

**UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA
COMPAÑÍA POISON S.A.”**

**Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título
de Ingeniero Comercial**

TUTOR:

MAE. Vicente Ordóñez Alemán

AUTOR:

Jenny Gabriela Santillán Mirabá

Diana Carolina Villanueva Arias

Guayaquil - Ecuador

2013

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para finalizar una etapa más de mi vida, por ayudarme a no desmayar en los momentos difíciles y darme el valor para este largo camino que falta por recorrer.

A mis padres y hermanos que día y noche estuvieron alentándome para no renunciar y brindándome su apoyo incondicional.

A mi esposo quien me brindo todo su conocimiento convirtiéndose en un pilar fundamental para la culminación de mi carrera profesional.

Al. MAE. Vicente Ordóñez por brindarnos su apoyo incondicional en la elaboración de nuestro proyecto de investigación hasta su culminación.

A mi familia que estuvo apoyándome en todo momento.

A mis profesores y amigo que siempre de forma directa e indirectamente colaboraron para mi formación profesional.

Jenny Santillán M.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis representa un gran esfuerzo, en el que han intervenido varias personas, las mismas que me tuvieron paciencia y me contagiaron de esa alegría que las caracteriza, y dándome animo en los momentos más difíciles.

Agradezco a mi tutor MAE. Vicente Ordóñez Alemán, por compartir sus conocimientos en todo el proceso de elaboración de la tesis y sus correcciones.

A mi instructor de seminario de tesis Msc. Darwin Ordóñez por su apoyo en los tres módulos q fueron importantes para culminar nuestra tesis, y que con su ejemplo colaboro en mi formación profesional.

A mi madre Valentina Arias y a mi padre Héctor Villanueva que aunque ahora no este entre nosotros, juntos me apoyaron de manera incondicional.

A mi hermano Juan Villanueva que a pesar de la distancia siempre estuvo pendiente de mi formación profesional.

Diana Villanueva

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por la fortaleza que me da día a día para seguir adelante, a mis Padres Ramón y Jovita, a mis hermanos Yanina y Javier quienes siempre están a mi lado brindándome palabra de aliento para hacer realidad las metas trazadas, a mi esposo Ing. Jorge Básconez quien me brinda su amor, paciencia y sabiduría para llegar cada vez más lejos.

Jenny Santillán M.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante, y dándome vida y sabiduría para lograr mis objetivos.

A mi compañera de clases Jenny Santillán, por siempre estar a mi lado, brindando entrega dedicación y su conocimiento para culminar de manera exitosa mi carrera profesional y quien ha sido pieza clave en el desarrollo de la misma.

A mi mamá, por haberme apoyado en los momentos más difíciles de mi etapa estudiantil, por la perseverancia y constancia que tuvo, por haberme infundido valores y principios que me convirtieron en la persona quien soy, pero más que nada por su amor incondicional.

A mi papá, que a pesar que hay no se encuentra entre nosotros, fue un ejemplo de superación y fue mi hombro en los momentos más difíciles de mi vida, que con su amor y sacrificio logro que hoy en día cumpla con mis sueños de ser un profesional.

Diana Villanueva

Índice General

1.1 TEMA.....	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Formulación del Problema _____	6
1.2.2 Sistematización del Problema _____	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general _____	7
1.3.2 Objetivos Específicos _____	7
1.4. Justificación del proyecto de Investigación	7
1.5. Alcance del Proyecto de Investigación.....	9
1.5.1 Delimitación del Problema _____	9
1.5.2 Limitación del Problema de Investigación _____	10
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.1.1 Estado de Conocimiento o del arte _____	11
2.1.2 Antecedentes de la empresa _____	16
2.2. Marco Teórico.....	16
2.2.1 Gestión Administrativa _____	16
2.2.2 Aspectos Generales de Análisis de Gestión Administrativo _____	17
2.2.2.1 Análisis de Gestión Administrativo.....	17
2.2.2.2 Objetivo del Análisis de Gestión Administrativo.....	17
2.2.2.3 Importancia del Análisis de Gestión Administrativo.....	18
2.2.2.4 Características que debe llevar un Análisis de Gestión Administrativo	19
2.2.2.5 Ventajas y desventajas del Análisis de Gestión Administrativo.....	20
2.2.3 Organización _____	21

2.2.4 Estructura Organizacional _____	22
2.2.5 Tipos de Estructura Organizacional _____	22
2.2.6 Clima Organizacional _____	23
2.2.7 Cultura Organizacional _____	24
2.2.8 Diseño Organizacional _____	26
2.2.9 Direccionamiento Estratégico _____	27
2.2.10 Ejecución _____	27
2.2.11 Control _____	28
2.2.12 Manual de Procedimientos _____	28
2.3 Marco Conceptual.....	29
2.4 Operacionalización de la variable.....	32
2.5. Hipótesis	33
3.1 Enfoque de la Investigación.....	34
3.2 Alcance de la Investigación.....	34
3.3 Diseño de la Investigación.....	35
3.3.1 Método de Investigación _____	35
3.4 Población y Muestra.....	35
3.4.1 Población _____	35
3.4.2 Muestra _____	36
3.5 Técnicas o Instrumentos	36
3.6 Validación.....	37
3.7 Análisis de resultados.....	37
4.1 Análisis de Resultados.....	47
4.2 Tema	47
4.3 Objetivos de la Propuesta.....	48

4.4 Antecedentes y justificación.....	48
4.4.1 Antecedentes _____	48
4.4.2 Justificación _____	49
4.5 Descripción del Negocio.....	49
4.6 Misión y Visión.....	50
MISIÓN _____	50
VISIÓN _____	50
4.7 FODA.....	50
4.8 Estructura Organizacional.....	52
Manual de Organización.....	53
Índice _____	54
Introducción _____	55
Directorio _____	56
Historia de la Empresa _____	57
Misión y Visión _____	59
Objetivos de la Empresa _____	60
Base Legal _____	61
Estructura General de la Organización _____	62
Funciones y Descripción de Puestos _____	63
Perfil del Puesto y Responsabilidad _____	64
Manual de Políticas.....	71
Índice _____	72
Introducción y Objetivos _____	73
Políticas Generales _____	74
Políticas Medioambientales _____	77

Políticas de Prevención de Riesgo	79
Manual de Procedimientos	81
Índice	82
Introducción y Objetivos	83
Simbología a Utilizar	84
Procedimiento de Gerencia General	85
Procedimiento de Jefatura de Ventas	87
Procedimiento del Departamento de Contabilidad	89
Procedimiento de asistente de Contabilidad	91
Procedimiento para venta	93
Procedimiento para Compras	95
Procedimiento de Pago a proveedores	97
Procedimiento para obtención de crédito	99
Manual de Funciones	101
Funciones del Gerente General	102
Funciones del Jefe de Ventas	105
Funciones del Contador	106
Funciones del Asistente Contable	109
4.9 Cuadro de Costo – Beneficio	110
4.10 Conclusiones	112
4.11 Recomendaciones	113
Bibliografía	114
Anexos	115
Anexo N° 1	116
Formato de Observación	116

Anexo N° 2	117
Observación realizada	117
Anexo N° 3	118
Formato de Entrevista	118
Anexo N° 4	121
Transcripción de la Entrevista	121
Anexo N° 5	133
Entrevista en la empresa Poison S.A.	133
Validación de la Propuesta	135

Índice de Figuras

Ubicación geográfica de la empresa Figura N° 1	9
Estratos de la cultura organizacional Figura N° 2	25
Dimensiones básicas del clima organizacional Figura N° 3	26

INTRODUCCIÓN

La empresa objeto de estudio de investigación presenta problemas de organización y estructuración y esto conlleva a la elaboración de una Propuesta para mejorar su sistema administrativo y los ayude a tener un correcto funcionamiento de su empresa permitiendo economizar recursos, entregar al cliente productos y servicio eficiente y adecuado

En el año 2009 Poison S.A. inicia sus operaciones en la ciudad de Guayaquil, se posiciona rápidamente en el mercado local con la venta de accesorios para instalación de Gas Licuado de Petróleo (GLP) dentro y fuera de la ciudad, comienza vendiendo reguladores, válvulas, tubería y accesorios de polietileno, la compañía empieza a funcionar con 2 personas, el Sr. Diego Páez como representante legal y el Ing. Mec. José Ochoa como vendedor (ambos accionistas de la empresa), y su contabilidad era subcontratada.

Solo cuentan con una oficina principal la cual se encarga de la distribución de sus productos a nivel nacional, sus principales clientes se encuentren en Guayas, Manabí, El Oro, Pichincha, Azuay, Loja, Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi, en la actualidad proveen directamente a través de sus empresas instaladoras a las 5 mayores comercializadores de gas del país

El 80% de los productos comercializados son importados directamente por Poison S.A., siendo traídos desde Colombia, México, EEUU, Argentina y Europa.

A pesar de tener un posicionamiento en el mercado POISON S.A. presenta problemas en el área Administrativa por la falta de una estructura organizacional la cual no ayuda a incrementar la calidad de su servicio, y

distribución de trabajo del personal administrativo, debido a su problemática se presenta la propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa.

Para afrontar esta situación y las necesidades de mejoramiento en las cuales tienen que desenvolverse las organizaciones, se hace necesario reforzar el sistema administrativo, basándose en la utilización de estrategias dirigidas a conseguir el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas organizacionales.

Las empresas deben tener un perfecto clima laboral para que sus colaboradores se sientan motivados a la hora de cumplir con sus obligaciones, es preciso que los jefes reconozcan la importancia de mantener una organización motivada. Se debe mantener una buena comunicación entre compañeros de trabajo y así se sientan comprometidos para asegurar el éxito de la empresa.

CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía Poison S.A.

1.2. Planteamiento del Problema

Un Sistema de Gestión Administrativa en la actualidad es de gran importancia para todas las empresas, ya que les ayudaría a aplicar técnicas para tener un desarrollo más eficiente y eficaz, el resultado se verá reflejado en la satisfacción total y fidelidad de los clientes y así se encuentren preparados a los cambios y problemas de la actualidad.

Las organizaciones en el momento de ofrecer un servicio o producto deberían aplicar un Sistema de Gestión Administrativa debido a que les permite seguir un ciclo basado en los principios administrativos y su efecto será inmediato en el éxito o fracaso de la organización.

La empresa objeto de estudio de investigación lleva como razón social POISON S.A, debido a los problemas de organización y comercialización de la compañía conlleva a la elaboración de una Propuesta para mejorar su sistema administrativo y los ayude a tener un correcto funcionamiento de su empresa permitiendo economizar recursos, entregar al cliente productos y servicio eficiente y adecuado

POISON S.A. presenta problemas en el área Administrativa por la falta de una estructura organizacional la cual no ayuda a incrementar su productividad, la calidad de su servicio, y distribución de trabajo del personal administrativo,

debido a su problemática se presenta la propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa.

Esta empresa fue creada en Abril del 2005 en la ciudad de Guayaquil está ubicada en la Cdma. Samanes 1 Mz. 106 solar 15 local # 1- Av. Francisco Rizzo y calle 2da esquina, es una empresa de carácter familiar, su actividad principal es la importación y ventas al por mayor y menor de accesorios para las instalaciones de Gas Licuado de Petróleo (GLP) dentro y fuera de la ciudad, además brindan servicio de instalación y mantenimiento de redes de Gas a Compañía y condominios en este último punto ellos trabajan bajo la supervisión de REPSOL GAS.

- Entre los accesorios que ofrecen a sus clientes están:
- Válvulas
- Reguladores
- Acoples
- Polietileno
- Medidores
- Indicadores de nivel
- Vaporizadores
- Accesorios y tuberías de PE al PE

La empresa Poison S.A. como toda compañía busca mejorar su sistema de estructuración organizacional para que les ayude a implementar una mejor organización y distribución de trabajo donde sus colaboradores se sientan mejor y saquen un mayor provecho.

Una de las problemáticas de la empresa es la falta de compromiso y responsabilidad por parte del personal administrativo ya que estos no cumplen a cabalidad con las tareas asignadas, es decir no toman en consideración que

todos los trabajadores deben esforzarse para que la empresa sea más rentable y poder alcanzar los objetivos principales ya que de no ser así los lleva a una baja productividad y una mala calidad de servicio. El personal no se identifica con la empresa y no se siente parte de esta, por ende no trabaja en equipo y eso dificulta la calidad del servicio.

Otro punto con lo que no cuenta la empresa es la falta de publicidad y de una buena estrategia de comercialización del producto a consecuencia de esto no es tan conocido en nuestro medio por el cual no logra las ventas esperadas y el éxito deseado ocasionando una disminución en las ventas.

Si la empresa no soluciona el problema de organización y comercialización de sus productos los llevaría a no tener suficientes recursos financieros para sostener a su personal, no podría captar nueva cartera de clientes, y no se podría mantener en el mercado y tendería a desaparecer.

Para afrontar esta situación y las necesidades de mejoramiento en las cuales tienen que desenvolverse las organizaciones, se hace necesario reforzar el sistema administrativo, basándose en la utilización de estrategias dirigidas a conseguir el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas organizacionales

Como la mayoría de las microempresas esta no cuenta con un plan estratégico para el desempeño de sus actividades, a pesar de esto ellos trabajan muy duro para poder expandirse y así cumplir con las exigencias de los clientes, para dar solución a la problemáticas que actualmente presenta la empresa, se realiza este trabajo de investigación con el fin de conocer cómo se llevan a cabo las actividades e identificar las posibles causas de los problemas que presenta.

Se cree que con la falta de organización y de un sistema de comercialización conlleva a la necesidad de diseñar una estrategia que los ayude a tener una mejor visión de a donde desean llevar a su empresa y poderse expandir.

1.2.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide la falta de Direccionamiento Estratégico en la Gestión Administrativa de la empresa POISON SA. en la calidad de su servicio?

Incide en los siguientes aspectos:

- Carencia de una estructura organizacional la cual no ayuda a incrementar su productividad, la calidad de su servicio, y distribución de trabajo del personal administrativo.
- Organización y distribución de trabajo no definida, por lo que sus colaboradores no están plenamente satisfecho, lo que repercute en su rendimiento..
- Falta de compromiso y responsabilidad por parte del personal administrativo ya que estos no cumplen a cabalidad con las tareas asignadas.
- El personal no se identifica con la empresa y no se siente parte de esta, por ende no trabaja en equipo y eso dificulta la calidad del servicio.

1.2.2 Sistematización del Problema

¿Qué estructura metodológica será la más indicada para llevar a cabo este plan?

¿Cómo se puede llegar a una mejor organización y distribución de trabajo?

¿Cómo influye externa e internamente esta situación en la empresa?

¿Cómo afecta a la empresa la falta de personal?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar una propuesta estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicado en la Empresa POISON S.A con la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los colaboradores.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar si la estructura organizacional actual se adapta a las condiciones del negocio.
- Descubrir las posibles fallas o irregularidades presentes en la Administración mediante técnicas de recolección de datos.
- Analizar los diferentes factores que causan la desmotivación laboral en el personal.
- Presentar soluciones que optimicen y logren mejoras en el Sistema Administrativo

1.4. Justificación del proyecto de Investigación

Una empresa familiar en el momento de constituirse se crean con una estructura informal que al momento que van creciendo se les va presentando ciertas dificultades, es digno de ser investigado pues la empresa estará en la capacidad de resolver un problema real que afecta para su crecimiento, la solución generará un beneficio para la misma pues la implementación de estrategias en ella ayudaría a mejorar e incrementar su productividad y por ende a optimizar sus recursos y solucionar la problemática que en la realidad concreta de su actividad empresarial.

La empresa con la implementación de estrategias permite marcar el camino para llegar a un lugar concreto y lograr alcanzar los objetivos que la empresa se ha trazado obteniendo credibilidad, abarcando mercados, mejorando sus ventas y por supuesto alcanzando un alto nivel de competitividad.

Una empresa exitosa debe actualizarse constantemente e innovar sus sistemas adecuando a las circunstancias del mercado, para que funcione debe estar bien estructurado, con el fin de que el personal sepa cuáles son sus funciones y pueda desenvolverse, además debe establecer prioridades en sus decisiones y valore sus recursos disponibles, analice las oportunidades y amenazas que se le presentan.

La realización de este trabajo consiste en brindarle a la empresa Poison S.A.¹ los conocimientos tanto teóricos como prácticos sobre lo relacionado con la organización y estructuración que permitan el desarrollo y mejoras continuas a las mismas, formular propuesta que sirvan para el mejoramiento en sus diferentes áreas, basado en el manejo eficiente y adecuado de los recursos económicos y humano, que impulsen el compromiso por parte de los trabajadores con la organización. Logrando así que se cumplan las metas y objetivos.

Se justifica la realización de este proyecto ya que es un requisito previo para la obtención del Título de Ingeniero Comercial además ayudará a tener en cuenta como se estructura una empresa y como debe estar organizada ya que como administradores ayudaría en un futuro poder crear una empresa y minimizar las falencias.

