



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

SEDE GUAYAQUIL

DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

TEMA:

**“Optimización de la Información Generada en los diferentes
departamentos en la empresa Tecnoinsa s.a., en la ciudad de
Guayaquil, el periodo 2011”**

AUTORES

Cesar Hington Moreira
Mario Castañeda Quinde

Director del Proyecto:
Econ. Walter Franco Vera

**2012
GUAYAQUIL - ECUADOR**

ACEPTACION DEL TUTOR CERTIFICACIÓN DE

En mi calidad de tutor de Proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directorio de la Unidad Académica Administración y comercial de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Grado con el Título **“Optimización de la información generada en los diferentes departamentos en la empresa Tecnoinsa s.a., en la ciudad de Guayaquil, el periodo 2011”** Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Ingeniería en Contaduría Pública – CPA.

El problema de investigación se refiere a **“¿De qué forma se podrían optimizar los procesos que generen los diferentes departamentos de la empresa TECNOINSA S.A., en el periodo 2011, en la ciudad de Guayaquil, por poseer software departamentales?** El mismo que considero debe ser aprobado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Autores:

Cesar Floresmilo Hington Moreira
C.I. 0902841469

Mario Bernardino Castañeda Quinde
C.I. 0910493725

Tutor:

Econ .Walter Franco Vera

DECLARACION DE LA TUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los egresados, Cesar Floresmilo Hington Moreira y Mario Bernardino Castañeda Quinde, manifestamos ser autores del proyecto titulado **“OPTIMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERADA EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS EN LA EMPRESA TECNOINSA S.A., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EL PERIODO 2011”**, el mismo que ha sido realizado bajo el tutor el Econ. Walter Franco Vera, en donde ponemos a consideración de las autoridades pertinentes.

Econ .Walter Franco Vera



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

EL TRIBUNAL EXAMINADOR OTORGA

La Calificación de.....

Equivalente a.....

Fecha.....

Asesor del Proyecto

Asesor del Proyecto

Miembro del tribunal

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Con mucho amor, respeto y adoración a Dios quien me ha bendecido, dándome su protección y fortaleza para continuar a pesar de la adversidad.

Al señor, mi Dios que me ha guardado, protegido que ha estado conmigo en todo momento, dándome fuerza para poder seguir adelante en situaciones difíciles de la vida.

A mis padres que me han brindado su apoyo incondicional, a ellos mi mayor respeto y admiración.

A mi esposa e hijos que han sentido mi ausencia en el hogar deseo se sientan orgullosos. Gracias por su comprensión.

Mario Castañeda Quinde

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi esposa e hijo, que me apoyaron en la obtención de mi título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Dedico este triunfo a la comprensión y ayuda de profesores y amigos en quienes siempre encontré el apoyo necesario para seguir adelante, venciendo adversidades que te pone la vida, para fortalecer el espíritu y el carácter.

Cesar Hington Moreira

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios con todo mi corazón por la orientación y sabiduría que me ha dado para poder ser un buen profesional con propósitos definidos.

También agradezco al Ing. Antonio Ginatta Coronado, por la ayuda que da al empleado para que se esfuerce y obtenga su carrera profesional y a mis padres Eduardo Castañeda Mosquera y Amada Quinde Asencio por la ayuda económica que me están brindando para poder culminar con mis estudios.

Mario Castañeda Quinde

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme sabiduría y conocimiento, para lograr un peldaño más en mi vida profesional y ser útil para la sociedad y mi familia

Mis más sinceros agradecimientos a mis profesores que me supieron impartir sabios conocimientos y vivencias personales, a mis compañeros de aula que me apoyaron en material de investigación y experiencia personal para la consecución de esta nueva etapa de mi vida profesional.

Cesar Hington Moreira

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Master

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Optimización de la Información Generada en los diferentes departamentos en la empresa Tecnoinsa s.a., en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2011.”**y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de la Universidad Estatal de Milagro.

Guayaquil, 20 de Agosto del 2012

Cesar Hington Moreira
C.I.0902841469

Mario Castañeda Quinde
C.I. 0910493725

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Certificación de aceptación del tutor	ii
Declaración de autoría de la investigación	iii
Calificación del tribunal examinador	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de cuadros	Xiii
Índice de gráficos	Xvi
Resumen	xix
Abstracto	xx
Introducción	xxi
CAPÍTULO	Pág.
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.1.2 Delimitación del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	2
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema	3
1.2.0 Objetivos	
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
1.3. Justificación.	
1.3.1 Justificación del problema	4

CAPÍTULO II	Pág.
2.1 Marco Teórico	4
2.1.2 Antecedentes referenciales	7
2.1.3 Fundamentación Administración	20
2.1.4 Fundamentación Operativa	39
2.2. Marco Legal	
2.2.1 Base Legal	63
2.3. Marco Conceptual	66
2.4. Hipótesis y Variables	
2.4.1 Hipótesis General	85
2.4.2 Hipótesis Particulares	85
2.4.3 Declaraciones de Variables	86
2.4.4 Operacionalización de las Variables	87

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación	88
3.2 La población	92
3.2.1 Característica de la Población	92
3.2.2 Delimitación de la Población	93
3.2.3 Proceso de Selección	93
3.3 Los Métodos y las Técnicas	93
3.4 El tratamiento estadístico de la Información	95

CAPÍTULO IV	Pág.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Análisis de la situación actual	97
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia y Perspectivas	101
4.3 Resultados	101
4.4 Verificación de la Hipótesis	118
CAPÍTULO V	
5.1 Antecedentes	119
5.1.1 Tema	121
5.2 Fundamentación	121
5.4 Objetivos General de la Propuesta	
5.4.1 Objetivo General	125
5.4.2 Objetivo Específico	125
5.5 Ubicación	126
5.6 Factibilidad	127
5.6.1 Objetivo General de la Empresa	
5.6.1 Objetivo General	128
5.6.2 Objetivo Específico	128
5.7 Organigrama Estructural	128
5.7.1 Organigrama Funcional	129
5.7.2 Descripción de la propuesta	130
5.7.3 Descripción de Empleados y Trabajadores	144
5.7.4 Análisis del Foda	153

5.7.5 Segmentación del Mercado	158
5.7.6 Composición del Mercado	159
5.7.7 Marketing Mix	160
5.7.8 Descripción del Proceso	163
5.7.9 Costos - Beneficios	166
5.7.10 Balance General	171
5.7.11 Estado de Resultado	172
5.7.12 Flujo de Caja Proyectado	173
5.7.13 Los Ratios Financieros	174
5.7.14 Impactos	177
5.7.15 Cronograma de Actividades	178
5.7.16 Lineamiento Para Evaluar la Propuesta	179
5.8 Conclusiones y recomendaciones	179
5.8.1 Conclusiones	179
5.8.2 Recomendaciones	180
BIBLIOGRAFIA	181

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1	
Aplicación del ISO	38
Cuadro 2	
Operacionalización de las Variables	87
Cuadro 3	
¿Qué beneficios conlleva la implementación de procesos Integrales en los departamentos?	103
Cuadro 4	
¿Desde su punto de vista que área de la empresa es menos eficiente?-	104
Cuadro 5	
¿Qué opina usted del modelo de información Estandarizada de la empresa?	105
Cuadro 6	
¿Cree usted que el trabajador bien capacitado logra un buen desempeño en su cargo?.	106
Cuadro 7	
¿Qué opina usted de los reportes periódicos que elabora, para ser enviado a la gerencia general, cuál es su beneficio?	107
Cuadro 8	
¿Cuál es su criterio sobre los datos entregados a la gerencia sin respaldo documental?	108
Cuadro 9	
¿Cuál es su criterio si se maneja una información efectiva en toda la empresa, que beneficio conlleva?	109

Cuadro 10	Pág.
¿Cuál es su criterio, al mejorar la información que se genera en toda la empresa en que ayudaría?	110
Cuadro 11	
¿De su opinión sobre la falta de planificación, en los inventarios de la empresa en época cíclica?	111
Cuadro 12	
¿Opine usted si es conveniente utilizar los datos históricos como herramienta para implementar política de precios?	112
Cuadro 13	
¿Cree usted que la implementación al nuevo sistema informático en que ayudaría a la empresa?	113
Cuadro 14	
¿Cuál es su criterio, sobre la permanente capacitación de los empleados de la empresa, en que ayudaría?.	114
Cuadro 15	
¿Cuál es su opinión, sobre los conflictos en los mandos medio y la repercusión que tiene para la empresa?	115
Cuadro 16	
¿Qué opina usted de la planificación organizacional que quiere implementar la empresa, en que beneficiaría?	116
Cuadro 17	
Verificación de Hipótesis	118

Cuadro 18	Pág.
Foda Interno - Externo	154
Cuadro 19	
Matriz Foda	155
Cuadro 20	
La 5 del Marketing Mix	160
Cuadro 21	
Portafolio de Producto por Categoría	162
Cuadro 22	
Balance General	171
Cuadro 23	
Estado de resultado	172
Cuadro 24	
Flujo de Caja Proyectado	173
Cuadro 25	
Cronograma de Actividades	178

INDICE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1	
Fase para la mejora de procesos	30
Gráfico 2	
Visión y Estrategia	58
Gráfico 3	
Empresa	58
Gráfico 4	
¿Qué beneficios conlleva la implementación de procesos integrales en los departamentos?.	103
Gráfico 5	
¿Desde su punto de vista que área de la empresa es menos eficiente?-	104
Gráfico 6	
¿Qué opina usted, del modelo de información estandarizada de la empresa?	105
Gráfico 7	
¿Cree usted que el trabajador bien capacitado logra un buen desempeño en su cargo?	106
Gráfico 8	
¿Qué opina usted de los reportes periódicos que elabora, para ser enviado a la gerencia general, cuál es su beneficio?	107
Gráfico 9	
¿Cuál es su criterio sobre los datos entregados a la gerencia sin respaldo documental?	108

Gráfico 10	Pág.
¿Cuál es su criterio si se maneja una información efectiva en toda la empresa, que beneficio conlleva?	109
Gráfico 11	
¿Cuál es su criterio, al mejorar la información que se genera en toda la empresa en que ayudaría?	110
Gráfico 12	
¿De su opinión sobre la falta de planificación, en los inventarios de la empresa en época cíclica?	111
Gráfico 13	
¿Opine usted si es conveniente utilizar los datos históricos como herramienta para implementar política de precios?	112
Gráfico 14	
¿Cree usted que la implementación al nuevo sistema informático en que ayudaría a la empresa?	113
Gráfico 15	
¿Cuál es su criterio, sobre la permanente capacitación de los empleados de la empresa, en que ayudaría?	114
Gráfico 16	
¿Cuál es su opinión, sobre los conflictos en los mandos medio y la repercusión que tiene para la empresa?	115
Gráfico 17	
¿Qué opina usted de la planificación organizacional que quiere implementar la empresa, en que beneficiaría?	116

Gráfico 18	
Ubicación del Proyecto	126
Gráfico 19	
Organigrama Estructural	128
Gráfico 20	
Organigrama Funcional	129
Gráfico 21	
Distribución de la Planta	157
Gráfico 22	
Mercado con sus Segmentos	158
Gráfico 23.	
Logotipo de la Empresa	161

ANEXO 1: Diseño del Proyecto.

ANEXO 2: Formato de las encuestas.

ANEXO 3: Autorización para ejecutar la propuesta.

ANEXO 4: Otros documentos adicionales.

Resumen

La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo el significado de esta palabra sufrió una radical transformación.

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución, es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

En una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales está la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjuga el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran, es necesario que dentro de una organización se establezcan planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Toda organización, bien sea pública como privada, tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

PALABRAS CLAVE

Administración

Objetivos

Ejecución

Organización

Excelencia

ABSTRACTO

The word administration comes from the Latin "ad" and means fulfilling a role under the command of another person, i.e., provision of one service to another. However the meaning of this word underwent a radical transformation.

The current task of the Administration is to interpret the objectives proposed by the Organization and transform it into organizational action through the planning, organization, management and control of all activities carried out in the areas and levels of the company to achieve such aims in the manner most appropriate to the situation.

The administration includes various elements for their implementation it is necessary to establish procedures whereby clear solutions to certain problems can generate; within all process established patterns follow a series of regulations and controls that allow to regulate their actions.

Within an organization are many steps to achieve excellence, within which this corporate integration, structure, physical and human resources and all those features that allow the company to develop within society.

Companies are structured under organizational parameters where human resources are combined and the implementation of activities by the parties that compose it is necessary that within an organization you should set up action plans strategic characterized by the management of appropriate policies for control and decision-making within an organization.

Any organization either public as private objective is essential to get the most out of their operations with proper use of its available resources, to which the establishment of controls and assessments of its procedures in order to determine the real situation of the company, according to raise an effective decision-making is essential.

Because of the dynamism that surrounds the administrative environment and the demands of a changing world, organizations should incorporate new administrative tools that enable them to make effective use of the resources themselves or assigned. This is by virtue of making more effective the administrative process in any of its phases.

The administrative process includes interrelated activities of: planning, organization, management and control of all activities involving human relationships and time.

Words clave

Administración **Objetivos** **Implementación** **Organización** **Excellence**

INTRODUCCION

La presente investigación es un requisito previo para obtención del título Ing. Contabilidad y auditoría CPA. Extendido por la universidad Estatal de Milagro, Sede Guayaquil.

Enfocaremos el principal problema de la empresa que no cuenta con una política interna y un Manual de procedimientos, para que dichas funciones se cumplan de tal manera que no afecte el desarrollo de la empresa en sus actividades cotidianas.

La aplicación de un sistema informático que, en forma paulatina, vaya dando los correctivos en la empresa TECNOINSA S.A., es necesario para establecer reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, constituyen un medio para lograr el cumplimiento general, sistemático para los departamentos de la empresa, es una necesidad indispensable que busca soluciones a la propuesta, en beneficio de la empresa y sus usuarios y por ende a sus accionistas e inversores.

Delimitando en el desarrollo de la empresa del problema que tiene con el sistema obsoleto para poder implementar a futuro un software.

La propuesta persigue fortalecer los procesos internos de la empresa, ya que sus transacciones administrativas y operativas carecen de seguridad informática, por lo cual la información clasificada está expuesta pudiendo ser violentada por personas ajenas a la organización, lo que trastoca las políticas y decisiones gerenciales para reordenar la marcha operativa de la compañía, afectando planes de trabajo concebidos y socializado por la gerencia general y jefes departamentales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematicación

La Empresa TECNOINSA S.A., comenzó sus actividades en la ciudad de Guayaquil en el año 1980, se dedica a la comercialización de productos terminados en el área de ferretería a nivel nacional cuyas ventas se realizan al por mayor y menor.

Existen falencias relativas a los costos operativos de la empresa, el objetivo es solucionar a corto plazo la deficiencia administrativa que adolece la empresa, lo que irá en beneficio de los clientes, lo que traerá consigo el mejoramiento de la imagen, mayor credibilidad y eficacia en el proceso interno y externo, mayor rentabilidad que se viene mermando, producto del alto costo operativo por movilización y, embalaje, servicio al cliente, lo que va a ser un parámetro de medición para llegar a la excelencia.

En determinadas circunstancias el dumping afecta nuestras políticas y precios ha sido necesario hacer correctivos en la medida de las condiciones que favorezcan a la compañía, para que no se vea afectada en su patrimonio.

Aspiramos que la instalación del software traiga como consecuencia costo- beneficio en las operaciones diarias que realiza la empresa y la seguridad en sus procesos administrativos iniciales hasta su culminación.

De una capacitación actualizada y sin sustento de especialización, que afecta en el desarrollo integral de la empresa, al momento de establecer evaluaciones y parámetros comparado al fin de cada gestión mensual, bimensual o trimestral.

Cuando la empresa TECNOINSA S.A., a través de sus dignatarios o representantes legales, han pretendido establecer sinergia colectiva para mejorar y transparentar las acciones que conlleven a la excelencia en el manejo de los recursos que posee el grupo.

Creemos que si la situación se mantiene, traerá como consecuencia, la baja rentabilidad de la empresa en el año fiscal, que estará reflejada en los ratios financieros anuales, lo cual implica recorte de personal y cierre de agencias en otras provincias del país.

Analizar, en el mercado local como nacional, nuestro posicionamiento respecto a la competencia y la viabilidad de la propuesta a nivel de pre factibilidad, innovando el proceso con tecnología de punta, para bajar costos operativos que inciden en las metas que nos proponemos.

1.1.2 Delimitación del problema

Este proyecto de investigación se llevará a cabo en la empresa Tecnoinsa s.a., ubicada al norte de la ciudad, en la av. Juan Tanca Marengo Km.2.1/2 y av. Agustín Freire, en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, Republica del Ecuador; el sector empresarial que le corresponde es la actividad ferretera, comercializa productos terminados.

La empresa tiene 80 trabajadores, 23 proveedores locales y 2 proveedores internacionales, con una cartera de clientes de 1450 a nivel nacional.

1.1.3 Formulación del problema.

¿De qué forma se podrían optimizar los procesos que generen los diferentes departamentos de la empresa TECNOINSA S.A.. en el periodo 2011, en la ciudad de Guayaquil, por poseer software departamentales?.

1.1.4 Sistematización del problema.

¿De qué manera afectará la carencia de los procesos integrales para la obtención de la información generada por los departamentos?

¿Qué tipo de estrategia podría implementar la compañía para evitar la competencia desleal contra el efecto del dumping?

¿Establecer el nivel de capacitación tecnológica del personal de la empresa a nivel administrativo?

¿Cómo influye en el proceso administrativo de la empresa la no actualización de conocimientos en las diferentes áreas?

1.1.5 Determinación del tema

“Optimización de la información en los diferentes departamentos en la empresa Tecnoinsa s.a., en la ciudad de Guayaquil, el periodo 2011”.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar un análisis que permita conocer la forma en se podría optimizar los procesos que generen los diferentes departamentos de la empresa "TECNOINSA S.A.", valiéndose de los aspectos cualitativos y cuantitativos con el fin de que la organización se beneficie,

1.2.2 Objetivos Específicos

- Contar con un sistema integral informático para transparentar sus transacciones:
- Verificar que cada departamento genere el beneficio deseado en el problema para cualificar sus acciones.

- Analizar la capacitación del personal que ayude a verificar los procesos operativos para mejorar los procedimientos y métodos.
- Ilustrar cuadros de trabajo que permitan aplicar los procesos, disminuyendo los errores,

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación del problema

La presente investigación se da por cuanto la empresa TECNOINSA S.A., posee software departamental que afecta la toma de decisiones gerenciales de forma oportuna, por lo tanto hay carencia de información cruzada que trastocan los objetivos, política de la compañía.

Desde el punto de vista científico, aplicamos el método deductivo, por cuando hemos ido de lo general a lo particular; es decir vemos que este problema tiene falencias sustanciales que han incidido en que la organización no alcance los objetivos trazados en los planes anuales, aprobados por el directorio y accionista.

El aporte que significará esta investigación, sentará bases para propiciar a que grupos de emprendedores, sustenten sus ideas y caminen sobre terreno allanado, donde la duda y la cautela hagan que desistan de lanzarse a grandes propósitos.

La relevancia que dará, consiste en ampliar en el horizonte empresarial, desde el punto de vista integral, en el marco institucional. Servirá como referente de aplicación sobre futuros problemas en bases empíricas, verificables y sustentables, cuyo resultado se verá a corto plazo plasmado en logros y éxitos, de la perspectiva para lograr resolver problemas inherentes al desarrollo de las actividades de cada organización.

Además servirá como pauta, para integrar consensos e ideas que en forma heterogenea se cruzan en el marco de la investigación social, científica y económica, que conlleva a integrar conductas y vivencias de un colectivo social que, por razones de etnias, no hay terreno fértil, para visualizar iniciativas.

La investigación está argumentada en la carencia de un software integral en la compañía Techninsa **s.a.**, para solucionar en un mediano plazo, las limitaciones existentes en la entidad, cuando la gerencia, los accionistas, clientes, incluso empleados desean saber las condiciones reales de la compañía, en su orden financiero, tecnológico, humano y procedimental.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Es conveniente especificar lo que entendemos por Marco teórico a objeto de establecer los parámetros sobre los cuales vamos a trabajar el problema seleccionado, a tal efecto el diccionario de la Investigación Científica **de Mario Tamayo y Tamayo** lo define como la teoría del problema “respaldo que se pone al problema” “El marco teórico nos ayuda a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas” y anota como funciones las de delimitar el área de investigación; sugerir guías de investigación compendiar.¹

La empresa **TECNOINSA S.A.**, inició sus actividades en el año 1980, sus instalaciones quedan ubicadas al norte de la ciudad de Guayaquil, dedicándose a la distribución de materiales de ferretería, las ventas la realizan a nivel de mayorista y al detal, en forma excepcional.

Su especialización es la distribución a ferreterías; las compras de mercadería se las ingresa al inventario para su debida contabilización y valorización, en su inicio la empresa contaba con un programa informático limitado, lo cual dificultaba los informes, los reportes mensuales no eran confiables; debido a que no había una retroalimentación de la información, ni en los departamentos ni a nivel de sucursales, la demanda ha ido creciendo paulatinamente, debido a su seriedad en el cumplimiento a sus clientes se ha visto en la necesidad de implementar un sistema de Información más adecuado para enfrentar los retos que como empresa necesita

¹ Pag.139,2da Edic.2007/www.eumed.net/libros/2007 /Mario Tamayo Tamayo

y estar preparada para competir en el mercado nacional, la empresa en el transcurso de estos veinte y dos años de existencia ha tenido que ir moldeando políticas, métodos de trabajos acordes a la necesidad de la organización e implementar cambios en el campo administrativo, humano y tecnológico, para subsistir y paliar las deficiencias existentes en la compañía, en tales circunstancias se ha adecuado, a la realidad presente que vive la entidad, políticas y procedimientos inmersos en el mundo de los negocios.

