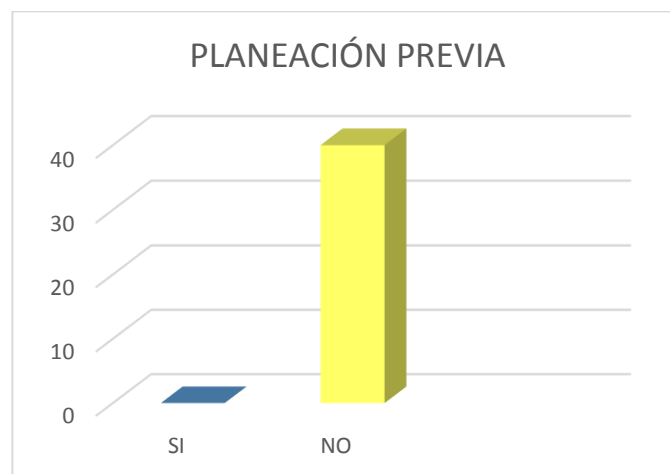
**CUADRO 6**

**PLANEACIÓN PREVIA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 6**



**ANÁLISIS E 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**

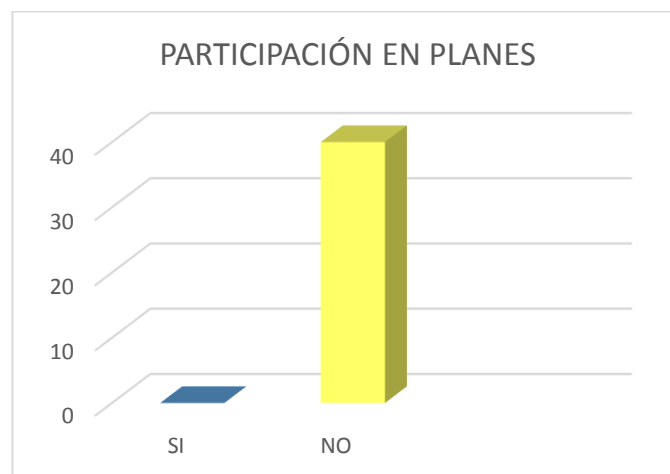
### **PARTICIPACIÓN EN PLANES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.*

*ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 7**



### **ANÁLISIS E 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?**

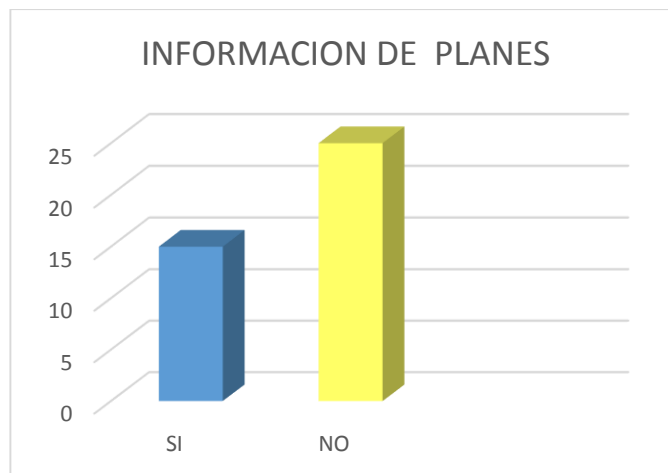
**CUADRO 8**

**INFORMACIÓN DE PLANES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37.5%
NO	25	62.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 8**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 37.5% de los encuestados indica que si son informados por parte de su jefe. Mientras el 62.5% 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

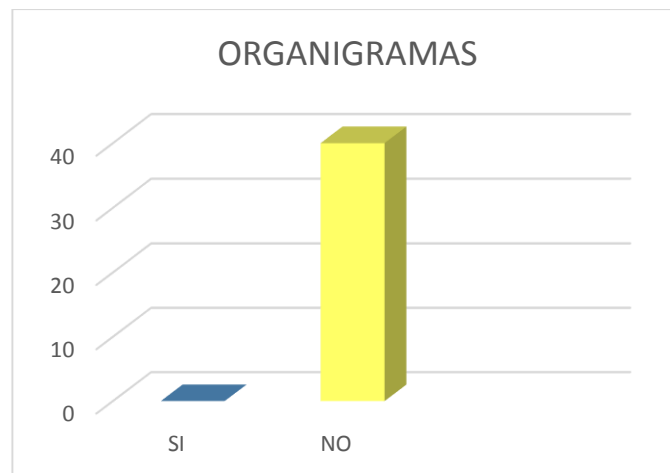
#### ORGANIGRAMAS

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

GRÁFICA 9



#### ANÁLISIS E 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?

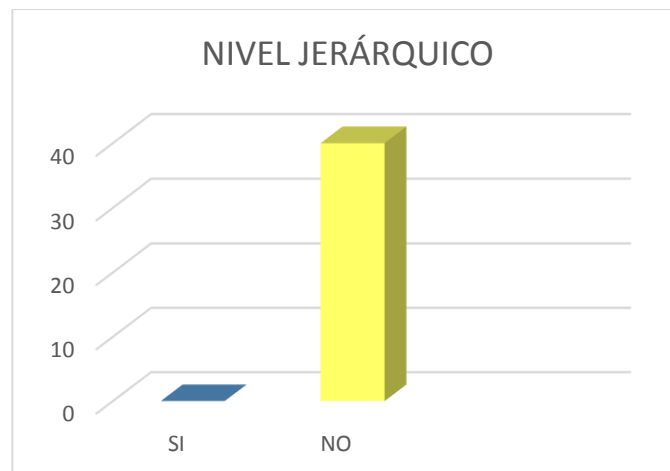
**CUADRO 10**

**NIVEL JERARQUICO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 10**



**ANÁLISIS E 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**

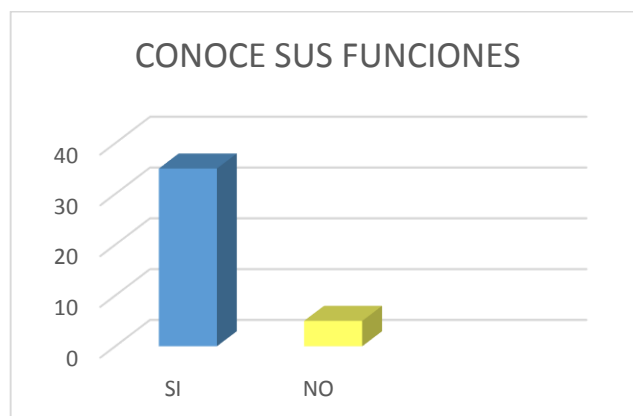
**CONOCE SUS FUNCIONES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	87.5%
NO	5	12.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.*

*ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 11**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 87.5% de los encuestados indica que SI sabe las funciones que tienen que realizar en su cargo. Y el 12.5% 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.

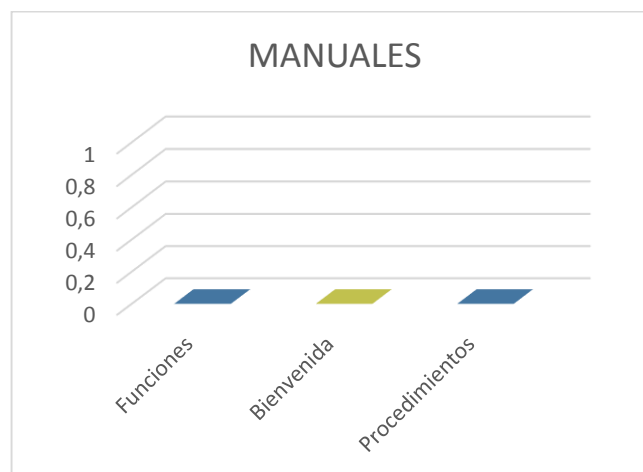
**12.¿Cuándo ingresó a la empresa, Usted recibió alguno de los manuales que se detallan a continuación?**

**CUADRO 12  
MANUALES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual de Funciones	0	0%
Manual de Bienvenida	0	0%
Manual de Procedimientos	0	0%

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 12**



**ANÁLISIS E 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?**

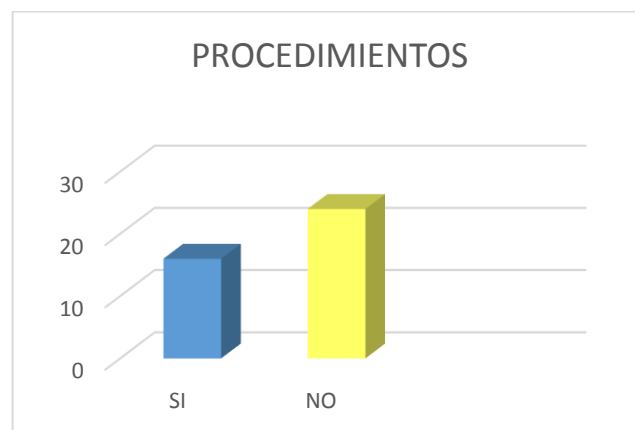
**CUADRO 13**

**PROCEDIMIENTOS**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	40%
NO	24	60%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 13**