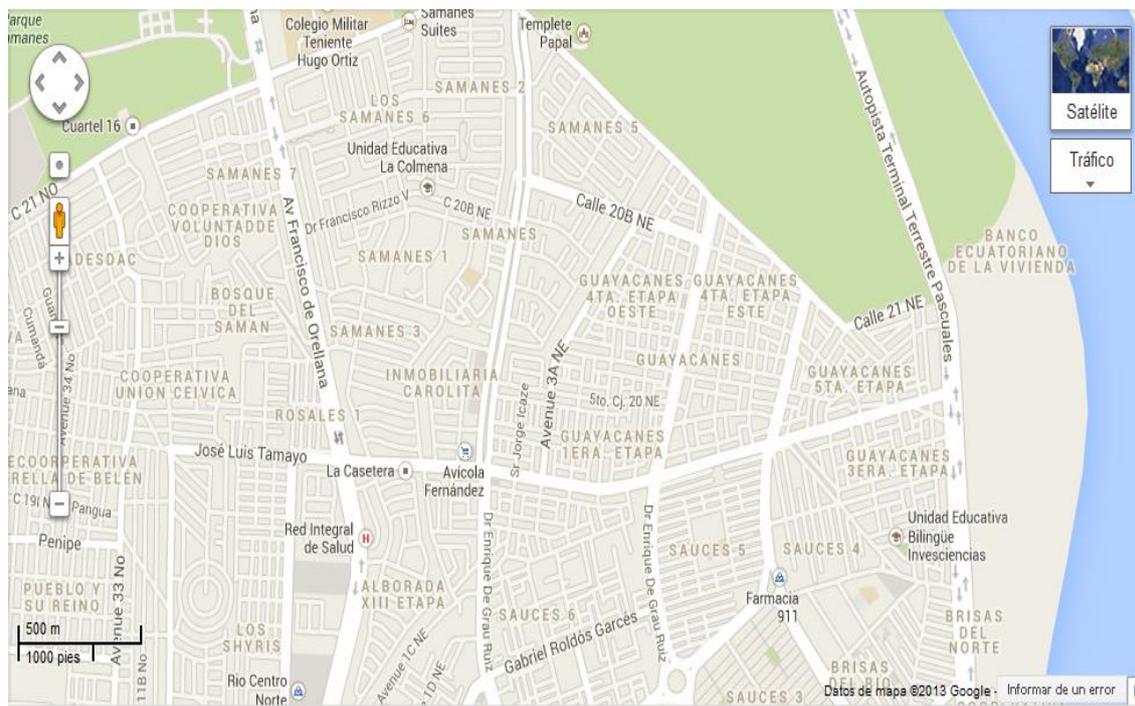
¹ Al ser una empresa familiar el presente proyecto intenta que las demás empresas familiares puedan replicar este tipo de propuestas para mejorar su situación administrativa.

1.5. Alcance del Proyecto de Investigación

1.5.1 Delimitación del Problema

El presente estudio se va a realizar en la ciudad de Guayaquil en la Empresa Poison S.A ubicada en la Cdla. Samanes 1 Mz. 106 solar 15 local # 1- Av. Francisco Rizzo y calle 2da esquina, se pretende mejorar los procesos de la empresa dedicada a la venta de accesorios para instalaciones de GLP en el cual se logre desarrollar de forma eficiente y eficaz, se basará en datos proporcionados por la empresa en los dos últimos años, ya que están en la necesidad de mejorar su sistema de organización y estructuración para incrementar su nivel económico.

Figura 1: Ubicación Geográfica de la empresa



Fuente: Google maps

1.5.2 Limitación del Problema de Investigación

Una de las limitaciones que se darían es el tiempo con el que se cuenta para realizar la investigación que es de 7 meses.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Las personas toman en cuenta el servicio y el producto que reciben de una empresa y así analizan la forma que fueron atendidos por eso es muy importante el contar con un adecuado Sistema de Gestión Administrativo, para lograr la satisfacción del cliente y mantener su fidelidad.

Algunas organizaciones se preocupan en resolver los inadecuados Sistemas que al ser parte fundamental del desarrollo de las mismas, reflejan los resultados en los clientes, y así logran un mayor y mejor posicionamiento en el mercado y no son susceptibles para la competencia.

La satisfacción de los clientes es un pilar fundamental para el desarrollo social y económico de la organización, es importante también que se implementen nuevos mecanismos con el fin de cumplir los objetivos propuestos.

La misión y visión tienen como principal actor al cliente, sociedad, empresa y accionistas, los cuales ayudaran al crecimiento económico y social de la institución, aplicando nuevos sistemas adaptándose a los cambios necesarios para un buen funcionamiento.

2.1.1 Estado de Conocimiento o del arte

Mintzberg Henry (2006). *Diseño de Organizaciones eficientes*. Establece mecanismos coordinadores para las organizaciones en su trabajo. El autor se basa en 5 mecanismos: El ajuste mutuo, La supervisión directa, Estandarización de procesos de trabajo, Estandarización de producciones de trabajo y Estandarización de destreza de trabajadores para que una empresa sea más eficiente.

Sampieri Hernández Roberto (2010). *Metodología de la Investigación*. Establece procesos de investigación para facilitar el estudio y la realización de trabajos. El autor se basa en diferentes aspectos de la metodología para aclarar y cumplir propósitos como producir conocimiento y teorías y resolver problemas de una manera organizada.

Anzola Sérvulo (2002). *Administración de Pequeñas empresas*. Se enfoca a la Gestión Administrativa como una herramienta básica del pequeño empresario, permitiendo a éste conocer el medio ambiente pequeña empresa, así como las funciones básicas de planeación, organización, dirección y control, enfocados directamente a comprender la aplicación práctica de esta herramienta. El autor se basa en proyectos que se desarrollen en hacer más eficiente a los pequeños empresarios en un mejor manejo de sus empresas.

Stoner James, Freeman R. Edward, Gilber Daniel Jr. (1996). *Administración de Empresas*. Se basa en preparar a los gerentes del mañana presentándoles hoy los problemas que se enfrentarán, en la cual se habla del ejercicio de la administración donde se analizan con profundidad temas actuales que sirven de marco para el centro de trabajo, conciencia del ambiente y ambientalismo, ética y responsabilidad social, globalización, espíritu emprendedor, cultura y calidad. El autor describe lo importante que es el trabajo de gerencia, que hacen los trabajadores para realizar sus actividades en sus organizaciones de tal manera que puedan alcanzar las metas de dichas organizaciones como las personales.

Atehortúa Hurtado Federico. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones*. Recopila temas para que las instituciones conozcan e implementen un buen Sistema de Gestión con lineamientos nacionales. El autor enseña al personal en general a cómo implementar un sistema que les permita tomar decisiones y cumplir con los objetivos.

Libro Digital de Szlaifstein, Gabirel (2009). *Hipótesis y teoría de la organización*. Por medio de la organización los individuos hallarán estímulo en su trabajo, para formarse, para desarrollarse y ser mucho más dueños de sí mismo de lo que les era posible con los sistemas burocráticos tradicionales. El autor basa el éxito de las organizaciones deben de enfocar su esfuerzo en los clientes esto les ayudará a sobrevivir en el futuro y lograr la innovación y la creatividad que demandan los cambios que cada vez son más acelerados.

Stephen P. Robbins (2004). *Comportamiento Organizacional*. Del estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tiene en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. Ayuda a comprender a los estudiantes el comportamiento de las organizaciones sobre 3 niveles de análisis: el individual, el grupal y el sistema organizacional.

En la tesis de Figueroa Parra Vanessa (2010). *Diseño y Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativa para la Empresa Leofiguer S.A. agencia productora de servicio*. Busca un sistema de administración que permita medir la rentabilidad del negocio y productividad del personal establecidos bajo parámetros adquiridos por un personal capacitado. Esto permitirá explotar las habilidades y destrezas del personal que motivado y comprometido dirigirán sus esfuerzos para la obtención de resultados puntuales y efectivos. Los autores tienen como propósito de ofrecer al empleado un desarrollo de carrera, en la cual le permitirá acrecentar sus conocimientos técnicos en el ámbito de seguros y crecer a nivel profesional, por medio de incentivos que conforme al desarrollo integral del empleado. Esto será una herramienta de gran utilidad puesto con la base de un personal capacitado se podrán aplicar a futuros nuevos esquemas de mejoramiento operacional que giren en torno al negocio.

Moreno Farías, José Ignacio, Núñez Morales Arismer Rosa (2009). *Soluciones Gerenciales a partir de un Análisis de Gestión Administrativa*. Canalizar las desviaciones que se están presentando en la Fundación Regional para la Vivienda (FUNREVI) para poderle brindar soluciones organizacionales y orientar al personal que labora en ella, en las diferentes áreas. A pesar de que la compañía cuenta con una estructura organizacional esta no se ajusta a la realidad, los puestos gerenciales se los nombra por recomendaciones directas mas no por desempeño por lo que ignoran las políticas y patrones de la fundación y no hay un entrenamiento a medida, no cuentan con manual de normas y procedimientos.

Torres Castillo Danilo, Guerra Pozo Ana Gabriela (2009). *Diseño y Propuesta de un modelo de Gestión Administrativa para el Centro de Atención Ambulatoria del IESS en Chimbacalle*. Se trata de fortalecer la administración del centro de Atención ambulatoria ya que no cuenta con objetivos políticas y estrategias para brindar un mejor servicio. El centro no tiene definidas políticas, principios y valores así como estrategias que sirvan como instrumento de gestión para fortalecer su operación y funcionamiento.

La Tesis doctoral de la Lic. Piña Beatriz (2002). *Procesos de Gestión Administrativa en la Prestación de Servicios*. Se trata de que la empresa Sercompreca establezca objetivos bien definidos con las políticas, planes y procedimientos ya que su poca aplicación está presentando pérdidas de servicios prestados. Se debe evaluar con mayor eficiencia la gestión de la empresa para desarrollar indicadores destinados a tener un mejor referente que permita valorar la productividad de la misma.

Lic. Castro Yehinmy (2007). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de la Empresa NYC Distribuciones C.A. ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara*. Se buscará identificar las condiciones que se encuentran actualmente los sistemas de control interno como base principal en la aplicación de un análisis de gestión administrativa. La gestión administrativa

implica el análisis de los elementos de la administración como lo son: el planeamiento, organización, dirección y control, también incorporaron los costos y el mercado para describir la situación existente de la empresa.

Lic. Altamirano Ramírez Hugo Vicente, Lic. Cascante González Deisy Mercedes.(2006). *La Gestión Administrativa para mejorar la atención afectiva o emocional en los albergues del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006*. Tiene como propósito fundamental la elaboración de un Manual de Gestión Administrativa con el cual se tiene el pleno convencimiento de mejorar la atención al evacuado especialmente en el aspecto afectivo – emocional.

La revista consultada de Cruz Reyes María Angélica, Coria Páez Ana Lilia, Fomperosa Judith. (2007). *La mejora continua de una estrategia Administrativa que logre competitividad*. Las estrategias pueden visualizarse desde diferentes aristas, puede ser una perspectiva financiera, gerencia, industrial o administrativa. La mejora continua tiene como fin de resaltar y lograr los objetivos empresariales.

En conclusión de los libros revisados se establecen mecanismos para que las organizaciones implementen técnicas, procesos y conozcan mejor el ambiente laboral y de esa manera puedan planificar, organizar, direccionar y controlar para mejorar la eficacia de las organizaciones.

De igual forma en las tesis revisadas podemos indicar que la Gestión Administrativa es elemento importante en toda organización porque ayuda a la implementación de políticas, principios, estrategias, nos indica que es necesario que una compañía cuente con una estructura organizacional, con un manual de normas y procedimientos y que se los haga cumplir para fortalecer la operación y funcionamiento de las organizaciones.

2.1.2 Antecedentes de la empresa

POISON S.A. inicia sus operaciones en Abril del 2005 en la ciudad de Guayaquil dedicada exclusivamente a la importación y venta al por mayor y menor de accesorios para las instalaciones de Gas Licuado de Petróleo (GLP) dentro y fuera de la ciudad, está ubicada en la Cdla. Samanes 1 Mz. 106 solar 15 local # 1- Av. Francisco Rizzo y calle 2da esquina.

Adicional a su actividad económica prestan servicio de instalación y mantenimiento de redes de Gas a Compañía, condominios, residencias, Centros comerciales, entre otros, en este último punto ellos trabajan bajo la supervisión de REPSOL GAS los cuales se encargan de certificar los trabajos realizados.

Sus principales clientes se encuentran en las ciudades de Quito, Cuenca, Riobamba, Latacunga, Ambato y Guayaquil, sus clientes potenciales son empresas instaladoras entre ellas podemos mencionar a DOLDER S.A. y VANON S.A comercializadoras e industrias. Entre sus principales competidores se encuentra la compañía HIDROGAS, CENTRALGAS y Almacenes JACOME.

Los accesorios más comercializados son las tuberías y medidores, las importaciones las realizan de Colombia, Argentina y Estados Unidos, entre sus principales marcas están Rotarex, Elster, TecnoPIPE y Pietro Fiorentini

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Gestión Administrativa

Es un conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir coordinar y controlar.

La gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización, enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos, para iniciar una organización más eficiente la gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los departamentos para asegurar que las diversas actividades de coordinación caminen sin problemas, se trabaja para implementar las metas de una organización

2.2.2 Aspectos Generales de Análisis de Gestión Administrativo

2.2.2.1 Análisis de Gestión Administrativo

El Análisis de Gestión Administrativa es el estudio de la estructura administrativa para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con las que se están cumpliendo las diferentes funciones de la Ciencias Administrativa, las organizaciones están integradas por diferentes áreas y se puede practicar por separado un análisis de gestión administrativa a cada una de las áreas cuando las circunstancias no ameritan hacerlo de manera integral.

Este análisis es fundamental aplicarlo en organizaciones ya que puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, ayudando a detectar las fallas en las actividades generales y corregir las desviaciones que se están presentando.

2.2.2.2 Objetivo del Análisis de Gestión Administrativo

De acuerdo con lo descrito por Ruiz Roa José en (1995), define que entre sus objetivos podemos encontramos los siguientes:² pp 73-74.

- Determinar debilidades de los métodos o procedimientos administrativos

² Ruiz Roa José (1995), Fundamentos para el análisis de gestión administrativa, editorial Panapo, Caracas- Venezuela, pág. 73-74

- Evaluar la adecuada efectividad de los controles internos
- Determinar el grado de utilidad de la información que los ejecutivos entregan a la Alta administración
- Detectar las áreas críticas y detectar las medidas para superar la crisis
- Prestar asistencia a toda la Administración en la realización efectiva de sus funciones.
- Detectar las desviaciones en la Administración de la empresa revelando las causas y efectos que inciden en la toma de decisiones.

2.2.2.3 Importancia del Análisis de Gestión Administrativo

Conocida también como Auditoria Administrativa, es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constantes cambios. Facilita al descubrimiento de las deficiencias o irregularidades en las áreas de la organización que han sido examinadas.

Con el avance de la tecnología es necesario evaluar la información que se obtiene para la planeación, la organización, la toma de decisiones, el control y demás funciones administrativas de alto nivel. Cualquier tipo de organización, sea pública o privada, grande, mediana o pequeña tiene la necesidad de examinar su situación, para saber si los sistemas bajo los cuales trabaja son los óptimos de acuerdo a su realidad.

Se puede conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

Además este análisis y evaluación de factores tanto internos como externos debe hacerse de manera sistemática e integral, abarcando la totalidad de la empresa si se quiere realmente mejorar la organización.

La gestión administrativa sirve para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles. Determina los puntos donde hay peligro y resalta las oportunidades de mejorar, eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias, también evalúa la eficacia de los controles, observa en todos los niveles la dirección de las políticas y objetivos.

2.2.2.4 Características que debe llevar un Análisis de Gestión Administrativo

Entre sus principales características podemos mencionar:

Oportunidad. Se debe emitir informes oportunos para que no pierda validez y sea resuelto de forma inmediata por la administración, los informes se deben ir entregando durante el avance del trabajo para que se vaya evaluando el progreso y tomando decisiones sobre la marcha del mismo.

Concisión. El informe debe ser conciso no tener exceso de información que dificulte su entendimiento, debe ser breve y amplio.

Simple y Claro. Debe ser claro y simple para que no haya malas interpretaciones y lo convierta en algo inútil, no debe tener exceso de detalles ni lenguaje demasiado técnico para que el lector lo pueda entender.

Exacto. Es esencial que sea exacto ya que su información es confiable y creíble, debe estar sustentado con evidencias y ser demostrable para que tenga validez ya que de no ser así podría haber sanciones para el profesional que lo presente.

.

Constructivo. Se debe seguir la misma forma de redacción a lo largo de todo el informe, el encabezamiento de las observaciones debe ser llamativo y que

conduzca a la toma de decisiones oportunas para la acción, por parte de la alta administración de la empresa.

Útil. El informe será útil en la medida que contenga información relacionada con el convenio celebrado, de manera tal, que la empresa pueda conocer su situación y tomar decisiones en función de las conclusiones y recomendaciones.

Integral. Debe contener todos los elementos que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, en este sentido se poseerá una información completa en un solo instrumento.

2.2.2.5 Ventajas y desventajas del Análisis de Gestión Administrativo

Ventajas

- Investigar la estructura de la empresa, averiguando los diferentes cambios de importancia que se deben ejecutar.
- Se pueden establecer las diferentes falencias en los métodos y procedimientos administrativos
- Permite establecer la confianza de los controles internos.
- Realiza observaciones y propone recomendaciones.
- Presta ayuda en las áreas administrativas con la realización de funciones.
- Proporciona un esquema para la buena utilización de los recursos disponibles en la organización.

Desventaja

- Debido al costo que incurre la implementación de este sistema no todas las empresas pueden realizar esta inversión.

- El tiempo también es una causa por la que las empresas no lo implementan.
- No existe un sistema que nos permita medir la eficiencia y eficacia con el cual están cumpliendo las funciones administrativas.

2.2.3 Organización

Según Chiavenato Idalberto, (2009) en su libro *Comportamiento Organizacional* “Son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntos objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e interpretar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios.” pp. 24.