Por ese motivo esta investigación responde a la necesidad apremiante de establecer lineamientos necesarios y contar un plan de trabajo adecuado a la necesidad de mejorar y que los planes gerenciales se traduzcan en resultados y logros a corto o mediano plazo.

La empresa ha crecido sin planificación, sus referentes históricos muy poco sirven para planear, dichas inconsistencias le han producido enormes pérdidas de mercado y por ende rentabilidad en la organización, por su ineficiencia en calidad del servicio, en los requerimientos a sus clientes en el país.

La empresa podría abrir más agencias para abastecer al mercado nacional en las 24 provincias del país, previo un análisis de mercado que determine si amerita la apertura de agencias y si la rentabilidad responde a la inversión que hay que realizar.

2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIAL

“Emerson

Empresa Emerson líder en el mundo ferretero

La empresa Emerson fue fundada en el año 1890 en ST Louis Missuris EEUU como un fabricante de ventiladores y motores eléctricos en el campo de los negocios desde hace 113 años hemos crecido hasta convertirnos en una de las compañías fabricantes líderes en el mundo con operaciones alrededor del globo

hoy estamos comprometidos en ayudar a nuestros clientes a lograr sus objetivos y en construir valores a largo plazo para nuestros accionistas.

Emerson y este año no es una excepción, en el 2003 tomamos ciertas medidas a fin de reforzar el liderazgo global de nuestros negocios posicionamos la compañía de un modo para lograr un fuerte crecimiento y resaltamos nuestra sólida posición financiera.

Emerson es una compañía que une la tecnología y la ingeniería para proveer de soluciones innovadoras a nuestros clientes en una amplia gama de mercados industriales, comerciales y de consumidores nuestra prioridad es diseñar producir y entregar productos sistemas y soluciones que mejoran la vida de la gente

En Emerson brindamos, tanto tecnología como ingeniería, creando soluciones para el beneficio de nuestros clientes, tenemos la capacidad para dar las respuestas de avanzada que nuestros clientes necesitan para tener éxito en un mundo de acción, nos sentimos impulsados a brindar a nuestros clientes soluciones de calidad merecedoras del nombre Emerson.

Internacionalmente en el mundo de los negocios la marca Emerson representa tecnología, industria y liderazgo global y enfoque en el cliente, para el inversionista, el nombre Emerson, simboliza nuestro probado modelo de administración, exitosa estrategia de crecimiento y fuerte rendimiento financiero para nuestros empleados, la experiencia de Emerson significa oportunidades para crecer prosperar y hacer la diferencia.

Iniciativas de Crecimiento

- Un Futuro de Innovaciones Exitosas

La estrategia de Emerson para el crecimiento se localiza en dos núcleos de iniciativas: Liderazgo en Tecnología y Mercados en Expansión.

- Liderazgo en Tecnología

Logramos ser líderes en tecnología a través de una amplia colaboración de la compañía y un compromiso con la innovación. Los ejemplos de las iniciativas de Emerson que han sido lanzadas en años recientes incluyen:

➤ Tecnología en Compresores Scroll

El desarrollo que la división Copeland de Emerson ha hecho que la tecnología de compresores scroll haya revolucionado el campo de los equipos de aire acondicionado y refrigeración nuestra tecnología de compresores scroll se ha actualmente extendido a micro turbinas, refrigeración de transporte y hasta a la tecnología médica.

➤ PlantWeb

La tecnología de automatización de procesos PlantWeb ha sido aclamada por su arquitectura de control de procesos de avanzada para la automatización de plantas, gracias al uso de inteligentes dispositivos de campo y el Foundation Fieldbus, la tecnología PlantWeb puede suministrar a los clientes redes de comunicaciones de alta velocidad, datos de producción en tiempo real, mayor precisión y diagnósticos de alto nivel.

➤ Iniciativas de Servicios

La Iniciativa de Servicio de Emerson llega a toda la compañía y se concentra en el desarrollo de más soluciones llave en mano y ofertas post-venta para los clientes. Ejemplos de nuestras Iniciativas de Servicio incluyen:

➤ Servicios Globales Liebert

Suministra un soporte de 24 horas al día para nuestros servicios de UPS: Uninterruptible Power Supply (Suministro de Energía Interrumpible). Otras ofertas de servicios de Liebert incluyen, Auditorias de Plantas de Alta Calidad, Servicios de Registro de Firmas Liebert, Servicios Profesionales y Monitoreo a Distancia.

➤ Monitoreo de Supermercados

Hemos combinado nuestra experiencia y capacidad en componentes de refrigeración y controles de procesos para crear una nueva solución para los clientes, para ayudar a los supermercados a proteger sus valiosos inventarios y asegurar el estado de los alimentos con el monitoreo a

distancia de equipos de refrigeración de supermercados y salas de compresores, la información en tiempo real es enviada por Internet a un centro de control de Emerson, de manera que las alarmas resultan en una acción correctiva inmediata.

➤ Estrategias para E-business (negocios por Internet)

Emerson ya está utilizando estrategias de e-business en un amplio rango de sus operaciones comerciales y de ventas para conseguir menores costos, mejoras en la productividad y para satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

➤ Red de Información de Materiales (MIN)

Emerson participa en subastas de Mercado Libre por Internet para bajar los costos de obtención de materiales y para aumentar la eficacia. MIN, una base de datos que cubre toda la empresa y cubre más de dos millones de artículos comprados, resulta instrumental en las subastas.

➤ Micro Motion

Micro Motion utiliza un entrenamiento basado en Internet que reduce substancialmente el tiempo requerido para informar a los representantes de ventas sobre nuestros nuevos productos y así disminuir el tiempo requerido para lanzar un nuevo producto al mercado durante una reciente presentación de un nuevo producto, un grupo de ventas fue entrenado en solamente un mes, en lugar de los tradicionales tres meses de entrenamiento en aulas.

➤ Emerson Power Transmisión

Emerson Power Transmisión recientemente desarrolló una red de software propietario que enlaza a distribuidores clave de los EEUU con información en tiempo real sobre la disponibilidad y tiempos de entrega de partes el nuevo sistema punto-a-punto recibió una aceptación inmediata por parte de los distribuidores a causa de su precisión y su tiempo de respuesta de uno a dos segundos.

➤ Mercados en Expansión

Las naciones en vías de desarrollo en todo el mundo están experimentando un tremendo crecimiento en la fabricación, telecomunicaciones y otras infraestructuras, estas surgentes economías requieren de las soluciones más avanzadas, efectivas y eficaces para poder competir en un mercado global agresivo. Y nuestras Marcas tienen las soluciones críticas necesarias para su éxito.

La línea de herramientas RIDGID de Emerson fue originalmente una línea exclusiva de herramientas disponibles solamente para el plomero profesional. Actualmente, el mercado de RIDGID se ha expandido drásticamente con una línea completa de herramientas de potencia excepcionales que se distribuyen al público a través del mayor minorista de negocios de ferretería Home Depot.

Iniciativas de crecimiento cuentan con el apoyo del compromiso a largo plazo de Emerson de mantener una excelencia operativa y de suministrar una satisfacción completa a los clientes esto incluye un proceso de planeamiento que identifica los diferentes medios operativos (ayudando a que Emerson pueda suministrar constantemente productos de alta calidad), eficacia de costos y utilización de recursos”.

“EMPRESA FERRETERA CELMA, LIDER EN AMÉRICA LATINA.

La Empresa más antiguas de Venezuela es Ferretería Celma, firma que naciera en el mes de octubre de 1949, en la calle Guevara Rojas, como paso importante en la carrera comercial de los hermanos Celma que inicialmente diversificaban la incipiente actividad ferretera con la venta de vehículos Ford, cuyo emblema todavía muestra sus vestigios en la edificación construida en aquel entonces en pleno Casco Viejo.

Fueron los hermanos Celma y posteriormente los hermanos Casanova los que fundaron a Ferretería Celma, mediante una fusión de voluntades y recursos que a su vez permitieron el nacimiento de una empresa que poco a poco fue creciendo,

registrando el mayor de sus ascensos, a partir de 1954, en la sede de la primera carrera, luego denominada avenida Francisco de Miranda.

En Ferretería Celma cada trabajador ha visto, con la mirada de un relojero, como el crecimiento ha sido permanente y sostenible, transformación esta que ha sido impulsada, desde su llegada a Celma, por Don Aureliano Hilario Melchor León, símbolo de la gerencia empresarial de los nuevos tiempos en el sur de Anzoátegui. Cabe destacar que Don Aureliano Hilario Melchor León ha incursionado, desde Celma, en el establecimiento de nuevas empresas, que como el caso de Proseín, hoy es líder en el ramo de cerámicas.

PROMESA

Se inaugura el Centro de Distribución en la vía Terminales-Pascuales con tecnología de punta en administración de inventarios (recepción, almacenaje y distribución). Además se automatiza la gestión de ventas a través de comunicación en línea de la fuerza de ventas y la Compañía Con 50 años de trayectoria en el mercado ecuatoriano, PROMESA (Productos Metalúrgicos S.A.) se ha consolidado como líder en la venta al mayoreo de productos de ferretería y repuestos automotrices en todo el país. PROMESA nace en Guayaquil como una importadora y comercializadora de planchas, platinas, ángulos y varillas de hierro, orientada al segmento de la construcción años más tarde y con la instalación de dos fábricas nacionales de varillas de hierro, la compañía busca nuevas oportunidades de negocio, incursionando en la línea de ferretería y ampliando su portafolio de productos a 1 400, aproximadamente.

En 1969, la empresa se muda a oficinas propias ubicadas en el centro de la ciudad. Además, adquiere un terreno en la vía a Daule con el propósito de edificar sus bodegas diez años después, **PROMESA** consolida sus áreas administrativas y de Almacenamiento en el mismo lugar, a su vez compra en Quito un piso de un edificio para el área administrativa y de ventas en la región norte del país a principios de los años 80, la compañía irrumpe en la división de repuestos de vehículos, impulsando el crecimiento del negocio a través de estas dos áreas y entra en la era de la

informática en el año 1986, aproximadamente, con un sistema desarrollado a la medida. Asimismo, y luego de aprovechar al máximo dicho *software*, la compañía invierte en un ERP) e implementa el Baan en el 2003. En el 2007, previendo el crecimiento y las aspiraciones que tenía en mente la empresa cambia de ERP al SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos). En el 2006 uno de sus planes fue la edificación del nuevo Centro de Distribución de PROMESA que se cristaliza en el 2010 y se inaugura a principios del 2011. Actualmente el proyecto que se encuentra en proceso de implementaciones la automatización de la fuerza de ventas.

PROMESA busca innovarse constantemente para dar un mejor servicio a sus clientes y proveedores. Uno de sus principales aciertos es la innovación a través de procesos ágiles, un portafolio completo, tecnología y eficiencia en los requerimientos de sus clientes. PROMESA ha logrado establecerse como la primera opción de compra para sus clientes; trabaja de la mano con un equipo humano especializado y motivado que cree en los valores que la empresa promueve internamente y externamente: Integridad, Servicio, Equidad y Efectividad su filosofía y la capacidad de su gente, hacen lo que hoy es PROMESA”.

Nuestro tema de investigación tiene similitud con otras investigaciones porque tiene puntos de coincidencia, para sustentar nuestro proyecto para optar el título de Ing. Contabilidad y auditoría CPA, detallamos **5 tesis**, sustentadas por estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Antecedentes 1

La presente investigación tiene como finalidad; Implementar Proceso Administrativos en la Dirección Financiera del Gobierno Municipal de Santa Lucia, cuyo objetivo general, es de elaborar los procedimientos para mejorar el control de todas las actividades financiera presupuestaria, contable, tesorería y control de los viene en el gobierno municipal y administrar las finanza municipales de conformidad con las disposiciones legales vigentes las políticas del consejo y del alcalde, lo que nos ayudaría a formular y actuar en base a la planificación operativa anual de departamentos, proporcionando una información financiera y contables que permita el análisis de las operaciones de cada una de las dependencia y asegurando un control interno de los sistema determinación, recaudación y desembolsos. Además,

podremos presentar informe financiero de los avalúos, bajas, y remates de los bienes de la entidad, estos procedimientos ayudarán a mejorar la calidad de los servicios, optimizar el recurso humano y los materiales. Contribuir al desarrollo institucional, asegurando la correcta y oportuna utilización de los recursos financiero de la institución para fortalecer la gestión del gobierno municipales del cantón Santa Lucia.

AUTOR: Carpio Loor Artemio Holger.

TEMA: Proceso Administrativo en la dirección financiera del gobierno Municipal de Santa Lucia.

Antecedentes 2

Unos de los problemas más importantes en nuestro país, es la falta de confianza en las empresas por el mal manejo realizado y por la demostración de información que no es oportuno o favorable para los altos ejecutivos. Para lo cual, en este proyecto se da a conocer una ley que sea dada para aprobación y que pueda ser beneficiosa tanto para las empresas privadas en el sector comercial de vivienda del canto guayas como para los demás sectores de la ciudad y del país enteros se puedan conocer de las practica favorables para que las empresas puedan obtener un buen manejo profesional administrativo y financiero. Este proceso de información oportuna puede darse a conocer por medio de cursos o seminarios que puedan generar captaciones de nuevo clientes, mejores políticas de cobros, créditos, la administración podrá obtener un alto nivel en sus evaluación de control interno, sus riesgo empresarial podrá ser bajo y presentar un cambio efectivos y efectivo para un nivel competitivo por la transparencia de la información en que se vaya a presentar a los altos ejecutivos y directivos y directores, a su vez ellos podrían generar nuevas inversiones en la que busca equilibró económicos y sociales entre la empresa y los individuos. Lo importante es crear un fortalecimiento en los ámbitos expuestos en este proyecto y generar un crecimiento satisfactorio de las empresas privada para que puedan realizar ventas apropiadas ocasionando excelentes beneficios y que se implemente de mejor manera las normas o leyes de aplicación que fuesen dadas a conocer.

AUTOR: Álvaro Carlos Delgado Ocaña

TEMA: Implementación de procedimientos y controles en el área de contabilidad de la empresa Pegatel Cía. Ltda. En la ciudad de Guayaquil para el año 2009.

Antecedentes referenciales 3

La compañía Indecampo s.a., tiene como actividad principal la incubación de huevos fértiles para la obtención de pollitos BB., este producto se distribuyen en todo el país. La falta de una planificación adecuada por parte de la administración, además de lo susceptible de la actividad avícola, ha ocasionado que la empresa tenga serios problemas en cuanto al logro de sus objetivos, y al crecimiento de la empresa. El tema propuesto se relaciona con la importancia de utilizar los Presupuestos Maestro como una herramienta en la toma de decisiones por parte de la administración. La modalidad de la investigación a realizar es de campo, dado que la realizaremos en el lugar mismo donde se realizan las operaciones motivo de la investigación y el tipo de investigación a utilizar será Aplicada porque tiene como finalidad encontrar la solución a un problema específico. La toma de decisiones por parte de la administración en forma poco organizada ha ocasionado que la empresa no obtenga resultados esperados por los accionistas. La implementación y uso adecuado de los Presupuestos Maestros, le permitirá a la Administración planificar, organizar y tomar decisiones correctas para alcanzar sus objetivos. Los beneficios directos de este proyecto serán: accionistas, empleados, clientes y proveedores, se optimizarán los costos, y se incrementarán las utilidades. En la actualidad el uso correcto y oportuno de los Presupuestos Maestros es importante para poder manejar de una forma eficiente los recursos de unas empresas (humanas, materiales y financieras), logrando la máxima rentabilidad.

AUTOR: Ing. Com. Jessica Marlene Cedeño Bajaña

TEMA: Importancia de los presupuestos maestros en la toma de decisiones del grupo INDECAMPO S.A.

Antecedentes referenciales 4

El presente tiene como matriz el desarrollo y trayectoria de una empresa denominada SENDICORP S.A., siendo esta una Agencia especializada en activaciones BTL (debajo de la línea) y Marketing Experiencial en las áreas: creatividad, planeación estratégica, trade Marketing y Producción. El desarrollo de este proyecto tiene un objeto, y para cumplirlo tenemos que llevar a cabo estudios que estén relacionados con dicho fin, para conseguir objetivos que proporcionen vida a la organización. La empresa tiene que contar con un entorno que favorezca su aparición, de manera que sea oportuna realizar las propuestas que ayuden a disminuir las debilidades que están dentro del entorno de la empresa. Estas propuestas están enfocadas directamente en las áreas de Gerencia General, Departamento Financiero, Marketing y Promoción y por último el departamento de Facturación y Cobros, ya que para el análisis de estas áreas fue necesario utilizar técnicas tales como: La Observación, Entrevista y Encuesta, las mismas que demostraron que es necesario realizar cambios metódicos para el buen desarrollo y desenvolvimiento de la empresa. Se consideró diferentes variables que pueden dar un giro 360. Grados a favor de la empresa entre las principales tenemos: Elaborar Estatus y Reglamentos, implementar un control y una buena organización, realizar una previsión y seguimiento a las áreas en mención, elaborar normas y roles que

ayuden a la parte financiera y presupuestarios de la empresa, también contar con una planificación de la duración de cada de las fases denominados cronogramas de las diferentes actividades a realizarse. En cuanto al área de reclutamiento de personal es necesario realizar pruebas de conocimiento, lógica y psicológica, además de contar con una buena hoja de vedad, la misma que debe ser verificada a ver si los datos que entregan son veraces y no son errados, el personal debe ser calificado y experimentado. Igualmente será necesario realizar un organigrama funcional, donde se reflejará: la distribución de las cargas de trabajo, las remuneraciones, la formación necesaria, etcétera, para que exista un buen equipo de trabajo. Es decir que la empresa SENDICORP S.A., debe tomar muy en cuenta lo que se va a utilizar para la ejecución de un determinada actividad, esto es sus herramientas, equipos informáticos, vehículos, edificaciones, igualmente hemos de señalar aquí las tecnologías a de utilizarse en las diferentes actividades que se planteen en la empresa y siempre hacer una previsión de los ingresos y gastos, y adecuar recursos económicos con las actividades que se realizan, pta. evitar de esta manera que la empresa tenga trabajar a pérdida cuando no se pronostica y planifica bien en la ejecución de una actividad.

AUTOR: Patricia Mabel Ramos Medranda y Karina del Pilar Torres Beltrán.

TEMA: Estrategias y Mecanismos Administrativos para la elaboración de proyectos Presupuestales de la Empresa SENDICORP S.A.

Antecedentes referenciales 5

Uno de los problemas más importantes en nuestro país, es la falta de confianza en las Instituciones del sector público por los malos manejos realizados y por la presentación de información que no es oportuna o favorable para los altos ejecutivos. En este proyecto, se da a conocer una Ley para que sea aprobada y beneficiosa en el área de salud No 29, Santa Elena, del Cantón Santa Elena, y para los demás sectores de la ciudad y del país entero para que las instituciones puedan conocer de las prácticas favorables y del buen manejo profesional, administrativo y financiero. Este sistema de información oportuna puede difundirse por medio de cursos o seminarios y puede generar nuevas captaciones de mejores políticas, la administración podrá obtener un nivel de alto en su evaluación de control interno, y presentar un cambio efectivo y eficiente para un nivel competitivo en el sector público, por la transparencia de la información en que se vaya a presentar a los altos ejecutivos y directores, a su vez ellos podrán buscar equilibrio económicos y sociales entre la empresas públicas y los individuos. Lo importante es crear un fortalecimiento en los ámbitos en este proyecto, además generar un crecimiento satisfactorio de las empresas del sector público y privado, se podrá obtener excelentes beneficios para que se implemente de mejor manera las normas o leyes de aplicación en el sector público.

AUTOR: Winsthon Adrian Sánchez Tumbaco y Betsy Narcisa Vera Cedeño

TEMA: Manejo Profesional, administrativo y financiero por un gobierno central aplicado a instituciones del sector público en el área de salud del cantón Santa Elena.

Para Albarrán Vázquez M,

El marco teórico “Es el conjunto de teorías, conceptos y procedimientos que el investigador selecciona y organiza de acuerdo con el objeto o problema que investiga”²

Lo que persigue la organización es optimizar los procesos en forma integral, es coordinar los elementos humanos, técnicos, materiales e inmateriales de la empresa u organismo social, público o privado, para lograr resultados de operación y eficiencia, tal coordinación de esfuerzos en los individuos a través de los procesos administrativos integrales en la entidades el aprovechamiento de dichos recursos técnicos y materiales, para alcanzar la misión con la máxima eficiencia, que deje dividendos significativos a favor de los accionistas.

Agrupando actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la entidad, señalando responsabilidades, ejercicio de autoridad y la creación de áreas específicas de los recursos humanos, técnicos y materiales que se requieren, es decir, obtener con quien y con que realizar las actividades; Planeación, organización e integración.

Luego que se lleven a cabo las actividades por medio de la motivación, comunicación y supervisión, actividades mediante la cual, quien administra, certifica de que las cosas se hagan cuándo, cómo, dónde, por quién y con los elementos que se planeó. Los elementos anteriores pueden resumirse en dos fases; estática o mecánica (planeación y organización) y dinámica u operativa (integración dirección y control).