**ANÁLISIS E 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?

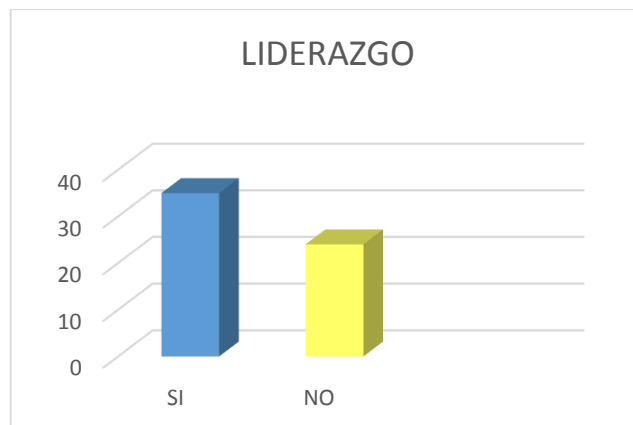
**CUADRO 14**

### LIDERAZGO

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	87,5%
NO	5	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 14**



### ANÁLISIS E 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 DIMPOFER CIA LITDA.

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

**CUADRO 15**

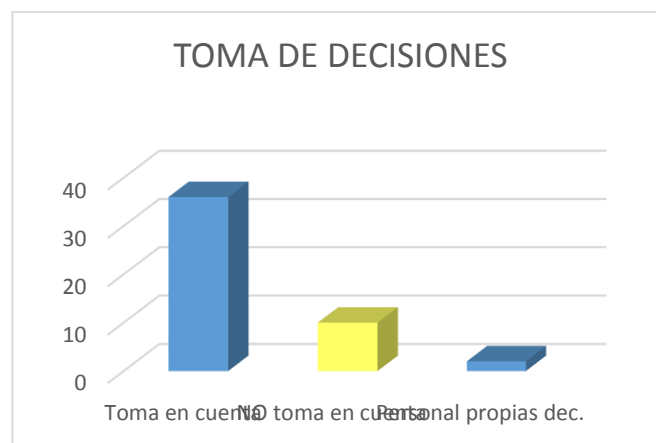
### **TOMA DE DECISIONES**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Toma en cuenta las opiniones del personal.	36	90%
NO toma en cuenta las opiniones del personal	10	25%
Deja que el personal tome las decisiones	2	5%

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 15**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Para la toma de decisiones los encuestados indican que el Gerente en un 90% toma en cuenta las opiniones del personal, en un 10% No lo hace y tan solo en un 5% 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**

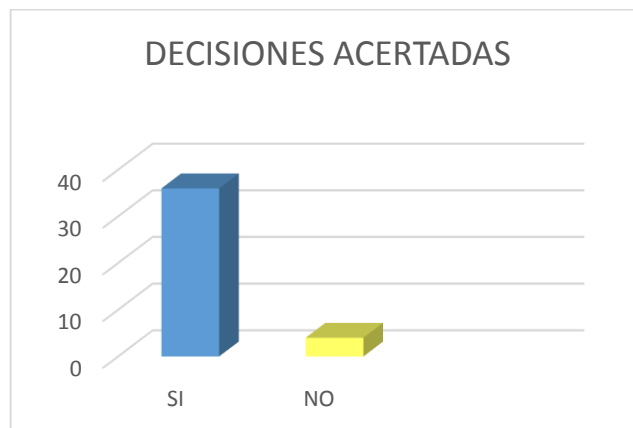
**DECISIONES ACERTADAS**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	90%
NO	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.*

*ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 16**



**ANÁLISIS E 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 DIMPOFER CIA LITDA.

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

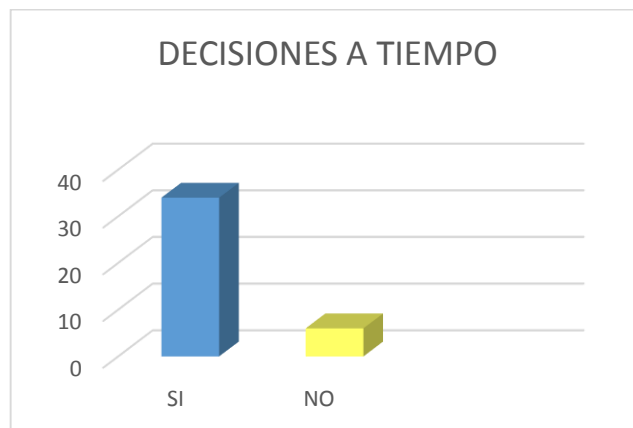
**CUADRO 17**

**DECISIONES A TIEMPO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	85%
NO	6	15%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 17**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 85% de los encuestados considera que las decisiones tomadas por el Gerente son a tiempo, mientras que el 15% 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	40	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 18**



### **ANÁLISIS E 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?:

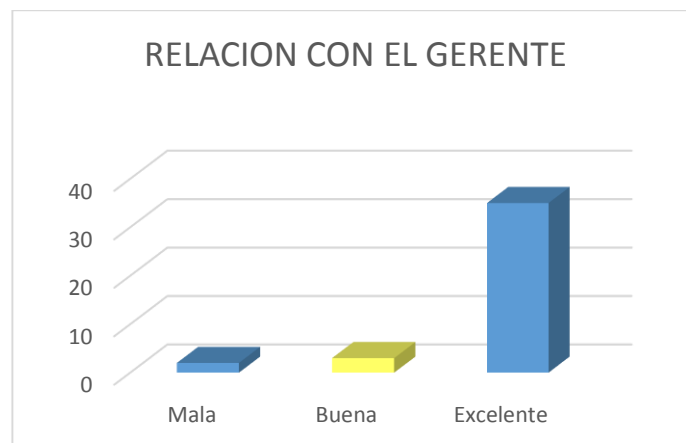
**CUADRO 19**

### RELACION CON EL GERENTE

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	2	5%
Buena	3	7,5%
Excelente	35	87,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 19**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según los encuestados un 87,5% considera que mantiene una excelente relación con el gerente; el 7,5% indica que es Buena y tan solo el 5% 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.

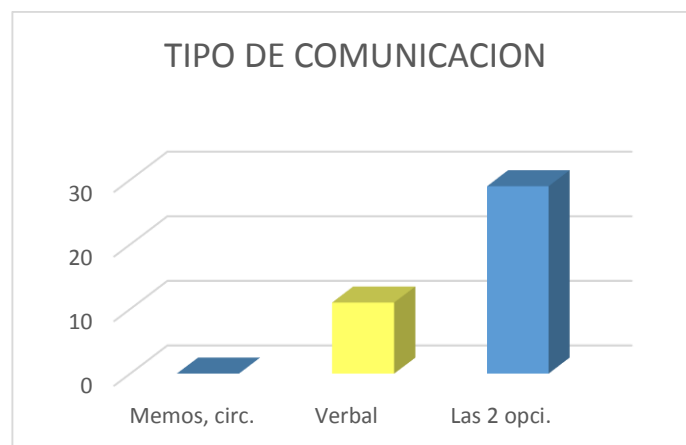
20. ¿La Gerencia informa de procedimientos temporales, avisos, etc., mediante?:

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

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Memos, circulares y oficios	0	0%
Verbal	11	27,5%
Las dos opciones	29	72,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 20**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con relación al tipo de comunicación que se mantiene en la empresa, el 27,5% indica que es solo verbal, mientras que el 72,5% 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

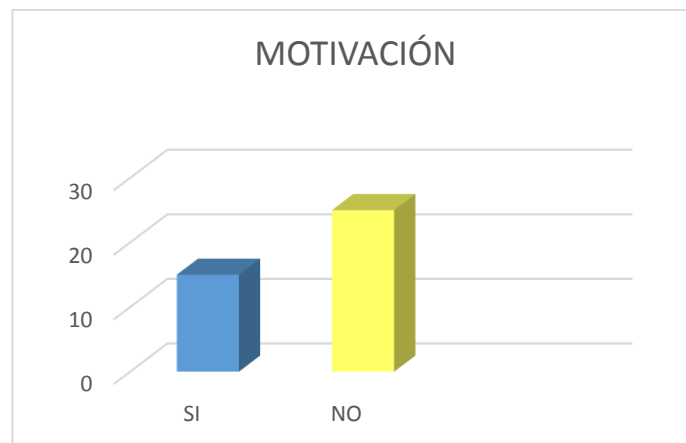
#### MOTIVACION

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37,5%
NO	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

### GRÁFICA 21



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 37,5% de los encuestados indican que SI reciben algún tipo de motivación frente al 62,5% 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**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	12,5%
NO	35	87,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.

ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 22**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 12,5% de los encuestados indican que SI reciben algún tipo de incentivo económico frente al 87,5% 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.

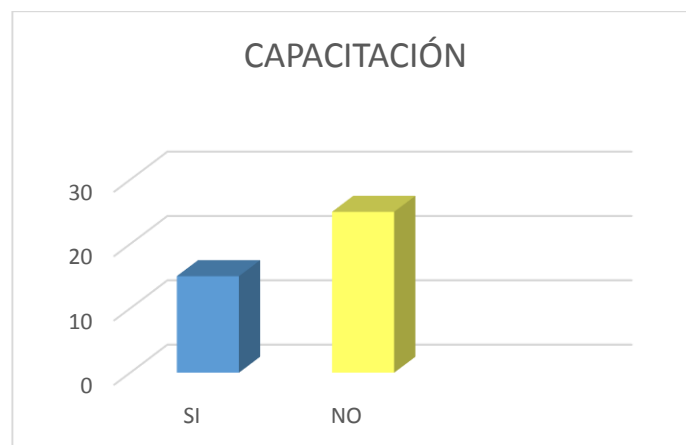
**23.¿Usted recibe capacitaciones organizadas por parte de la empresa?**

**CUADRO 23**  
**CAPACITACIÓN**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37,5%
NO	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 23**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 37,5% de los encuestados indican que SI reciben algún tipo de capacitación, frente al 62,5% 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?

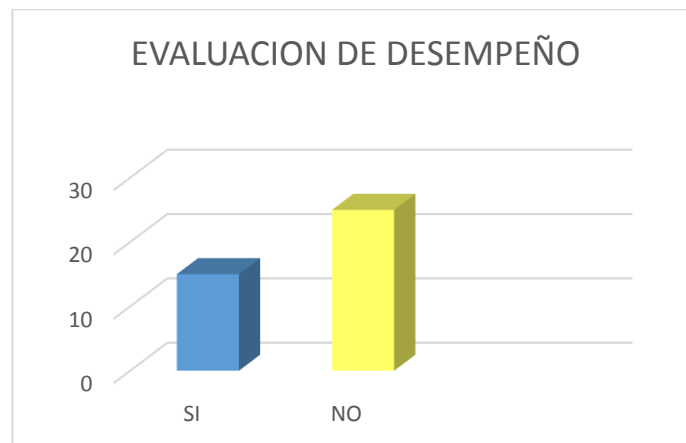
**CUADRO 24**

#### **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	37,5%
NO	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor*

**GRÁFICA 24**



#### **ANÁLISIS E 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?

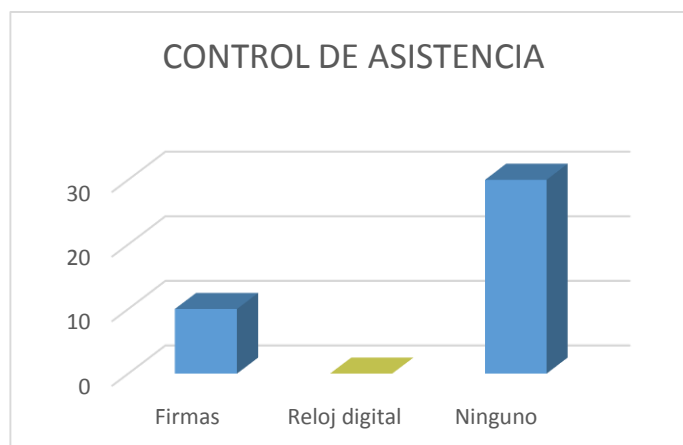
**CUADRO 25**

### **CONTROL DE ASISTENCIA**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Firmas	10	25%
Reloj digital	0	0%
Ninguno	30	75%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta a Trabajadores Empresa DIMPOFER Cía. Ltda.  
ELABORACIÓN: El Autor

**GRÁFICA 25**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Con relación al control de la asistencia del personal el 25% indica que lo hacen de forma manual (hoja de firmas) mientras que el 75% 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:**

Para presentar el diagnóstico de la situación actual de la empresa DIMPOFER CIA LTDA se toma en cuenta las encuestas y la entrevista aplicada. 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.
- 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.

## CUADRO 26

### MATRIZ PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.

Etapa del Proceso Administrativo	Problema
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa filosofía e identidad empresarial.</li> <li>• La empresa no dispone de una persona o departamento encargado de la planeación.</li> <li>• Planeación empírica y no documentada.</li> </ul>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No posee organigramas</li> <li>• No dispone de manuales administrativos (funciones, bienvenida, reglamento de admisión y empleo.)</li> </ul>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa capacitación por parte de la empresa.</li> <li>• Motivación a trabajadores insuficiente.</li> </ul>
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaso control de asistencia del personal administrativo y de ventas.</li> </ul>

ELABORACION: El Autor

## **g. DISCUSIÓN**

**EMPRESA DIMPOFER CIA LTDA**

**PROPUESTA DE PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



### **Presentación:**

Actualmente, todas las empresas se enfrentan a una competencia cada vez más grande y una de las pautas a seguir para sobrevivir en este medio es mantener una gestión interna adecuada, la misma que repercute en su situación externa.

La presente propuesta pretende mejorar la gestión administrativa que se lleva en la empresa DIMPOFER CIA LTDA, con el fin de encaminar un mejor desarrollo de la misma, para ello se considera el proceso administrativo empresarial con sus cuatro fases: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Para la realización se tomó en cuenta los resultados obtenidos en el análisis de la situación actual de la empresa.

## CUADRO 27

### ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FASE	ACTIVIDADES A REALIZAR
Planeación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisión y propuesta de misión, visión, objetivos y valores de la empresa.</li><li>2. Creación del plan departamental.</li></ol>
Organización	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Creación de organigramas estructural y funcional</li><li>2. Elaboración de manuales: Bienvenida, Funciones.</li><li>3. Elaboración de Reglamento de Admisión y Empleo.</li></ol>
Dirección	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración de un plan de capacitación: Necesidades, cronograma.</li><li>2. Elaboración de un plan de motivación.</li></ol>
Control	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Propuesta de implementos tecnológicos para el personal de ventas.</li><li>2. Propuesta para la adquirir un reloj de huella digital para el control de asistencia de los trabajadores de planta.</li></ol>

ELABORACION: El Autor

## PLANEACIÓN

### OBJETIVO

Definir la Filosofía empresarial de la Empresa DIMPOFER CIA LTDA

Elaborar el Plan Departamental con el fin de que sirvan de guía y orienten el trabajo de todo el personal de la empresa.

### ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LA FILOSOFÍA EMPRESARIAL ACTUAL

La revisión y análisis de la misión y visión actual se realizó tomando en cuenta el cuadro – guía. La misión y visión deben estar constituidas por ciertos aspectos para ello se utilizó u cuadro guía.

**CUADRO 28**

#### GUÍA PARA LA REVISIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN

	PREGUNTA	SI	NO
<b>Misión Actual</b> “Satisfacer las necesidades del mercado con productos de alta calidad y precios accesibles, comprometiéndonos con excelencia en el servicio”.	Necesidades y deseos que desea satisfacer		X
	Con qué productos daremos mayor satisfacción	X	
	Para qué lo hacemos		X
	Qué ventaja competitiva nos diferencia de la competencia	X	
	Cuál es nuestro ámbito geográfico		X
<b>Visión Actual</b> “DIMPOFER CIA LTDA se proyecta como una empresa líder en la distribución de materiales de ferretería, implementando constantemente y desarrollando productos innovadores y de primera calidad. Proyectándonos siempre como una empresa confiable, seria y en constante desarrollo”	Que deseamos en el futuro	X	
	Cuáles son las características más relevantes de nuestro producto.	X	
	Cuáles son nuestros valores	X	
	Cómo conseguiremos ser competitivos		X

FUENTE: [www.gestiopolis.com/como-redactar-la-mision-vision-empresarial/](http://www.gestiopolis.com/como-redactar-la-mision-vision-empresarial/)

ELABORACION: El Autor



## **OBJETIVOS ACTUALES**

- 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 ferretero, 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.