Para poder trabajar en forma eficiente los colaboradores deben conocer en forma clara sus tareas y el diseño organizacional. Las personas al ingresar a una organización lo hacen por distintas razones personales o profesionales pero se adaptan a la organización, a su cultura que son importante para apoyar la efectividad los equipos. Las experiencias en las mismas pueden ser buenas o malas, pueden ceñirse a nuestras necesidades o provocarnos frustración sin embargo es necesario para mantener cierta calidad de vida y alcanzar el éxito personal.

Las organizaciones influyen en la sociedad como en la vida de las personas ya que son la palanca del desarrollo económico y social en el país y como todos estamos en contacto con las organizaciones y somos miembros de ellas nos vemos afectados siendo clientes, pacientes, consumidores y ciudadanos.

2.2.4 Estructura Organizacional

Las organizaciones para un correcto funcionamiento indistintamente de su naturaleza necesitan de una estructura organizacional que no es más que un flujograma con la división ordenada de las áreas departamentales y permite la asignación de responsabilidades dependiendo el grado y área de influencia de la delegación de autoridad.

De acuerdo a Franklin Enrique Benjamín, (2009), "*Organización de Empresas*" indica que: "Pese a que es un instrumento altamente utilizado, ya que todas las organizaciones cuentan por lo menos con un organigrama general, es sorprendente percibir la gran diferencia de criterios y enfoques considerados en su preparación. Ello pone en manifiesto la importancia de contar con una base de información homogénea, que permita dar unidad y cohesión a este tipo de recursos". Pp.124

2.2.5 Tipos de Estructura Organizacional

Se clasifican en cuatro criterios:

Por su naturaleza

- *Microadministrativos*.- pertenece a una organización única, y la menciona en forma universal o indica una sola área que la conforman.
- *Mesoadministrativos*.- se considera una o varias organizaciones pero deben pertenecer a la misma área.

Por su ámbito

- *Generales*.- define a una organización hasta un nivel jerárquico determinado
- *Específicos*.- lo define en forma particular en un área de la organización.

Por su Contenido

- *Integrales.*- las representa en forma gráfica a las áreas administrativas de una organización, relacionándolas con la jerarquía o dependencias.
- *Funcionales.*- presenta la organización de forma general, indicando las principales funciones asignadas.
- *De Puestos, plazas y unidades.*- indican las necesidades de Puestos y el número de plazas que existen.

Por su Presentación

- *Verticales.*- son ramificaciones de arriba hacia abajo empezando por el titular de la empresa desglosando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.
- *Horizontales.*- se despliegan de izquierda a derecha y el titular va al extremo izquierdo, y los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columna.
- *Mixtos.*- son combinaciones verticales y horizontales para ampliar la graficación. Se usan en organizaciones de gran número de unidades.
- *De bloque.*- son variantes de los verticales y se integran a un mayor número de unidades en espacios más reducidos.

2.2.6 Clima Organizacional

El conocimiento del clima organizacional proporciona información acerca de las percepciones que determina los comportamientos de los integrantes de la organización y permite cambios planificados. Es una tarea muy compleja, por lo que lleva mucho tiempo tratar de comprender todos los factores que lo determinan, es necesario especificar las variables de mayor interés las cuales se relacionan con la estructura y los procesos organizacionales.

Se entiende como clima organizacional a los diversos factores que provocan una percepción positiva o negativa en sus integrantes y en los destinatarios de su labor, estas percepciones se traducen en actitudes positivas en el caso de ser favorables como logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción y adaptación, y si es negativa habrá poco compromiso hacia los objetivos de la organización.

Se debe destacar que el clima organizacional está ligado con la motivación de los miembros, si la motivación es elevada proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración y si es baja es todo lo contrario y en algunos casos puede transformarse en agresividad e insubordinación.

2.2.7 Cultura Organizacional

Es el conjunto de valores y normas informales que no están escritas y que respaldan los comportamientos y configuran el ambiente o clima mental en el que se desarrolla la convivencia del grupo. Tiene dos funciones la integración y la adaptación.

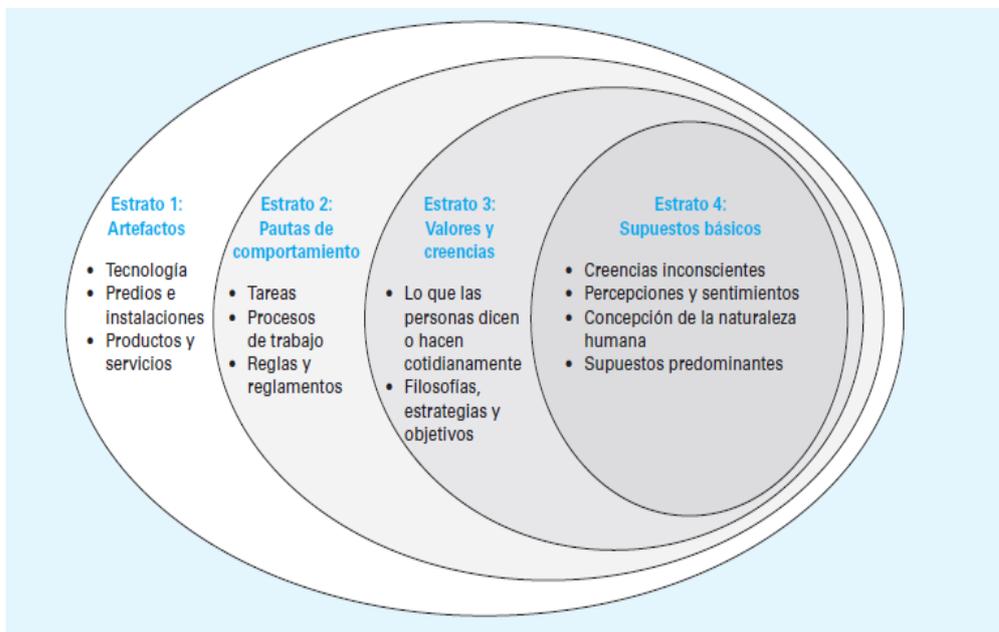
Según Chiavenato Idalberto, (2009), "*Comportamiento Organizacional*" define que "La cultura organizacional no es algo palpable. Solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. En este sentido, es parecida a un iceberg. En la parte superior, están los aspectos visibles y superficiales de la organización. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, las disposiciones de las oficinas, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración personal. Y en la sumergida están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura" Pp. 123

La función de integración se refiere a la afinidad interna a la aparición del sentimiento de nosotros hacia los otros. La función de adaptación es la adecuada y eficiente vinculación entre las organizaciones y el medio externo factor importante para la consolidación del grupo.

Para conocer una organización es necesario conocer su cultura. Toda organización crea y recrea su propia cultura, la que a su vez se asienta en los valores predominantes de su entorno y que también los modifica según su propio campo de acción.

Para conocer la cultura de una organización es necesario analizar los niveles que muestran los estratos de la cultura organizacional como lo indica la figura # 2

Figura 2: Estratos de la cultura organizacional



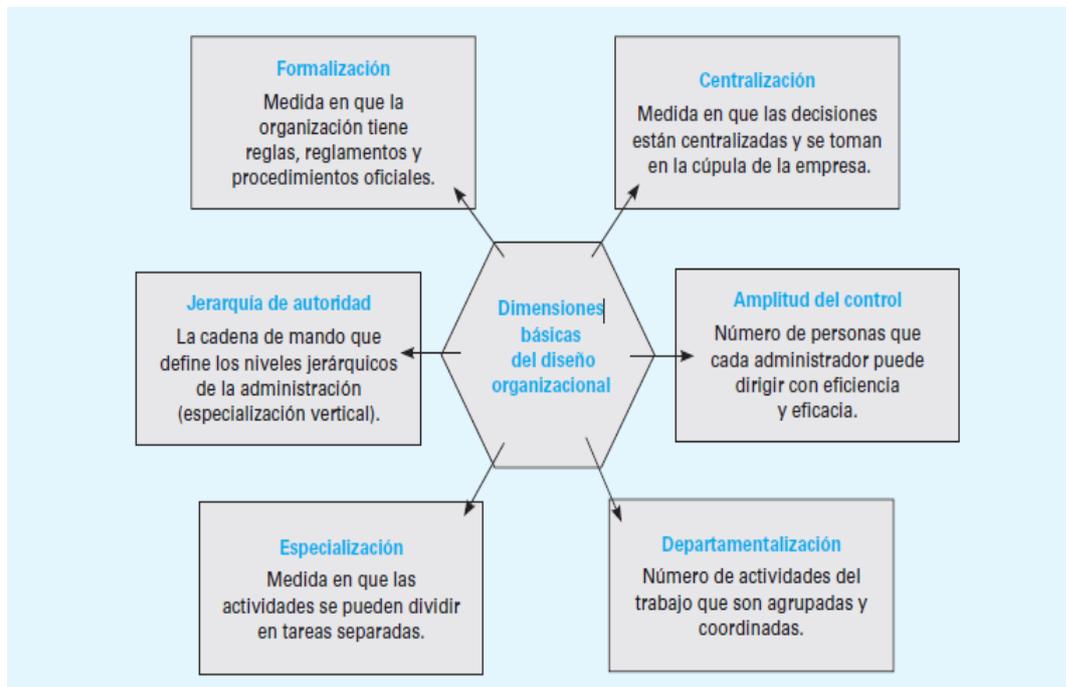
Fuente: Chiavenato Idalberto, (2009), "Comportamiento Organizacional" segunda edición. Pp.126

2.2.8 Diseño Organizacional

El diseño de la organización es muy complicado por la existencia de diferentes áreas y puestos de trabajo, exige mucha coordinación e integración entre las unidades ya que se encuentran vinculadas por el conjunto de funciones, relaciones y responsabilidades que no siempre se encuentran claramente establecidas.

Chiavenato Idalberto, (2009), “*Comportamiento Organizacional*” establece que “El Diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias”. Pp 92.

Figura 3 Dimensiones básicas del diseño organizacional



Fuente: Chiavenato Idalberto, (2009), “*Comportamiento Organizacional*” segunda edición. Pp 100

2.2.9 Direccionamiento Estratégico

Se basa en la formulación de objetivos y propósito de una organización que van detalladas en un documento donde se establecen los objetivos limitados para un plazo aproximado de cinco a diez años.

El direccionamiento sirve de guía a la realización de los planes en cada área de una empresa y a su vez tiene un alcance mucho mayor porque llegan a detallar la proyección para desempeñar con responsabilidad, las limitaciones a su campo especializado de acción e implican decidir por anticipado lo que se va a hacer.

La imagen que se desea proyectar mediante el direccionamiento incluye definir objetivos en diferentes escalas cuyo alcance va desde lo universal hasta lo particular de la siguiente forma:

- La Visión se crea para un futuro en términos de productos, beneficios y finalidades y que se espera que perduren. Se expresa a donde se quiere que la empresa este en un futuro para los clientes, accionistas, trabajadores y sociedad en general.
- La Misión incluye un nivel de objetivos y finalidades que no deben ser confundidos con la visión, esta debe expresar como institucionalmente se compromete con sus bienes y servicios de calidad en el momento de la entrega a sus clientes. Debe ser de forma clara para que el cliente y el personal de la empresa lo entiendan y comprendan de los beneficios y características de los productos que intercambian en el mercado.

2.2.10 Ejecución

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo

ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución

2.2.11 Control

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

2.2.12 Manual de Procedimientos

Son indispensables ya que son de gran ayuda en las organizaciones para que se cumpla a cabalidad los procedimientos y se desempeñe las funciones y responsabilidades en conjunto.

Según Franklin Enrique Benjamín, (2009), “Organización de Empresas” indica que “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. pp.244.

Se muestra con claridad los diferentes niveles jerárquicos y sus responsabilidades, se evita la repetición de instrucciones, facilita el reclutamiento y selección de personal.

2.3 Marco Conceptual

Cartera de Clientes.- Se denomina cartera a clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. Los clientes pueden ser activos (clientes actuales) o potenciales (interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como “fondo de comercio”³.

Coordinación. Consiste en integrar actividades de áreas independientes para conseguir metas en la organización con eficacia. Sin coordinación el personal dentro de una empresa perdería los papeles de la organización.

Comunicación. Es la forma mediante la cual dos personas se ponen en contacto intercambiando ideas, el que trasmite el mensaje es el emisor y el que recibe es el receptor.

Manual. Es un documento básico que describe el Sistema de Gestión que se aplica en la empresa.

Motivación. Son estímulos que mueven a las personas para realizar determinadas acciones y persistir para su culminación, está relacionada con la voluntad y el interés.

Distribución. Es el conjunto de actividades, que se realiza desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido comprado por el consumidor final y que tiene por objeto precisamente hacer llegar el producto hasta el consumidor. Es responsable de que aumente el valor tiempo y el valor lugar a un bien.

³ Son los beneficios que produce una empresa como la eficiencia, prestigio, experiencia, etc. Es la capacidad de las empresas para lograr beneficios superiores a la rentabilidad normal del mercado.

Eficiencia. Se obtiene al utilizar los medios disponibles para lograr los objetivos propuestos. Alcanzar las metas en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos.

Eficacia. Es realizar las actividades correctas y necesarias que permitan alcanzar los objetivos y metas deseados.

Estrategia. Conjunto de acciones planificadas anticipadamente cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el éxito de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento empresarial.

Jerarquía. Que está en función del cargo dentro de la cadena de mando que va de forma descendente desde los puestos más altos hasta los empleados o subordinados dentro de la organización.

Gestión Administrativa. Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa; capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos.

Mercado. Es donde los compradores potenciales tienen capacidad y voluntad para comprar bienes y servicios si así lo desean.

Normas. Son reglas que se imponen y deben ser respetadas, permiten ajustar ciertas conductas o actividades en una organización.

Organización. Es un sistema diseñado para coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias para lograr los fines propuestos.

Procedimiento. Documento que describe las actividades que se especifican en el Sistema de gestión, diciendo que hay que hacer, quien es el responsable de hacerlo y que registro hay que guardar para evidenciar lo realizado.

Planificar.- Proceso diseñado para cumplir objetivos determinados a largo plazo se basa en un plan o lógica, no en corazonada.

2.4 Operacionalización de la variable

VARIABLES	CONCEPTOS		METODOLOGIA	INDICADORES	INSTRUMENTOS	INDICES
	NOMINAL	OPERACIONAL			TECNICAS	
INDEPENDIENTES:						
CARENCIA DE MANUAL DE FUNCIONES	Es el desconocimiento de las funciones y responsabilidades que cada trabajador debe desempeñar en la empresa	Se estudiará la eficiencia del trabajo de los colaboradores en cada departamento	La técnicas que se aplicará sera la Observación	Conocimiento de funciones del personal de la empresa	Ficha de registro de observación	Lo que se va alcanzar es que el personal conozca sus funciones y responsabilidades en la empresa
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Es la función caracterizada por dirigir a los hombres y administrar los recursos necesarios para lograr un resultado optimo en la empresa	Se realizará un analisis a la empresa para proporcionar soluciones a las irregularidades halladas	La técnicas que se aplicará sera la Observación	Control en los procesos	Ficha de registro de observación	El resultado que se espera obtener es optimizar las funciones del personal
DEPENDIENTES:						
FALTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL	La falta de compromiso del personal es la pérdida de motivación que trabajadores tienen al desarrollar las tareas de la empresa	Evaluar el grado del compromiso de los trabajadores para con la empresa	La técnicas que se aplicará sera Observación, Cuestionario	Aumenta la productividad de la empresa	Entrevistas al personal, ficha de registro de observación	Se desea solucionar la desmotivacion laboral en el personal

Elaborado por: Las Autoras - 2013

2.5. Hipótesis

La Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. mediante la estructuración de un plan estratégico permitirá reestructurar las diferentes áreas con la finalidad de aumentar su productividad y tener un mejor posicionamiento en el mercado.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación que se aplicó en el presente proyecto es de forma cualitativa porque se orientará a la solución del problema basado en un Sistema de Estructuración, con la recolección de datos no estandarizados, se analizó, describió, entrevistas abierta, revisión de documentos y registrar las características del ambiente de trabajo para obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.

Según Sampieri Hernández Roberto, (2006) “El enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos)”. pp. 49

El enfoque es de forma cualitativa para poder comprender la perspectiva de personas o grupos a los que se investigó, profundizar en sus experiencias y opiniones del porque la falta de compromiso con la empresa, se fundamentará en un proceso inductivo ya que por medio de la observación se puede visualizar los problemas en general y llegar a una teoría sobre el tema de interés.

3.2 Alcance de la Investigación

El alcance de esta investigación es Explorativa ya que el objetivo principal es examinar los diferentes problemas que se presentan en la organización investigando sobre temas con nuevas perspectivas.

Correlacional porque se necesita conocer la relación entre dos o más variables en particular. Se midió la motivación y productividad de los colaboradores.

3.3 Diseño de la Investigación

El diseño de la Investigación es no experimental transversal ya que los hechos se observan de una forma natural y después se los analiza con datos verificables.

3.3.1 Método de Investigación

El método en que se basó esta investigación es inductivo, ya que es preciso que se generen perspectivas teóricas a partir de la observación y descripción de datos.

Se empieza con la observación del incidente, y el registro de los mismos, se procede con una análisis de lo observado se lo clasifica y finalmente se formula del proceso de investigación que se llevó a cabo, de esta manera se cuenta con fundamentos teóricos para analizar y proponer a la empresa estrategias que permitan una mejor gestión Administrativa.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

De acuerdo con la definición de Sampieri Roberto, (2006), "*Metodología de la Investigación*" indica que "El conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y sobre los cuales se pretenden generalizar los resultados".pp 174.