² Albarrán Vázquez M [mx.linkedin.com/pub/cindi-albarran-vazquez/4a/b15/2009](https://www.linkedin.com/pub/cindi-albarran-vazquez/4a/b15/2009)

El proceso administrativo implementado adecuadamente en todas las áreas de una empresa de servicio o productiva coadyuvará al logro de los objetivos que persigue la misma y facilitará definitivamente la optimización de los procesos integrados, necesarios en la empresa.

En el pasado la empresa poseía una información de mala calidad y poco confiable, para la toma de decisiones gerenciales oportuna, puesto que la misma estructura organizacional, y la poca visión de gerentes y accionistas, quienes no visualizaban más allá de la necesidad de mejorar la información y cruzar la misma, para tomar los correctivos necesarios a tiempo, han transcurrido algunos años y un grupo de accionistas, analizó que si aspiramos a crecer y competir en el mercado nacional es ineludible tecnificarse, capacitar al personal, realizar un estudio de reingeniería en todos los departamentos, para optimizar los recursos que posee la empresa.

En la presentación de los estados financieros, los ratios eran inconsistentes y reflejaban la cruda realidad financiera de la organización, limitantes que afectaban a los accionistas para tomar la decisión de reinvertir, puesto que su desconfianza llegó a tal extremo que algunos vendieron sus acciones, con un sacrificio del 15% del valor nominal de cada acción, la información que la gerencia ponía a disposición de los accionistas e inversores no tenía credibilidad, situación que se fue agravando, por la poca confiabilidad de los informes y reportes que emitía cada departamento, por eso fue necesario plantear un problema para ayudar a la organización a salir de la situación en que se encuentra, formulando la hipótesis de qué manera optimizar que los procesos departamentales, una vez integrados, arrojen resultados que satisfagan a empleados, accionistas, gerencia y público en general

Por eso es necesario usar estrategias adecuadas a la necesidad de la empresa y técnicas de investigación, que den resultados a corto y mediano plazo, donde tabulando los datos recogidos en la población, podamos medir si estamos en capacidad de hacer pronósticos reales y confiables y si las metas se están cumpliendo en el plazo estipulado en el problema, debemos utilizar metodología, donde las encuestas, cuestionarios y entrevistas tabuladas coincidan con la

población segmentada. Por lo tanto, creemos que estamos transitando por un terreno limpio, sin imponderables, sin contar de los factores exógenos y endógenos que no se puede dejar de lado en los propósitos que persigue la investigación.

El de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos los más sólidos posibles de tal modo que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que utilizamos.

Libros, revistas, periódicos, tesis y otras fuentes documentales debe organizarse en fichas, esquemas y resúmenes y serán ellas las que proporcionen una visión general, global y en algunos casos específica del tema, objeto de la tesis, sólo entonces se procederá a elaborar el marco teórico, el cual como hemos visto es producto de una investigación preliminar.

El marco teórico debe igualmente reunir ciertas condiciones:

- Debe ser coherente y estar relación explícita al problema que estudiamos.
- Presentar las distintas versiones que tiene el problema y planteamientos que sobre el particular han hecho los diferentes autores consultados.
- Expresar claramente los conceptos que servirán de base en la elaboración de la tesis.

Se debe señalar el título del trabajo, autor y año, los objetivos y los hallazgos de la misma, de esta forma se ubica el problema en un contexto histórico que permitirá al jurado de la tesis la definición de un marco amplio. Bases teóricas es el conjunto de proposiciones y conceptos tendientes a explicar el fenómeno que planteamos en el proyecto de la Investigación, sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado.
- Relación entre la teoría y el objeto de estudio.
- La posición de diferentes autores sobre el problema que investigamos.
- Adopción de una postura justificada por parte del investigador.
- Definición de los términos relacionados con la variable, aclarando el sentido en que se utilizan las palabras o conceptos.

2.2 FUNDAMENTACION

2.1.3. Fundamentación Administrativa

Nuestra investigación responde a buscar la solución de los problemas que tienen las empresas en el sector público y privado, en los procesos integrados de la entidad, lo cual es una limitante que afecta los reportes de los diferentes departamentos de la organización, no pueden estar interconectados en su desarrollo administrativo operativo, originando enfrentamientos entre los jefes departamentales y la carencia de informes de calidad dirigidos a la gerencia general y el directorio de accionistas de la institución, afectando la marcha de las actividades diarias de la misma.

Origen de la Administración

De acuerdo al primer enfoque, la administración está vinculada al trabajo y el único que trabaja es el hombre porque a través de éste consigue su realización, tanto física como psíquica, desarrollando actividades en conjunto; individualmente no tiene todos los recursos y aunque quiera satisfacer todas sus necesidades, no puede, entonces Sí o Sí tiene que generar algunas de ellas que lo beneficie y que beneficie a otros para aumentar la posibilidad de satisfacer necesidades.

Así como el hombre, entre ellos, se dividían; en las tribus hay una distribución más ordenada del trabajo y ya se empieza a hablar de uno de los principios básicos de la Administración como es la División del Trabajo, pero además de existir esto había también uno o varios hombres que tomaban las decisiones o sea los que establecían ese subsistema político, decisorio y que estaba en cabeza de un “cacique” o de un jefe de la tribu.

Luego que estas tribus dejan de ser nómadas y se generan asentamientos nace la nueva preocupación, para administrar el esfuerzo que hacia esta unidad fue necesario establecer un sistema de coordinación, el estado necesitaba coordinar recursos, personas y empezar a direccionar en mayor medida todas esas actividades que se estaban generando en esa unidad organizacional.

Así, en la antigüedad existían otras formas de agrupaciones, donde también se administraba trabajo, como el caso del esclavismo que en realidad administraba trabajo a cambio de protección; se daba protección pero existía sobre el protegido un alto grado de supervisión y control y el que fijaba cuales eran las pautas que debían seguir otros, era seguramente el “señor” y él era quien establecía el seguimiento del trabajo de aquel que lo ejecutaba. Luego tenemos el feudalismo, también es un cuasi-esclavismo con la diferencia de que acá es un sistema de protección mayor y también existía un alto grado de control.

Cuando estos señores feudales empiezan a empobrecerse, aparecen verdaderos sistemas laborales que van marcando relaciones peculiares y uno de ellos es “el señor siervo trabajador”, en este tipo de relación se empieza a marcar sistemas de delegación; delegar es entregar a otro la posibilidad de que haga o decida por mí. Estos eran los primeros sistemas de delegación donde lo que primaba no era el equilibrio sino era una desigualdad total, había algunos que eran dueños del capital y de todo el poder para ordenar, otros que solamente debían ejecutar a cambios de necesidades básicas.

Cuando empieza a debilitarse este sistema de “siervo trabajador”, aparece un nuevo sistema donde a través de la realización de algunos oficios, aparecen aquellos que ejecutaban los oficios y otros que entregaban el conocimiento de cómo hacer ese oficio y aquí tenemos “los artesanos y los patronos”. Los patronos eran los que mantenían el capital, los artesanos los que ejecutaban los oficios; también estaban los aprendices que eran a quienes los artesanos entregaban su oficio al verse en la imposibilidad física y material de poder satisfacer todos los pedidos, este era también un proceso de delegación y de alguna manera se daba pie a entender que en esta aplicación de esfuerzos y de transferencia de conocimientos se estaba haciendo la aplicación de la Administración.

Conformaciones Familiares

Cuando los artesanos se estaban dando cuenta que estaban transmitiendo todo su conocimiento y que eso que sabían hacer, ya lo hacían muchos y que era peligroso,

porque iban a tender puerta en su formación laboral, entonces empiezan a entender que la unidad básica de producción tenía que ser la familia y los aprendices ya no eran otros sino exclusivamente los hijos; y así las familias se conforman en verdaderas unidades laborales.

Esto tampoco alcanzaba, porque se empieza a abrir el mercado, se empiezan a darse cuenta de qué habían recursos que los utilizaban, pero que también los necesitaban otros y empiezan a darse a través de un sistema de trueque una nueva unidad, relación laboral, que son los mercaderes.

Aquí es quizás donde recién se empieza a ver la efectiva conformación de organizaciones lo que se acentúa con la revolución industrial donde éstas unidades que son genuinas, naturales, ya empiezan a hacerse más racionales y aquí tenemos por ejemplo “las fábricas “que eran verdaderas unidades productivas que ya pasan de un sistema de producción por unidad a un sistema de producción en serie donde además existen “especialistas”. Pero cuando se da esta aparición de unidades racionalmente conformadas también empieza a hacerse la utilización del hombre por el hombre mismo y empieza a entenderse al mismo como verdaderas máquinas que están puestas para producir, aplicar esfuerzos y entregar algún beneficio a través de la productividad y a través de ésta conformación. Entonces empiezan a aparecer unas unidades que buscaban proteger los derechos de los individuos colocados en esa unidad o que pretendían revalorizar el valor del hombre como un ser y no como una máquina y son justamente “los sindicatos, los gremios, etc.”. Acá es donde recién aparece el concepto de organización como Unidades Sociales construidas, para que a través de la aplicación de recursos busquen la obtención de un recurso nuevo y lograr la satisfacción de una mayor cantidad de necesidades.

Segundo Enfoque

Del origen de la Administración habla de la evolución que tuvo el hombre y porque el hombre de ser un ser individual pasa a ser un ser social recordando que la organización es una unidad social, entonces se analiza al hombre como “**Hombre sapiens**” y quiere decir que el hombre a diferencia de otros seres vivos es racional y

que además tiene la posibilidad de discernir, de ejecutar, predecir, valiéndose de una inteligencia.

De aquí pasamos al “**Hombre Faber**” que tiene que ver con lo técnico, con la posibilidad de fabricar, hacer o sea que el hombre además de ser un ser racional es un ser que puede fabricar y éste lo ubica en una concepción técnica. Luego sigue la concepción “Hombre Judío Cristiana”, quiere decir que éste persigue un dogma y ese dogma se entiende que el hombre nace gracias a dios y muere también por Dios “**Hombre Esencia**”, se entiende que cada hombre es único, tiene una identidad propia que pertenece a un género que es común pero que es propio de su esencia(no existen dos iguales), hasta llegar a la concepción social (**Hombre social**), donde éste no puede vivir en forma aislada, necesita, agruparse, asociarse, complementarse, para poder desarrollarse y ahí es donde aparecen las organizaciones finalmente, o sea por esa necesidad misma que tiene el hombre de agruparse o asociarse con otros.

Tercer Enfoque

La concepción del origen de la Administración es que esta en realidad lo que hace es accionarse, compararse con el conocimiento y esta es la concepción actual. En algún momento se decía que nosotros administramos nuestras fuerzas, nuestro tiempo, después que las organizaciones, administraban a los hombres y hoy en realidad nosotros vamos a valerlos por el conocimiento que tenemos y eso habla de la administración como aquellos que manejan el conocimiento y de ahí hablamos también de las tecnologías o los conocimientos que cada uno de nosotros somos capaces de adquirir y aplicar.

El Now how es otro de los conceptos nuevos que quiere decir “**saber cómo**” o sea saber aplicar nuestros conocimientos sobre aquellos esfuerzos o sobre esta unidad organizacional la administración, es importante porque es una de las actividades humanas que se aplica desde que el hombre empieza a darse que cuenta que individualmente no podía satisfacer todas sus necesidades y empieza a ver la posibilidad de asociarse con otros para aumentar la posibilidad de satisfacción de las mismas así entonces aparecen las definiciones organizacionales como verdaderas

unidades sociales que buscan propósitos distintos a los perseguidos en forma individual además de concretar esa necesidad o ese fin individual.

De dónde deriva administrar.

Administrar deriva de “**Administrare**” es decir servir, dar propinar, conferir la administración es un conocimiento pero también es una acción y si lo tomamos como un proceso, como acción, entonces es la acción y efecto de administrar, donde derivando de “administrare” significa gobernar o regir algo, ese algo son las organizaciones y de aquí que el objeto de estudio de la Administración son juntamente estas unidades sociales.

Además de “administrare” algunos autores, mencionan que el proceso de Administrar es llevado a cabo por un ministro administrador, es el que representa a las organizaciones, es el que lleva a cabo la ejecución de administrar por ejemplo en una sociedad tenemos distintas acciones de administrar como distintos ministros que llevan a cabo esas acciones como el Papa que es un ministro y administra un **dogma** que es el de religión. También tenemos administradores públicos que en nuestro medio es el Gobernador, nos representa, es nuestro ministro cuya función es administrar o gobernar la acción gubernamental en la Provincia que abarca.

Cuándo se Administra

Se administra cuando se genera de la administración un verdadero proceso, ese proceso de administrar se lleva a cabo de cuatro subprocesos (planear, organizar, dirigir y controlar), según el autor Koontz agrega otro subproceso que es el de la integración del personal. Si tomamos el enfoque de Henry Fayol (clásico), él toma no solo los cuatro sino cinco subprocesos, agregando a éstos el de coordinar. y ¿a quién se administra? Se administra a las organizaciones de cualquier tipo.

En qué niveles se aplica la Administración

La Organización que es una unidad social tiene niveles como ya se dijo anteriormente que son niveles de jerarquía (superior, medio, inferior) y la Administración se aplica en todos los niveles por igual, lo que varía es la intensidad

con que se aplica cada uno de los subprocesos administrativos, o sea hay niveles donde se aplica más la planificación, otro nivel donde se aplica más la organización, la dirección, etc. De todo esto buscan la definición del superávit, es justamente el saber cuál es el objetivo de esa unidad social. Y se permite también con la aplicación de la administración en las organizaciones tres conceptos básicos que son el de productividad, eficiencia y eficacia organizacional.

La Productividad: está dada por la relación entre lo que se aplica y lo que se obtiene, y de esa relación se pueden dar 3 variables o se pueden buscar la modificación de esa relación manejando las 2 variables (la de insumo y producción) y éstas se pueden obtener de la siguiente manera, ya sea incrementando productos, disminuyendo la cantidad de insumos, disminuir insumos manteniendo productos.

Y cuando se habla de que una organización, a través de un adecuado proceso administrativo, está definiendo un verdadero proceso de actividad. Cuando las actividades tienden a generar operaciones productivas que se basan en la eficiencia y en la eficacia. La Eficiencia es el logro de las metas haciendo la mejor utilización de los recursos puestos para administrar y manejar la eficacia es el logro de las metas, resultados, no importa de qué manera, si hicieran mayor o menor aplicación de recursos actualmente las organizaciones tienden más hacia la eficiencia que la eficacia porque han detectado que los recursos son escasos, no son renovables, son limitados, entonces con la mala utilización de éstos es justamente donde se están perdiendo las organizaciones y se están mostrando cada vez más las falencias administrativas.

Cuán es la necesidad de una buena administración y de tener buenos administradores

En realidad los administradores afrontan en las organizaciones dos tipos de problemas; uno de ellos es la “**complejidad de las organizaciones**”, debido a esto no es fácil no es fácil administrar y para lograr una buena administración en realidad que los recursos que se pongan en esa unidad no sean sumas de partes sino que se conformen como un todo de aquí la concepción de organización como sistema,

donde ese conjunto de partes debe actuar en forma interrelacionada para definir la verdadera intención organizacional; no se debe olvidar que las organizaciones tienen vida, no tienen características estáticas, son altamente cambiantes y dinámicas y generan dos tipos de cambios (internos y cambios que se dan internamente pero que son provocados por el externo) ya sea por esa relación de contexto y cultura organizacional que es donde se muestra la vida y el movimiento que tienen las organizaciones.

En la medida que se haga el manejo más armónico de los recursos se estará administrando mejor esa unidad y en realidad en las organizaciones estos dos elementos o estas dos cuestiones que son básicas para administrarlas bien, ya sea entender la complejidad y lograr la armonización, deben tener en cuenta además cuáles son las características de los recursos que intervienen, que exigen mayor necesidad de aplicaciones tecnológicas o un mayor conocimiento y es más difícil lograr una adecuada administración.

Para ubicar a la administración nosotros tenemos un conocimiento que es la “epistemología” que nos permite ubicar un conocimiento. Esta epistemología significa: el tratado que entiende sobre el contenido y la caracterización sobre el conocimiento y busca caracterizar, ubicar y relacionar un conocimiento ¿y cuáles son?

El universo del conocimiento tiene tres continentes: el continente de las ciencias, el continente de las artes, el continente de las técnicas. Nos preocupa entonces la epistemología porque nos va a permitir ubicar a la administración como uno de estos tres continentes (como ciencia, técnica o arte; o bien como ciencia y técnica, ciencia y arte o ciencia técnica y arte) para la cátedra la Administración es Ciencia y Técnica.

Hay diversidades respecto del enfoque y análisis de los autores, hay algunos que toman a la administración como solo ciencia, otra ciencia y técnica, por ejemplo: Taylor (autor clásico) dice que la Administración es una ciencia y no regla empírica.

Por qué la administración si es una ciencia

En lo que no hay duda es que la administración es una ciencia, pero si existen dudas y es de qué manera se demuestra o se aplica ese conocimiento científico y aquí hacen que haya corrientes que dicen que la aplicación científica que hace en forma artística o que la aplicación científica se hace en forma técnica. La ciencia es un conjunto de conocimientos organizados que aplica un método para su desarrollo, comprensión y evaluación que se basa en conceptos, principios, hipótesis y teorías.

Esta busca explicar un comportamiento, busca explicar la ciencia de la administración (el comportamiento de las organizaciones). Además, la ciencia se preocupa por comprender y explicar algunas realidades, esta no crea objetos sino que toma los objetos, sucesos, hechos, para analizarlos. El objeto que toma de la administración son las organizaciones.

Qué tipo de ciencia es la ciencia administrativa

Esta es una ciencia fáctica, en general las ciencias pueden ser fácticas o ideales; las fácticas son aquellas cuyo objeto de estudio son objetos reales, la administración tiene como objeto de estudio a las organizaciones y estas son cosas reales, se pueden palpar, tocar, ver, etc. Las Ideales son justamente aquellas cuyo objeto de estudio son ideales, por Ej. Las matemáticas, que ciencias formales porque los números son intentos que luego de haber hecho sustentaciones que hayan permitido su verificabilidad o su concreción hace de que se entiendan como verdaderos objetos reales y permitan explicar comportamientos matemáticos.

La ciencia administrativa es muy amplia y de acuerdo al área que se aplique o de acuerdo a las características organizacionales que se apliquen tenemos distintas ciencias administrativas derivadas, como ser: la Administración Financiera, Gubernamental, de Personal, Administración social, el Planeamiento estratégico. La técnica, por otro lado, es el continente del conocimiento que opera y transforma una realidad. Cuando decimos que opera y transforma, no siempre modifica, a veces busca mantener esa realidad y esta para nosotros son las organizaciones y opera sobre ellas a través de herramientas que son las normas, reglas y procedimientos.

Las normas son parámetros que permiten establecer rangos o límites de análisis existen en el medio, no en la administración, normas técnicas, sociales, de comportamiento y cada una de ellas van a tener distintos niveles de graduación o límites que irán marcando, se entiende que dentro de este marco están los procedimientos: es una secuencia de pasos que rigen una actividad o una acción en la organización, por ejemplo hay distintos procedimientos, como el control de una caja; en lo que se refiere al manejo de dinero nos ubicamos en la hipótesis de que la administración es ciencia y técnica, debido:

- Es un conocimiento objetivo, porque tiene como objeto de estudio a las organizaciones.
- Es un conocimiento racional, porque permite manejar el conocimiento ordenado, el aprendizaje para entender y comprender a las organizaciones.
- Es un conocimiento sistemático, porque debido a ese ordenamiento que se logra a través del proceso racional y busca como resultado entender y manejar a las organizaciones.
- Es un conocimiento verificable, porque ese cúmulo de entendimiento que se logra de la administración como ciencia, se lo puede corroborar o verificar y esa verificación se la hace por medio del método científico.

También se dice que es “ciencia y técnica” porque justamente la técnica se basa en herramientas que permiten operar o transformar las organizaciones, es decir no se puede hacer nada con solamente el conocimiento científico que me da una teoría del entendimiento, no se puede solamente explicar, las organizaciones son seres que necesitan actividad y justamente esa necesidad de actividad de las organizaciones se ven cubiertas con las herramientas que le da la técnica; para saber cómo operar o modificar este continente de las artes y ciencias en los que algunos de los autores se enmarcan, se justifican diciendo que aquel que administra aplica un esfuerzo para lograr el manejo de las organizaciones, esto lo hace en forma individual, personal, y de este modo resultan diferentes organizaciones con distintos enfoques aplicados y diferentes consecuencias generadas por el manejo de esos recursos.

Teoría del Proceso Administrativo

La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque en contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se refería a este cuerpo de conocimientos como "teoría de proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo a continuación algunos criterios de diversos autores acerca de las etapas del proceso administrativo

Proceso Administrativo

El proceso administrativo marca las etapas que se deben seguir para lograr la acción de administrar, de gestionar, de manejar, de aplicar esfuerzos en la organización.

Henry Fayol: ³

Plantea el poder lograr el proceso de administrar a través de pasos que específicamente son Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar esta concepción está enmarcado como un sistema por la metodología de la caja negra el sistema tenía una suerte de ingresos, de procesos y de salidas los ingresos es la información, ya que para poder administrar tengo que tener información y para poder generar cada una de esas etapas lo primero que defino es que la organización, que va a hacer, esta definición me marca los objetivos organizacionales.