## **NUEVA FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE LA EMPRESA**

### **DIMPOFER CIA LTDA.**

#### **MISIÓN**

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

#### **VISIÓN**

*“Para el 2020 nos proyectamos ser una empresa líder en la distribución de materiales de ferretería, ofreciendo productos innovadores, con un equipo comprometido en la prestación del servicio”*

## **OBJETIVOS**

- Mantener un constante sondeo del mercado que nos permita conocer las necesidades de los clientes con el fin de cumplir con sus

requerimientos.

- Implementar productos innovadores y de calidad constantemente, con precios asequibles para nuestros clientes.
- Mejorar la calidad del servicio, reduciendo los tiempos de entrega.

## **VALORES**

**Puntualidad:** Hace referencia a la entrega de nuestros productos, además es un valor primordial en el equipo de trabajo.

**Calidad:** En los productos que comercializamos

**Responsabilidad:** Con nuestros clientes durante toda la cadena de comercialización venta, entrega y posventa.

**Innovación:** Ofrecemos a nuestros clientes productos innovadores.

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

*Puntualidad*

*Calidad*

*Responsabilidad*

*Innovación*

*Equipo comprometido*

## **PLAN DEPARTAMENTAL DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.**

El plan departamental busca mantener una planeación documentada de las actividades a realizar en cada una de las áreas de 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 la cartera de 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 de tv.	Distribución de muestras a clientes potenciales	Anuncios comerciales de las ventajas de los productos nuevos en tv.	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 10% en montos mayores a 2000 dólares	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	Promoción 12 + 2	Atraves de email o correos	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	Aumentar las ventas	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
<b>Realizar un proyecto de evaluación del desempeño del personal</b>	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
<b>Promover relaciones de cordialidad y buen trato entre los trabajadores</b>	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**

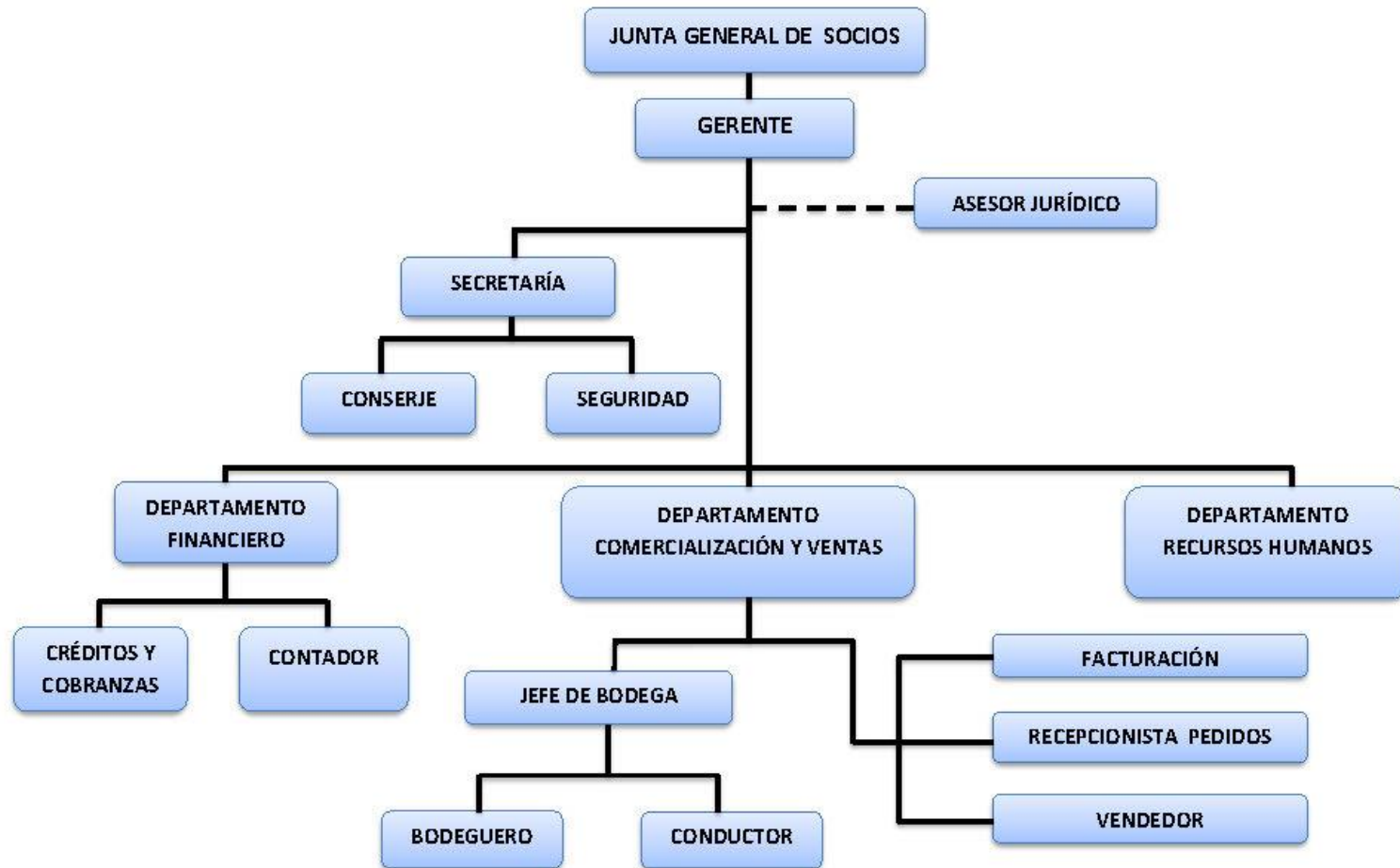
### **OBJETIVOS:**

Diseñar y elaborar los organigramas que delimiten los niveles jerárquicos de la empresa.

Redactar los manuales de funciones con el fin de documentar las funciones propias del personal.

Elaborar el Reglamento de admisión y empleo, manual de bienvenida que servirán para estandarizar el ingreso de personal nuevo a la empresa.

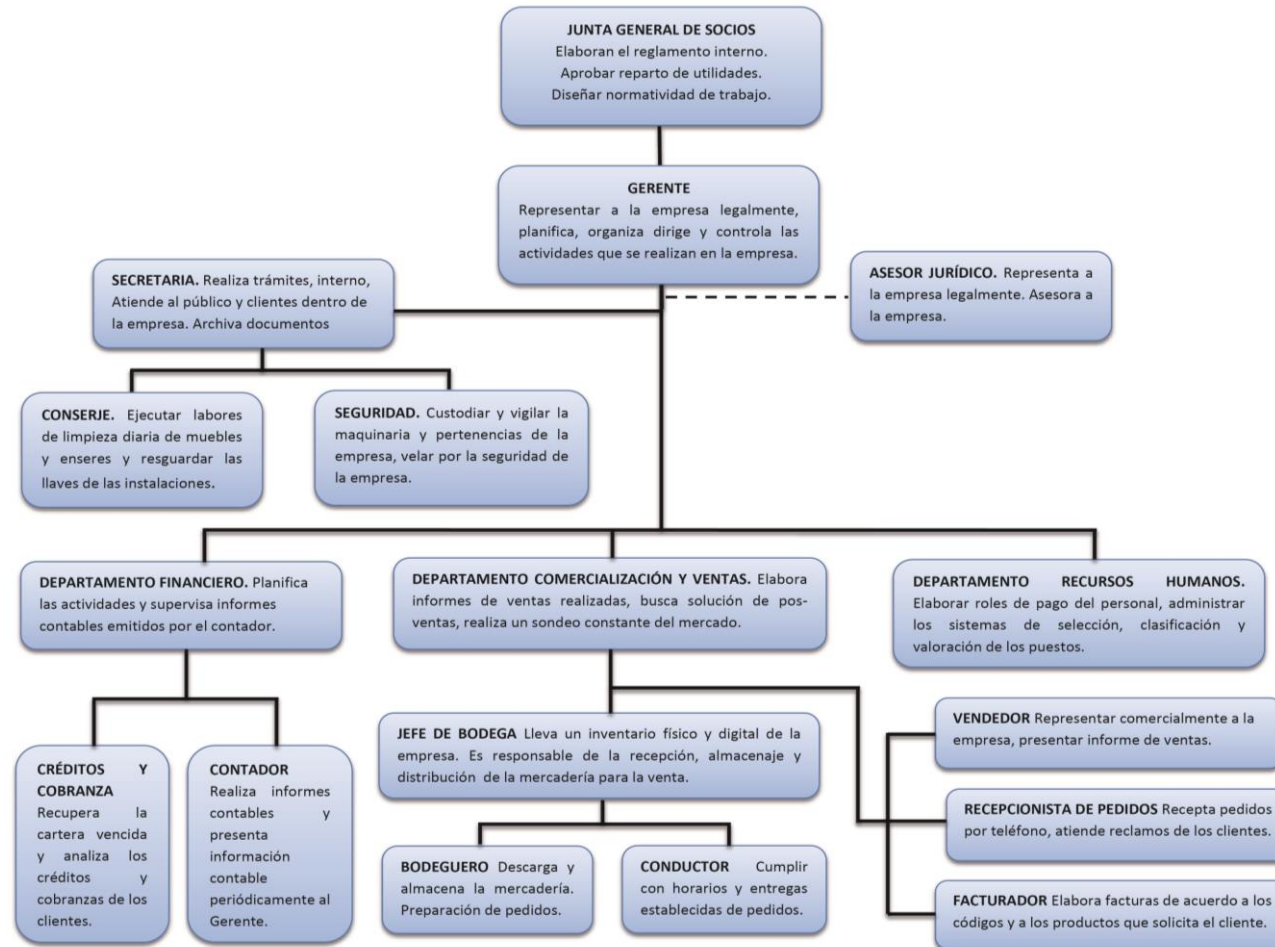
**GRÁFICA 12**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.**



ELABORACIÓN: El Autor.