El estudio se realizará en una empresa de importación y venta al por mayor y menor de accesorios para las instalaciones de GLP, la población objeto es de 4 colaboradores, que se encuentran laborando en la ciudad de Guayaquil.

3.4.2 Muestra

Según Sampieri Roberto, (2006), *“Metodología de la Investigación”* nos dice que la muestra es “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” pp. 236.

Debido a que la población es pequeña (finita), cuatro personas la muestra será no probabilística y no es necesario la realización de un muestreo, ya que la investigación se realiza a toda la población.

Según Sampieri Roberto, (2006), *“Metodología de la Investigación”* en una muestra no probabilística “la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”. “Depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”. pp. 241.

3.5 Técnicas o Instrumentos

Como fuente primaria se aplicará la técnica de la entrevista, la observación e información que puede ser recabada en la misma empresa con el personal que labora dentro de la oficina.

La entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras

(entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema”.⁴

“La observación no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar notas); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.”.⁵

Se empleó fuente secundaria de información como libros, revistas, publicaciones electrónicas, y tesis elaboradas con anterioridad referentes a la aplicación de estrategias y organización.

3.6 Validación

La validación de la “**Propuesta de sistema de Gestión Administrativo para la compañía POISON S.A.**” la realizará el Sr. Diego Páez Pazmiño, Ing. Mec. José Francisco Ochoa Reyes, y la CPA Diana Patricia Chamba de Ochoa. (Ver anexo N° 6)

3.7 Análisis de resultados

De acuerdo a las entrevistas realizadas (ver anexo # 3) a los colaboradores de la Empresa POISON S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, y una vez realizada la transcripción de las entrevistas (ver anexo # 4) se muestra la siguiente información:

⁴ Sampieri Hernández Roberto, (2010), “*Metodología de la Investigación*” Quinta edición, , McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF, pag. 418

⁵ Sampieri Hernández Roberto, (2010), “*Metodología de la Investigación*” Quinta edición, , McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF, pag. 411

La entrevista se realizó a 4 empleados directos de la empresa que aunque no cuentan con un organigrama establecido presenta una estructura informal de la siguiente manera: 1 Gerente General, 1 Jefe de venta, 1 contadora los cuales se encargan de la toma de decisiones y 1 asistente contable.

En los datos obtenidos se expone que la misión y visión de la compañía no es reconocida por el personal de la empresa ya que no se encuentran establecidas al igual que las políticas, aunque conocen las áreas con las que cuentan, no poseen un manual de funciones para poder realizar un control para el cumplimiento de las tareas.

Analizando la guía de observación (ver anexo # 2) en la compañía Poison S.A. pudimos darnos cuenta que los colaboradores son poli funcionales es decir todos realizan las tareas de los diferentes departamentos cuando la persona responsable no se encuentra dejando a un lado sus respectivas obligaciones.

No se visualiza en ninguna parte de la empresa la misión y visión de la misma, no cuentan con un organigrama establecido pero se pudo observar que desempeñan sus funciones de una manera informal es decir el Gerente General además de su rol de representante se encarga también de las ventas realizando cotizaciones, visitas a clientes y cobros, el Jefe de venta no solo se dedica a vender también le toca hacer cobros, envíos de mercaderías y trámites administrativos, la contadora también en su momento le toca realizar cotizaciones y atención al cliente a falta del personal de venta además de los trámites administrativos que también tiene que realizar, ellos además constan como accionistas y son los responsables de la toma de decisiones.

La asistente contable además de su rol tiene que asistir a los 3 jefes administrativos.

El espacio en el que almacenan los accesorios es en la oficina y no es el adecuado ya que esto complica el desplazamiento en la oficina del personal, lo que sí se pudo observar es que cada persona cuenta con su propio mobiliario, equipo y suministro de oficina para la realización de sus tareas.

Con este análisis se puede tener una pauta para conocer la situación que presenta la empresa Poison S.A: en relación con su Gestión Administrativas y así les permita tomar la decisiones para la corrección y mejoramiento empresarial.

En función de todo lo anteriormente dicho se puede presentar la siguiente información tabulada de la Empresa "POISON S.A" De la ciudad de Guayaquil.

Estructura Organizacional

1. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?	Respuestas	Porcentajes
No las conocen	3	75%
Si las conocen	1	25%
Total	4	100%

Análisis:

Como se puede observar en la tabla los resultados indican que el personal de la empresa no conoce la misión y visión las cuales no se encuentran establecidas

2. ¿Conoce cuáles son las áreas y departamentos con los que cuenta la empresa?	Respuestas	Porcentajes
No las conocen	0	0%
Si las conocen	4	100%
Total	4	100%

Análisis:

En la siguiente tabla se puede dar cuenta que todo el personal de la empresa conocen las áreas y departamentos con los que cuenta la empresa estas son: Comercial y la Contable

3. ¿Cuentan con un organigrama establecido?	Respuestas	Porcentajes
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Análisis:

Como indica la tabla se puede observar que la mitad del personal tiene conocimiento que cuenta con un organigrama aunque no lo tiene formalizado ni difundido pero que informalmente se encuentra diseñado.

4. ¿Conoce las políticas de la empresa?	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Análisis:

La siguiente tabla muestra que la todo el personal tiene desconocimiento de las políticas que se manejan en la empresa.

5. ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0
No	0	0
Total	4	100

Análisis:

En la pregunta anterior la respuesta por parte de las personas entrevistadas fue negativa no fue necesario que respondieran dicha pregunta.

6. ¿Están establecidas en el manual de procedimientos?	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Análisis:

El personal que labora en la empresa identifica que no existe una manual de procedimientos para realizar sus actividades.

7. ¿Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?	Respuestas	Porcentajes
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Análisis:

El personal tiene conocimiento del tipo de controles que existen para el cumplimiento de sus actividades donde trabajan bajo constante presión sin embargo no en todas las áreas.

8 ¿Qué tipos de controles existen para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?	Respuestas	Porcentajes
Reportes	2	50%
Indicadores	1	25%
Desconoce	1	25%
Total	4	100%

Análisis:

La mayor parte del personal reconoce de la existencia de algún tipo de control para el cumplimiento de sus actividades

9 ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?	Respuestas	Porcentajes
De mutuo acuerdo	3	75%
Establecidos por ley	1	25%
Por comisiones	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	4	100%

Análisis:

La mayoría de los empleados están de acuerdo con el salario que reciben ya que estos han sido establecidos de acuerdo a la base legal y por mutuo acuerdo entre empleado y empleador.

10 ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué frecuencia?	Respuestas	Porcentajes
Constantemente	0	0%
De vez en cuando	4	100%
No brinda capacitaciones	0	0%
Total	4	100%

Análisis:

El personal recibe capacitaciones esporádicamente por parte de la empresa, formalmente el área contable 2 veces al año para estar actualizados y los vendedores de vez en cuando.

11 ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?	SI	NO
Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho	4	0
El personal cuenta con uniforme de trabajo	0	4
El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente	4	0
Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles	4	0
Los colaboradores tienen sus propios inmobiliarios, equipos y suministros de oficina	4	0

Análisis:

La mayoría del personal se siente satisfecho ya que cuentan con equipos, mobiliarios y suministros para el desarrollo de su trabajo aunque en la observación realizada se evidencia que el espacio físico es muy inadecuado ya que dificulta su desplazamiento en el mismo debido a que su stock de accesorios lo mantienen en la oficina.

12 ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?	SI	NO
Los colaboradores participan en la toma de decisiones	3	1
Existe buena comunicación entre empleado y empleador	4	0
Trabajan aisladamente	0	4
Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el cumplimiento del trabajo	3	1
Existen sanciones por sus indisciplina	3	1
Nivel de colaboración entre las áreas	4	0
Existen programas de reconocimiento por sus labores	2	2
Existen programas de remuneración	2	2

Análisis:

Se puede evidenciar que la toma de decisiones es centralizada por los directivos e indican tener una buena comunicación entre ellos aunque en la observación se pudo evidenciar ciertas discrepancias entre las decisiones a tomar, además el 50% indica no conocer de algún reconocimiento o programa de remuneración por los objetivos cumplidos.

13 ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro?	Respuestas	Porcentajes
Si	2	100
No	0	0
Total	2	100

En el personal de ventas entrevistado indica realizar proyecciones para futuras captación de clientes y ventas analizando el mercado para incorporar nuevas líneas a su portafolio de productos.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 Análisis de Resultados

En los resultados obtenidos la principal falencia que presenta la compañía Poison S.A. se encuentra en su Gestión Administrativa estos fueron identificados mediante el análisis que se realizó en la empresa por medio de sus colaboradores, ya que carecen de un manual de procedimientos y funciones lo que dificulta mejorar sus actividades en la administración.

Se ha propuesto la elaboración e implementación de un manual de organización y procedimiento que debe estar acorde con los recursos que dispone Poison S.A. y que les facilite el desarrollo de sus actividades, este manual les ayudara a sus colaboradores a conocer cuál es la función central de la compañía y hacia dónde quieren proyectarse (misión y visión) el cual deberá estar estipulado en un lugar visible de la empresa.

Uno de los propósitos para la elaboración del manual es simplificar los procesos administrativos estableciendo lineamientos a seguir en cada una de las áreas y para que la información por departamento funcione y no se pierda tiempo, sin olvidar los valores y objetivo de la organización.

También se deberá reestructurar el organigrama de Poison S.A. que debe estar acorde con las funciones y áreas que existen en la empresa, relacionando las estructuras jerárquicas con los procesos del negocio, establecer políticas que les ayuden a implementar estrategias en la organización.

4.2 Tema

Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía Poison S.A.

4.3 Objetivos de la Propuesta

- Establecer políticas para un control interno adecuado a las necesidades actuales de la empresa.
- Analizar nuevas soluciones para perfeccionar el Sistema Administrativo actual.
- Definir las responsabilidades en las áreas o puestos de trabajos.
- Proponer estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

4.4 Antecedentes y justificación

4.4.1 Antecedentes

Poison S.A. fue constituida Abril del 2005 e inicio sus actividades en Marzo del 2009 en la ciudad de Guayaquil está ubicada en la Cdla. Samanes 1 Mz. 106 solar 15 local # 1- Av. Francisco Rizzo y calle 2da esquina, al norte de la ciudad, es una empresa familiar, se dedica exclusivamente a la importación y ventas al por mayor y menor de accesorios para las instalaciones de Gas Licuado de Petróleo (GLP) dentro y fuera de la ciudad.

Cuenta con una oficina principal la cual se encarga de la distribución nacional y sus principales cliente se encuentran en la sierra ecuatoriana, cuenta con una amplia gama de accesorios para la instalación las cuales son importadas desde Colombia, Argentina y Estados Unidos.

Trabaja bajo técnicas y normas de seguridad en conjunto con las empresas proveedoras para garantizar el éxito y desarrollo de sus negocios.

4.4.2 Justificación

Se propone la elaboración de manuales de Organización, Políticas, Procedimientos y Funciones ya que la empresa no cuenta con un documento que dé a conocer de forma clara la estructura de la organización y las funciones a realizar de una manera ordenada.

Se considera necesario contribuir con la elaboración de este manual el cual servirá de gran ayuda a los colaboradores de empresa y personal ajeno a ella que desee saber más de ella.

4.5 Descripción del Negocio

POISON S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil y se dedica exclusivamente a la importación y venta al por mayor y menor de accesorios para las instalaciones de GLP dentro y fuera de la ciudad.

En la actualidad proveen directamente a través de sus empresas instaladoras a las 5 mayores comercializadoras de gas del país, sus principales clientes se encuentran en las ciudades de Quito, Cuenca, Riobamba, Latacunga, Ambato, Manabí, El Oro, Pichincha, Azuay, Loja, Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Guayaquil, entre sus principales productos tenemos reguladores, válvulas, tubería y accesorios de polietileno, posicionándose rápidamente en el mercado local.

El 80% de los productos comercializado son importados directamente desde Colombia, México, EEUU, Argentina y Europa, entre sus principales marcas están Rotarex, Elster, coflex, srg, unifix, TecnoPIPE y Pietro Fiorentini

4.6 Misión y Visión

MISIÓN

Brindar a nuestros clientes accesorios para la construcción de redes centralizadas de GLP y soluciones para el diseño de la misma, garantizadas en un ambiente saludable y seguro, preservando el medio ambiente, y buscando siempre ser el apoyo fundamental de nuestros clientes para el mejoramiento continuo en beneficio de nuestra empresa.

VISIÓN

Ser una empresa líder, siendo reconocidos a nivel nacional por comercializar e importar accesorios para la construcción de redes centralizadas de GLP, destacándonos por una excelente atención al cliente

4.7 FODA de Poison S.A.

FORTALEZAS

1. Nueva Estructura Organizacional.
2. Capital Privado.
3. Talento humano profesional y con experiencia.
4. Importan accesorios para el abastecimiento local.
5. Personal Capacitado

OPORTUNIDADES

1. Está a cargo bajo la supervisión de Repsol.
2. Nuevos contactos de proveedores extranjeros (Perú y países Europeos)

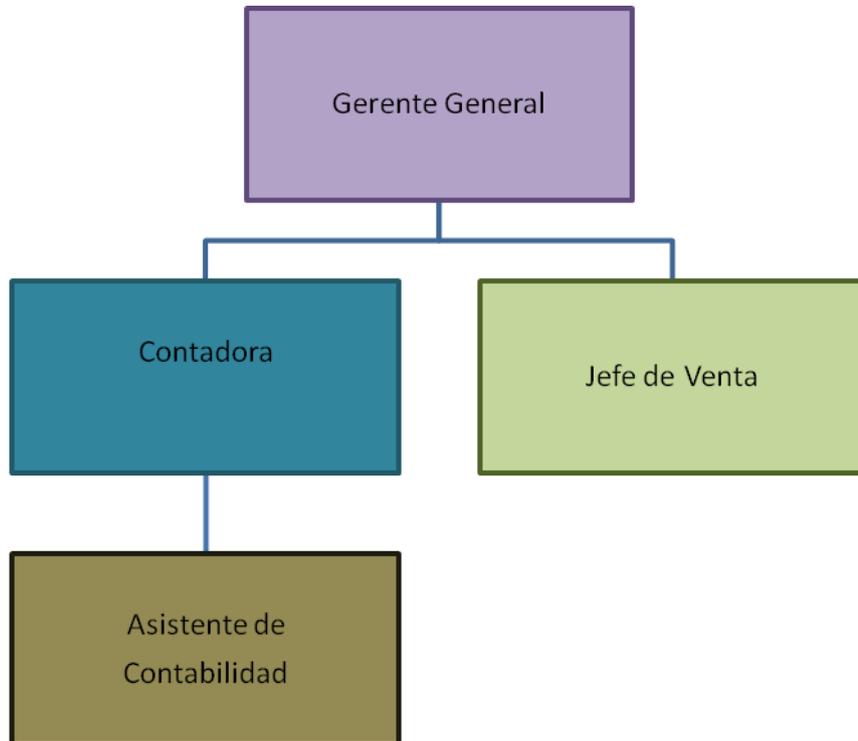
DEBILIDADES

1. Falta de Manual de Procedimientos y organización.
2. Carencia de Políticas en la empresa
3. No se tiene misión y visión
4. Inexistencia de un organigrama formal

AMENAZAS

1. Nueva válvula que va a estar bajo la supervisión del Estado.
2. Cambio de políticas gubernamentales.

4.8 Estructura Organizacional



Manual de Organización

Nombre de la Empresa: Poison S.A.

Manual de: Organización

Niveles Jerárquicos: 3

Lugar y Ecuador- Guayaquil

Fecha de Elaboración: Noviembre del 2013

Número de revisión: 1°

Unidad Responsable: Departamento Administrativo

Ejemplares: 1

Autorizado por: Gerente General

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Índice	
	Pág.
1.- Introducción	1
2.- Directorio de funcionarios	2
3.- Historia	3
4.- Misión y Visión	4
5.- Objetivo de la empresa	5
6.- Base Legal	6
7.- Estructura de la Organización	7
8.- Funciones y descripción de Puestos	8

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A.	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Introducción

Este manual está elaborado con el propósito de conocer organización, procedimientos y funciones de cada departamento de la empresa Poison S.A, para lo cual aplicamos cuestionarios a los directivos y empleados de la empresa.

El objetivo principal de la elaboración de este manual es ayudar al personal a conocer, familiarizarse e identificarse con la empresa para que sean eficientes en las actividades que realizan.

En general se detalla la estructura organizacional de la empresa señalando todas sus áreas y la relación que existe entre ellas para lograr los objetivos de la organización.