³ Henry Fayol del pensamiento administrativo www.slideshare-net 8 mayo del 211

Gráfico No 1 Fases para la Mejora de proceso



Responsables: Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: /Análisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

El modelo de las cinco fuerzas de Porter es una herramienta de gestión que permite realizar un análisis externo de una empresa, a través del análisis de la industria o sector a la que pertenece, esta herramienta considera la existencia de cinco fuerzas dentro de una industria:

- Rivalidad entre competidores
- Amenaza de la entrada de nuevos competidores
- Amenaza del ingreso de productos sustitutos
- Poder de negociación de los proveedores
- Poder de negociación de los consumidores

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

Planeación

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ".A. Reyes Ponce. "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

Organización

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." **Eugenio Sixto Velasco**.⁴

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" **Issac Guzmán V.**

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.

Una vez que defino el qué, se define el "cuándo", el "cuánto" y el "con qué" y seguimos dentro de un proceso de planificar. Es decir "cuándo vamos a operar los recursos, vamos a analizarlos para lograr el objetivo organizacional. "Cuánto

⁴ Eugenio Sixto Velasco en etapa /www.elprisma.com/administración de.../organización -8 febrero -2012

necesito para la organización (recursos humanos, materiales, bienes) para que esto funcione. Y también el “con qué” que puede darse a través de una fuente de ingreso como el dinero que me permite cuantificar esos recursos y me permite definición de lo fines a convertirlos en metas cuando hablamos de estructura, ¿cuáles serían los ingresos?; a nosotros nos ingresa información, esta nos va a servir o permitir decir “quienes” van a ser las personas con las que vamos a contar en la organización, “donde” vamos a ubicar a cada uno de esos quienes y “cómo” van a operar c/u de esas personas para lograr el objetivo organizacional.(todo esto define el proceso de organizar) el resultado del proceso de organizar es la Estructura organizacional.

Miembros de la organización tienen las mismas capacidades y como tal el más apto o capaz para dirigir la empresa, por lo tanto la dirección tiene mucho que ver con la capacidad. Hay distintos tipos de capacidades: basada en la experiencia, en la autoridad, en el poder, en el conocimiento, en los datos adquiridos o en los dones personales también tiene que ver el asesoramiento y este es aquel que atiende o apoya a aquel que no tiene el conocimiento basado sobre algo en particular, y le van entregando información, dictámenes o datos para que esta persona pueda utilizarlos y generar un adecuado proceso de dirección.

Por último, está la supervisión, tiene que ver más con el control, con el proceso posterior a la entrega de una orden. Por Ej. Cuando doy una orden estoy direccionando y cuando busco los resultados a dicha orden estoy supervisando la diferencia entre la supervisión y el control es que la 1º es mucho más operativa (supervisión), cuando estamos en niveles intermedios o inferiores de la organización y se habla de control cuando estamos en un nivel superior.

El Gerente y la Administración

Cuando hablamos de naturaleza interactiva del proceso administrativo, interactivo quiere decir que está vinculada; interactuada existe una teoría de la Administración que es la teoría del “cono invertido”, donde por Ej. Relaciona 2 subprocesos, los subprocesos de planificar y organizar; el 1º va definiendo los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, las políticas, hasta llegar a un grado de desarrollo pormenorizado de esa intención organizacional que son las actividades.

Por eso, el proceso de planificar define el “que”, o sea el mayor grado de detalles en toda y cada una de las actividades que hay que llevar a cabo para que estén direccionadas al cumplimiento de la intención de la organización que es el objetivo una vez que tengo definidas las actividades las voy agrupando de alguna forma y voy definiendo los puestos de trabajo, (que actividades son realizadas y porque persona) una vez que voy definiendo estos se pasa a definir los cargos.(los gerentes). Entonces se llama el “cono invertido” porque justamente todo aquello que es más operativo, es la que está más cerca de la zona de las actividades, es el factor común entre el proceso de planeamiento y el proceso de organización, por eso es interactivo.

Cómo se da esa interactividad en el proceso Administrativo

Todos los procesos están íntimamente vinculados, el proceso de planificar se vincula con el de organizar, este con el de dirección y el de dirección con el de control es decir la interactividad de los procesos es la vinculación permanente entre los distintos subprocessos que conforman el proceso administrativo.

Cuando decimos, como se hace para lograr el proceso administrativo

Se logra a través de las personas, cuando estas se ubican en los distintos niveles de la organización generan a través del cumplimiento de sus funciones y el surgimiento del objetivo organizacional el proceso administrativo. Entonces, todos aquellos que se vinculan de alguna manera para lograr esa intención común a todos, aplican la acción de administrar, son administradores; y son aquellos que hacen el uso y aplicación de procesos administrativos en unidades organizacionales, pero no todos aplican estos pasos con la misma intensidad, esto depende de la ubicación que tenga dentro de la estructura de la organización.

Las habilidades, son aptitudes, pero no en todos los casos son naturales; hay aptitudes que se forman a través del conocimiento de acuerdo a la ubicación que tenemos dentro de la organización, la aplicación de las actividades va a ser distinta.

Habilidades conceptuales

Todo aquello que tiene que ver con el concepto, la naturaleza, el conocimiento; es todo aquello que puede ser explicado racionalmente, puede ser verificado en la alta gerencia lo que más hay que tener es conocimiento habilidades técnicas: la técnica nos da la posibilidad de operar una realidad, de aplicar acciones, para lograr el objetivo organizacional esto se aplica en el último nivel, tiene que ver con los operarios, técnicos, obreros, etc.

Habilidades humanísticas

Tiene que ver con la aptitud que se tiene para direccionar, y se da en los tres niveles igualitariamente; porque si tomamos a la alta gerencia, esta tiene en mayor grado, la posibilidad de direccionar y no hace otra cosa que coordinar al recurso humano.

Si hablamos de la gerencia media, tiene la función de supervisar y actúa de nexo entre aquello que pide la gerencia y aquello que opera y/o acciona la gerencia baja o de 1 línea; y esta última hace que vaya integrando, a través de toda la estructura de la organización, las órdenes para que de alguna manera a través de alguna aplicación de la técnica con adecuada utilización del recurso humano, se logre operar y generar la acción debida para la consecución del objetivo.

Para **Koontz** existe la habilidad de diseño. Tiene que ver con esa visión o el manejo estratégico que se haga del recurso y de todo aquello que tiene la organización (en realidad es la anticipación a los problemas o hechos)

Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización los líderes deberían crear y mantener el ambiente interno adecuado para que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación de todo el personal.

El personal es la esencia de toda organización, su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización enfoque basado en

procesos los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Satisfacer las necesidades de los clientes.

- Añadiendo valor al cliente.
- Haciendo bien las cosas a la primera y evitar rectificaciones• Aplicando la calidad en todos los aspectos de la organización.
- Dando prioridad a la calidad, al plazo y al coste.
- Aceptando que la calidad la define el cliente.
- Aceptando que la mejora continua de la calidad necesita al cliente.

La vida siempre nos da una segunda oportunidad en los estudios

Una gran mayoría de nosotros hemos cometido errores en algún momento de la vida. Por ejemplo, es posible que para alguno de nosotros el cambio de actitud en la innovación, el miedo al fracaso, a la crítica o a la incertidumbre sea uno de los mayores censores de ideas en los equipos las personas explora todas las publicaciones por tema

Satisfacer las necesidades de los trabajadores.

- Aplicando una cultura de colaboración y participativa que permita la creatividad y la innovación.
- Potenciando la creación de equipos multidisciplinarios.
- Potenciando el autocontrol al control externo.
- Potenciando la formación continuada.
- Respetando el medio ambiente.
- Potenciando la Seguridad e Higiene en el trabajo.

Satisfacer las necesidades del estado.

Evitando gastos superfluos e innecesarios, tanto en inventarios como en equipos no disponibles por daños o mantenimiento, personal dedicado a tareas repetitivas o no productivas, papeles y exceso de trámites, exceso de informes y reuniones,

controles internos innecesarios. Ser rentables a medio y largo plazo, dentro de las rentabilidades aceptadas por el sector donde la organización realiza sus operaciones.

Satisfacer las necesidades de la Sociedad en General.

Mejorando dentro de la organización, se influencia en la sociedad a través de las relaciones que la organización mantiene con la misma y por lo tanto se produce una mejora de la sociedad. Un sistema de calidad es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Calidad de los productos o servicios suministrados.
- Economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones.
- Satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas.
- Mejora continua de las anteriores particularidades.

La prevención de los riesgos laborales

Ningún empresario debería permanecer insensible ante las fatídicas consecuencias personales de las lesiones producidas durante el desempeño de una actividad laboral, la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales constituye un deber moral, aun en el caso improbable de que no existiese el perjuicio añadido de unos elevados costes económicos y sociales. La prevención de los riesgos laborales se esfuerza en conseguir que, al desgaste que inevitablemente han de sufrir los trabajadores por el paso inflexible de los años, no se añadan los que son consecuencia de realizar el trabajo en malas condiciones o sin la debida protección.

Existe una gran distancia entre la enunciación de un principio general del tipo de: “es absolutamente necesario prevenir los accidentes” y su aplicación diaria y constante en el día a día de la actividad empresarial.

Nadie desea ni puede estar interesado en que se produzcan lesiones o enfermedades en el desarrollo de una actividad laboral y, sin embargo, el número de incidencias parece incrementarse año tras año, o al menos, permanece estacionario

sin que la sociedad se llegue a identificar de forma destacada con la gravedad de la situación. Esta falta de concienciación y su consecuente secuela de elevadas cifras de accidentes tienen su origen en las siguientes causas:

- falta de información sobre los riesgos que pueden producirse.
- falta de conocimiento sobre las acciones para atajar los riesgos.
- escasa confianza en la eficacia de los esfuerzos que han de realizarse.
- prejuicios arraigados con respecto a los “riesgos inevitables del oficio”.
- subordinación de los esfuerzos a otras prioridades más urgentes o que parecen más importantes.
- exceso de confianza en la realización de tareas rutinarias o novedosas.

El Método Científico

Es la recopilación de datos para su ordenamiento y posterior análisis, con el fin de buscar explicación a realidades observables el mismo que se aplica en todas las ciencias: física, matemáticas, biología, química, geología, etc. donde diversas ciencias puras se conjugan para estudiar los fenómenos naturales los fenómenos naturales han sido divididos en geológicos, climatológicos e hidrológicos, entre otros su explicación, alcances e influencia son objeto de estudio para comprender su influencia en el equilibrio organizacional. Para desarrollar el método científico es necesario seguir algunos procesos que se esquematizan a continuación explora el esquema los procesos básicos son procesos iniciales que permiten conseguir información valiosa que requerirá posteriormente de los procesos integrados para generar un resultado a través de la observación, clasificación y la creación de relaciones tiempo y espacio, es posible generar interrogantes o detectar problemas.

Los procesos integrados representan los pasos generales para estructurar una investigación acerca de un problema que nos atañe, relativo a la empresa TECNOINSA S.A., Si bien existen diversos tipos de investigaciones, según el método utilizado para conseguir la información: documental, de campo o experimental, siempre los procesos integrados tendrán cabida con pequeñas variaciones. Los procesos integrados articulan la investigación y al final permiten

generar resultados y conclusiones. Los procesos de la ciencia no tienen un orden determinado que limite la creatividad del investigador, tanto procesos básicos como integrados se interrelacionan sin una secuencia lo cual permite conseguir respuestas a las interrogantes planteadas a continuación se presenta un ejemplo del uso de algunos procesos de la ciencia en una investigación en el área de administrativa, pretende mostrar una investigación que permite comprender la naturaleza y generar resultados prácticos para la sociedad.

**Cuadro No 1
Aplicación del ISO.**

ISO 9001:2000	ISO 14001:2004
manual de calidad y documentación del sistema de calidad	documentación del sistema de gestión del medio ambiente
control de documentos control de los registros	control de documentos control de los registros
política de calidad	política medioambiental
requisitos legales del producto requisitos de calidad de los clientes registro	Procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales. Registro de la legislación medioambiental aplicable. Procedimiento para identificar los aspectos medioambientales y para determinar su significancia. Aspectos medioambientales (1)
Objetivos de calidad	Objetivos y metas medioambientales
Planificación de la calidad (2) Funciones y responsabilidades	Programa de gestión medioambiental(2) Funciones y responsabilidades,
Comunicación interna Revisión por la dirección	Comunicación interna y externa, Revisión por la dirección
Recursos humanos. identificar las necesidades de formación Plan de formación Toma de conciencia Registros	Procedimiento para identificar las necesidades de formación medioambiental Plan de formación Toma de conciencia Registro
Infraestructura y ambiente de trabajo	
Planificación de la realización del producto	Planificación del control operacional asociado a los aspectos medioambientales Planes de emergencia, Aspectos medioambientales. Comunicación interna y externa.
Proceso relacionados con el cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto comunicación con el cliente. Diseño del producto	
Proceso de compra Información de las compras	Procedimiento para comunicar a los suministradores y subcontratistas los requisitos medioambientales, Control operacional,
Producción y prestación del servicios	
Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Calibración y mantenimiento de los equipos de inspección.
Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente	
Auditoría interna Seguimiento y medición de los proceso. Seguimiento y medición de los productos.	Auditoría interna. Procedimiento de control y medición
Control del producto no conforme Análisis de datos	Procedimiento para las no conformidades,
Mejora continua. Acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas,

Responsables: Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: www.chospab.es/calidad/archivos/.../NormalInternacionalISO9001.pdf.

Intuitivos

Por su ambiente gráfico no son complejos por ser interactivos por ser similares en algunas herramientas configurables modificar su entorno modificar sus barras de herramientas configuración de colores Agregar/ quitar Botones o iconos Por que permiten Niveles de ayuda Facilitan el trabajo Ayuda similar Aparición de asistentes. Esta característica hace referencia a la forma en la que los programas pueden ser corridos bajo un mismo sistema operativo.

Software colaborativo o groupware se refiere al conjunto de programas informáticos que integran el trabajo en un sólo proyecto, es decir trabajar con 2 ó más programas para llevar a cabo un trabajo final las organizaciones en las décadas de los 90 y en los años transcurridos del 2000, han implementados sistemas de gestión de manera separada, iniciando en la mayor parte de los casos con el Sistema de Gestión de Calidad y continuando con los Sistemas de Gestión Ambiental y los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

2.1.3 FUNDAMENTACION OPERATIVA

2.1.3.1 Importancia

En la fundamentación operativa, tenemos que establecer prioridades en el marco administrativo organizacional, por lo tanto su importancia desde la perspectiva operativa, donde se establece cultura de mejoras y principios, implementando un sistema de gestión, direccionado en un proyecto.

Armonizar criterios de gestión es la búsqueda que persiguen todos los directivos de las entidades privadas o publicar, para optimizar recursos de toda índole.

Se exige el certificado de calidad total, pero no se exigen el certificado de normas ambientales, cuya responsabilidad social es absolutamente de todos los seres humanos que habitamos en cualquier geografía de la tierra, cosa que acontece por falta de decisión política de cada gobierno.

El sistema integrado de gestión persigue que se aglutinen aspectos comunes de los sistemas individuales, para evitar duplicidad de esfuerzo, afectando los recursos de la empresa.

Su importancia radica en la aplicación de metodologías correctas, para obtener buenos resultados, sin embargo el tema de la calidad es fundamental, la gestión, en la actualidad se han convertido en unos de los aspectos de mucha importancia en el mundo empresarial, de tal manera se ha creado departamento medioambiental en las empresas, para no ser multadas por las autoridades del lugar donde funcionan las plantas.

Utilidad

Es indudable que la utilidad que han aportado los sistemas de gestión en el mundo empresarial, han sido decisivos para alcanzar metas y excelencia en el manejo de las actividades en el marco de cualquier institución, porque ha permitido lograr calificaciones de acuerdo a su desarrollo institucional y reconocimiento de su producto o servicio dentro y fuera del país mediante los .ISO 9001 o 14001, es sinónimo de calidad total en bienes y servicios, donde las empresas, fábricas y todo tipo de entidades persiguen alcanzar estas calificaciones para que sean reconocidas a nivel internacional.

Su utilidad está enfocada en las empresas que unificando procesos, logran ahorros en el ámbito financiero, humano y tecnológico, lo que permite lograr un ahorro sustancial en tiempo y movimiento, que traerá como consecuencia un beneficio económico, para la empresa, accionistas e inversionistas, etc. permitiendo competir en iguales condiciones o quizás en mejores oportunidades con la competencia. Y desplazando al producto extranjero, cuyo costo es exorbitante en relación a nuestro bien o servicio.

Al integrar la gestión se establece un control que va a permitir mejorar la producción y así establecer un control del proceso que pueda medir las acciones en forma cuantitativas y cualitativas en un proceso, cualquiera sea su actividad o servicio.

Aplicación

La responsabilidad social en que están inmersos los fabricantes y empresarios es cuidar el medio ambiente y fabricar bienes y servicios que disminuyan el impacto del medio y el ahorro de energía eléctrica, para no afectar la economía de los hogares de bajos ingresos económicos en planilla de consumo de luz. Y bajar la contaminación en el medio, ya sea en los carburantes, mejorando su calidad, la fabricación de carros ecológicos que su contaminación no exceda de los parámetros que establecen organismos internacionales que permanentemente están monitoreando las descargas de plantas nucleares, fábricas e hidroeléctrica y automotores.

Por eso, todos los países del mundo están preocupados por el elevado índice de contaminación en los ríos, riachuelos, mares, y océanos, donde es preocupante las cantidades de basura, desperdicios tóxicos, descargas de aguas residuales siguen envenenando las aguas del planeta

Los fabricantes se han impuesto una conducta de respeto al medioambiente, fabricando bienes que contaminen en un porcentaje menor en relación de otros en época pasada, más aun, cuando los gobiernos de los países desarrollados del G-8, han tomado conciencia de cuidar el planeta, economías sumergidas carentes de tecnologías, no pueden caminar a la par con los países industrializados, debido al pobre PIB que posee y al no haber una aplicación de políticas de estado, existiendo la norma legal no se aplica, debido a la idiosincrasia de los colectivos sociales que están renuentes a colaborar

Los Sistemas de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, etc.)

Que se gestionan de manera unificada por parte de la dirección en una cultura de mejora y principios de la organización por medio de este producto, la organización implementa un sistema de gestión con más de una orientación en un solo proyecto, teniendo como base las normas de sistemas de gestión aceptadas internacional o nacionalmente por ejemplo: calidad y medio ambiente, calidad y salud ocupacional y seguridad el propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura

para una empresa, donde el sistema de gestión total que integre los aspectos comunes de los sistemas individuales para evitar duplicaciones. Abarcar los aspectos comunes de estos sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia del negocio, en la práctica muchas organizaciones han mantenido sus Sistemas como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración.

Sistemas Integrados de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión es una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad. La realización de las soluciones organizativas de manera independiente una de otra, crea un sistema de dirección dividido, lo que se trata es de ver las interrelaciones para construir un sistema único de dirección en la empresa donde se vayan incorporando coherentemente las nuevas soluciones organizativas, para elevar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

Existen, en cualquier caso, importantes similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales, ya que los principios de una buena gestión son los mismos (Benavides, 2006). Para alcanzar un sistema totalmente integrado, la empresa tendrá que plantearse un proceso en el que dependiendo de su situación inicial y del camino elegido para conseguir la integración, es decir del grado de integración de las metodologías y de la estructura organizativa para la empresa.

Sistema de Gestión de Calidad

Hacer las cosas bien, no es un invento reciente, siempre han existido metodologías correctas para obtener buenos resultados y posibilidades de apreciar la satisfacción de los procesos, sin embargo el tema de la calidad en los tiempos actuales, se ha convertido en unos de los aspectos de más importancia en el mundo empresarial, producir bienes y servicios, sin que estén certificados es darles muchas ventajas a los competidores, prácticamente se está obligado hacer las cosas con calidad o

simplemente se estará en los últimos lugares del mercado. El concepto de calidad, ha ido evolucionando desde principios del siglo XX, hasta lo que hoy día conocemos como **Calidad Total**, es decir, sistema de gestión empresarial enfocado a la satisfacción de los distintos grupos de interés dentro y fuera de una organización, abarcando tanto a los clientes, a los trabajadores y la sociedad en general.

La implantación de la calidad total como sistema de gestión, supone un proceso largo y complicado y lleva consigo un cambio en la forma de gobernar y gestionar la empresa, debiendo contemplar los siguientes aspectos más relevantes. Lo que se busca es conseguir la calidad de productos o servicios mediante la calidad de los procesos, o sea: si se obtiene un producto de calidad mediante la puesta en práctica de un proceso definido, la repetición invariable de ese proceso debe dar lugar a productos de calidad, entendiendo por productos de calidad aquéllos que satisfacen plenamente las expectativas del cliente.