## GRÁFICA 13

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.



ELABORACIÓN: El Autor.



## MANUAL DE FUNCIONES

<b>CODIGO</b>	01
<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.</li> <li>✓ 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:</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>CÓDIGO</b>	02
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Asesor Jurídico
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Asesor
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Realiza labores administrativas de carácter legal y defiende los intereses de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesora y representa a la empresa en asuntos legales.</li> <li>✓ Analiza y resuelve los problemas relacionados con la empresa.</li> <li>✓ Sugiere e informa oportunamente sobre asuntos jurídicos, convenios, contratos y normas legales.</li> <li>✓ Participar en sesiones que fuese convocado.</li> <li>✓ Interviene en negociaciones laborales.</li> <li>✓ Emitir dictámenes en materia de su competencia.</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>EDUCACIÓN</b> : Título Profesional de Doctor en Jurisprudencia/Abogado	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 2 años actividades de Asesoría Legal	
<b>INICIATIVA</b> : Requiere de ciertas interpretaciones de las órdenes recibidas e iniciativas para resolver problemas.	

<b>CÓDIGO</b>	03
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Secretaria
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Apoyo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Realizar actividades de secretaria y colaboración directa con el Gerente, clientes y demás personal de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar el archivo y mantenerlo actualizado.</li> <li>✓ Atención y recepción de personas.</li> <li>✓ Control de la agenda del gerente.</li> <li>✓ Realizar oficios, cartas o documentos que le soliciten.</li> <li>✓ Atender las llamadas telefónicas de los clientes y de personas que llamen a la empresa.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dominio de técnicas de atención al cliente</li> <li>✓ Capacidad de trabajar bajo presión</li> <li>✓ Organizar diferentes tipos de actos en la empresa</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>	
<b>EDUCACIÓN</b> : Título Profesional de Secretaria Ejecutiva	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 1 año en labores similares	
<b>INICIATIVA</b> : Requiere habilidad para ejecutar exactamente las órdenes recibidas de carácter rutinario.	

<b>CÓDIGO</b>	04
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe Financiero
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de créditos, de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planifica las actividades del departamento de financiero.</li> <li>✓ Supervisa informes contables emitidos por el Contador.</li> <li>✓ Inspección de créditos y cobranzas de la empresa.</li> <li>✓ Cumplir con lo que establece la ley en cuestiones financieras de la empresa.</li> <li>✓ Realizar auditorías a los agentes vendedores de la empresa.</li> <li>✓ Controlar la ejecución de tareas de sus subalternos.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Honradez</li> <li>✓ Capacidad de comunicación</li> <li>✓ Objetividad</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Ingeniero en Finanzas o Ingeniero en contabilidad.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 a 2 años en labores similares	
<b>INICIATIVA</b> : Con iniciativa y criterio en la toma de decisiones relacionadas a su departamento. Así como la realización de tareas en beneficio de la empresa	

<b>CÓDIGO</b>	05
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Comercialización y Ventas
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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.</li> <li>✓ 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>CÓDIGO</b>	06
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Recursos Humanos
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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>CÓDIGO</b>	07
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Auxiliar de Crédito y Cobranzas
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Analizar los créditos y/o la cartera de los clientes.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recupera la cartera vencida de los clientes</li> <li>✓ Analizar los créditos y cobranzas.</li> <li>✓ Realizar auditorías a los agentes vendedores.</li> <li>✓ Llenar papeletas y realizar depósitos</li> <li>✓ Hacer registros de cheques</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Honradez</li> <li>✓ Capacidad de comunicación</li> <li>✓ Objetividad</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Ingeniero en Finanzas o Ingeniero en contabilidad.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 a 2 años en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Con iniciativa y criterio en la toma de decisiones y la realización de tareas en beneficio de la empresa	

<b>CÓDIGO</b>	08
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Contador
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Llevar la contabilidad de una empresa según los preceptos estipulados por la ley.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la contabilidad de la empresa</li> <li>✓ Realizar informes contables según lo establecido en la ley.</li> <li>✓ Presentar los información contable al Gerente</li> <li>✓ Realizar declaración de impuestos</li> <li>✓ Mantener en orden los registros contables</li> <li>✓ Controlar los ingresos y gastos de la empresa</li> <li>✓ Elaborar ajustes</li> <li>✓ Llevar el control de los activos y pasivos de la empresa.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable, sumamente ordenado y organizado</li> <li>✓ Capacidad de sistematizar el proceso contable</li> <li>✓ Honestidad, honradez y lealtad.</li> <li>✓ Elevado interés social</li> <li>✓ Capacidad de trabajo bajo presión.</li> <li>✓ Capaz de manejar múltiples tareas en un mismo tiempo</li> <li>✓ Poseer habilidades y actitudes creativas</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoria	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 2 años en cargos similares	
<b>INICIATIVA:</b> Agilidad para cumplir con los requerimientos y tareas a su cargo.	



<b>CÓDIGO</b>	09
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Jefe de Bodega
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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>✓ Responsable, sumamente ordenado y organizado</li> <li>✓ Habilidad numérica</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 de Bachiller en Comercio y administración	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 a 2 años en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Requiere habilidad para ejecutar exactamente las órdenes de carácter rutinario.	

<b>CÓDIGO</b>	10
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Vendedor
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe de Comercialización y ventas
<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><b>EDUCACIÓN:</b> Título profesional en Ingeniería Comercial y cursos de ventas y de recursos humanos.</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 año en labores similares</p> <p><b>INICIATIVA:</b> Criterio y buen desenvolvimiento en las ventas y servicio al cliente.</p>	

<b>CÓDIGO</b>	11
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Facturador /a
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Jefe de Comercialización y Ventas
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Realiza la facturación de los pedidos que ingresan a la empresa	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar facturas de proveedores.</li> <li>✓ Elaborar la facturas de acuerdo a los códigos y a los productos que solicita el cliente</li> <li>✓ Asegurarse que la factura llegue al email cliente</li> <li>✓ Mantener ordenado su lugar de trabajo</li> <li>✓ Informar de problemas que presente el sistema de facturación.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener conocimientos de computación</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>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Estudiante Universitario de Contabilidad, Economía, Administración o carreras afines.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 6 meses en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Requieren habilidad para digitar y facturar con rapidez.	

<b>CÓDIGO</b>	12
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Recepcionista de pedidos
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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>✓ Recepta 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>CÓDIGO</b>	13
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Bodeguero
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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 organizado</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>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 años en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Iniciativa y agilidad para cumplir con los requerimientos de la empresa.	

<b>CÓDIGO</b>	14
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Conductor
<b>NIVEL JERÁRQUICO</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>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller. Licencia profesional. Tener conocimiento en mecánica automotriz	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo de 1 años en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Agilidad para cumplir con los requerimientos de la empresa.	

<b>CÓDIGO</b>	15
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Conserje
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Apoyo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Limpieza y mantenimiento de las áreas físicas de la empresa. Resguardo de las llaves de las instalaciones de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecutar labores de limpieza diaria de los muebles y encerados de la empresa.</li> <li>✓ Se encarga de abrir y cerrar las instalaciones de la empresa.</li> <li>✓ Efectuar trabajos manuales.</li> <li>✓ Realizar mandados y servicios varios por los superiores.</li> <li>✓ Cumplir con las políticas y normas de trabajo establecidas por la empresa</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amable, confiable y respetuoso.</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Honradez</li> <li>✓ Servicial</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller.	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 1 año en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Con iniciativa en el cuidado de los bienes de la empresa.	