El manual debe ser revisado cada 2 años para adecuar los posibles cambios organizacionales.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Directorio				
Núm.	Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
1	Ing. Diego Páez Pazmiño	Gerente General	0988666961	diego.paez@poisoncorp.org
2	Ing. José Ochoa Reyes	Jefe de Ventas	0987629369	jose.ochoa@poisoncorp.org
3	CPA. Diana Chamba Macas	Contadora	0994085004	contabilidad@poisoncorp.org
4	María Cristina Macas	Asistente Contable	2215904	cristina.macas@poisoncorp.org

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Historia de la Empresa
<p>Poison S.A. fue constituida Abril del 2005 e inicio sus operaciones en Marzo del 2009 en la ciudad de Guayaquil, la compañía empieza a trabajar con 2 personas el Sr. Diego Páez como representante legal y Gerente General de la Compañía, el Ing. Mec José Ochoa como vendedor (ambos accionistas de la empresa), y su contabilidad era subcontratada al Ing. Vicente Sánchez, comienza vendiendo reguladores, válvulas, tubería y accesorios de polietileno, posicionándose rápidamente en el mercado local.</p> <p>En el 2010 revisando las necesidades del mercado decidieron introducir 2 nuevas marcas de productos Pietro Fiorentini y Elster, posicionando los medidores Elster en las principales comercializadoras de gas del país.</p> <p>Siendo el 2011 uno de sus mejores años ya que se realizó la venta de dos vaporizadores Alternate Energy System, siendo hasta la fecha los 2 equipos más grandes instalados en el país para un cliente que consume gas GLP.</p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Historia de la Empresa
<p>En los siguientes 2 años introducen nuevas marca de accesorios como son coflex y unifix en la línea de flexibles y srg en reguladores para gas GLP.</p> <p>El 80% de los productos comercializado son importados directamente por Poison S.A., siendo traídos desde Colombia, México, EEUU, Argentina y Europa.</p> <p>En la actualidad proveemos directamente o a través de sus empresas instaladoras a las 5 mayores comercializadores de gas del país, y distribuimos nuestros productos en Guayas, Manabí, El Oro, Pichincha, Azuay, Loja, Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi</p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Misión y Visión
<p><u>MISIÓN</u></p> <p>Brindar a nuestros clientes accesorios para la construcción de redes centralizadas de GLP y soluciones para el diseño de la misma, garantizadas en un ambiente saludable y seguro, preservando el medio ambiente, y buscando siempre ser el apoyo fundamental de nuestros clientes para el mejoramiento continuo en beneficio de nuestra empresa.</p> <p><u>VISIÓN</u></p> <p>Ser una empresa líder, siendo reconocidos a nivel nacional por comercializar e importar accesorios para la construcción de redes centralizadas de GLP, destacándonos por una excelente atención al cliente</p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Pagina		De	

Objetivos de la Empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidarse como empresa líder en el mercado en la venta de accesorios para instalación de GLP • Fomentar la protección del medioambiente y contaminación con accesorios de calidad. • Crecimiento sostenido de los ingresos por ventas y servicios • Actualizar constantemente la gama de productos en base a las necesidades de los clientes.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

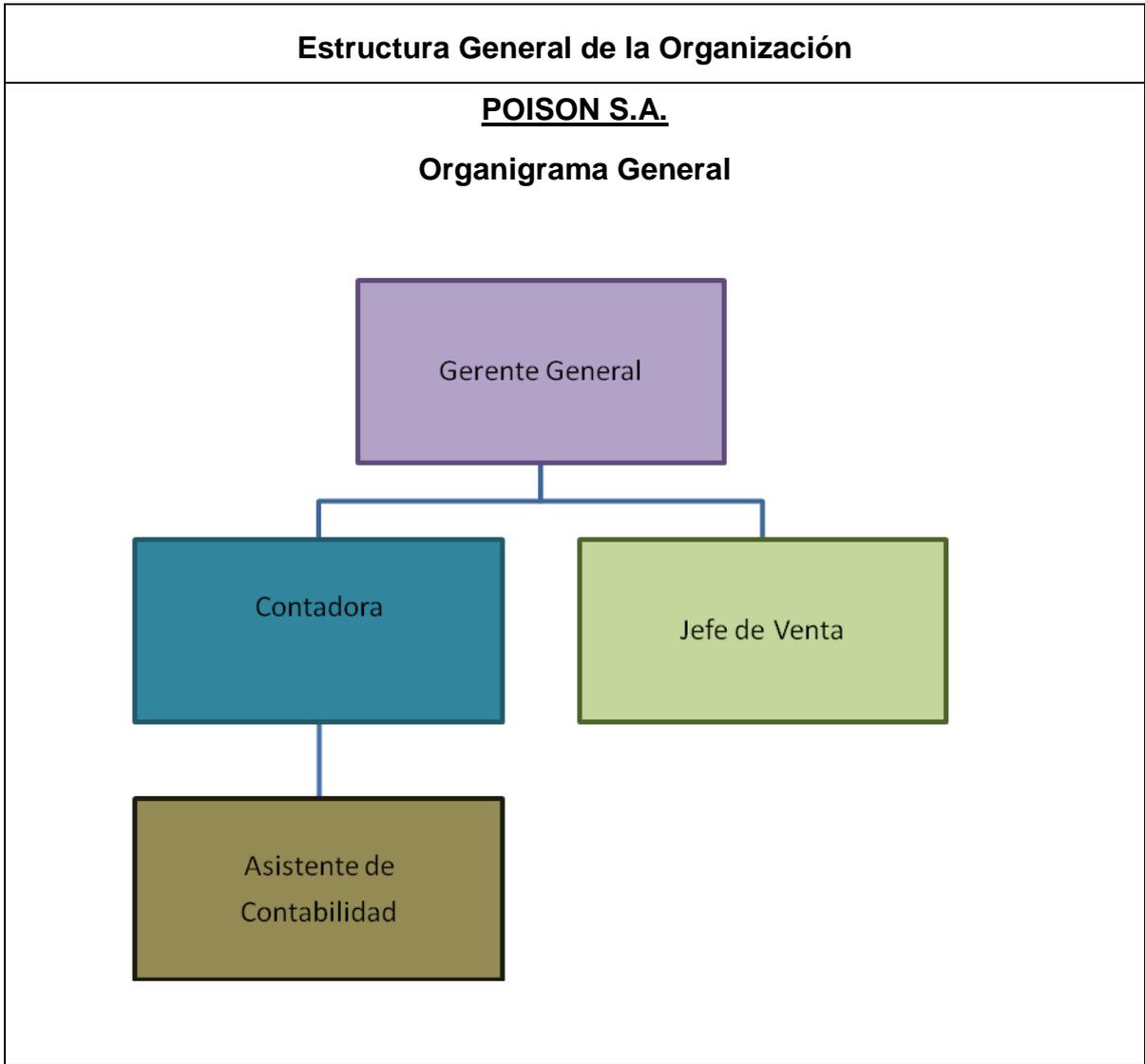
	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Base Legal
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República del Ecuador • Ley del Código del trabajo • Ley del Seguro Social • Ley de Impuesto sobre la Renta • Ley de Impuestos al valor agregado • Ley Orgánica de Aduana

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------



	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	



Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Funciones y Descripción de Puestos	
<u>Descripción del Puesto</u>	
Nombre del Puesto:	Gerente General
Área:	Gerencia General
Número de Plaza	1
Jefe Inmediato Superior:	ninguno
Subordinados:	Jefe de Ventas Contadora
<u>Funciones</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar cumplimiento de programas • Establecer políticas, objetivos y planes • Formular el proyecto de programa general (con los jefes de departamento) • Desarrollo de planes de acción a corto, mediano y largo plazo • Evaluar los cumplimientos de las funciones de los departamentos • Buscar mejoras constantes • Aprobar los procedimientos de compras 	

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Perfil del Puesto y Responsabilidad
<u>Perfil del Puesto</u>
<p>Título</p> <p>Ingeniería en Administración o carreras afines</p>
<p>Habilidad</p> <p>Liderazgo, habilidad de negociación, comunicación verbal y escrita, facilidad en relaciones interpersonales, capacidad de planeación, tener don de mando.</p>
<p>Conocimiento</p> <p>Administrativos, técnicos en accesorios de GLP, ventas, contables.</p>
<u>Responsabilidad</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Representación legal de la empresa • Toma de decisiones administrativas y financieras • Implantar estrategias de trabajo • Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Organización General	Página		De

Funciones y Descripción de Puestos	
<u>Descripción del Puesto</u>	
Nombre del Puesto:	Jefe de Ventas
Área:	Ventas
Número de Plaza:	1
Jefe Inmediato Superior:	Gerente General
Subordinados:	Vendedores
<u>Funciones</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar pronósticos de Ventas • Llevar un adecuado control y análisis de las ventas • Calcular la demanda y pronósticos de ventas • Establecer metas y objetivos • Coordinar el manejo del producto desde la oficina hasta el cliente • Calcular comisiones de vendedores • Verificar stock de productos • Negociar precios con proveedores • Aprobación listas de precios para clientes y descuentos especiales 	

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Perfil del Puesto y Responsabilidad
<u>Perfil del Puesto</u>
<p>Título</p> <p>Marketing o carreras afines.</p>
<p>Habilidad</p> <p>Liderazgo, habilidad de negociación, comunicación verbal y escrita, facilidad en relaciones interpersonales, capacidad de planeación, tener don de mando, responsabilidad.</p>
<p>Conocimiento</p> <p>Administrativos, técnicos en accesorios de GLP, ventas, contables.</p>
<u>Responsabilidad</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de estrategias de ventas • De la mercadería • De personal que se encuentra a su mando.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Funciones y Descripción de Puestos	
<u>Descripción del Puesto</u>	
Nombre del Puesto:	Contadora General
Área:	Contabilidad
Número de Plaza:	1
Jefe Inmediato Superior:	Gerente General
Subordinados:	Asistente Contable
<u>Funciones</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de estados financieros • Análisis económico- financiero • Verificar los pagos realizados y depósitos realizados mensualmente • Asesora al asistente en cualquier duda que tenga • Analizar la información de la empresa para dar recomendaciones al representante legal • Llenar solicitudes para créditos bancarios y realizar trámite correspondiente • Proporcionar información contable y fiscal al despacho de audites y contadores externos para el cálculo de impuestos • Realizar mensualmente el pago de impuestos • Recepción y custodia de activos líquidos 	

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Perfil del Puesto y Responsabilidad
<u>Perfil del Puesto</u>
<p>Título</p> <p>CPA</p>
<p>Habilidad</p> <p>Liderazgo, honradez, comunicación verbal y escrita, facilidad en relaciones interpersonales, manejo de información confidencial, disciplina.</p>
<p>Conocimiento</p> <p>Administrativos, Financieros, tributarios.</p>
<u>Responsabilidad</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones financieras, contables y fiscales • Manejo de información confidencial • Tramites administrativos • Calculo eficiente de información contable.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Funciones y Descripción de Puestos	
<u>Descripción del Puesto</u>	
Nombre del Puesto:	Asistente de Contabilidad
Área:	Contabilidad
Número de Plaza:	1
Jefe Inmediato Superior:	Contadora
Subordinados:	Ninguno
<u>Funciones</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar procesos de cuentas a pagar • Preparar reportes de cuentas por pagar a proveedores • Archivar y ordenar la información del área • Apoyar al contador en trámites administrativos • Elaborar mensualmente las conciliaciones bancarias 	

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Organización General	Página		De	

Perfil del Puesto y Responsabilidad
<u>Perfil del Puesto</u>
<p>Titulo</p> <p>Carreras contables y administrativas</p>
<p>Habilidad</p> <p>Liderazgo, honradez, comunicación verbal y escrita, facilidad en relaciones interpersonales, manejo de información confidencial, disciplina</p>
<p>Conocimiento</p> <p>Administrativos, Financieros, tributarios.</p>
<u>Responsabilidad</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de información confidencial • Trámites administrativos • Entrega de información eficiente y oportuna • Resguardo de archivos de contabilidad

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Manual de Políticas

Nombre de la Empresa: Poison S.A.

Manual de: Políticas

Niveles Jerárquicos: 3

Lugar y Ecuador- Guayaquil

Fecha de Elaboración: Noviembre del 2013

Número de revisión: 1°

Unidad Responsable: Departamento Administrativo

Ejemplares: 1

Autorizado por: Gerente General

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Índice	
	Pág.
1.- Introducción y Objetivo	1
2.- Políticas Generales	2
3.- Políticas de Compras	3
3.- Políticas Medioambiental	4
4.- Políticas de Prevención de Riesgo	6

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Políticas General	Página		De

Introducción y Objetivos

Introducción

El manual de Políticas es un documento que sirve para entender porque las actividades se hacen en determinada forma e incluyen las intenciones o acciones generales de la administración.

El manual de políticas generales se relaciona habitualmente con los demás manuales administrativos y su importancia radica en que puede influir sobre los demás.

Objetivos

- Incentivar la toma de decisiones, la autodirección y el autocontrol
- Sirve como base para dar un trato equitativo y justo
- Sirve de conocimiento inicial para los nuevos puestos de trabajo
- Proporcionar un clima de trabajo favorable, confianza y respeto

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas Generales
<p>POLÍTICAS GENERALES</p> <p>Planificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada Director o Gerente establecerá las metas para el año, que serán incluidas por el Gerente General en el Plan Estratégico. • Cada Director o Gerente publicará al menos trimestralmente un reporte (de preferencia gráfico) de los avances de sus indicadores y/u objetivos. • El empleado tiene la obligación de cumplir con los horarios establecidos por la empresa. • Llegar puntualmente al puesto de trabajo con un mínimo de 5 minutos. • No se podrá apartar la mercadería o guardarla para beneficio personal. • No presentarse en estado de ebriedad, ni bajo el efecto de alguna droga. <p>Información Electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación vía e-mail deberá realizarse utilizando siempre las cuentas de correo de POISON S.A. asignadas a cada usuario. En caso de emergencias o falta de acceso al servicio se enviará de cuentas personales incluyendo copia a las cuentas de POISON S.A. • Las contraseñas asignadas a la empresa no podrán cambiarse por contraseñas personales y serán entregadas a cada usuario y al gerente general, quien será responsable de la seguridad de las mismas.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Ningún documento tendrá protección de apertura por contraseñas. • Toda información de la empresa deberá respaldarse trimestralmente y se asegurará su persistencia al menos anualmente. <p>Archivos Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los archivos serán concentrados en las oficinas principales de la empresa bajo la responsabilidad de cada director de área. • Los físicos originales no deberán salir de la empresa, salvo casos de requerimientos o trámites especiales con la autorización respectiva. <p>Manejo Financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cheques emitidos por la empresa serán con firma conjunta. • Toda manejo de transferencias se realizará con autorización conjunta. • Se presentará un informe mensual de ingresos y egresos hasta los primeros 10 días del siguiente mes.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas de Compras
<ul style="list-style-type: none"> • Los pedidos se elaboran con aquellos proveedores que reúnan las características de calidad, condiciones de entrega, pago y volumen de producción adecuado. • No se aceptará mercadería que no cuenten con una orden de compra autorizada por el gerente general. • La orden de compra se generará cuando la mercadería se encuentre en su stock mínimo. • Los pedidos se realizaran tomando como base los requerimientos generados por el almacén. • La mercadería que ingresa deberá estar respaldada por la factura original. • Se devolverá la mercadería que se encuentre en mal estado. • Revisar la mercadería que cumpla con todas las especificaciones de la orden de compra.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas Medioambientales
<p>POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</p> <p>Consciente de la importancia que tiene la protección del medioambiente en el desarrollo sostenible y el control integrado de la contaminación, POISON S.A. adquiere el compromiso de cumplir en el desarrollo de sus actividades las siguientes políticas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evaluarán los impactos ambientales producidos por la empresa en el desarrollo de sus actividades y se establecerán principios de actuación que conduzcan a su minimización. 2. Prevenir la contaminación en los recursos de aire, agua y suelo a través del control de emisiones y disposición de desperdicios. 3. Impulsar entre sus trabajadores el ahorro de recursos, especialmente los no renovables, siendo más eficientes en su manipulación y promoviendo el mejoramiento de sus procesos de manera tal que sea económicamente viable para la empresa.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas Medioambiental
<p>4.- Proveer de los recursos necesarios para cumplir estas políticas, así como los objetivos y metas ambientales que de ella se desprendan.</p> <p>5.- Difundir adecuadamente esta política entre los trabajadores de su empresa concienciándolos de su importancia y entre los agentes externos que mantengan relación con ella y la sociedad en general.</p> <p style="text-align: center;"> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Diego Páez Pazmiño Gerente General </p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas de Prevención de Riesgo
<p>POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestro compromiso es proteger la seguridad y salud de todos nuestros empleados, con la convicción de que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales pueden y deben ser evitados. • Para ello, adoptamos el principio de mejora permanente de la acción preventiva, que incluye, entre otras, las actividades de prevención y protección de la salud, actuación ante emergencias, adecuación del trabajo a la persona, selección de equipos de trabajo y productos, coordinación entre empresas y demás obligaciones recogidas en el marco normativo de prevención. • Estamos al servicio de nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y salud de todos los que formamos la Empresa. • Los accidentes de trabajo o cualquier lesión generada en el mismo son, fundamentalmente, fallos de gestión y, por tanto, evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos. • La línea jerárquica es la responsable de la prevención de los accidentes y debe considerarla tan importante como la calidad o la productividad.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Políticas General	Página		De	

Políticas de Prevención de Riesgo

- La Empresa promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el futuro de nuestra Empresa.
- Las personas constituyen el valor más importante de la Empresa. Por ello deben estar cualificadas e identificadas con los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas. La formación e información sobre los riesgos, así como los medios y las medidas a adoptar para su prevención son de capital importancia y deben llegar a todos los empleados de la Empresa.
- Para la puesta en práctica y desarrollo de esta Política de Prevención, la Empresa cuenta con la participación de sus trabajadores.
- Nuestra Empresa asume lo expuesto anteriormente como garantía de pervivencia y crecimiento.

Diego Páez Pazmiño

Gerente General

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Manual de Procedimientos

Nombre de la Empresa: Poison S.A.