Gestión Medioambiental

El desarrollo sostenible desde tiempos ancestrales el hombre ha desempeñado un papel significativo en la introducción de cambios profundos y radicales en el medio natural. Una parte de la humanidad, con patrones de consumo insostenibles y enfrascados en luchas por ejercer el poder sobre los recursos naturales estratégicos, hace mayor la brecha entre ricos y pobres, y agudizan los problemas que abruman al planeta poniendo en peligro la existencia de la especie humana entre las amenazas más evidentes que se ciernen sobre el planeta destacan dos como más notorias el holocausto nuclear y la contaminación medioambiental ambas tienen su origen en las actividades del ser humano; la primera tiene una vertiente política, lo cual la convierte en más peligrosa, mientras que la segunda se encuadra en el campo de lo social, teniendo dentro de este ámbito un aspecto industrial muy relevante, lo que ha impulsado a considerarla como una característica más de la gestión empresarial en efecto, los impactos ambientales ejercidos sobre el universo por la actividad humana tienen una acusada proporcionalidad con el crecimiento industrial desarrollado en estas últimas décadas y fenómenos tan dañinos como la deforestación o el calentamiento global, que caracterizan la impronta de las acciones humanas sobre la

naturaleza tienen su origen y fundamento en las actividades económicas y empresariales que paradójicamente, pretenden elevar las condiciones de calidad y confort para los privilegiados individuos que tienen la suerte de pertenecer a las naciones más desarrolladas. Dicha mentalización de las sociedades avanzadas, aún en estado muy poco maduro, ha desembocado en dos tipos de acciones que afectan plenamente al mundo de la empresa:

- Acciones normativas
- Sistemas de gestión medioambiental

Ventajas de la Integración de Sistemas

Alineamiento de las diferentes políticas y objetivos de la organización si bien los procesos administrativos deben estar integrados, no son contrarias en su fondo o filosofía ni entran en conflicto por tratarlas a un mismo tiempo, no es menos cierto que en ocasiones los esfuerzos se concentran más en unos aspectos que en otros, a veces sin razón aparente, otras por caprichos o creencias erróneas de la Gerencia y, en el peor de los casos, por desconocimiento de la afectación que está impactando a la entidad.

Armonización de los diferentes criterios de gestión.

La integración equilibra la importancia de cada área de gestión y evita el planteamiento reduccionista de quienes dicen "estamos certificados en calidad porque nos lo exige el mercado, en medioambiente para no tener problemas con las instituciones que regulan control de calidad de bienes y servicios y respetar normas ambientales como una responsabilidad social de la empresa para no tener problemas ante un caso de accidente o una inspección". Se trata de homogeneizar actuaciones, responsabilidades, terminologías y evitar duplicidades innecesarias: ¿por qué un determinado registro no puede servir para dar cumplimiento a un mismo requisito que aparece en los tres modelos?

Simplificación de la estructura documental del sistema

Integrar es sumar eliminando duplicidades de documentos y funciones que terminando encareciendo el proceso operativo de la entidad los requisitos o

prácticas comunes pueden simplificarse en un único documento que convalide la necesidad de tener una información versátil y veraz, con lo que se obtiene un ahorro de dos documentos.

Menor esfuerzo global de formación del personal e implantación del sistema gracias a la similitud en los esquemas de funcionamiento de estos sistemas, una vez formado o explicado el funcionamiento de un sistema de gestión (por ejemplo, el de gestión de la calidad), los otros presentan diferencias mínimas en cuanto a su arquitectura. La formación adecuada consistiría en explicar los apartados comunes con el primero y resaltar los procedimientos o prácticas específicas de cada uno de ellos, donde le darían dinámica al proceso administrativo de la empresa.

Integración de la información y el control de gestión.

La información en materia de gestión de la calidad, de los procesos integrados administrativos o de la prevención de riesgos financieros que afecten a la estructura de la organización. La información de la organización está interrelacionada y de lo que se trata es de aprovechar esta circunstancia integrando toda la información en, por ejemplo, una buena red informática y de archivos.

Racionabilidad de los Procesos Administrativos

Se trata de que distintas tareas sean ejecutadas por una persona, lo que incide en el rendimiento grupal de empleados y trabajadores de un departamento y se coarta en forma radical la integración del accionar de los procesos que deben estar interconectados entre sí de modo que los criterios de actuación de empleados que eran todólogos terminaban afectando los procesos de la entidad de esta forma, encontramos hoy en día la función del responsable por departamentos y con funciones específicas, realizando trabajo de calidad, y delegando funciones a subalternos los responsables del control y revisión de áreas de mucha dedicación capacitación, por eso la administración moderna exigen, capacitación permanente y mucha experiencia en el área a trabajar dentro de la entidad sólo en grandes organizaciones estaría justificada la separación de la gestión de los tres sistemas en diferentes personas (aunque el sistema se encontrase igualmente unificado).

Requisitos Comunes de los Sistemas

Existe una gran similitud en los requisitos de cada sistema y estos constituyen elementos claves a tener en cuenta para la gestión de un sistema integrado de calidad, medioambiente y seguridad y salud del trabajo la siguiente tabla nos muestra los requisitos comunes de cada norma.

Políticas

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

CLASIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Estrategias o Generales

Se formulan al nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada. Ejemplo: "Los empleados que laboran en la empresa tendrán la posibilidad de ascender de puesto, de acuerdo con su eficiencia y antigüedad".

Tácticas o Departamentales

Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento. Ejemplo: "El departamento de producción determinará los turnos de trabajo conforme a sus necesidades, siguiendo las disposiciones legales". Las políticas, no interesando su nivel, deben estar interrelacionadas y contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa; asimismo, su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme.

A SU ORIGEN, LAS POLÍTICAS PUEDEN SER

Externas

Cuando se originan por factores externos a la empresa; como la competencia, el gobierno, los sindicatos, los proveedores, los clientes, etc. Son factores o condiciones cuyo origen es ajeno a la empresa, pero que pueden tener efecto decisivo en el desarrollo de sus actividades y que por lo mismo, deben tomarse en cuenta al planear:

Internas

Cuando se originan dentro de la empresa y pueden influir en el logro de los propósitos (variaciones de capital, ausentismo, rotación de personal, accidentes, siniestros, emplazamientos a huelga, innovaciones, reacciones del personal ante los sistemas organizacionales, el prestigio de los jefes ante el personal, los puntos fuertes y débiles de los altos ejecutivos, de los accionistas, etc.)

En las actividades diarias de una empresa, el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos, se aceptan por costumbre en la organización. Ejemplo: "una empresa no ha determinado cual será el límite de entrada de su personal, y a este se le acepta hasta con 15 minutos de retraso".

Importancias de las políticas

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.

OBJETIVO ADMINISTRATIVO

Es la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación de un gerente esta definición incluye dos conceptos, desde el punto de vista del gerente son:

Meta es la mira que va a perseguirse y deber ser identificada en términos claros y precisos. No se habrá de confundir una meta con el área general de actividades deseadas, el hacerlo así pone en énfasis en los medios, no en la mira.

Ámbito de la meta que se persigue está incluido en la declaración de los límites o restricciones presitos que deberán observarse.

CLASIFICACIÓN DE OBJETIVOS SEGÚN EL TIEMPO

Objetivos a corto plazo

Por lo general se extienden a un año o menos. Por ejemplo el objetivo de la compañía es alcanzar 30 millones de ventas brutas para el año 2012.

Objetivos a mediano plazo

Por lo general cubren periodos de 1 a 5 años por ejemplo expandir la empresa en todo el país entre los años 2010 y 2015

Objetivos a largo plazo

Se extienden más allá de 5 años. Por ejemplo buscar establecer agencias en 5 países extranjeros para el año 2015

Definición de planes

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

TIPOS DE PLANES

Estratégicos

Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y

disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.

Tácticos o funcionales

Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

Proceso de toma de decisiones como parte del proceso Administrativo.

La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación. Sea cuales la decisión es necesaria:

- Definir el problema. Para tomar una decisión es básico definir perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales.
- Analizar el problema. Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.
- Evaluar las alternativas. Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar acabo de acuerdo con el marco específico de la organización

Investigar la situación: para tomar decisiones es necesario, en primer lugar, identificar las causas que produjeron el problema, partiendo de preguntas tales como ¿qué pudo originar el problema?, para conocer así las fuentes del problema y definirlo en función de los objetivos organizacionales. Una vez definido el problema,

lo siguiente será decidir lo que constituya una buena solución para no desviarse de los objetivos de la decisión de manera que tenga base para proponer y evaluar soluciones alternativas.

Evaluar las opciones y seleccionar la mejor la alternativa que contribuya a la solución del problema, el camino lógico para esto, debe ser el establecer el pro y el contra de cada alternativa, ventajas y desventajas y comparar unas con otras para facilitar la elección de la mejor alternativa, es necesario considerar algunos criterios tales como podría poner en práctica la decisión y hacer su seguimiento: esta fase es esencial pues le da valor y contenido a todas las demás de nada vale tomar una decisión, si la decisión no se hace efectiva mediante la acción poner en práctica una decisión requiere de algo más que dar las órdenes correspondientes deben adquirirse recursos y asignarse conforme sea necesario los gerentes establecen presupuestos y programas para las acciones asignar responsabilidades de las tareas específicas establecer procedimientos, realizar los informes de avance y establecer un control.

Enfoque de sistema para la gestión.

La identificación, entendimiento y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua.

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la misma. Es el punto fundamental y el que define la base y estructura de toda la Norma.

Enfoque basado

El concepto de calidad ha incluido de forma general tres grandes preceptos en su planteamiento: la satisfacción del cliente, la mejora continua y la consideración sistémica de la organización. El enfoque tradicional de agente interno vs agente externo ha derivado hacia otro más sugerente, el de las "partes interesadas" (así

denominado en la serie ISO 9000: 2000) o incluyendo no sólo a empleados, accionistas, clientes y proveedores, sino también a los grupos de interés y la comunidad en general.

Este planteamiento más abierto y proactivo está en línea con las nuevas propuestas de sistemas de gestión de la calidad el cambio de enfoque ha supuesto que la sola preocupación por la calidad sea insuficiente para crear una "imagen" consistente de cara a satisfacer las expectativas del cliente, y que la cuestión se traslade a la consideración de la calidad, el medio ambiente y la seguridad en el trabajo la implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en las normas de la serie ISO 9000 se ha tornado insuficiente para la implementación de las estrategias competitivas de las empresas.

Principios de la acción preventiva

El empresario aplicará las medidas de prevención oportunas de acuerdo con los siguientes principios:

- evitar los riesgos
- evaluar los riesgos que no se pueden evitar
- combatir los riesgos en su origen
- adaptar el trabajo a la persona
- tener en cuenta la evolución de la técnica
- eliminar la peligrosidad o reducirla al mínimo
- planificar la prevención integrando la técnica y la organización
- anteponer la protección colectiva a la individual
- dar las debidas instrucciones a los trabajadores

Las características generales de los programas integrados son:

Manejo de menús tienen menús similares, contiene un menú enfocado a su aplicación, contienen una barra de menús que facilitan el trabajo.

Configurables

Permiten modificar su entorno, modificar la barra de herramientas, configurar colores, agregar o quitar botones e iconos.

Compatibilidad

Forma en que los programas pueden ser corridos bajo el mismo sistema operativo.

Colaborativos

Conjunto de programas informáticos, integra el trabajo en un solo proyecto, trabajan con dos o más para hacer un trabajo.

CLASIFICACIÓN

Software de sistemas

Se requiere de un sistema operativo como plataforma para trabajar con la computadora.

Programas integrados de aplicación general

Paquetes de uso general y flexible que se adecuan a las necesidades del usuario. Se forman a partir de conjuntar varias aplicaciones generales. Ejemplo: procesadores de palabras, hoja de cálculo, sistemas gestores de base de datos, gráficos, etc.

Sifem sistema integrado de formulación, evaluación y monitoreo de programas y proyectos.

Objetivos

Implementar un sistema de información que integre todo el ciclo de vida de un programa o proyecto y permita contar con una herramienta clave de apoyo a la gestión, a nivel de coordinación general, programas y proyectos comparar resultados en los proyectos y programas analizar información transversal y longitudinalmente.

Relacionar los impactos logrados con los indicadores de gestión.

Complementar

Información originada en los mismos proyectos con la emanada de supervisiones y evaluaciones externas.

Generar

Una base de datos para el diseño de futuros proyectos.

Coordinar el flujo de información y mensajería entre los actores relevantes para la gestión.

Contar con una fuente de aprendizaje en materias sustantivas y de Gestión según los autores, en una primera etapa, la empresa debe de conocer en qué situación se encuentra, valorar dicha situación y reconocer la información con la que va a poder contar en cada momento o escenario, tanto la del entorno como la que maneja habitualmente.

Esta etapa se encuentra muy ligada con la segunda, en la cual la empresa habrá de definir claramente las funciones que la componen, de manera que se puedan estudiar las necesidades según los niveles de responsabilidad en cada caso y poder concluir cuáles son las prioridades informativas que se han de cubrir, cometido que se llevará a cabo en la tercera de las etapas. Por otro lado, en una cuarta etapa se han de señalar las variables críticas necesarias para controlar cada área funcional.

Estas variables son ciertamente distintas en cada caso, ya sea por los valores culturales y humanos que impregnan la filosofía de la empresa en cuestión, o ya sea por el tipo de área que nos estemos refiriendo.

Lo importante en todo caso, es determinar cuáles son las importantes en cada caso para que se pueda llevar a cabo un correcto control y un adecuado proceso de toma de decisiones. Posteriormente, y en la penúltima de nuestras etapas, se ha de encontrar una correspondencia lógica entre el tipo de variable crítica determinada en

cada caso, y el ratio, valor, medida, etc., que nos informe de su estado cuando así se estime necesario. De este modo podremos atribuir un correcto control en cada momento de cada una de estas variables críticas.

En último lugar, deberemos configurar el Cuadro de mando en cada área funcional, y en cada nivel de responsabilidad, de manera que albergue siempre la información mínima, necesaria y suficiente para poder extraer conclusiones y tomar decisiones acertadas.

Balanced Scorcard (BSC) Sistema de Balanceado de Medidas

Definición

Es una herramienta que permite traducir la visión de la organización, expresada a través de su estrategia, en término y objetivo específicos para su difusión a todos los niveles, estableciendo un sistema de medición del logro de dichos objetico keplan y Norton.

- Cuadro de Mando Integral
- Sistema Balanceado de Medidas
- No se puede gestionar lo que no se puede medir

Fundamentos

- Combina indicadores financiero y no financiero “ creación de valor(100 año)
- Definición de la estrategia de la empresa (40 años)
- Utilizar indicadores que realicen el seguimiento de la estrategia de la empresa (40 años)

Glosario (Balanced Scorcard)

Es una herramienta que permite traducir la Visión de la Organización, expresada a través de su estrategia, en términos y objetivos específicos para su difusión a todos los niveles, estableciendo un sistema de medición del logro de dichos objetivos.

Es conocida internacionalmente como El Balanced Scorecard, aún cuando en español se le denomina con diversos vocablos: Tablero de Comando, Tablero de

Mando, Cuadro de Mando, Cuadro de Mando Integral, Sistema Balanceado de Medidas Automatizando el BSC: Un sistema de información que apoya al Balanced Scorecard para probar, validar y modificar las hipótesis insertadas dentro de las estrategias de la organización y sus organizaciones asociadas (ej. Corporación, División, Unidades de Negocio).

Estrategia:

Determinación de los objetivos básicos y metas de largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para lograr estos propósitos. En el contexto del BSC, el conjunto de objetivos enlazados en una cadena causa y efecto, representan la estrategia del negocio, es decir, el cómo se alcanzará la visión del negocio.

Planes estratégicos:

Es la determinación de los objetivos específicos y metas de largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para lograr estos propósitos comúnmente hablamos sobre planes y estrategia como sinónimos.

Perspectivas:

Múltiples dimensiones que la metodología plantea para ver el desempeño estratégico del negocio. Estas dimensiones, permiten ver el negocio en cuatro perspectivas.

➤ **PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO O DE DINAMICA ORGANIZACIONAL:**

Se centra en las bases del éxito actual y futuro del negocio: La Gente, La Tecnología y La Información. Estos elementos constituyentes de una Organización de Aprendizaje (Learning Organization), habilitan a la organización para mejores logros.

➤ **PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS:**

Hace énfasis en el desempeño de los procesos clave que motorizan el negocio como componentes básicos de su cadena de valor.

➤ **PERSPECTIVA CLIENTE:**

El desempeño excelente en los procesos del negocio impacta subsecuentemente la satisfacción de expectativas, y por ende, la percepción de los clientes sobre la contribución que la empresa les da como propuesta de valor.

➤ **PERSPECTIVA FINANCIERA:**

Como resultado del logro de las otras perspectivas, vienen los resultados que satisfacen las expectativas de los accionistas del negocio.

Modelo causa y efecto:

La expresión gráfica de las relaciones entre objetivos del plan estratégico se denomina modelo causa efecto, estas relaciones son de carácter hipotético

Responsable por logro de metas

Entidad o posición en la organización con el control directo sobre el proceso que se mide, actuará como apoyo en el proceso de establecimiento de metas.

Responsable por reporte

Entidad o posición encargada de reportar los resultados de cada indicador, con la frecuencia especificada en las definiciones del indicador, debe poder acceder directamente la información y tener la capacidad de efectuar e interpretar los resultados para sugerir cursos de acción

Responsable de establecer metas

Entidad o posición encargada de coordinar las actividades individuales en la organización respecto al Indicador-Objetivo y a su vez determinar el nivel deseado de desempeño para la organización.

Factores críticos de éxito

Logros que tienen que realizarse para garantizar los objetivos específicos (Palancas Claves de Desempeño) derivados del primer nivel de desagregación del Objetivo Estratégico.

Iniciativas

Actividad, Programa, Proyecto o Esfuerzo ESPECIAL que contando con recursos asignados (Humanos, Financieros) apuntala o contribuye al logro de uno o varios objetivos estratégicos. Se identifica como especial porque no es una acción de rutina, es una acción de cambio.

➤ **INICIATIVAS CORPORATIVAS:**

Representan las iniciativas promovidas en el ámbito corporativo e involucran a toda la organización ya sea directa o indirectamente.

➤ **INICIATIVAS ESPECÍFICAS:**

Son las que se generan en cada ámbito específico de la organización, como resultado de la definición de sus propios BSC, obviamente dependiendo del BSC corporativo.

➤ **MATRIZ DE RELACIÓN DE INICIATIVAS:**

Muestran que iniciativas apalancan, que factor crítico de éxito; así como también el nivel de ese respaldo.

Indicador de medidas estratégicas

Medios, instrumentos o mecanismos para poder evaluar en qué medida estamos logrando los objetivos estratégicos propuestos como tal un indicador es una variable de interés cuya naturaleza obviamente se circunscribe al tipo de escala sobre el cual se define esto implica una clasificación en términos de su naturaleza como cuantitativos y cualitativos.

Indicadores de resultado

Los indicadores resultado denotan la conclusión de varias acciones tomadas y medidas la información que dan es definitiva orientado a resultados mide el éxito en

el logro de los objetivos del BSC sobre un período específico de tiempo de usan para reportar el desempeño de la organización en la implantación de su estrategia.

Objetivos estratégicos

Propósitos o nortes muy específicos a donde se debe llegar, la definición de los objetivos estratégicos es el primer paso en la formulación del plan o mapa de estrategias, traducido en el modelo causa efecto.

Gráfico No. 2
Visión y Estrategia



Responsables Por: Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuentes: Balanced scorecard

Gráfico No. 3

Empresa



Responsables Por: Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuentes: /Balanced_scorecard

Delimitación de la investigación y delimitación especial.

General

Las empresas dedicadas a la comercialización y distribución de productos de ferretería Industrial.

Delimitación Temporal

Se tomarán datos históricos de la empresa, también datos actuales; pero esencialmente el trabajo está orientado al futuro de la gestión integral de las empresas.

Delimitación Social

- Abarca accionistas, funcionarios y trabajadores de la empresa
- Abarca a clientes, proveedores, acreedores y otros entes relacionados con la empresa.

Limitaciones existentes

La renuencia de los Directivos de las empresas para la realización de un estudio integral de la organización de su empresa, la falta de información de los competidores, del mercado, de la información económica, debido a que nos encontramos dentro de la clasificación de pequeñas y medianas empresas, la falta de Bibliografía nacional relacionada directamente con el tema en estudio son limitantes.

Descripciones de la realidad de las empresas.

Se ha determinado que la empresa en estudio no realiza una gestión integral de sus recursos y actividades en las condiciones exigentes de la actual coyuntura, en concreto no lleva a cabo una planeación adecuada de los recursos y actividades lo que no permite hacer evaluaciones, entre lo que se ha utilizado y lo que se ha planeado y de esa forma realizar los ajustes correspondientes; tampoco dispone de una organización estructural y funcional que sea capaz de aglutinar todos los recursos y orientarlos a una efectiva realización de las actividades; en el mismo contexto no se dispone de una dirección táctica y estratégica que oriente los

recursos al cumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión empresarial; en este contexto es deficiente la toma de decisiones, por la falta de información que provenga no sólo del aspecto financiero, si es también del aspecto del cliente, los procesos empresariales, capacitación y entrenamiento del personal, etc. Luego también se ha determinado una deficiente coordinación e integración de los recursos. Otro aspecto de la deficiente gestión integral, lo constituye el control interno deficiente, que no tiende a proteger los recursos, a la verificación de las funciones y a tener las pautas orientadoras del buen uso. Asimismo, se ha determinado que las empresas no definen indicadores, es decir estándares de desempeño por cada una de las perspectivas empresariales, lo que origina que no puedan tomarse las decisiones en forma óptima ni pueda definirse las perspectivas de la empresa en el tiempo; originando por tanto falta de competitividad.

Planeación:

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar, el siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de qué trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? cuáles serán los necesarios componentes del trabajo?, las contribuciones y cómo lograrlos?, en esencia, se formula un plan o un patrón predeterminando de las futuras actividades, esto implica prever, visualizar el propósito, ver hacia delante. Las actividades importantes de planeación son las siguientes: Aclarar, amplificar y determinar los objetivos; pronosticar; establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo; Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos; establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo; Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño; Anticipar los posibles problemas futuros; modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Organización.