<b>CÓDIGO</b>	16
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	Vigilante
<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	Operativo
<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Ejecutar labores de vigilancia de los bienes de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL PUESTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Custodiar y vigilar las maquinarias y pertenencias de la empresa</li> <li>✓ Vela por la seguridad de la empresa</li> <li>✓ Vigilar por la seguridad de los clientes de la empresa o público en general.</li> <li>✓ Y demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amable, confiable y respetuoso.</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Honradez</li> <li>✓ Servicial</li> <li>✓ Ágil</li> <li>✓ Previsor</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Título de Bachiller.	
Haber realizado y aprobado el curso de instrucción militar	
<b>EXPERIENCIA:</b> Mínimo 1 año en labores similares	
<b>INICIATIVA:</b> Vigilancia de los bienes de la empresa.	



## MANUAL DE BIENVENIDA DE LA EMPRESA

DIMPOFER CIA. LTDA.

### CARTA DE BIENVENIDA

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

*El objetivo de este manual es facilitar la integración de nuestros nuevos empleados, transmitiéndoles la Política de RRHH así como la cultura de la Empresa.*

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

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

*Esperamos CRECER contigo en esta nueva etapa que comienzas.  
¡Bienvenido!*

**Ing. Jorge Yáñez  
GERENTE**

# NUESTRA FILOSOFÍA

## MISIÓN

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

## VISIÓN

*“Para el 2020 nos proyectamos ser una empresa líder en la distribución de materiales de ferretería, ofreciendo productos innovadores, con un equipo comprometido en la prestación del servicio”*

## OBJETIVOS

- Mantener un constante sondeo del mercado que nos permita conocer las necesidades de los clientes con el fin de cumplir con sus requerimientos.
- Implementar productos innovadores y de calidad constantemente, con precios asequibles para nuestros clientes.
- Mejorar la calidad del servicio, reduciendo los tiempos de entrega.

## VALORES

*Puntualidad*

*Calidad*

*Responsabilidad*

*Innovación*

*Equipo comprometido*

# **NUESTRA EMPRESA**

## **RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA. LTDA.**

En el año 1994, en Quito se inicia la construcción del sueño de la familia Yáñez Bayas, crear una empresa dedicada 100% a la distribución de materiales de ferretería.

Jorge Yáñez, su fundador, aprovechando la experiencia adquirida durante 7 años como vendedor de una empresa ferretera, quiso ir más allá, y empezar su propia empresa; de esta forma nace YANDIS (Yáñez Distribuciones) contando con dos vendedores y una pequeña oficina.

En sus inicios, se hace una cobertura en la ciudad de Quito, después de ganarse la confianza de sus clientes y el apoyo de sus proveedores, en el año 1996 se amplía la cobertura al centro del país.

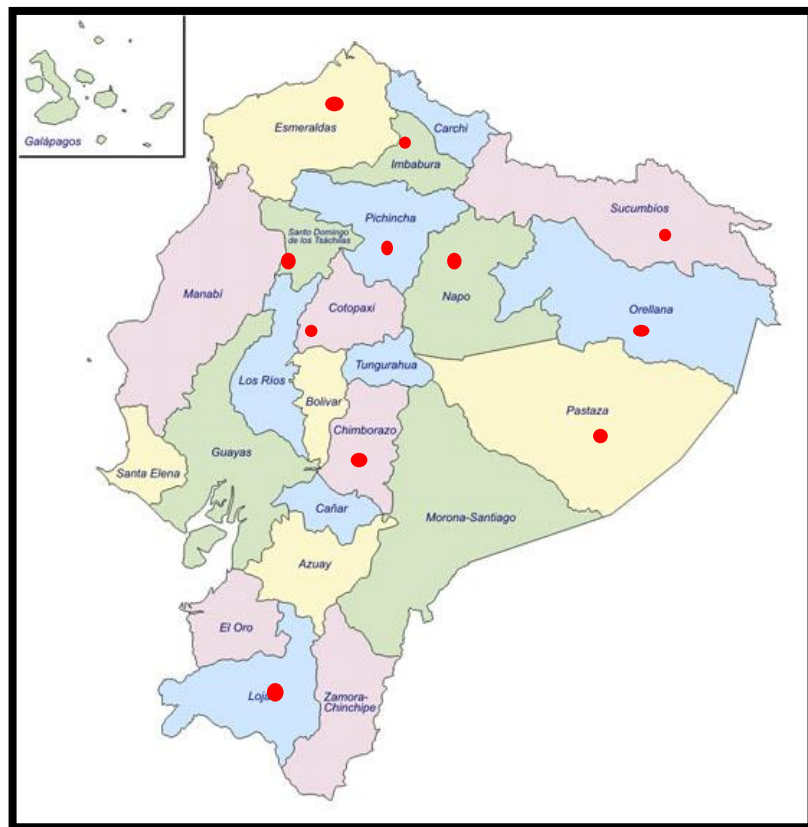
Tras haber obtenido mucho éxito, se decide realizar las primeras importaciones para satisfacer de mejor forma la demanda del mercado; conjuntamente, se amplía la cobertura a nivel nacional, para lo cual se crea la compañía DIMPOFER CIA. LTDA en el año de 1998.

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 8.000 metros cuadrados, donde funcionan las oficinas y bodegas.

En la actualidad, DIMPOFER CIA. LTDA se ha consolidado como una de las empresas líderes del mercado, con un amplio portafolio de productos y representaciones nacionales.

## DONDE ESTAMOS....

DIMPOFER CIA. LTDA., cuenta con una fuerza de ventas distribuidas a nivel nacional.



## QUÉ HACEMOS.....

Somos una empresa que se dedica a la Importación, Comercialización y distribución de productos de ferretería en general.

### **Área Financiera**

Este departamento se encarga de centralizar toda la información contable de la empresa. Los colaboradores de este departamento son: Auxiliar de Crédito y Cobranza, Contador.

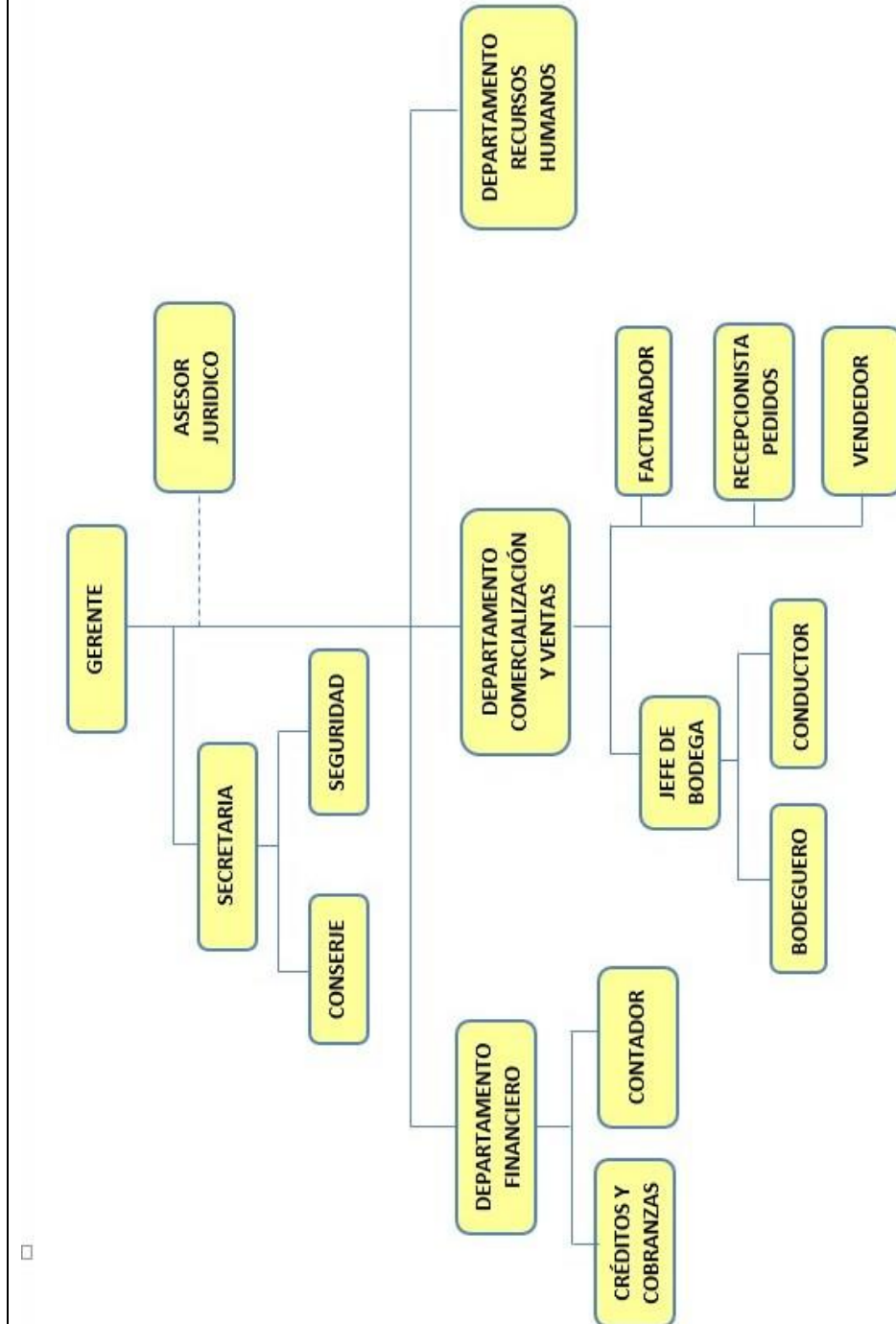
### **Área de Comercialización y Ventas**

Este departamento se encarga de establecer planes y estrategias de comercialización y ventas. Está conformado por la Recepcionista de Pedidos, Facturación, Vendedores y el Jefe de Bodega quien tiene a su cargo el personal de bodega y conductores.