Manual de: Procedimientos

Niveles Jerárquicos: 3

Lugar y Ecuador- Guayaquil

Fecha de Elaboración: Noviembre del 2013

Número de revisión: 1°

Unidad Responsable: Departamento Administrativo

Ejemplares: 1

Autorizado por: Gerente General

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De	

Índice	
	Pág.
1.- Introducción y Objetivo	1
2.- Simbología a utilizar	2
3.- Procedimiento de Gerencia General	4
4.- Procedimiento de Jefe de Ventas	6
5.- Procedimiento de Departamento de Contabilidad	8
6.- Procedimiento de Asistente contable	10
7.- Procedimientos para Ventas	12
8.- Procedimientos para Compras	14
9.- Procedimientos para Pago de Proveedores	16
10.- Procedimientos para Obtención de Crédito	18

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De	

Introducción y Objetivos

Introducción

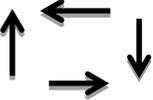
El manual es un documento donde se registran los procedimientos de mayor importancia de la empresa y sirve como apoyo para la toma de decisiones al momento de originarse algún tipo de problemas o en su caso para que los nuevos ingresos conozcan y se familiaricen con los procedimientos que se realizan dentro de la organización.

Objetivos

- Precisar la responsabilidad del personas en cada área evitando evasión
- Facilitar y formalizar el trabajo en equipo
- Eliminar los retrasos con el fin de optimizar tiempo programados
- Servir como guía al personal en cuanto al desempeño de sus trabajos y responsabilidades.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	

Simbología a Utilizar			
	Inicio y Fin		Procedimiento a seguir
	Flujo / secuencia		Archivo
	Actividades / acción		Multidocumento
	Documentos		Datos
	Conectores para cambio de hojas		Decisión

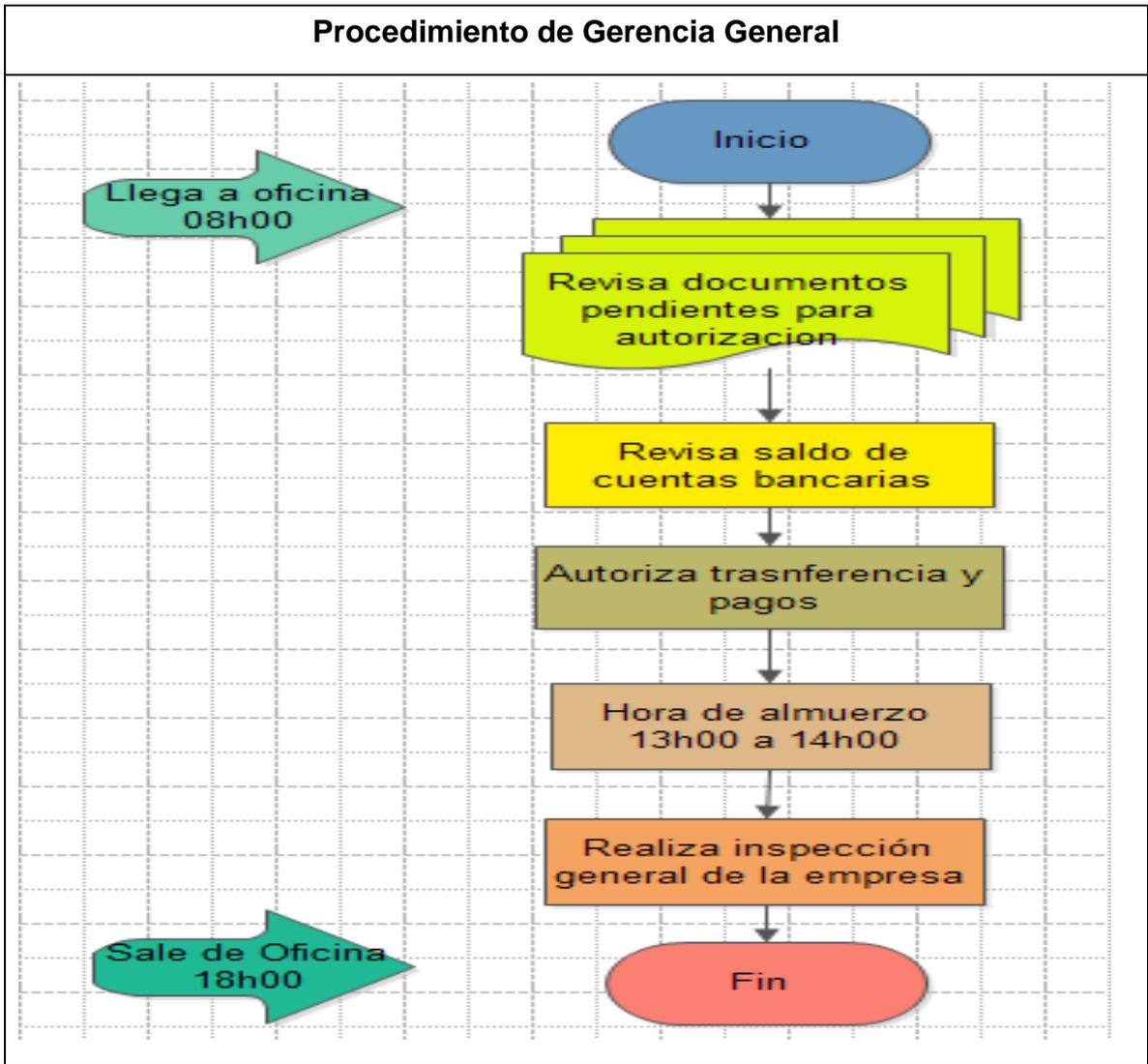
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De	

Procedimiento de Gerencia General		
Responsable	Actividad	Descripción
Gerente General	1	1.1 Revisa documentos pendientes para autorización. 1.2 Revisa saldo de cuentas bancarias 1.3 Autoriza transferencia y pagos. 1.4 Hora de almuerzo. 1.5 Realiza inspección general de la empresa. 1.6 Sale de oficina 18h00.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



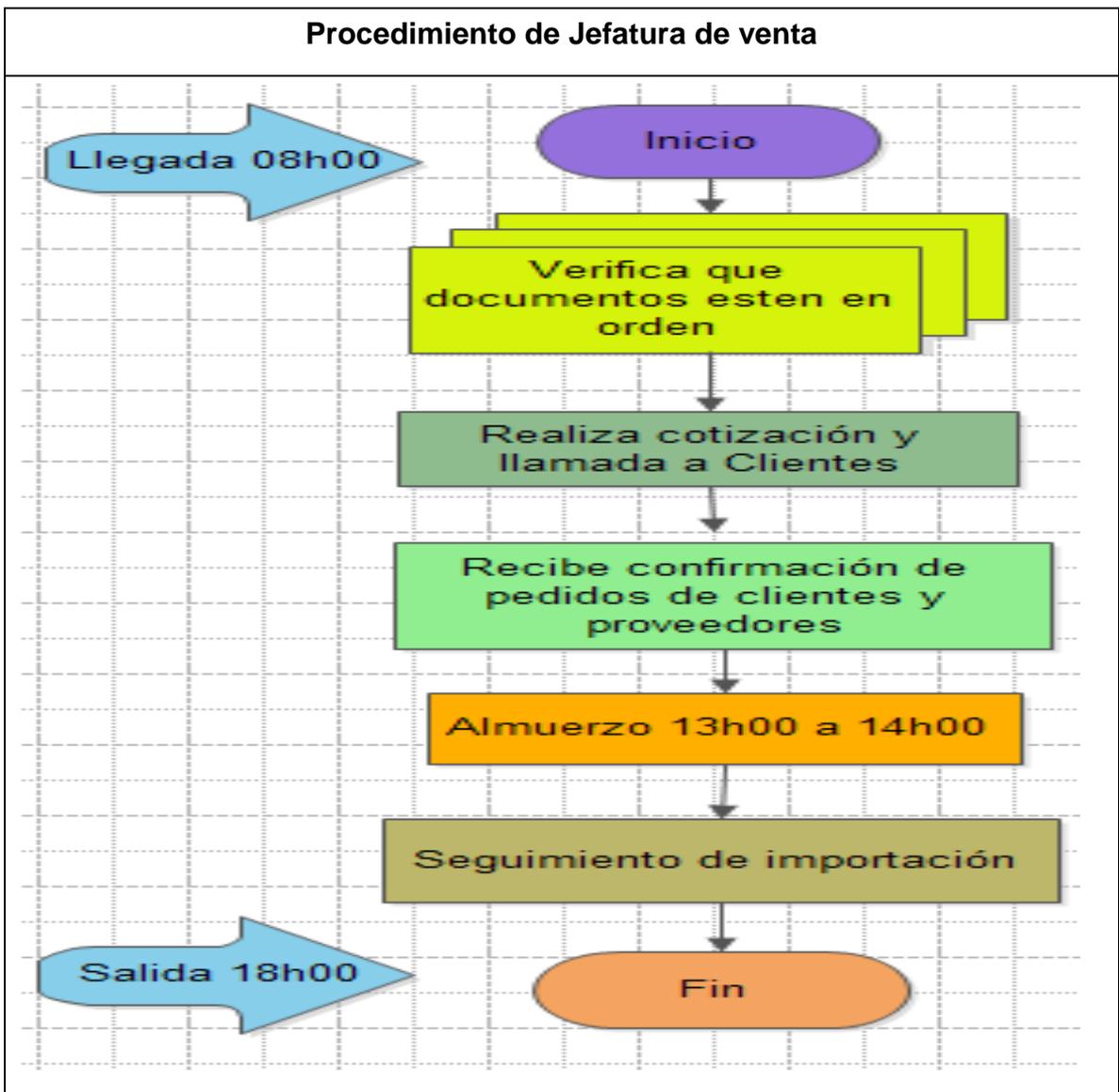
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento de Jefatura de Ventas		
Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de Ventas	1	1.1 Verifica documentos que estén en orden. 1.2 Realiza cotización y llamada a clientes. 1.3 Recibe confirmación de pedidos de clientes y proveedores. 1.4 Almuerzo 13h00 a 14h00. 1.5 Seguimiento de importación. 1.6 Salida 18h00.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



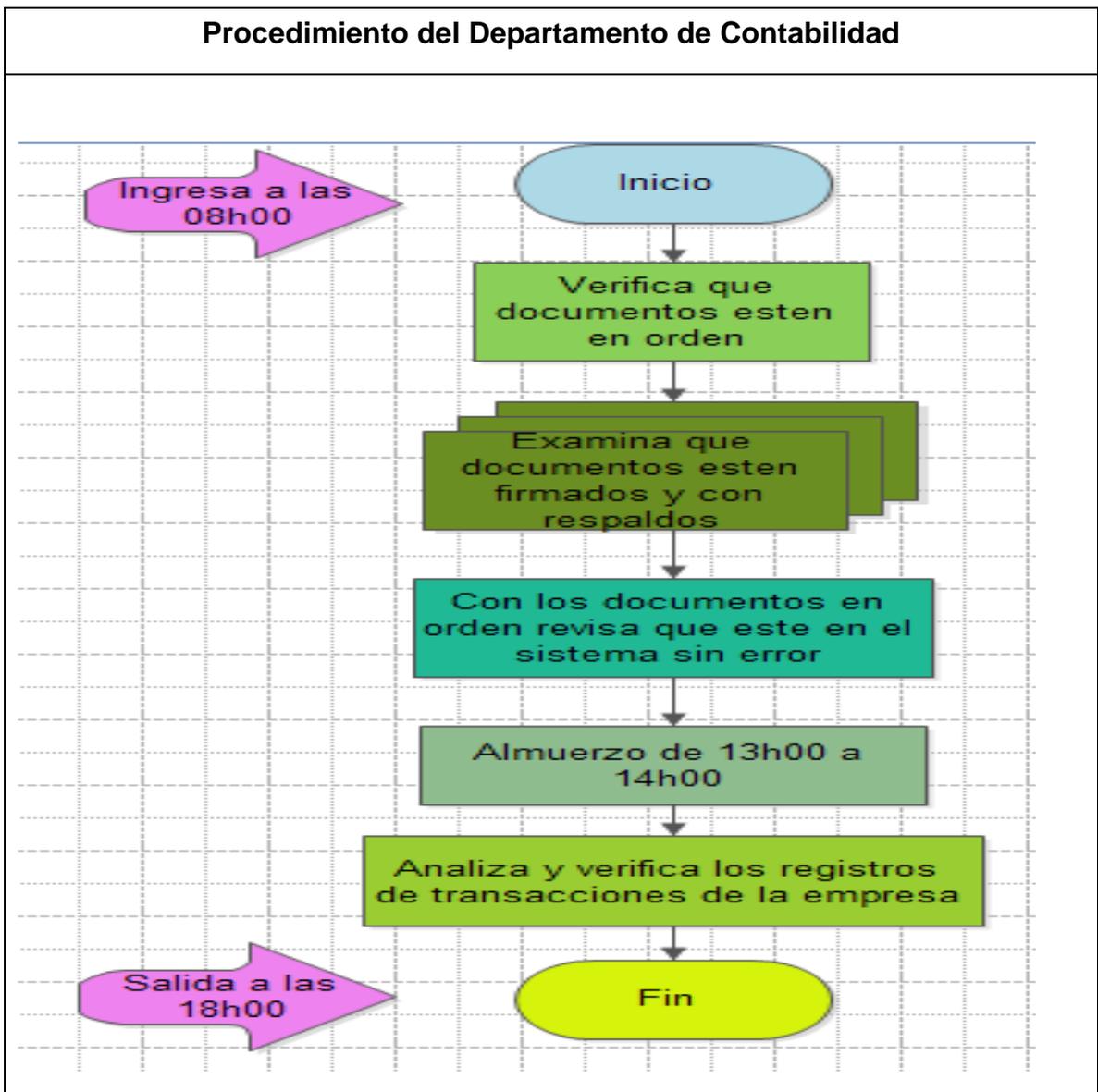
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De	

Procedimiento del Departamento de Contabilidad		
Responsable	Actividad	Descripción
Contabilidad	1	1.1 Verifica que documentos estén en orden. 1.2 Examina que documentos estén firmados y con respaldos. 1.3 Con los documentos en orden revisa que este en el sistema sin error. 1.4 Almuerzo de 13h00 a 14h00. 1.5 Analiza y verifica los registros de transacciones de la empresa. 1.6 Salida a las 18h00.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



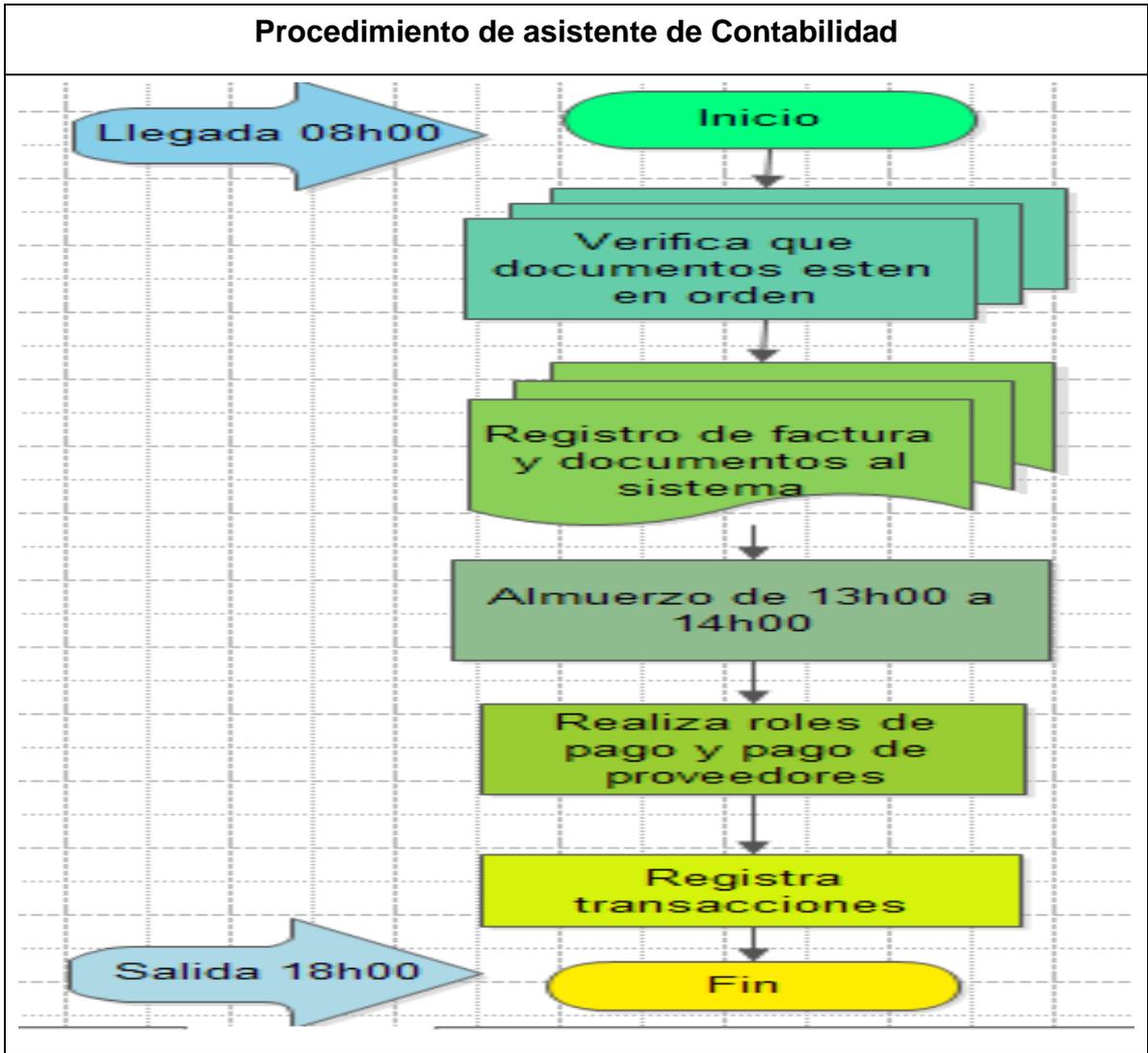
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento de asistente de Contabilidad		
Responsable	Actividad	Descripción
Asistente Contable	1	1.1 verifica documentos que estén en orden. 1.2 Registro de factura y documentos al sistema. 1.3 Almuerzo de 13h00 a 14h00. 1.4 Realiza roles de pago de proveedores. 1.5 Registra transacciones. 1.6 Salida 18h00.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De