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras han sido determinadas, el paso siguiente será distribuir o señalar las actividades de trabajo necesarias entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada uno, esta

distribución está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles, estas actividades están agrupadas y asignadas de manera que, con un mínimo de gastos haya un máximo de satisfacción de los empleados, y se logre o se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente, ya sea en número o en calidad de los miembros administrativos se procurará mejorar tales miembros.

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.

Las actividades importantes de la ejecución son las siguientes poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión; Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo; Motivar a los miembros; Comunicar con efectividad; Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial; Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho, satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo, Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

Control.

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otra está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas y su ejecución exitosa no asegura que la empresa será un éxito, pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Explora el esquema de la Administración

Los procesos básicos son procesos iniciales que permiten conseguir información valiosa que requerirá posteriormente de los procesos integrados para generar un resultado. A través de la observación, clasificación y la creación de relaciones tiempo y espacio, es posible generar interrogantes o detectar problemas.

La comunicación de observaciones o experiencias y el conocimiento de resultados generados por otros investigadores, complementan la información. Las mediciones, inferencias y predicciones son parte del proceso de reflexión que se requiere cuando se plantea una interrogante o problema. Una vez que se ha generado una interrogante, problema o necesidad concreta, después de la aplicación de uno o varios procesos básicos, entran en acción los procesos integrados.

Es posible observar que la aplicación de los Procesos de la Ciencia en el caso del ejemplo, los procesos básicos aplicados fueron: observación, comunicación y medición, los cuales permitieron definir un problema y crear una hipótesis, entrando así a los procesos integrados.

En el ejemplo se aplican la experimentación y la interpretación de los datos obtenidos, para determinar si la hipótesis generada es verdadera o no. Los resultados de la investigación representada como ejemplo, permitieron definir un problema y sus consecuencias, con alcances en la toma de decisiones políticas para tratar de revertir los daños ya ocasionados al ambiente y evitar mayores consecuencias.

Características generales programas integrados

Auto contenido

Es una característica que permite al usuario facilitarle el trabajo ya que cuenta con asistente que guía al usuario en la forma de estructurar su trabajo (documento), esto es que con solo proporcionar algunos datos el programa generará un archivo.

Manejo de menús

Contienen un menú enfocado a su aplicación, una barra de menús que facilita el trabajo intuitivo por su ambiente gráfico, no son complejos por ser interactivos, por ser similares en algunas herramientas configurables para modificar su entorno, su barra de herramientas configuración de colores agregar/ quitar Botones o iconos porque permiten niveles de ayuda, facilitan el trabajo, ayuda aparición de asistentes, esta característica hace referencia a la forma en la que los programas pueden ser corridos bajo un mismo sistema operativo Software.

2.2. MARCO LEGAL.

2.2.1 Base Legal

Está constituida por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que realizamos, entre esos documentos tenemos, estatutos sociales de la compañía, nombramiento de gerente y Presidente, inscrito en el Registro Mercantil.

El registro Único de Contribuyente, contrato de arrendamiento de las instalaciones donde funciona la empresa, registro del importador autorizado y registrado en la CENASE (aduana), y el Banco Central del Ecuador, firmas registradas del representante legal de la compañía.

En el Ecuador, está vigente la Constitución de la República del Ecuador, expedida en el año 2.008, cuyo texto está constituido por 444 artículos y 30 disposiciones transitorias una disposición final y una disposición inicial, donde se establecen derechos a la naturaleza, colectivos sociales, derechos civiles y políticos, deberes y obligaciones de las personas e instituciones del estado. El ordenamiento jurídico del país está constituido por instituciones y cuerpos legales, para su regulación y protección de los bienes de las personas en el proceso del desarrollo de las actividades de una comunidad y el cumplimiento de sus deberes y sus derechos, tales como la Ley de Compañía, que controla y regula las actividades de las empresas privadas del Ecuador y a la vez es un ente de control del sector societario

del Ecuador, lo cual esta imbuida la empresa Tecnoinsa s.a., además hay otras leyes como el Código Tributario, La ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento, la Ley de Régimen Municipal Código del Trabajo, Reglamento de Facturación, Código de Comercio, Ley de Cheque, Ley de Inquilinato, Código Civil, Penal y Procesal Penal, etc.

Cumplir con las normativa legal, para constituir una empresa, comenzaremos enumerando que es necesario elaborar un escritura, con la comparecencia de tres socios, donde sus aportes pueden ser en numerario o en especie, abrir una cuenta de integración de capital, con el nombre reservado en la Superintendencia de Compañía, inscribir los nombramientos de Gerente y Presidente de la empresa, en el Registrador Mercantil, además la obtención de un Registro Único de Contribuyentes y un expediente emitido por la superintendencia de compañía, para su control.

En cuanto al cumplimiento de las obligaciones de las empresas ante los entes de control, debe cumplir con la presentación del IVA, Retención en la Fuente, Impuesto a la Renta, como agente de retención, efectuar las retenciones del impuesto a la renta de los empleados que tributan, también el pago del impuesto a los consumos selectivos (ICE), si son bienes de tipo selectivo. Cumplir con el pago de las tasas, por trámites administrativos a nivel municipal, el pago del 2 por mil del total de activos fijos que posee la empresa, a la Universidad de Guayaquil, y el 1 por mil a la superintendencia de compañía, sobre el total de activos fijos en calidad de contribución anual.

Las obligaciones de las empresas al afiliar a sus trabajadores, donde se retiene el 9,35% del rol mensual de sus ingresos, mientras que la empresa, aporta con el 12,15%, además las empresas deben pagar los beneficios sociales tales como Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo, vacaciones y Fondo de Reserva, que están tipificados en el Código del Trabajo

El problema a investigar, tiene como finalidad viabilizar el mismo, la posibilidad de adaptar un sistema de procesos administrativo integrados, dentro de la organización,

para conseguir optimizar actividades en calidad y cantidad, así evaluar sus resultados y tener un camino seguro y confiable, para plasmar nuestro plan de trabajo que conlleve al éxito y a la satisfacción de la gerencia y el directorio de accionistas que persiguen que sus inversiones estén bien canalizadas, sin peligro de erosionarse y que su valor real de mercado sean justificados, producto del posicionamiento de la entidad.

Encontramos normalmente en los Registros Oficiales, donde se publican leyes, ordenanzas, reglamentos, resoluciones y acuerdos a la cual hay que indicarle su número y fecha de edición, las leyes aprobadas por el ente legislativo, en las actas aprobadas por las Juntas Directivas de las instituciones de carácter público y privado, cuyos registros están asentados en los libros de actas y asambleas generales, en las notarías la matriz de cualquier acto notarial, para certificar el mismo, cuando se trata de empresas es conveniente y necesario disponer del manual funciones y procedimiento dentro de la organización por cuanto en él están datos tales como el registro de la empresa: sus objetivos, fines, estructura, antecedentes. Otros documentos menores; pero no menos importantes lo constituyen las resoluciones de los órganos ejecutivos de la organización que estudiamos, que en la mayoría de los casos pueden estar reflejados en los memorando, actas e informes, etc. Su capital accionario está constituido por aportes de capital, traducidos en acciones nominativas en general, reserva de capital, futuras capitalizaciones de accionistas, se hizo necesario apalancar el financiamiento, mediante la obtención de garantías reales, ante las instituciones financieras del país, para mantener un nivel de stock de inventario adecuado en las etapas cíclicas del mercado y las continuas alzas de aranceles de productos importados, lo que incidía que los márgenes de utilidad, se fueren reduciendo en relación a las cargas sociales que debe afrontar la empresa en su ejercicio económico.

No ha sido necesario hipotecar los bienes de la empresa, por cuanto ha habido aportes de capital en numerario y además ha existido la predisposición de los accionistas de reinvertir en base sus dividendos recibidos en cada ejercicio

económico, a pesar de falta de estímulos tributarios de los gobiernos anteriores y actuales.

Sus productos son terminados de excelente calidad y provienen de fabricantes norteamericanos, chinos, colombianos y peruanos lo que garantizan un amplio stock de líneas de productos terminados en base a las necesidades y descuentos especiales, a sus clientes.

Los sueldos y remuneraciones de empleados y trabajadores, están de acuerdo a sus especialidades y funciones, la empresa estimula al personal de ambos sexo, a prepararse, para obtener un título de tercer nivel, lo cual la empresa asume con el 50% del gasto por educación si son universidades particulares, además proporciona uniformes al personal administrativo y operativo de la empresa, cuyos costos son absorbidos por la entidad

Bases legales de la investigación.

Está constituida por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que realizamos, entre esos documentos tenemos, estatutos sociales de la compañía, nombramiento de gerente y Presidente, inscrito en el Registro Mercantil.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Saldo presupuestal

Es el que resulta de deducir del Presupuesto Institucional Modificado (PIM), los compromisos efectuados a una determinada fecha.

Saldos de balance

Son los recursos financieros distintos a la Fuente de Financiamiento "Recursos Ordinarios" que no se han utilizado a la culminación de un Año Fiscal, los que deben incorporarse mediante Crédito Suplementario -como condición previa para su uso- en los ejercicios siguientes.

Sanción económica

Sanción que impone el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado a los contratistas, que resultan de la ejecución de las garantías otorgadas a la presentación de recursos de revisión que son declarados infundados o improcedentes por el Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Saneamiento de notificaciones defectuosas

La notificación defectuosa, por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario. También se tendrá por bien notificado al administrador a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. No se considera tal, la solicitud de notificación realizada por el administrador, a fin que le sea comunicada alguna decisión de la autoridad.

Sector privado

En cuentas nacionales, está constituido por los hogares y las empresas privadas y las instituciones privadas sin fines de lucro.

Sector público

En cuentas nacionales, se refiere a la parte del sistema económico que está relacionado con la actividad estatal, ya sea financiera o no financiera. Incluye a las Entidades pertenecientes al Gobierno Central e Instancias Descentralizadas, así como a las empresas públicas financieras y no financieras.

Seguridad

Medidas de resguardos contra el acceso no autorizado a los datos. Los programas y datos se pueden asegurar entregando números de identificación y contraseñas a los usuarios autorizados de una computadora.

Servicio

La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la Entidad, para atender una necesidad de esta última, pudiendo estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del contratista.

Servicio de deuda

Obligación de pago de amortización e intereses de una deuda de acuerdo al calendario establecido en el contrato de préstamo.

Servicio informático

Conjunto de actividades (planeamiento, análisis, diseño, programación, operación, entrada de datos, autoedición, bases de datos, etc) asociadas al manejo automatizado de la información que satisfacen las necesidades de los usuarios de este recurso.

Servicio no personales

Comprende el egreso por la contratación de servicios profesionales o técnicos en determinadas materias o labores, no considerados en la específica del Gasto 33. Servicio de Consultoría y 39. Otros Servicios de Terceros, cuyo vínculo contractual se encuentra regulado por la legislación civil.

Servicios públicos

Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación.

Servidor o funcionario público

Para efectos de la Ley, entiéndase por servidor público al ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en períodos regulares.

Simplificación administrativa

Se entiende por Simplificación Administrativa los principios y las acciones derivadas de éstos, que tienen por objetivo final la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública.

Sistema de contabilidad

El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones de una entidad, así como mantener el registro del activo y pasivo que le son relativos.

Sistema de control de calidad

Comprende la estructura organizacional, las políticas y procedimientos adoptados por las firmas para proveer una seguridad razonable de que se están cumpliendo las normas profesionales el sistema de control de calidad debe ser integral y diseñado apropiadamente de acuerdo con la estructura organizacional de las firmas, sus políticas y la naturaleza de sus prácticas.

Sistema de cumplimiento

Es sistema de cumplimiento en una entidad está constituido por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para monitorear el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Mediante entrevistas con la administración de la entidad, el auditor debe comprender y documentar este proceso para:

- Identificar y documentar todas las leyes y regulaciones aplicables a la entidad;
- Monitorear las modificaciones en leyes y regulaciones en forma oportuna;
- Establecer políticas y procedimientos para cumplir con leyes y regulaciones.

Sistema de gestión presupuestaria del estado

Comprende los principios, normas, técnicas, métodos y procedimientos que regulan el proceso presupuestario y sus relaciones con las entidades del Sector Público, en el marco de la acción Financiera del Estado.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Se denomina Sistema de Información al conjunto de procedimientos manuales y/o automatizados que están orientados a proporcionar información para la toma de decisiones.

Sistema de información y comunicación

Está constituido por los métodos y procedimientos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad la calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad.

Sistema en line (on line)

Se refiere a un sistema operativo con terminales, sin implicar su modo de operación Un sistema colector de datos, es un sistema en línea que acepta y almacena desde varias terminales, pero no actualiza ningún archivo maestro. Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema en línea que actualiza los archivos necesarios en la medida que ingresa el trabajo, tal como en un sistema de procesamiento de órdenes de compra. Un sistema de tiempo real es un sistema en línea que provee respuesta inmediata a un requerimiento.

Sistema interno de control de calidad en auditoría

Un apropiado sistema interno de control de calidad debe permitir obtener una razonable seguridad de que: i) se cumplen las normas de auditoría gubernamental; ii) se han establecido políticas y procedimientos de auditoría adecuados; iii) se cumplen con requisitos de calidad profesional y; iv) se lleva a cabo una capacitación

y supervisión documentada un sistema interno de control de calidad comprende el establecimiento de políticas y procedimientos respecto a:

- Controles generales de calidad, relativos al desarrollo de instrumentos técnicos normativos básicos para la ejecución de la auditoría gubernamental; selección, capacitación y entrenamiento de los auditores; y cualidades personales.
- Controles durante el desarrollo de la auditoría, relativos a la supervisión sobre el trabajo delegado en personal idóneo; dirección sobre el trabajo, con instrucciones adecuadas; e inspección respecto al grado de aplicación de los procedimientos diseñados para mantener la calidad de los trabajos de auditoría.
- Controles después de culminada la auditoría relativos al establecimiento de políticas y procedimientos para confirmar que los procedimientos de control de calidad han funcionado en forma satisfactoria y aseguran la calidad de los informes.

Sistema operativo de seguimiento y monitoreo

Permite observar continuamente distintos indicadores de gestión y de resultados de los proyectos de inversión. La observación continua de estos indicadores permite alertar de manera temprana cualquier desviación de los objetivos trazados, así como sugerir correcciones que aseguren que se alcancen dichos objetivos.

Situación de emergencia

Se entiende como situación de emergencia aquella en la cual la Entidad tiene que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten la defensa nacional. En este caso la Entidad se exonera de la tramitación del expediente administrativo y podrá ordenar la ejecución de lo estrictamente necesario para remediar el evento producido y satisfacer la necesidad sobrevenida, sin sujetarse a los requisitos formales de esta Ley.

Situación de urgencia

Se considera situación de urgencia cuando la ausencia extraordinaria e imprevisible de determinado bien o servicio compromete en forma directa e inminente la continuidad de los servicios esenciales o de operaciones productivas que la entidad tiene a su cargo,, faculta a la entidad la adquisición o contratación de los bienes, servicios u obras sólo por el tiempo o cantidad, según sea el caso, necesario para llevar a cabo el proceso de selección que corresponda.

Slip técnico

El documento en el que se anotan determinados datos descriptivos de un riesgo y en el que cada asegurador hace constar la parte del riesgo que acepta.

Sostenible

Habilidad de un Proyecto para mantener un nivel aceptable de flujo de beneficios a través de su vida económica la cual puede expresar en términos cuantitativos y cualitativos.

Subprograma

Es una categoría Presupuestaria que reúne las acciones parciales para el logro de un Programa. Responde a Objetivos Institucionales parciales, que son necesarios identificar, para el correcto desarrollo de un determinado Programa.

Sujetos del procedimiento

Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.

Suministro

La entrega periódica o de tracto sucesivo de bienes requeridos por una Entidad para el desarrollo de sus actividades.

Suspensión

Sanción que impone el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado a los contratistas, consistente en la privación, por un período determinado, del ejercicio de los derechos de participar en procesos de selección.

Suspensión de la ejecución

La interposición de cualquier recurso, excepto los casos en que una norma legal establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado. No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, la autoridad a quien compete resolver el recurso podrá suspender de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias. Que la ejecución pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación. Que se aprecie objetivamente la existencia de un vicio de nulidad trascendente.

La decisión de la suspensión se adoptará previa ponderación suficientemente razonada entre el perjuicio que causaría al interés público o a terceros la suspensión y el perjuicio que causa al recurrente la eficacia inmediata del acto recurrido. Al disponerse la suspensión podrán adoptarse las medidas que sean necesarias para asegurar la protección del interés público o los derechos de terceros y la eficacia de la resolución impugnada. La suspensión se mantendrá durante el trámite del recurso administrativo o el correspondiente proceso contencioso administrativo, salvo que la autoridad administrativa o judicial disponga lo contrario si se modifican las condiciones bajo las cuales se decidió.

Metodología para Auditar la Gestión

Como Caso de estudio, la refinería San Roque planteó la visión de diseñar una herramienta gerencial que permita determinar la gestión, el grado de madurez e identificar las áreas de mejora potencial de la organización de mantenimiento.

Proyecto de administración de operaciones.

La administración de operaciones la definimos como el área dedicada, tanto a la investigación como a la ejecución de mejoras, relacionados con todas aquellas actividades que genera valor agregado en los procesos, de la mano de metodología

basada en la planeación, organización, dirección y control. ERP planificación de recursos empresariales

EI ERP

Es un sistema integral de gestión empresarial que está diseñado para modelar y automatizar la mayoría de procesos en la empresa (área de finanzas, comercial, logística, producción, etc.). Su misión es facilitar la planificación de todos los recursos de la empresa.

Kaizen

El kaizen puede definirse como el mejoramiento progresivo que involucra a todos, incluyendo, tanto a los gerentes como a los trabajadores, el kaizen reconoce en su filosofía que cualquier empresa tiene problemas, y estos deben ser detectados, eliminados y prevenidos.

Administración de operaciones

La administración de operaciones se ocupa de la producción de bienes y servicios que la gente compra y usa todos los días, es la función que permite a las organizaciones alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos, toda organización, ya sea pública o privada, de manufacturas o servicios, cuenta con una función de operaciones.

Técnicas para prevenir errores y defectos

Poka Yoke es una técnica desarrollada a finales de los 50's por el Dr. Shigeo Shingo para prevenir errores humanos que pueden ocurrir en el área de manufactura. Popularizándose hasta los años 60's en la línea de producción de Toyota.

Planeación y scheduling de la producción

La planeación y el scheduling en una compañía se traducen en técnicas matemáticas y métodos heurísticos para asignar recursos limitados a las actividades que se deben hacer, esta asignación de recursos tiene que ser hecha en un sentido en el cual la compañía optimice sus objetivos y alcance sus metas.

Productividad

En la visita al museo del ferrocarril de Madrid (en el paseo de las Delicias) se percibe muy bien la evolución del ferrocarril (desde el carro de mulas hasta la alta velocidad) es la evolución de la productividad.

Productividad y competitividad

La problemática ha sido identificada en la falta de productividad y por tanto falta de competitividad de las cadenas productivas con potencial exportador de la selva central en el marco de los tratados de libre comercio la solución a dicha problemática se considera que viene a través de la aplicación de modernas herramientas de gestión como el benchmarking, el kaizen o mejora continua, contratos de colaboración empresarial.

Gestión de stocks y almacenes

El almacén es el local, área o espacio, ubicado estratégicamente y adecuadamente donde se guardan los diferentes tipos de materiales necesarios para la buena marcha y operatividad de la organización, ellos están sujetos en este lugar a controles de inventario, operaciones de ingreso, salida, reubicación, modificaciones de presentación, registros, custodia y conservación transitoria o temporal, etc.

Mantenimiento de equipos

La realización de los mantenimientos, una vez que el equipo ha sido retirado de la producción, no garantiza la continuidad de los procesos productivos, es por ello que se hace necesario planificar los mantenimientos teniendo en cuenta la capacidad de los equipos y el tiempo de ocurrencia de fallos o averías, seguimiento y control a los proveedores, siempre hay que tener presente que debemos tener ordenados y catalogados a todos nuestros proveedores, una base de datos muy completa de estos, desde la empresa en general, que venden, cuáles son sus mejores productos, que resultados favorables y desfavorables hemos tenido.

Control del proceso productivo

Los sistemas de control de la Producción en el sector Industrial presentan deficiencias en la actualidad y no constituyen una herramienta eficaz con la que los directivos puedan contar en el proceso de toma de decisiones, como lo exigen los momentos actuales.

Manejo de almacenes de mercaderías

Qué es un almacén, tipos de almacén, qué es un inventario y cuántos tipos de inventario existen, basándose en las 5's para desarrollar los objetivos de un sistema de almacenaje.

Estudios de métodos y tiempos en el trabajo

En la actualidad la mayoría de las empresas u organizaciones medianas y grandes en México realiza estudios y aplicaciones para aumentar su productividad sin embargo frecuentemente se confunden los términos productividad y producción.

Filosofía justo a tiempo como mejora para las empresas

Muchos son los sistemas o filosofías de producción que adoptan las empresas en función de lograr lo que el cliente desea, en otras palabras, lograr un alto nivel de servicio al cliente.