### **Área de Recurso Humanos**

Este departamento se encarga de dirigir y controlar las actividades del personal.

# NUESTRA ORGANIZACIÓN



## TU PRIMER DÍA EN DIMPOFER CIA. LTDA.

A tu llegada a DIMPOFER CIA. LTDA., serás recibido por RRHH o en su defecto por un Responsable, quien te dará la bienvenida y te enseñará las instalaciones donde desarrollarás tu 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.

**Cuenta de Correo:** Se te hará entrega de tu cuenta personal de correo electrónico y tus contraseñas

- **Tarjeta Identificativa.** Es la tarjeta identificativa que tendrás que usar dentro de las instalaciones de la DIMPOFER CIA. LTDA.

- **Manual de Prevención:** Manual donde se te forma e informa en materia de Prevención de Riesgos Laborales en tu 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 al Departamento de Recursos Humanos.

### **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 DIMPOFER CIA. LTDA.**

**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 (empleados) 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, a DIMPOFER CIA. LTDA., 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 DIMPOFER CIA. LTDA., 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 DIMPOFER CIA. LTDA., 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.

Quito, .....de.....de 201

## 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 DIMPOFER CIA. LTDA.

TEMA	OBJETIVO	FECHA	ASISTENTES	CONTENIDO	PRESUPUESTO	DURACIÓN	LUGAR
<b>MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO Y SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	<i>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</i>	27/06/2015	<i>Todo el personal de la empresa DIMPOFER CIA LTDA.</i>	<b>Motivación en el Trabajo:</b> El trabajador como centro de cambio y crecimiento personal La importancia de trabajo y compromiso. Motivación personal y salud física. Ciclo motivacional	Instructor: 250,00 Refrigerio: 150,00 Material Didáctico: 120,00  <b>TOTAL: 520,00</b>	<i>8 horas en una sola jornada</i>	<i>Sala de Reuniones de la empresa</i>
				<b>Fortalece el sentido de pertenencia y compromiso que eleve los estándares de la organización.</b> Actitud positiva y servicio. Impulsos motivacionales para generar un compromiso.			
				<b>Cambio de Hábitos.</b> Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva Aplicación y compromisos			



<b>SEMINARIO TALLER DE MOTIVACIÓN A LAS VENTAS</b>	<i>Lograr que el equipo de ventas esté altamente motivada para conseguir logros laborales, comprometidos a incrementar la rentabilidad con proyectos de mejora para optimizar las ventas.</i>	25/07/2015	Departamento de Comercialización y Ventas.	<b>Introducción:</b> Conocimiento del Producto y Valores Institucionales.	Instructor: 400,00 Refrigerio: 80,00 Material Didáctico: 50,00  <b>TOTAL: 530,00</b>	<i>8 horas en una sola jornada</i>	<i>Sala de Reuniones de la empresa</i>
				<b>Organización de la Tarea del Vendedor:</b> Normalización de Rutinas. Análisis de Cartera o Zona. Evaluación de Clientes Potenciales. Aprovisionamiento de Material de Trabajo.			
				<b>Planificación de la Gestión de Campo:</b> Segmentación de Clientes por Nivel de Atención. Programación de Visitas: Frecuencia, Agenda y Rutas.			
				<b>Planificación de la Entrevista:</b> Armado de la Propuesta al Cliente. Elaboración de Argumentos. Previsión de Dudas y de Objeciones. Identificación de Indicios de Compra. Estrategias de Cierre.			
				<b>Técnicas de Comunicación en la Venta.</b> Manejo de la Presencia y Apariencia Física. Identificación con el Cliente. Manejo de la Voz. Audición Activa y Pasiva Lenguaje gestual.			

ELABORACION: El Autor

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.

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 DIMPOFER CIA. LTDA.

- 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 (TABLET)

**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	2040,00	2040,00
Tablet Samsung Galaxy Tab 3	15	291,00	4365,00
Instalación de Sistema de stock y precios (Aplicación)	15	15	225,00
<b>TOTAL</b>			<b>6630,00</b>

El presupuesto total para la fase de Control es de 6630,00 dólares el mismo que será financiado en su totalidad por la empresa.

#### GRÁFICA 14

#### RELOJ REGISTRADOR BIOMÉTRICO HAND PUNCH 3000



FUENTE: Link Tek, Empresa, Quito  
Elaboración: El Autor

#### 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

### TABLET TAB 3



*Fuente: Casa Éxito  
Elaboración: El Autor*

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Memoria ROM de 8 GB / 16 GB + RAM de 1 GB
- Procesador de aplicaciones de doble núcleo
- Garantía de 6 meses por defectos de fabricación

## **h. CONCLUSIONES**

- En la fase de planeación se evidenció que la empresa tiene una escasa filosofía empresarial y deficiente identidad corporativa por parte del personal.
- En la fase de organización se pudo constatar que la empresa carece de una correcta estructura organizativa y de manuales administrativos.
- La falta de identificación de los niveles jerárquicos que posee la empresa, impiden que trabajadores conozcan al nivel al cual pertenecen y las funciones que deben de cumplir.
- El cumplimiento de las funciones dentro de la empresa se lo hace en su mayoría de forma verbal.
- En la fase de dirección se evidencia que no existe la capacitación al personal de la empresa, evitando la constante adquisición de conocimientos técnicos y teóricos que contribuyan a mejorar su desempeño.
- En la fase de control se observó falencias debido a la falta de puntualidad por parte del personal. Además, el personal de ventas no cuenta con un registro actualizado de stock y precios de los productos.

## **i. RECOMENDACIONES**

- Aplicar la filosofía propuesta y socializar con todo el personal de la empresa.
- Ejecutar la organización correcta con los organigramas diseñados para el efecto. Así mismo de los manuales administrativos.
- Se debe utilizar el manual de funciones propuesto, el mismo que permitirá designar correctamente las funciones, responsabilidades y requisitos que debe tener cada función en su respectiva unidad administrativa.
- Proponemos aplicar los manuales de bienvenida y el reglamento de admisión y empleo, para lograr una correcta inducción y adaptabilidad del nuevo trabajador.
- Aplicar los planes de capacitación a todo el personal de la empresa, para mejorar su sentido de pertenencia corporativa, incrementar ventas y por tanto la rentabilidad de la empresa.
- La adquisición de un reloj de huella digital para llevar un mejor control del ingreso y salida del personal. Adicionalmente, dotar de equipos tecnológicos (Tablet) al personal de ventas, para que estén actualizados en cuanto a stocks 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, Modulo 3
- 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. Modulo ocho, 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**

#### **TEMA**

“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA “DIMPOFER CIA LTDA”. DE LA CIUDAD DE QUITO, PROPUESTA DEMODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

#### **a) PROBLEMATIZACIÓN**

En todo tipo de empresa la administración tiene una gran importancia dentro del proceso administrativo para su funcionamiento, porque consiste en interpretar los objetivos de una organización y transformarlos en acción empresarial, mediante la adecuada implementación de la, planeación, organización, dirección y control, de las actividades a realizarse en las diferentes áreas y niveles de la empresa para así poder conseguir los objetivos planteados por la misma.

La empresa privada cumple un papel esencial en el proceso de desarrollo socio-económico y humano, principalmente la pequeña y mediana empresa, ya que estas constituyen un eje fundamental en la economía de los diferentes países del mundo por su peso en la producción, empleo, valor agregado y las exportaciones.