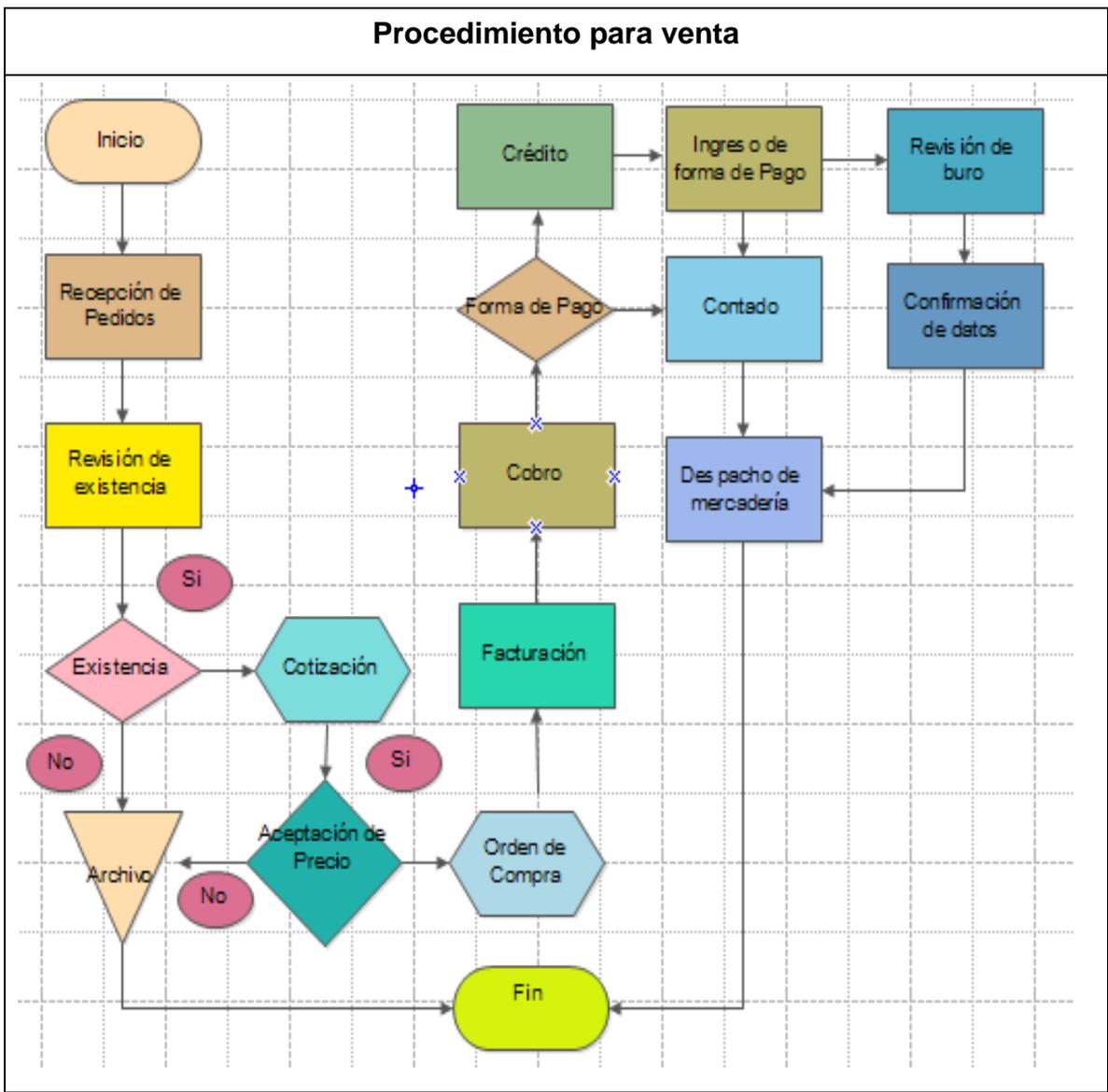
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento para venta		
Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de ventas	1	1.1 Recepción de pedido. 1.2 Revisión de existencia. 1.3 Si no existe 1.4 Archiva 1.5 Si existe 1.6 Cotiza 1.7 Aceptación de precio. 1.8 Orden de compra. 1.9 Facturación. 1.10 Cobro 1.11 Forma de pago. 1.12 Si es contado 1.13 Despacho de mercadería 1.14 Si es crédito. 1.15 Ingreso forma de pago 1.16 Revisión en el buro de crédito. 1.17 Confirmación de datos. 1.18 Despacho de mercadería.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



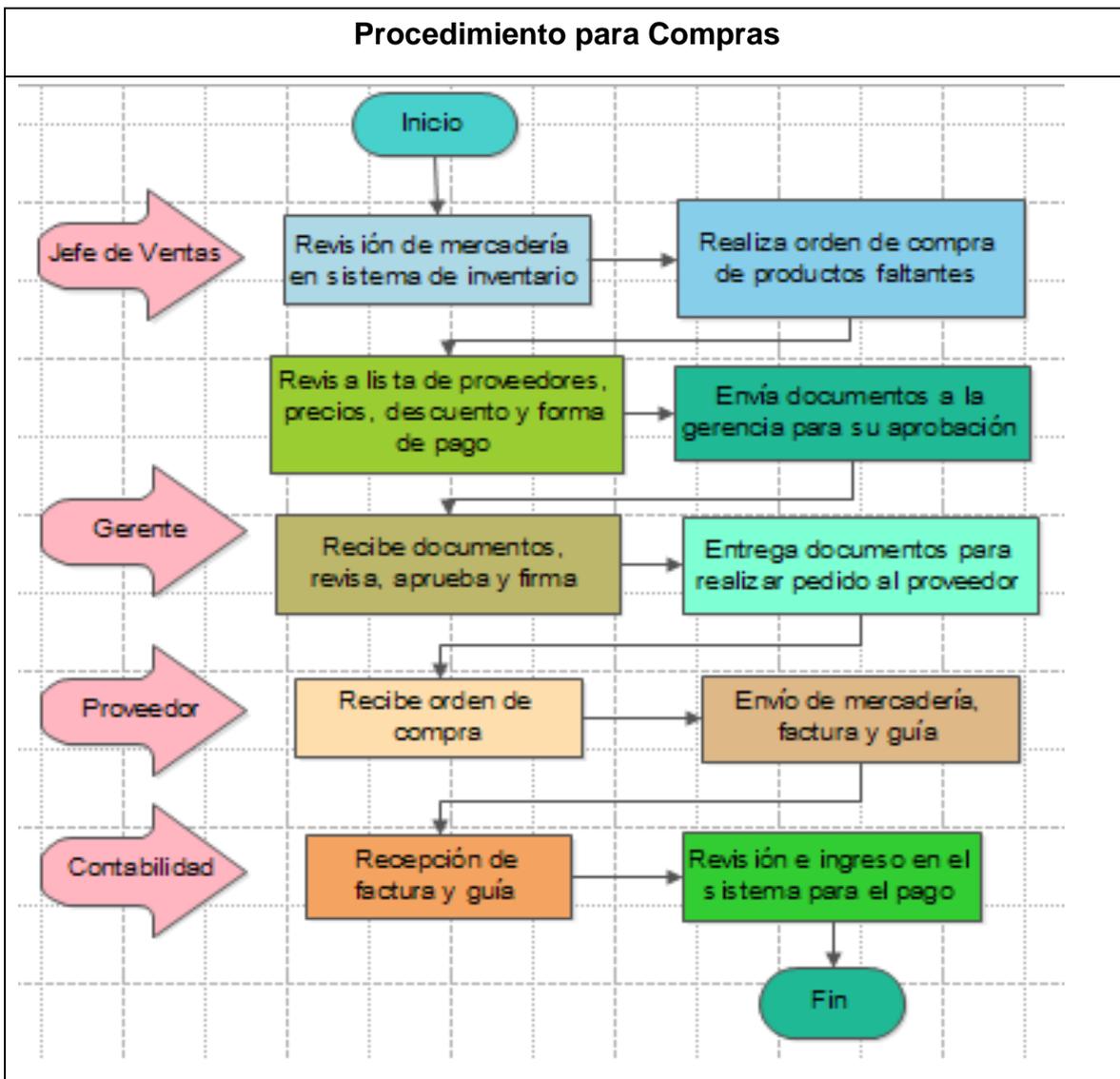
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento para Compras		
Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de Ventas	1	1.1 Revisión de mercadería en sistema de inventario 1.2 Realiza orden de compra de productos faltantes. 1.3 Revisa lista de proveedores, precios, descuentos, y forma de pago. 1.4 Envía documentos a la gerencia para su aprobación.
Gerente	2	2.1 Recibe documentos, revisa, aprueba y afirma. 2.2 Entrega documentos para realizar pedido al proveedor.
Proveedor	3	3.1 recibe orden de compra. 3.2 Envió de mercadería, factura y guía.
Contabilidad	4	4.1 Recepción de factura y guía. 4.2 Revisión e ingresó en el sistema para el futuro pago.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



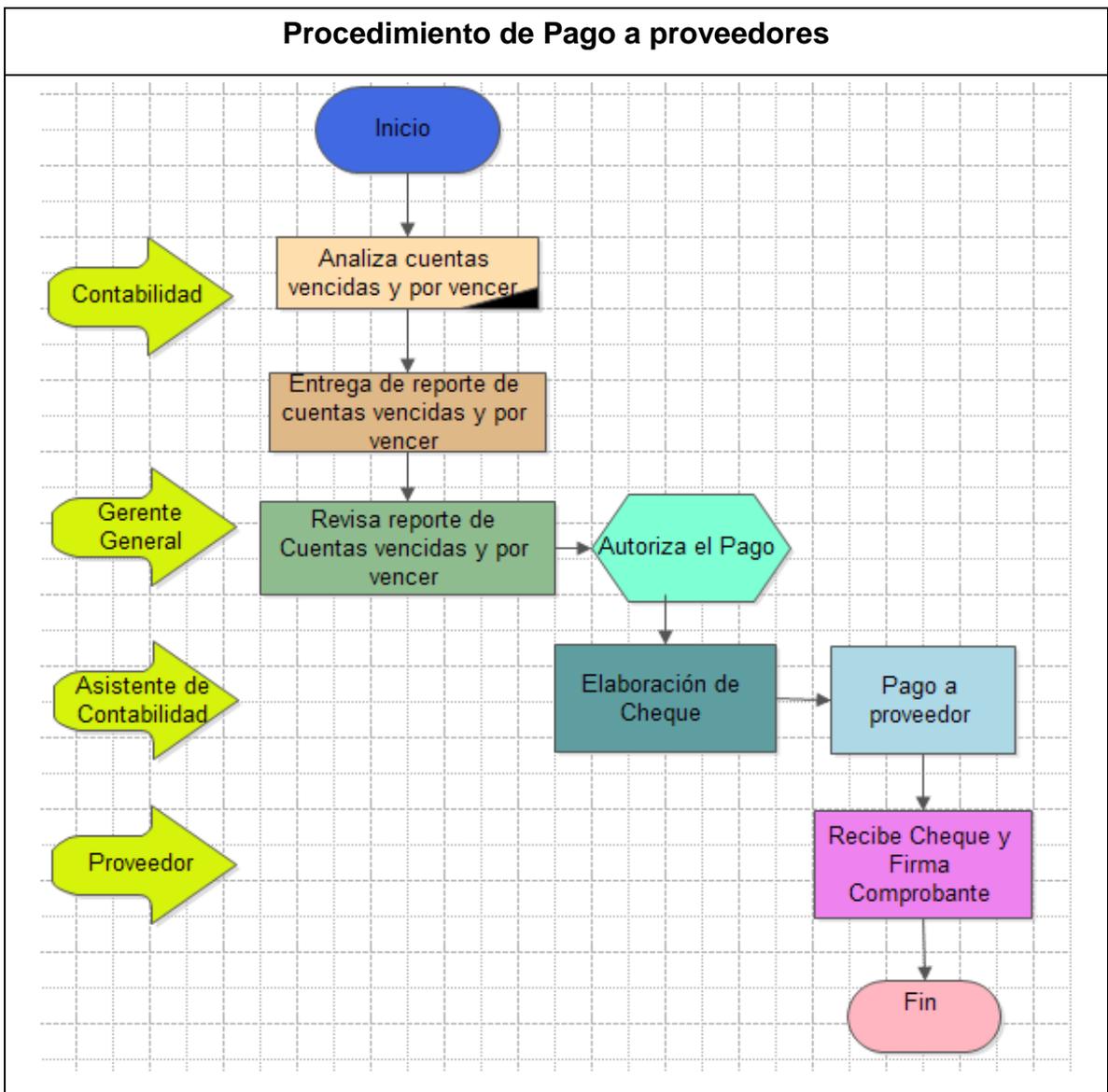
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento de Pago a proveedores		
Responsable	Actividad	Descripción
Contabilidad	1	1.1 Analiza cuentas vencidas y por vencer. 1.2 Entrega de reportes de cuentas vencidas y por vencer
Gerente General	2	2.1 Revisa reportes de Cuentas vencidas y por vencer. 2.2 Autoriza el pago.
Asistente de Contabilidad	3	3.1 Elaboración de cheque. 3.2 Pago a proveedores.
Proveedor	4	4.1 Recibe cheque y firma comprobantes.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



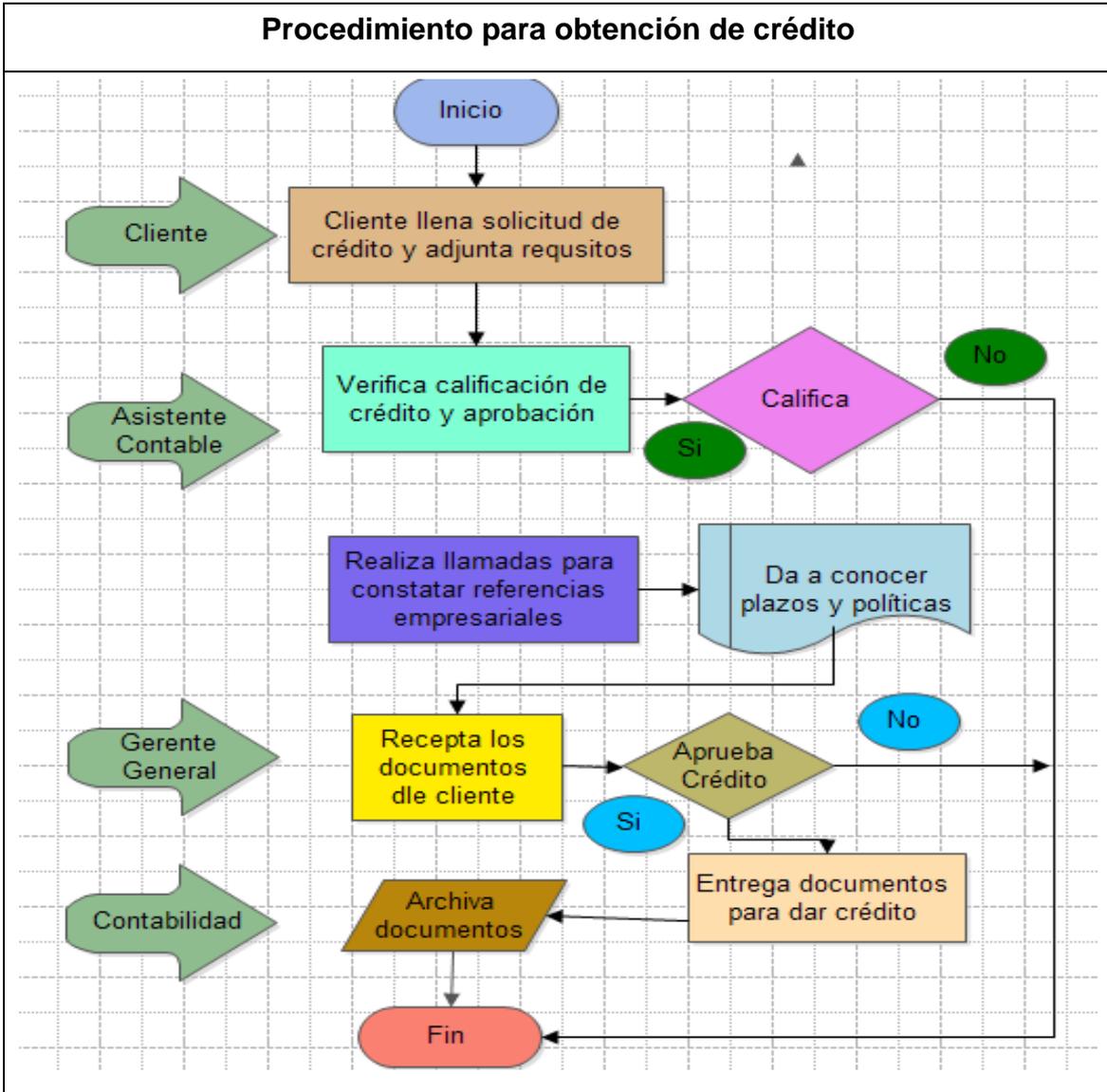
Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página		De

Procedimiento para obtención de crédito		
Responsable	Actividad	Descripción
Cliente	1	1.1 Cliente llena solicitud de crédito y adjunta requisitos.
Asistente Contable	2	2.1 Verifica calificación de crédito y aprobación. 2.2 Si califica 2.3 Realiza llamadas para constatar referencias empresariales. 2.4 Da a conocer plazos y políticas.
Gerente General	3	3.1 Recpta los documentos de clientes 3.2 Si aprueba el crédito. 3.3 Entrega documentos para dar créditos.
Contabilidad	4	4.1 Recibe documentos para dar crédito. 4.2 Archiva documentos

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha		
	Manual de Procedimientos Específico	Página	De	



Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Manual de Funciones

Nombre de la Empresa: Poison S.A.