Entre estos sistemas se encuentran Justo a Tiempo (JIT, por sus siglas en inglés), Planeación de los recursos de la Empresa (MRP, por sus siglas en inglés), Respuesta Eficiente al Cliente (ECR, por sus siglas en inglés), entre otros que se destacan también.

Logística inversa y recuperación ambiental

El presente trabajo fue realizado en la Fábrica de Fusibles y Des conectivos de Villa Clara, (EPEM), constituyendo una pequeña contribución al proceso de recuperación de los líquidos y sólidos para elevar la eficiencia y eficacia de la producción.

Gestión por Proceso en el área de bodegas

Los procesos que tienen lugar en las organizaciones pueden ser clasificados en tres categorías fundamentales: Procesos Estratégicos, Procesos Operativos u Operacionales y Procesos de Soporte. Centrar la atención en los operativos y dentro de una misma categoría establece procesos prioritarios y secundarios.

Características de los procesos en la empresa

Es muy significativo que la gerencia esté atenta con todo lo concerniente a la gestión de procesos, su integración, operatividad, eficiencia de tal forma que ellos permitan alcanzar los objetivos establecidos.

Importancia de la gestión de procesos en las empresas

En la gestión de procesos se debe tomar muy en cuenta el rol de los actores que ella involucra, que va desde el recurso humano comprometido en el desempeño de las funciones que se requieren a fin de garantizar una operatividad acorde a las necesidades de la demanda del presente, como también de satisfacer los requerimientos que los clientes consumidores solicitan.

Relevancia e importancia de la reingeniería en la globalización

La reingeniería no es otra idea importada del Japón, no es un remedio rápido que los administradores puedan aplicar a sus organizaciones, no es un nuevo truco que prometa aumentar la calidad de un producto o servicio de la compañía.

Empresa y gestión de procesos

La empresa en los actuales escenarios, además de contar con los recursos necesarios sea en lo humano, técnico, financiero, debe estar avalada de una buena gerencia que se preocupa por garantizar una buena gestión de procesos que le permita competir sin problemas en los escenarios donde actúa.

Evolución de los sistemas productivos

Las empresas y la gestión de procesos

La gerencia moderna debe estar muy atenta al rol de lo que la gestión de procesos conlleva, su alcance, su desarrollo, a la manera como definirlos, de tal forma que

garantice resultados positivos y favorezca exitosamente la operatividad de la empresa en todos sus aspectos.

Notas básicas sobre gestión de procesos

A fin de colaborar en proporcionar las herramientas y conocimientos que se requiere a la hora de definir y hacer uso de una buena gestión de procesos, se han seleccionado algunas notas que deben ser tomadas en cuenta, porque encierran informaciones básicas.

Gestión de procesos en las organizaciones

Las empresas exitosas se caracterizan por contar con procesos bien definidos, integrados en donde todos los miembros que la integran conocen bien de sus funciones, de su desempeño, saben de lo importante de contar con los departamentos adecuados que les permitan cumplir con su operatividad y alcanzar los objetivos definidos.

Sistemas y filosofías de producción a la gestión de la cadena de suministro

En un entorno tan competitivo como el actual, el servicio al cliente adquiere una importancia enorme y las empresas que crean en esta filosofía y pongan en práctica sus principios, pueden obtener beneficios grandes.

Análisis del proceso tecnológico

El trabajo se realizó en la fábrica de vinos de Bartle. En él se describen de forma general, cuatro etapas del proceso de fabricación del vino, por considerar éste el surtido fundamental de la entidad: "Fábrica de Vino Bartle".

Administración de sistemas de telecomunicaciones

Los servicios de Telecomunicaciones no escapan a la condición. Administrarlos es una necesidad ineludible, para lo cual existen técnicas y procedimientos que toman en cuenta las especiales características de este campo, todo lo cual tiene como objetivo final la oportuna y adecuada satisfacción de las necesidades, en este caso el transporte de información, con el mínimo empleo de recursos.

Análisis de la cadena de valor

Con los aportes teóricos de Michael Porter, que propuso la cadena valor, se analizarán los procesos que realiza la compañía P&P: Polietilenos y plásticos lumas e impresores Ltda., dentro de su gestión institucional.

Observando el adecuado uso de las estrategias que involucran los conceptos de logística empresarial, así como la adecuada implementación de tecnología, que permitan obtener los resultados esperados para generarle valor al cliente.

Ficha de proceso para el mantenimiento preventivo

Se realiza inspecciones y supervisiones para determinar las condiciones de funcionabilidad de los equipos de subestaciones, se elaboran planes de mantenimiento y se ejecuta el mantenimiento preventivo/correctivo.

Optimización del flujo de producción en las empresas

En los últimos 100 años los sectores dedicados a la manufactura han tenido que plantear alternativas para mantener la competitividad ante un mercado cambiante, desarrollando métodos de producción que garanticen la oportunidad en la entrega, la satisfacción del cliente, la eficacia de los procesos y la eficiencia en costos.

Programa de planificación de la gestión

Los modelos de producción, como así también los modelos de gerenciamiento empresarial, siempre estuvieron ligados a acontecimientos sociales, políticos, económicos, científicos, artísticos, a la vida misma de las sociedades.

Enfoque basado en procesos

Muchas organizaciones ven claramente los recursos humanos, las materias primas, los materiales, los recursos financieros cuando trabajan en la administración o gestión en ella pero no valoran ni tienen en cuenta los procesos, no se trata de estar a la moda sino de aprovechar las oportunidades que nos brinda esta variante como una verdadera ventaja competitiva para la organización.

Optimización y ERP

La optimización llegó a las empresas para quedarse. Sus éxitos en el campo de la logística se extienden a las áreas productivas en temas tales como la asignación de trabajos a máquinas, la gestión de inventarios y muchos otros. También se expande desde las empresas grandes a las medianas, y no tardará en llegar a las pequeñas.

Los servicios generales en la empresa moderna

Los Servicios Generales son la pieza fundamental para el funcionamiento de toda organización, bien sea grande o pequeña de manufactura o de servicios, siempre la responsabilidad de los Servicios Generales es propiciar el mejor ambiente de trabajo, el servicio al cliente y la mejor imagen a nuestros trabajadores como a nuestros visitantes.

La importancia de la Gerencia de Proyectos

La diligencia empresarial (pública y privada) del futuro encara retos interesantes para consolidar la capacidad competitiva mediante la adecuada gestión de proyectos - identificación, formulación, evaluación, negociación y gerencia -, que es el camino más idóneo, quizás el único, para generar valor. ERP y planificación de la producción: Largo, corto o mediano plazo se dice que el problema del ERP en producción es que es un sistema de planificación de largo plazo y por eso las órdenes de trabajo salen desactualizadas la frase contiene un profundo error conceptual, comencemos por el Plan de Negocios, que constituye la verdadera planificación de largo plazo; luego por la planificación de mediano plazo, el Plan de Operación y Ventas. ¿Cómo juega el ERP en estos horizontes? El ERP suele manejar la planificación de corto plazo o estar integrado con herramientas específicas que lo hacen: cuántos ítems de cada tipo se producirán y cuándo, con el objetivo de cumplir con lo acordado con los clientes. Es decir, el Programa Maestro de Producción.

Innovación y procesos tecnológicos de la industria

El presente trabajo muestra un procedimiento general de diagnóstico que permite “evaluar” y “medir” los procesos tecnológicos y de innovación en la industria sidero-

mecánica cubana la aplicación del mismo se realizó en una muestra representativa de las empresas que integran el sector sidero-mecánico de la provincia Villa Clara.

Problemas de optimización de recursos empresariales

Mediante una recopilación de problemas representativos de programación lineal se busca desarrollar la capacidad inventiva para formular problemas de optimización de recursos es el objetivo de este trabajo.

Método Simplex en investigación de operaciones y simulación

El método simplex cuya gran virtud es su sencillez, es un método muy práctico, ya que solo trabaja con los coeficientes de la función objetivo y de las restricciones. Ilustraremos su funcionamiento mediante un ejemplo, pero previamente mostraremos las reglas de decisión para determinar la variable que entra, la que sale, la gran M, y cómo determinar que estamos en el óptimo; Todas éstas reglas de decisión fueron deducidas del método algebraico, solamente que aquí se han acomodado para ser usadas en el tipo de tablero simplex que se usará. Logística del reaprovisionamiento de materias primas. La logística del reaprovisionamiento de materias primas, muestra en el proceso de producción la administración de insumos y el manejo de stocks.

Administración de los depósitos de las empresas

Está claro que lo que importa es vender, pasa que para poder vender hay que producir, para producir se debe contar con los materiales que se guardan en los almacenes o depósitos de la organización. Todo lo necesario para la producción está ampliamente desarrollado en todos y cada uno de sus elementos, abunda la innovación y el desarrollo.

Planificación de la producción

Al hablar de planificación todos y cada uno de los componentes deben estar perfectamente ordenados e identificados para poder controlarlos. Esto se logra con lo que se llamaría el código del elemento. Organización y planificación de la producción. La empresa logra el objetivo de satisfacer la demanda en: cantidad,

calidad, precio y por sobre todo a tiempo optimizando la utilización de la materia prima, insumos, materiales, recursos humanos, equipos e instalaciones.

Sistema ERP. Definición, funcionamiento, ventajas y desventajas Hoy en día nos encontramos en una época en la que la información se genera cada segundo de forma instantánea en todas las organizaciones y en cada uno de sus niveles, en el ámbito empresarial, tener a la mano la información necesaria puede significar una ganancia o una pérdida monetaria, a través de las últimas décadas, han aparecido y evolucionado los sistemas de planeación de los recursos empresariales para ayudar en este sector, mejor conocidos como ERP, son un tipo de software que permite a las empresas controlar la información que se genera en cada departamento y cada nivel de la misma.

Dificultades en implementación de ERP no es pretensión de esta nota descubrir que la cultura latinoamericana es muy diferente de la germana, o de la anglosajona; sino cómo esas diferencias impactan en algunos tipos de producto, que si bien son de génesis tecnológica, están enormemente relacionados con la cultura local. Este es el caso, fundamentalmente, del ERP. ¿Dónde encuentran los problemas los productos americanos, suecos o alemanes? ¿Cuáles son los abismos insalvables que hacen que un producto internacional no pueda utilizarse con eficiencia en Latinoamérica como en Frankfurt, Múnich o en Texas?.

Diseño del sistema de gestión

La gestión de aprovisionamiento se ha convertido en un tema de interés para el logro de la eficiencia y eficacia en las organizaciones. Satisfacer las demandas de los clientes para los próximos períodos de tiempo con mejoras continuas en las ofertas y servicios es objetivo de las empresas que aspiren a mantenerse en el mercado.

Teoría de las restricciones

La Tecnología de producción optimizada, son los programas simples lógicos y su estructura se basa en la separación de operaciones de cuello de botella y de no embotellamiento.

Tabla de apropiaciones empresariales

Una tabla de apropiación es una herramienta para toma de decisiones sobre empresas, productos y servicios nacionales e internacionales, que ayuda a establecer control de todos los egresos mes por mes.

Análisis de la cadena de valor de la baldosa italiana en la ueb hormigón y carpintería de la empresa materiales de la construcción. La economía cubana se halla sometida a un intenso proceso de cambio en pos de garantizar su reinserción en el mercado internacional manteniendo los principios de desarrollo socialista.

Gestión tecnificada de inventarios

La administración efectiva de inventarios sustentada en técnicas, métodos e instrumentos de apoyo orientados a su sistematización constituye un factor catalizador en la optimización de los procesos operacionales y gerenciales de la empresa moderna, muchas organizaciones desconocen la importancia de implementar un control sistematizado de flujo de información de inventario.

Aplicación de la regulación estadística en el proceso de producción las empresas cada día necesitan ser más productivas; es decir obtener eficacia y eficiencia, por tanto, es un propósito esencial lograr reducir las pérdidas que pueden tener en el proceso productivo.

Toma de decisiones de inventarios con el apoyo de la investigación de operaciones las empresas se preocupan constantemente por tomar decisiones que les permita optimizar sus resultados de manera que se obtenga el mayor beneficio. Es por esto que la Investigación de Operaciones constituye una importante herramienta para la gerencia a la hora de tomar cualquier decisión.

Importancia del despliegue y función de la calidad

La competitividad se caracteriza en parte en la forma que las empresas satisfacen las necesidades de los consumidores y se atreven a cubrirlas conservando ese gran atributo que es necesario tomar en cuenta como ventaja competitiva, como es la calidad.

Análisis de los modos y de los efectos de fallo los actuales escenarios económicos presentan a consumidores muy sofisticados, con necesidades que han dado paso a la fabricación de productos que las empresas deben elaborar para satisfacerle su demanda.

Sistemas integrados de gestión

En el trabajo se explora la percepción de un grupo de 34 especialistas respecto a la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) en empresas cubanas se evaluaron las variables ventajas, condicionantes, predicción y barreras los especialistas fueron clasificados en dos grupos: **EXPERTOS y USUARIOS.**

Manantiales de Jericó

En el siguiente trabajo desarrollaremos las diferentes formas de purificación del agua para que sea apta para el consumo humano el agua es una sustancia muy sencilla, pero posee un conjunto de propiedades que la hacen única, lo que unido a su abundancia le otorgan una gran importancia en el ciclo biológico del planeta.

La investigación tiene, como objeto fundamental, la elaboración de un diagnóstico de la gestión de aprovisionamiento de esta empresa, detectando problemas significativos y proponiendo soluciones a los mismos, empleando para ello modelos económicos matemáticos.

Mantenimiento preventivo en máquinas herramientas

Las ventajas de la aplicación de MP en máquinas herramientas son considerables, el número de horas de paro se reducen en un 95% y las horas de reparación no planificadas en un 65% durante un periodo de instalación inferior a 4 años.

Producción más limpia

Las herramientas de producción más limpia son técnicas que permiten definir el estado ambiental tanto de un proceso como de un producto, además de apoyar estrategias y sistemas de tipo ambiental, que tienen como objetivos el diseño, verificación e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental además de facilitar la toma de decisiones tanto de tipo administrativa como de tipo productiva.

Programación Matemática

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La implementación de un sistema que genere reporte por departamentos afectaría los procesos en la toma de decisiones gerenciales de la compañía Tecnoinsa s.a.

2.4.2 Hipótesis Particulares.

La implementación de los procesos integrales, afectaría los costos operativos.

La implementación de planes de contingencia mejoraría los sistemas de control financiero utilizando para la toma de decisiones.

La utilización de sistemas y métodos de trabajos afectaría positivamente las políticas internas de la empresa.

La capacitación continua de los empleados afectará la eficacia de la calidad de los reportes.

2.4.3 DECLARACIONES DE VARIABLES

- El poseer Generación de reportes no integrales por departamentos.
- Afectará los procesos de Toma de decisiones gerenciales
- La carencia de los procesos integrales.
- Afectará en la información de los costos por departamentos
- La falta de planes de contingencia
- Afectará que la empresa tenga cambio brusco en los ratios financieros.
- El no poseer sistemas y métodos de trabajos

2.4.4

Operacionalización de las Variables.

Cuadro No. 2

VARIABLES	TIPO	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Fluidez de información	INDEPENDIENTE	1.-Observación 2.- Toma decisiones gerenciales 3.- costo operativo	Encuestas	cuestionario
Toma de decisiones gerenciales	DEPENDIENTE	1.-Tiempo de entrega 2.- Nivel de cumplimiento normal 3.-Planificación organización	Encuestas	cuestionario
Procesos integrales.	INDEPENDIENTE	1.-Duplicidad de esfuerzo 2.-Nivel duplicidad de información 3.-Informe de ratios financieros	Encuestas	cuestionario
Costos por departamentos.	DEPENDIENTE	1.- Nivel de tecnología 2.- Capacitación y adaptación al sistema 3.-Costo operativo	Encuestas	cuestionario
Planes de contingencia	INDEPENDIENTE	1.- La información inadecuada de stock 2.- Nivel de verificado atiene un detalle general 3.-Revisión de precios de vta. en forma periódica	Encuestas	cuestionario
Interno de control financiero	DEPENDIENTE	1.-Informe departamentales sin sustento 2.-Prioridad de reportes contables 3.-Datos históricos	Encuestas	cuestionario
Política y proceso	INDEPENDIENTE	1.-Costo operativo 2.-Duplicidad de funciones 3.-Usos de procedimientos	Encuestas	cuestionario
Control Interno	DEPENDIENTE	1.-Usos de manuales de funciones 2.-Conflicto en los mandos medio 3.- Observaciones	Encuestas	cuestionario
Capacitación profesional	INDEPENDIENTE	1.-Nivel de capacitación constante 2.-Cursos y seminarios de especialización	Encuestas	cuestionario
Credibilidad de información	DEPENDIENTE	1.-Nivel de adaptación de los valores a la necesidad de empresa 2.-Efectividad de información 3.-Standarización de información	Encuestas	cuestionario

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado Por: Cesar Hington y Mario Castañeda

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Es el conjunto de trabajos destinadas a describir y analizar en base del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando él se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativos los conceptos y elementos del problema que estudiaremos con el nuevo sistema integral al respecto. **Carlos Sabino nos dice:**

“Los elementos que es necesario pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza el universo y las variables”.⁵

La finalidad de esta investigación es **aplicada** a las variables establecidas en el problema planteado, donde determinaremos cuál es el nexo y su relación del tema a investigar, planteando reglas claras para clasificar su utilidad que servirá en el desarrollo de la investigación.

En cuanto a su objetivo, se aplicará un estudio **descriptivo**, para cuantificar o cualificar las variables que la constituyen y llegar a definir lo que aspiramos conseguir en la culminación de la investigación.

Es descriptiva porque concreta en describir las características fundamentales, destacando los elementos esenciales que caracterizan al fenómeno estudiado.

⁵ Carlos Sabino del conocimiento científico/ www.danielpallarola.com.ar/archivos/ 7 abril del 2011

Tipo de Investigación.

Es el conjunto de características diferenciales de una investigación con respecto a otra por su naturaleza y por su metodología y la técnica a emplear en el proceso de la búsqueda de la verdad, al respecto la mayoría de los diccionarios especializados establece como clasificaciones más comunes:

- Investigación histórica,
- Investigación descriptiva,
- Investigación experimental

Según la orientación de la investigación es **transversal**, porque nos va a permitir hacer comparaciones con los elementos que conforman la población, analizar cada uno de los elementos que constituyen el problema.

Según el control de las variables planteadas, se aplicó el tipo **experimental**, ya que persigue buscar alternativas y sostener que las variables del tema se pueden verificar, sustentar y demostrar que se puede llegar a la conclusión de la investigación en términos reales, en base de muestras de cada elemento del problema desde la perspectiva general, que persigue la búsqueda de alternativas y propuesta al problema planteado.

El diseño de nuestra investigación, responde a demostrar, mediante el análisis **cualitativo** de las variables, llegando a establecer indicadores de calidad, los necesarios que requiera el cuestionario de preguntas, para luego realizar su respectiva tabulación de los datos obtenidos.

Las explicativas tratan de determinar los orígenes y las causas de los hechos objeto de la investigación, finalmente asienta la tarea de la investigación sobre un problema no tiene por qué reducirse a uno sólo de estos campos de acción, pues hay casos en que pueden llevarse a cabo trabajos

Población

Factibles de procesar dando origen a los datos de la investigación. También se le suele llamar universo por cuanto abarca a todos los entes, sujetos del estudio. Cuando la población tiene un número limitado con acceso a la investigación se le llama población finita, su número está demarcado y es cuantificable, cuando estudiamos las **80** personas de la empresa Tecnoinsa s.a. Estamos en presencia de una población finita,

Qué es lo que se recopila

La investigación descriptiva se refiere a los diferentes niveles de la población que contiene; es decir: conocimiento, preparación, edad, funciones dentro de la organización.

La observación, establece las condiciones y ambiente de trabajo que desempeña, los empleados y trabajadores, sintetizando diremos que debe existir un ambiente adecuado, para lograr rendimiento en su funciones y a la vez debe ponderar una sinergia colectiva del grupo, para alcanzar las metas, que persigue la entidad en su plan de materializar políticas y éxitos en el desempeño, ya sea en calidad por cargo o experiencia.

La investigación **transversal** es comparar, lo planeado con lo obtenido en un plazo determinado, para evaluar en calidad y cantidad lo logrado por la empresa, partiendo que esta tiene una autoridad de arriba hacia abajo, estableciendo mandos medios, la conexión adecuada en la comunicación entre empleados, trabajadores y la gerencia general, mediante disposiciones oportunas, sin afectar los procesos establecidos, sino más bien profundizar el análisis de relación tiempo y efecto en el desarrollo interno de la entidad.

Por lo tanto, teniendo una población finita, establecida en la investigación, podemos tabular la información recopilada en técnicas que se adecue a la realidad de la investigación en concordancia a la empresa, cuya cantidad de trabajadores y

empleados suman 80, que elaborando unos cuestionarios de preguntas, de acuerdo a los indicadores obtenidos de las variables del problema.

Cualquier información o dato referente al contenido de la tesis que elaboramos, en consonancia directa con el problema planteado y la verificación de las variables y de la hipótesis formulada, la naturaleza del instrumento a utilizar, dependerá del tipo de investigación **descriptiva, observación, transversal y finita**, a diseñarse y estaría en relación estrecha con ese nivel, ya sea en una entrevista, cuestionario, etc.