La globalización que cada día toma mayor fuerza en el sector empresarial, obliga a las empresas a ser más competitivas en todas sus funciones, el proceso administrativo como parte de las Ciencias Administrativas, es un proceso que implica las cuatro funciones básicas como son: la planeación,

organización, dirección y control las cuales se aplican en todas las funciones que cumple la empresa u organización. La planeación es el proceso de establecimiento de los objetivos de desempeño y determinación de las acciones que deberán realizarse para lograrlos. La organización es el proceso de asignación de tareas, distribución de recursos y disposición de las actividades coordinadas de los individuos y los grupos para implementar planes. A través de la organización, los administradores convierten los planes en acciones al definir los puestos, asignar personal y apoyarlo con tecnología y otros recursos. Determinando el patrón de relaciones, mediante la división clara de funciones y especificaciones, en cuanto a niveles y mandos de acuerdo a su diseño y estructura. La dirección es el proceso por medio del cual se despierta el entusiasmo de la gente para trabajar fuerte y dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos. A través de la dirección los administradores construyen compromisos, alientan las actividades que respaldan las metas e influyen en otras personas para que realicen su mejor esfuerzo en beneficio de la empresa permitiendo la ejecución de todo lo planificado en torno a un curso de acción para cumplir los objetivos planteados por la empresa u organización. Finalmente. El control es el proceso de medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, y llevando a cabo acciones correctivas cuando sea necesario. Mediante el control, los administradores mantienen un contacto activo con la gente durante el curso de sus trabajo, recaban e interpretan informes sobre su desempeño, y utilizan esta información para

planear acciones y cambios constructivos que sirve para determinar si se está cumpliendo los objetivos trazados por la organización, con el fin de lograr los más altos niveles de desempeño para ser más competitivas en el mercado.

La improvisación, dificultades que están presentes en la planeación, organización, dirección y control de la acción y gestión empresarial limitan la consecución de los objetivos planteados por las empresas, situación que menoscaba la eficiencia, la eficacia y la pérdida de competitividad en el mercado.

Según los estudios del Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), El 54% de las empresas habrían definido su misión y el 72% sus metas. Además, en el 73% los trabajadores las conocerían y, por lo tanto, las compartirían y trabajarían para ellas en el ejercicio de sus actividades cotidianas.

En la organización jurídica de la pequeña y mediana industria prevalecen las compañías limitadas (37.3%) y tienen un peso muy significativo aquellas que operan como personas naturales (35.2%). Puede afirmarse entonces que en la conformación del capital de la pequeña industria se mantiene todavía una estructura cerrada o de tipo familiar.

La forma como se dirigen las empresas, en su mayoría son caducas y sus sistemas de control no favorecen una adecuada toma de decisiones.

Una vez determinado los aspectos más relevantes que debe toda organización tomar en cuenta me he visto en la necesidad de realizar un estudio en la empresa DIMPOFER CIA LTDA. La misma que fue creada en

el año 1994 como distribuidora de materiales de Ferretería; al transcurrir cerca de 20 años de su funcionamiento, se puede visualizar que su Filosofía empresarial carece de aspectos importantes para poder llevar adelante una mejor actividad empresarial basada en su, misión, visión, objetivos y valores corporativos, es así que se ha establecido el siguiente problema: ***la falta de aplicación de un proceso administrativo sostenible, no le ha permitido a la empresa DIMPOFER CIA. LTDA. Lograr un mejor nivel de competitividad en el mercado.***

#### **b) JUSTIFICACIÓN**

##### **Justificación Académica.**

Como parte de la Carrera de Administración de Empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia y futura profesional de la Universidad Nacional de Loja, ya que a través de los conocimientos adquiridos durante mi vida estudiantil y, con la aplicación de la investigación ha permitido coadyuvar al desarrollo social; motivo por la cual el presente proyecto tiene como finalidad la culminación de mi carrera y formar parte del campo profesional y así mismo consolidándose como fuente investigativa académica para estudiantes de nuestra institución.

##### **Justificación Social**

El plan estratégico aporta al desarrollo social, incentivando a las personas a invertir en la realización de estudios sobre los diversos aspectos que conlleva dirigir una unidad productiva y económica especialmente en el campo de la comercialización de bienes y servicios; y a la vez creando nuevas fuentes de trabajo, las cuales hacen mucha falta, así como también

dando una satisfacción a los directivos de la empresa y como a la comunidad en general.

### **Justificación Económica**

Si hablamos de que, las condiciones adecuadas de trabajo favorecen al desempeño productivo, entonces está por demás justificado la investigación, que analiza y estudia la posibilidad de mejorar y crear nuevos sistemas de comercialización, permitiendo así a la empresa un mejor panorama ya una clara visión de lo que se quiere realizar y a la vez lo que desea el mercado, fortaleciendo así la economía del sector y por ende mejorando todos los fragmentos empresariales de Loja, de la provincia y el país.

### **c) OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

- Realizar un Análisis del Proceso Administrativo en la Empresa

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar un diagnóstico situacional de la aplicación del proceso Administrativo en la Empresa DIMPOFER DIA LTDA. de la Ciudad de Quito
- Analizar la Filosofía Empresarial (misión, visión, objetivos y valores corporativos) y los planes de la Empresa.
- Conocer el tipo de Constitución, Estructura Organizativa, Organigramas y los Manuales de la Empresa.
- Conocer la Dirección (gestión) su liderazgo, comunicación y motivación.
- Conocer los tipos de control establecidos en la empresa.

- Proponer un Modelo de Gestión para la empresa, DIMPOFER CIA LTDA. de la Ciudad de Quito.

#### **d) MATERIALES Y MÉTODOS**

**Materiales:** Para la realización de la presente investigación se utilizaron los siguientes materiales:

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

**Métodos:** Los métodos utilizados para el presente trabajo fueron:

##### **Método Inductivo:**

Permite el estudio desde hechos particulares a generales; por medio de este método se realizó el análisis situacional de la empresa.

##### **Método Deductivo:**

Estudia los hechos partiendo de hechos generales a particulares, este método fue utilizado para la conceptualización de los temas abordados.

##### **Método Estadístico:**

Permite cuantificar datos, este método fue utilizado para la tabulación y tratamiento de los datos obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa DIMPOFER CIA LTDA.

**TÉCNICAS:** Las técnicas aplicadas fueron:

##### **La Entrevista:**

Es el diálogo que se establece entre dos personas. Esta técnica fue aplicada

con el Gerente de la empresa Ing. Jorge Yáñez Vaca.

**La Encuesta:**

Consiste en un cuestionario con una serie de preguntas para obtener información relacionada a un tema. Esta técnica fue aplicada a los 40 trabajadores que conforman la empresa DIMPOFER CIA LTDA.

**La Observación Directa:**

En la cual se pudo conocer y describir si se está aplicando el proceso administrativo, en todas las instalaciones de la empresa, también permitió constatar las actividades diarias que cumplen los empleados y los procesos que se llevan a cabo en la entidad.

e) CRONOGRAMA

Actividades	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Aprobación de tema	1												
Revisión de bibliografía	2												
Recopilación de información bibliográfica	3												
Elaboración de anteproyecto	4												
Aprobación de anteproyecto	5												
Encuestas y entrevistas	6												
Codificación de datos	7												
Análisis e interpretación de resultados	8												
Preparación del informe	9												
Propuesta alternativa	10												
Elaboración del borrador	11												
Tipado del borrador	12												
Presentación de borrador													
Revisión del borrador													
Aprobación de borrador													
Presentación y sustentación de la tesis													



**f) PRESUPUESTO**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Impresión encuestas	10.00
Materiales de escritorio	30.00
Impresión de Borradores	100.00
Empastado de Tesis	200.00
Movilización	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>540.00</b>

El presupuesto requerido para la elaboración de la presente tesis será de **540.00** dólares americanos, los mismos que serán financiados en su totalidad por el aspirante al título de Ingeniero Comercial Señor Joffre Santiago Riofrío Ojeda

## ANEXO 2

### 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 decisiones, usted considera varias alternativas con el fin de incrementar los intereses de la empresa?**

.....

**26. ¿Se evidencia conflictos laborables 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?**

.....

### ANEXO 3

#### FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DIMPOFER CIA LTDA

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 DIMPOFER Cía. Ltda. , 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*

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	5
c. INTRODUCCIÓN.....	7
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
f. RESULTADOS.....	40
g. DISCUSIÓN .....	81
h. CONCLUSIONES.....	129
i. RECOMENDACIONES.....	130
j. BIBLIOGRAFÍA.....	131
k. ANEXOS.....	132
RESUMEN DEL PROYECTO.....	132
ÍNDICE.....	149