Manual de: Funciones

Niveles Jerárquicos: 3

Lugar y Ecuador- Guayaquil

Fecha de Elaboración: Noviembre del 2013

Número de revisión: 1°

Unidad Responsable: Departamento Administrativo

Ejemplares: 1

Autorizado por: Gerente General

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Gerente General

Sus principales funciones:

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Gerente General
<ul style="list-style-type: none"> • Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa. • Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades • Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados. • Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales. • Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y Control de Gestión). <p>Otras actividades</p> <p>Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.</p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Gerente General
<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados. • Decide cuando un nuevo producto ha de ingresar al mercado. • Se encarga de la contratación y despido de personal. • Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto • Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, etc. deben contar con su aprobación.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Jefe de Ventas
<p>Sus principales funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las políticas de estrategia de comercialización. • Establecer los parámetros de operación comercial de la empresa, así como analizar y evaluar los resultados obtenidos, a través del desarrollo de indicadores de gestión para controlar la Gestión Comercial. • Establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente • Es el encargado de realizar y supervisar todo el proceso que tiene que ver con la importación de materiales considerando que para importar una suma mayor a 5.000 dólares se debe pedir aprobación de la Gerencia General. <p>Otras actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de relaciones públicas con el cliente. • Contratación de transporte de materiales. • El Director Comercial realizará cualquier otra actividad solicitada por la Gerencia General.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Contador
<p>Sus principales funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones. • Análisis de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general (activos). • Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones. Las variables de decisión incluyen fondos internos vs. Externos, fondos provenientes de deuda vs. Fondos aportados por los accionistas y financiamiento a largo plazo vs. Corto plazo. • Analizar la forma de obtener los fondos y de proporcionar el financiamiento de los activos que requiere la empresa para comercializar los productos cuyas ventas generarán ingresos. Esta área representa las decisiones de financiamiento o las decisiones de estructura del capital de la empresa. • Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Contador
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos. • Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la empresa pueda asignar a sus productos un precio competitivo y rentable. • Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio. • Proyectar fondos para financiar las operaciones de la organización y maximizar el valor de la misma. • Elaboración de informes que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes con un alto grado de probabilidad y certeza. • Análisis de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa. • Negociación con clientes, en temas relacionadas con crédito y pago de proyectos. • Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Contador
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc. • Manejo del archivo administrativo y contable. <p>Otras actividades</p> <p>Administrar y autorizar préstamos para empleados.</p> <p>Manejar la relación directa con Bancos (obtención y renovación de préstamos, transacciones en dólares, etc.)</p> <p>Elaboración de reportes financieros, de ventas y producción para la Gerencia General.</p> <p>El Director Administrativo Financiero deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.</p>

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

	POISON S.A	Fecha			
	Manual de Funciones Específico	Página		De	

Funciones del Asistente Contable
<p>Sus principales funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción e ingreso de facturas de compras. • Control de las retenciones, guías y facturas de la empresa • Archivo de documentos varios. • Elaboración de facturas. • Control de kardex • Elaboración y envío de retenciones a proveedores. • Presentación de declaraciones al SRI. • Presentación de Anexos. • Conciliación de cuentas • Control de documentos referentes a cuentas por pagar. • Ingreso de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos. • Asistir a la contadora en la elaboración de informes que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes.

Elaboro Las Autoras	Reviso Ing. José Ochoa	Autorizo Ing. Diego Páez
-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

4.9 Cuadro de Costo – Beneficio

Costo del Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Diagramación e impresión de la Visión y Misión	2	\$19,00	\$38,00
Diagramación e impresión de los Manuales de Procedimientos y Funciones	4	\$6,00	\$24,00
Impresión de las Políticas de la empresa	4	\$3,00	\$12,00
Capacitación al personal por lo menos cada seis meses	4	\$60,00	\$240,00
TOTAL			\$314,00

Beneficio del Presupuesto

Los beneficios que obtendríamos con la implementación de los manuales son:

- Ayudar a la comprensión y operación de los procesos que le permiten al administrador definir actividades y trabajar en grupos.
- Sirve como soporte para desarrollar las funciones de las diferentes áreas.

- Ayuda con el cumplimiento de las responsabilidades, eficiencia para evitar duplicidad de funciones y eficacia al definir la cadena de mando de manera coherente
- Incrementar la eficiencia operacional excluyendo las actividades repetitivas.
- Controla los procedimientos de manera ordenada según los puestos de responsabilidad.
- Facilitan la interacción de las diferentes áreas.
- Proporciona una visión integral de la empresa al personal.
- Son guías de trabajo a ejecutar

4.10 Conclusiones

Realizado el trabajo de visita, observación y análisis de la empresa Poison S.A. se determinaron las siguientes conclusiones:

1. Poison SA. no tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.
2. Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.
3. El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.
4. El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.
5. El manual de políticas es de gran importancia porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diferentes áreas.

4.10 Recomendaciones

Después de haber efectuado el estudio y análisis de la gestión administrativa de Poison S.A. se recomienda lo siguiente:

1. Imprimir y publicar en lugares de fácil visualización la Visión y Misión de Poison S.A., para que tanto sus colaboradores, proveedores y clientes conozcan sus contenidos.
2. Es importante que la empresa de a conocer a sus colaboradores actuales y futuros sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, con lo cual se conseguirá un mejor desempeño de las respectivas funciones.
3. Sería un gran aporte para Poison S.A. la implementación y aplicación de los procesos que se describen en los manuales por parte de los altos mandos, ya que muchas veces se recomienda a los colaboradores realizar una tarea y no tienen una guía de ayuda de cómo empezar, estos servirán como base para su elaboración y de esta manera podría terminar más rápido el trabajo encomendado.
4. Se debe dar capacitación a todo el personal de la empresa que van a estar involucrados en el proceso y se determine una persona responsable para que evalúe el proceso anualmente para verificar si este funciona correctamente o si es necesario hacerle cambios para ser más eficientes el trabajo de los colaboradores.
5. Realizar capacitaciones regulares a sus colaboradores en las distintas áreas de la empresa, con lo que se conseguirá un personal actualizado y eficiente en el desempeño de sus tareas y funciones.

Bibliografía

Chiavenato Idalberto, (2009), "*Comportamiento Organizacional*" segunda edición, , McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF.

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín, (2009), "*Organización de Empresas*" tercera edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF.

Hellriegel Don, Slocum John W. Jr., (2009), "*Comportamiento Organizacional*", doceava edición, Cengage Learning Editores, S.A.; México DF.

Sampieri Hernández Roberto, (2006), "*Metodología de la Investigación*" Cuarta edición, , McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; México DF.

Hitt A. Michael, Ireland R. Duane, Hoskisson Robert E., (2008), "*Administración Estratégica*", Séptima edición, Cengage Learning Editores, S.A.; México DF.

ANEXO

Anexo N° 1

Formato de Observación

TEMA			
FECHA	Septiembre 20 del 2013		
OBSERVADOR:	Jenny Santillán		
GUIA PARA EL ANALISIS			
ORGANIZACIÓN	SI	NO	A VECES
Se observa la misión y la visión en un lugar visible de la empresa			
Existe una comunicación idónea entre departamentos			
Existe un manual de funciones actualizado			
El personal conoce cuáles son sus funciones específicas			
La compañía cuenta con un organigrama establecido			
Cuenta con manual de procedimiento para cada área			
Existe equipos de computación actualizado			
Existen equipos de comunicación actualizados			
Está bien definido el espacio físico por departamentos			
Se dispone de insumos necesarios en cada departamento			
Se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas			
La empresa cuenta con un departamento de selección de personal			
Se trabaja bajo presión			
Se dispone de equipos de higiene y seguridad industrial			
DIRECCION			
Se presenta faltas e inasistencias laborales con frecuencia			
Se evalúa la eficiencia y eficacia en las áreas			
Se evidencia conflictos laborales			
Existen normas o Políticas para el desempeño de las actividades			
Existe alguien que supervisa o coordina las tareas.			
Existen patrones para el desarrollo de las actividades			
Es controlada la entrada y salida del personal			
Se respetan y acatan las leyes			

Anexo N° 2

Observación realizada

TEMA			
FECHA	Septiembre 20 del 2013		
OBSERVADOR:	Jenny Santillán		
GUIA PARA EL ANALISIS			
ORGANIZACIÓN	SI	NO	A VECES
Se observa la misión y la visión en un lugar visible de la empresa		X	
Existe una comunicación idónea entre departamentos			X
Existe un manual de funciones actualizado		X	
El personal conoce cuáles son sus funciones específicas		X	
La compañía cuenta con un organigrama establecido		X	
Cuenta con manual de procedimiento para cada área		X	
Existe equipos de computación actualizado	X		
Existen equipos de comunicación actualizados	X		
Está bien definido el espacio físico por departamentos		x	
Se dispone de insumos necesarios en cada departamento	X		
Se cuenta con personal especializado en las diferente áreas	X		
La empresa cuenta con un departamento de selección de personal		X	
Se trabaja bajo presión			X
Se dispone de equipos de higiene y seguridad industrial	X		
DIRECCION			
Se presenta faltas e inasistencias laborales con frecuencia			X
Se evalúa la eficiencia y eficacia en las áreas		X	
Se evidencia conflictos laborales			X
Existen normas o Políticas para el desempeño de las actividades		X	
Existe alguien que supervisa o coordina las tareas.		X	
Existen patrones para el desarrollo de las actividades		X	
Es controlada la entrada y salida del personal		X	
Se respetan y acatan las leyes	X		

Anexo N° 3

Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: _____

FECHA _____

Genero _____ **Edad** _____ **Educación** _____

Tiempo laboral _____ **área** _____ **Cargo** _____

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

5.- ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

6.- Están establecidas en el manual de Procedimientos?

7.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

8.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

Reportes	<input type="checkbox"/>
Indicadores	<input type="checkbox"/>
No lo sabe	<input type="checkbox"/>

9.- ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

De mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Establecidos por la ley	<input type="checkbox"/>
Por comisiones	<input type="checkbox"/>
No lo sabe	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

- Constantemente
- De vez en cuando
- No brinda capacitaciones

11.- ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

- Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho
- El personal cuenta con uniforme de trabajo
- El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente
- Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles
- Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina

12.- ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

- Los colaboradores participan en la toma las decisiones
- Existe buena comunicación entre empleado y empleador
- Trabajan aisladamente
- Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo
- Existen sanciones por sus indisciplinas
- Nivel de colaboración entre las áreas
- Existen programas de reconocimientos por sus labores
- Existen programas de remuneración

13.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la ventas)

FIN DE LA ENTREVISTA

Anexo N° 4

Transcripción de la Entrevista



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: Diego Páez Pazmiño.

FECHA

Género: Masculino

Edad: 35 años

Educación: Superior

Tiempo laboral: 4 años

Área: Gerencia

Cargo: Gerente General

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

Existe pero no están formalizadas ni difundidas.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial, contable y administrativas.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Existen pero no están formalizadas ni difundidas.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

Conozco pero no son formales y están incompletas.

5.- ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

6.- Están establecidas en el manual de Procedimientos?

No hay manual de procedimientos

7.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

Son índices de cumplimiento mensuales y anuales revisadas en conjunto con José.

8.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

Reportes

Indicadores

No lo sabe

9.- ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

De mutuo Acuerdo

Establecidos por la ley

Por comisiones

No lo sabe

10.- ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

De vez en cuando

No brinda capacitaciones

11.- ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho

 Si

El personal cuenta con uniforme de trabajo

 No

El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente

 No

Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles

 Si

Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina

 Si

12.- ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

Los colaboradores participan en la toma las decisiones

 Si

Existe buena comunicación entre empleado y empleador

 Si

Trabajan aisladamente	<input type="checkbox"/> No
Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Si
Existen sanciones por sus indisciplinas	<input type="checkbox"/> Si
Nivel de colaboración entre las áreas	<input type="checkbox"/> Si
Existen programas de reconocimientos por sus labores	<input type="checkbox"/> Si
Existen programas de remuneración	<input type="checkbox"/> Si

13.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la ventas)

Si

FIN DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: José Francisco Ochoa Reyes.

FECHA

Género: Masculino

Edad: 39 años

Educación: Ing. Mecánico

Tiempo laboral: 4 años

Área: Comercial

Cargo: Jefe Comercial

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No las recuerdo.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial y contable.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Si pero manera informal.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

No las conozco.

5.- ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

6.- Están establecidas en el manual de Procedimientos?

No lo sé.

7.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

No lo sé.

8.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

- Reportes
- Indicadores
- No lo sabe

9.- ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

- De mutuo Acuerdo
- Establecidos por la ley
- Por comisiones
- No lo sabe

10.- ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

- De vez en cuando
- No brinda capacitaciones

11.- ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

- Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho Si
- El personal cuenta con uniforme de trabajo No
- El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente Si
- Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles Si
- Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina Si

12.- ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

Los colaboradores participan en la toma las decisiones

Si

Existe buena comunicación entre empleado y empleador

Si

Trabajan aisladamente

No

Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo

No

Existen sanciones por sus indisciplinas

No

Nivel de colaboración entre las áreas

Si

Existen programas de reconocimientos por sus labores

Si

Existen programas de remuneración

Si

13.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la ventas)

Se analiza las variaciones en la demanda, se conversa con los clientes para determinar requerimientos a futuro de los equipos y se proyecta el movimiento de los mismos.

Se conversa con los clientes para determinar otras necesidades y se analiza la conveniencia de incorporar nuevas líneas a nuestro portafolio.

Se analiza productos que existen en el mercado y se busca alternativas entre nuestros proveedores o se busca proveedores nuevos y se dedica si es factible incorporarlos a nuestro portafolio.

FIN DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: Diana Chamba.

FECHA

Género: Femenino

Edad: 32 años

Educación: C.P.A

Tiempo laboral: 3 años

Área: Contable

Cargo: Contable

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No las conozco.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial y contable.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

No las conozco.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

No las conozco.

5.- ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

6.- Están establecidas en el manual de Procedimientos?

No lo sé.

7.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

Control mediante reportes contables, conciliaciones bancarias.

8.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

- Reportes
- Indicadores
- No lo sabe

9.- ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

- De mutuo Acuerdo
- Establecidos por la ley
- Por comisiones
- No lo sabe

10.- ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

- De vez en cuando
- No brinda capacitaciones

11.- ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho

El personal cuenta con uniforme de trabajo

El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente

Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles

Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina

12.- ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

Los colaboradores participan en la toma las decisiones

Si

Existe buena comunicación entre empleado y empleador

Si

Trabajan aisladamente

No

Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo

si

Existen sanciones por sus indisciplinas

No

Nivel de colaboración entre las áreas

Si

Existen programas de reconocimientos por sus labores

No

Existen programas de remuneración

No

13.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la ventas)

FIN DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA COMERCIAL

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa POISON S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: María Cristina Marcos López.

FECHA

Género: Femenino
Superior

Edad: 20 años

Educación:

Tiempo laboral: 1 año 4 meses
Contable

Área: Contable

Cargo: Asistente

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No está definido.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial y contable.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Desconocido.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

No tiene políticas.

5.- ¿Si su respuesta es afirmativa cuáles son?

6.- Están establecidas en el manual de Procedimientos?

No lo sé.

7.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

Por medio de actividades supervisadas.

8.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

Reportes

Indicadores

No lo sabe

9.- ¿De qué manera se han establecido los sueldos y salarios?

De mutuo Acuerdo

Establecidos por la ley

Por comisiones

No lo sabe

10.- ¿Brinda capacitaciones la empresa y con qué Frecuencia?

De vez en cuando

No brinda capacitaciones

11.- ¿Cómo son las condiciones físicas de trabajo?

Cuentan con un espacio para el stock de los accesorios para el despacho

 Si

El personal cuenta con uniforme de trabajo

 No

El personal cuenta con implementos de seguridad suficiente

 Si Si

Es adecuado el espacio para que desempeñen sus diferentes roles

Los colaboradores tienen sus propios mobiliarios, equipos y suministros de oficina

Si

12.- ¿Cómo son las condiciones del clima laboral?

Los colaboradores participan en la toma de las decisiones

Si

Existe buena comunicación entre empleado y empleador

Si

Trabajan aisladamente

No

Se ejecutan las ideas que dan los colaboradores para el mejoramiento del trabajo

no

Existen sanciones por sus indisciplinas

No

Nivel de colaboración entre las áreas

Si

Existen programas de reconocimientos por sus labores

No

Existen programas de remuneración

No

13.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la ventas)

FIN DE LA ENTREVISTA

Anexo N° 5

Entrevista en la empresa Poison S.A.







Guayaquil, Diciembre 09 del 2013

Señores

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Ciudad

Por medio de la presente la Compañía POISON S.A. valida la "Propuesta de un Sistema de Gestión Administrativo" presentada por las Srtas. Jenny Gabriela Santillán Mirabá y Diana Carolina Villanueva Arias.

La información presentada será de gran beneficio para la compañía porque ayudará a mejorar la organización y a tener un mayor control de las actividades que se realizan.

Atentamente

Diego Páez
Gerente General

Ing. José Ochoa
Jefe de Ventas

CPA Diana Chamba
Contadora