Cómo aplicar estos instrumentos

- Conocemos las limitaciones de la empresa en su proceso interno administrativo, por lo cual el cuestionario de preguntas debe estar enfocado con la realidad de la entidad, para determinar en función del problema planteado.
- Los instrumentos, más idóneos a utilizar en esta investigación, son: la encuesta, la entrevista y el cuestionario de preguntas que contengan las opiniones de los empleados y trabajadores de la entidad, de acuerdo al entorno general donde estos, efectúan sus labores.
- Si utilizamos la encuesta, sacaremos conclusiones importantes, para la propuesta en el capítulo cuatro, propuesta válida, para demostrar que las variables del problema están bien estructuradas y pueden ser confirmadas, mediante otros instrumentos de uso cotidiano.
- .
- Es recomendable una población delimitada (finita), para lograr corregir cualquier distorsión de los entrevistados en el desarrollo de la temática.
- Los indicadores que fueron obtenidos de las variables, son factibles de cualificarse o cuantificarse, en función del problema planteado, donde se

pueda plasmar en un gráfico de pastel, de barra, etc.: para visualizar el comportamiento de cada variable analizada

- En la recopilación de datos, hemos utilizado la encuesta, además cuestionarios de preguntas relacionadas al problema que necesita resolver la empresa, en cuanto a su diseño está relacionado en una empresa, donde sabemos de antemano los niveles y responsabilidad de cargos que ostenta cada funcionario y su entorno institucional, clasificándola de acuerdo a un análisis de evaluación de puestos y experiencia por áreas.

3.2 La Población

3.2 Población

La población o universo es finita, porque está determinada por la 80 trabajadores y empleados de la empresa Tecnoinsa s.a., cuyas funciones, dentro de la organización son asignadas de acuerdo a conocimiento y experiencia, por sus características se refieren a la edad, profesión, no profesionales, casados, solteros, especialidad, etc. por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina **población** o **universo**, población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común.

3.2.1 Características de la población

Los 80 empleados y trabajadores de la empresa Tecnoinsa s.a. laboran en las diferentes agencias, establecidas en el país, en diferentes funciones de acuerdo a su experiencia y especialización, casi todos los empleados de la empresa viven en sectores urbanos, lo que permite su asistencia a sus lugares de trabajo, en forma puntual. Debemos aclarar que todo el personal administrativo y operativo que labora en las diferentes agencias del país, son oriundos del lugar, cuyo nivel de educación mínimo es de Bachiller en cualquier especialización

3.2.2 Delimitación de la población

En nuestra presente investigación, existe correspondencia entre la formulación del problema, donde las variables y la población están delimitadas en los términos de tiempo y espacio, por cuanto tenemos una población finita de 80 empleados y trabajadores, que es el personal distribuido en las diferentes agencias establecidas en el país y cuyas variables del problema están condicionadas en función del tiempo, dado que las investigaciones se realizan estableciendo un cronograma de actividades que deben cumplirse, caso contrario, la investigación pierde vigencia y credibilidad. Es la parte de la población en la que se miden las características estudiadas, el número de individuos de la muestra se llama tamaño de la población finita, correspondiendo a las áreas: administrativa con 24 empleados, 7 Empleados de Créditos & Cobranza, 9 en bodega, 6 de Marketing, y 34 de ventas.

¿De qué forma se podrían optimizar los procesos que generen los diferentes departamentos de la empresa TECNOINSA S.A. en el periodo 2011, en la ciudad de Guayaquil, por poseer software departamental?

3.2.3 PROCESO DE SELECCIÓN

Hemos seleccionado a 80 empleados de la empresa Tecnoinsa s.a., para realizar el levantamiento de estadístico, utilizando la encuesta, entrevista y cuestionarios, lo que nos permitirán visualizar si la información obtenida es confiable en el programa de Excel.

3.3. Los Métodos y las técnicas

Tipos de métodos

Método científico

Quiere descubrir la realidad de los hechos y estos, al ser descubiertos, deben a su vez, guiar el uso del método científico, seguir el camino de la duda sistemática, metódica, que no se confunde con la duda universal de los escépticos que es imposible el método científico es la lógica general tácita o explícitamente empleada para dar valor a los méritos de una investigación.

Métodos lógicos

Estudia los diversos procedimientos teóricos y prácticos seguidos para adquisición del conocimiento, basándose en ellos, en esta tarea se vale de cuatro métodos generales, deducción, inducción, análisis y síntesis, la deducción parte de un marco general de referencia y va hacia un caso en particular, en la deducción se comparan las características de un caso, objeto con la definición, que se ha acordado para una clase determinada de datos.

Método Deducción

Sirve para toma de decisiones por tanto, la definición cobra particular importancia si la definición no se realiza explícitamente pueden sobrevenir muchas confusiones.

Método Inducción

Es el conocimiento obtenido en una ocasión a otros casos u ocasiones parecidas que pueden presentarse en el futuro o en otras la inducción es uno de los objetivos de la ciencia.

Método Análisis

Es el estudiarlas por separado, así como examinar las relaciones entre ellas. Ejemplo el análisis del estado financiero se toman en renglones a fin de explorar algunas de las relaciones que no son evidentes por sí mismos.

Método Síntesis

En el planteamiento de la hipótesis, el investigador, como ya se explicó antes, efectúa suposiciones o conjeturas sobre la relación de tales o cuales fenómenos, pero la conexión entre ambos fenómenos no es evidente por sí misma.

Método experimental

Las variaciones o efectos que sufre una situación cuando se introduce una nueva causa, dejando las demás causas en igual estudio, este método experimental tiene mayor aplicación a las ciencias naturales y biológicas.

Método Estadístico

Interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos.

Método de Observación

Se detiene una cosa para asimilar en detalle la naturaleza investigada, su conjunto de datos, hechos y fenómenos.

Métodos teóricos

Para procesar la información teórica obtenida por la aplicación de los métodos empíricos y pueden ser: Histórico Lógico, Analítico sintético, inductivo-deductivo e hipotético deductivo.

Métodos empíricos

En la investigación, son la encuesta, la entrevista, el marco lógico, muestreo, el estudio documental y el criterio de expertos, la composición, la prueba o test, etc.

3.4 El Tratamiento Estadístico de la Información.

Organización del trabajo de campo

Los integrantes del equipo se distribuyeron, por las diversas áreas de la empresa, para efectuar las tareas de relevamiento, varios de ellos ya estaban capacitados en técnicas de recolección de datos, y se completó la preparación necesaria del resto para cumplir esta tarea.

Técnicas de análisis de datos

La información de índole cuantitativa se realizó con técnicas de análisis estadístico a fin de determinar el comportamiento de las variables y de las posibles asociaciones entre ellas, la mayoría de las respuestas fue codificada a posteriori de las entrevistas, para facilitar el trabajo de análisis estadístico, que comprendió:

Como se señala, este proceso metodológico es sólo una propuesta con la intención de servir de referencia, ya que cada empresa deberá considerar su potencialidad de

acuerdo a las condiciones que tiene cada empresa, Tecnoinsa s.a. Ha analizado sus fortalezas, debilidades y oportunidades para desarrollar sus actividades comerciales, en el mercado local y nacional

En la primera parte de este trabajo, nuestra investigación responde a un patrón de necesidades de la empresa Tecnoinsa s.a., que viene adoleciendo de una estructura sólida en lo institucional y una carencia sostenida de procesos internos administrativos. Y nuestro trabajo persigue viabilizar los procesos administrativos e integrarlos como una forma de optimizar recursos humanos, financieros y materiales existentes etc.

De ahí la importancia de contar con sistemas de información adecuados que capturen estas complejidades como plataforma de soporte a las políticas de las organizaciones del sector público y privado en el Ecuador y la toma de decisiones gerenciales, para un desarrollo sostenible, tomando como referencia, para estudios futuros, de investigaciones a cualquier nivel y ámbito.

Así los datos recogidos deben responder a una presunción de objetivos previos programados pues las tablas y gráficos no significan nada en sí mismas, si no existen garantías de su representatividad, del control de variables que es preciso tener en cuenta y la elección de los instrumentos más adecuados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Una vez alcanzada toda la información necesaria para este artículo, mediante la aplicación del instrumento de medición se derivó a agrupar dicha información en una matriz general de datos dividida en las dos grandes variables suministradas por la operacionalización de variables, previamente realizada

Establecemos la formulación del problema a investigar, hemos realizado una investigación cualitativa y cuantitativa, elaborado gráficos, cuadros de porcentajes y variaciones en contenidos y resultados, diagramas de barras de pastel, polígono de frecuencia, etc.; de las técnicas y métodos que utilizamos en la investigación, lo que continuación formulamos el problema actual de la compañía Tecnoinsa s.a.

Además determinamos el valor de las medidas estadísticas descriptivas en diferenciales, dando prioridad aquellos resultados asociados a las variables de la investigación. Por lo tanto, la variable independiente del tema a investigar está relacionada a la generación de reportes no integrales por departamentos, ya que actualmente la empresa Tecnoinsa s.a.

Los reportes son elaborados por departamentos, siendo enviados a la Gerencia, por separado, en diferentes plazos de tiempo, restando a la dirección los correctivos que deben tomarse en forma oportuna sobre las políticas de la organización en el envío confidencial de los informes, calidad del mismo e interrelacionados con todos los departamentos de la entidad.

Mientras que la variable dependiente, se asocia con la toma de decisiones gerenciales, desde la existencia de la empresa, la toma de decisiones a nivel gerencial han sido extemporánea, debido a la tardanza de los informes y reportes que llegan al despacho de la presidencia ejecutiva o gerente general de la organización pasado de tiempo e importancia, situación que lo limitado a su accionar, es romper hasta cierto punto las mafias que existen en cada departamento, lo que persiguen es mantener hegemonía en su área, sin impórtale que están afectando la funcionalidad de los procesos que medidos en los controles internos de la entidad en su conjunto están colapsando la administración en si donde los resultados que se obtienen carecen de sustento y verdadero análisis de la realidad estructura organizacional de la compañía.

POLÍTICAS

Las políticas son guías para orientar la acción son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización en este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Las políticas aplicadas en la empresa Tecnoinsa s.a. , son a corto y mediano plazo, debido a la inconsistencia del mercado en su precios, competencia y además de la injerencia de productos extranjeros que desvalorizan nuestros productos que comercializamos a nivel local y nacional, donde el cliente lo que le interesa precios y no calidad, pretendemos tener un mercado cautivo cumpliendo nuestras expectativas, trazadas en el plan de trabajo de cada año plan que es aportados en ideas y conceptos por cada departamento, así sobre la marcha a corregir deficiencias en tiempo y plazos de los informes, memorias entregados a los accionistas, inversionistas y otros interesados en la realidad financiera de la organización. Las políticas empleadas en la entidad, serán de referentes para los objetivos trazados por la dirección en todo el año de actividad que realiza la empresa, base sobre la cual, se toman las decisiones importantes de la alta gerencia, beneficiando a la entidad, en su conjunto, así mismo permiten problemas

de índole menor delegar la autoridad al jefe departamental, para subsanar el incidente la dualidad de funciones de ciertos jefes de áreas importantes de la organización, terminan afectando el desarrollo administrativo de toda la estructura de la entidad en su autoridad, recursos humanos, financieros y materiales donde no se optimizan estos recursos y acciones que se diluyen ocasionando un efecto colateral de la entidad.

En el nivel de tecnología, para la implementación de un software integral, en los procesos administrativos, se ha impuesto un reto la dirección al plasmar este proyecto en un mediano plazo, para tener informes de calidad y sustento de información cruzada de todos los departamentos y asegurar que los procesos internos realizados, sean confiables en toda su magnitud de acción y documental.

Estratégicas o generales

Se formulan al nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada. Ejemplo: "Los empleados que laboran en la empresa tendrán la posibilidad de ascender de puesto, de acuerdo con su eficiencia y antigüedad".

Tácticas

La toma de decisiones gerenciales, las políticas de la organización siempre han sido, partiendo de cada departamento, porque la empresa Tecnoinsa s.a. existen jefes que tienen antigüedad de puesto y funciones, lo que coarta, el desarrollo integral de la institución en su conjunto, cuando la dirección decide dar un giro de 360 grados en las políticas de la entidad, se encuentra con escollos aunque insignificantes, afectando la materialidad de acciones a implementar son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento. Ejemplo: "El departamento de ventas determinará los turnos de trabajo conforme a sus necesidades, siguiendo las disposiciones legales".

Operativas

La información inadecuada de inventarios se aplica principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento. Ejemplo: "Sección de bodega, ante el posible bajo nivel de stock, para atender requerimientos de clientes, es conveniente reportarla inmediatamente al supervisor o en su caso, al departamento de compras". Las políticas, no interesan su nivel, deben estar interrelacionadas y contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa; asimismo, su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme.

Importancias de las políticas

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.

En materia de información, existen niveles de duplicidad, lo que afecta a la empresa, en la toma de correctivos oportunos, la dirección, en determinadas circunstancias, emite disposiciones parche que atenúan los efectos internos de la organización, pero los problemas subsisten, por eso es necesario evaluar en forma periódica el desarrollo interno administrativo de la entidad, para cerrar la brecha que incide en los procesos de la organización. A su vez cuentan con mecanismos de retroalimentación, mediante foros y hojas de opinión de sus empleados administrativos, además del mural de cada departamento y evaluaciones realizadas cada trimestre por cada área, a través de la revista interna pretende hacer conocer a la empresa, sus actividades comerciales, posicionamiento en el mercado, imagen, credibilidad y ratios financieros comparativos, en forma mensual, órgano de difusión, para medir la aceptación o rechazo de propios y extraños. La empresa carece de una visión y misión lo que ha permitido a los accionistas a definir el rol de la organización en el mundo de los negocios, planteando correctivos de procedimientos e innovación de sistemas informativos que agilicen los procesos internos, donde la

eficacia y eficiencia sean pilares fundamentales de un plan de trabajo sostenido en un quinquenio, sujeto a ajustes que respondan a la necesidad de la entidad. La empresa Tecnoinsa s.a., no le da importancia a la gestión de comunicación organizacional, sobre todo la generada dentro de un proceso de innovación y mejoras tecnológicas, que están experimentando.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Este software, marcará la pauta que enrumbará la organización hacia la excelencia en los servicios, brindando bienestar a la comunidad, a sus empleados en status y respeto a la normas de convivencia, la entidad está posicionada en el mercado de la provincia del Guayas y del país, ya que se están visualizando mejoras en los procesos internos de la empresa, la calidad y fluidez de la información está siendo procesada, en términos reales y por consiguiente están bajando los costos operativos de la entidad, síntoma de mejora en las áreas críticas de la entidad, está permitiendo un sustancial acoplamiento de funciones y disposiciones emanadas por la gerencia, están marcando como medio interpersonal de transmisión de mensajes, se puede utilizar tanto para enviar un mensaje a la persona del escritorio de enfrente, como también enviar un comunicado a toda la empresa en pocas palabras, al igual que el Internet, estas son las herramientas comunicacionales de nuestros tiempos, ya que según palabras de los entrevistados en la empresa, se nota un cambio de actitud del personal que laboraba bajo presión lo primero que se hace cuando se llega a trabajar, es prender la computadora y revisar los mensajes, memorándums y órdenes de los mandos superiores

4.3 RESULTADOS

Las hipótesis de nuestro problema, son claras en su apreciación y de fácil comprensión, para cualquier lector, sin embargo, debemos utilizar un lenguaje apropiado sin salirse de lo adicional y tratar en toda la explicación del tema que dichas hipótesis, afirmamos su importancia en la inclusión del problema, porque creemos que la temática planteada responde a los lineamientos de la investigación,

descartando que siempre aspiramos llegar a la idea que se plasmó en la formulación del problema y, posterior en la hipótesis

Perseguimos que este diagnóstico permita establecer las prioridades de la empresa, para lograr su excelencia en el control interno, mejorar su FODA, aplicar el COSO como una técnica de sustento para ir evaluando el desarrollo organizacional que busca esta propuesta, sin salirnos de la temática planteada, más bien profundizando en forma analítica, la relación de las variables planteadas al inicio de la investigaciones que tienen relación entre la variable independiente y dependiente, estableciendo una simetría de logros y objetivos a cristalizar, en el diseño del proyecto de investigación la hipótesis está sustentada hacia el problema futuro a resolver, con la finalidad de viabilizar si es posible dicha aplicación en el supuesto, por lo tanto, los datos, recopilaciones, apuntes, verificaciones, punto de análisis y otros, están determinados en la temática actual, que responde a la realidad existente en la entidad en su arranque hacia la mejora en la calidad de reportes a todo nivel y su eficacia en su elaboración, bajaremos costos operativos que inciden en los ratios financieros, para que no haya duda de lo entregado a sus superiores ni a los entes de control, para cumplir con las funciones encomendadas en el ordenamiento jurídico del país, su estructura de organización descansa en un organigrama de autoridad que va de arriba hacia abajo; es decir, una autoridad vertical, sus departamentos están clasificado en Compras, Contabilidad, Financiero, Ventas, Recursos Humanos, Auditoria y Relaciones Públicas, Cobranzas y Gerencia etc. Cada uno estos departamentos tienen su software, por lo tanto la intención de nuestra investigación, es permitir llegar a que la propuesta sea asequible, para realizar el trabajo de campo en forma limpia y sin contratiempo, evitando en lo posible restar operatividad en los procesos de la empresa. Posee una manual de funciones y una política interna que va de la mano con el desarrollo de sus actividades.

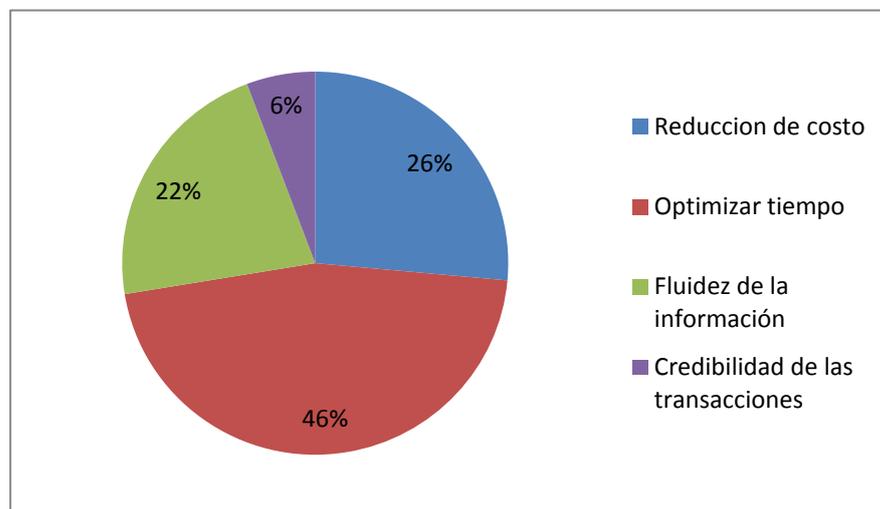
Análisis de los Resultados

1.- ¿Qué beneficios conlleva la implementación de procesos integrales en los departamentos?

Cuadro No. 3

Población	Cantidad	Porcentaje
A- Reducción de costo	23	26%
B-Optimizar tiempo	40	46%
C-Fluidez de la información	19	22%
D-Credibilidad de las transacciones	5	6%
total	87	100%

Gráfico No. 4



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.1

En el gráfico No.4 podemos apreciar que 23 empleados que representan el 26% del total de la población se inclinaron por la opción A, mientras por la opción B encontramos 40 empleados que representan el 46%, por la opción C hay 19 empleados, el 22%, y por la opción D tenemos 5 empleados que representan el 6%.

Observación General de las Encuestas:

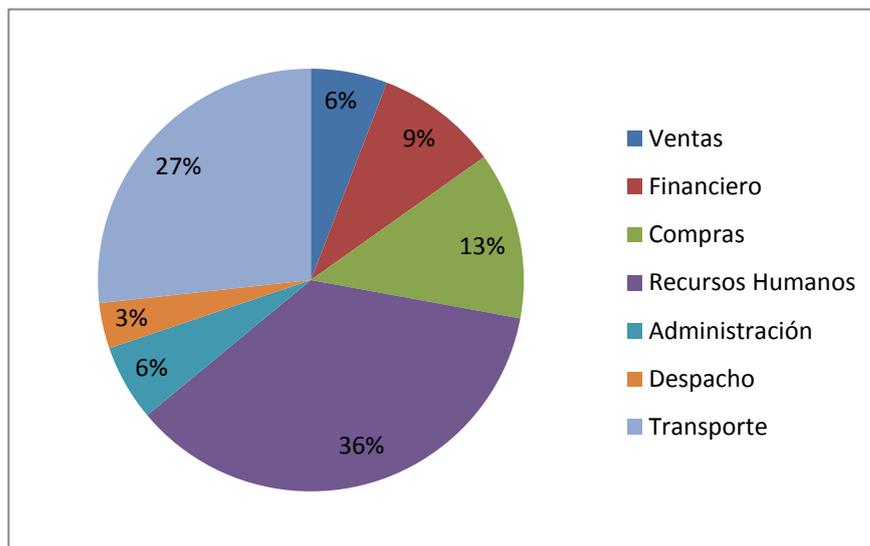
La población encuestada es de 80 personas; pero algunos encuestados establecieron en contestar del rango normal dos opciones más.

2.- ¿Desde su punto de vista que área de la empresa es menos eficiente?

Cuadro No. 4

Población	Cantidad	Porcentaje
A- Ventas	5	6%
B- Financiero	8	9%
C- Compras	11	13%
D- Recursos Humanos	31	36%
E- Administración	5	6%
F- Despacho	3	3%
G- Transporte	23	27%
total	86	100%

Gráfico No.5



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.2

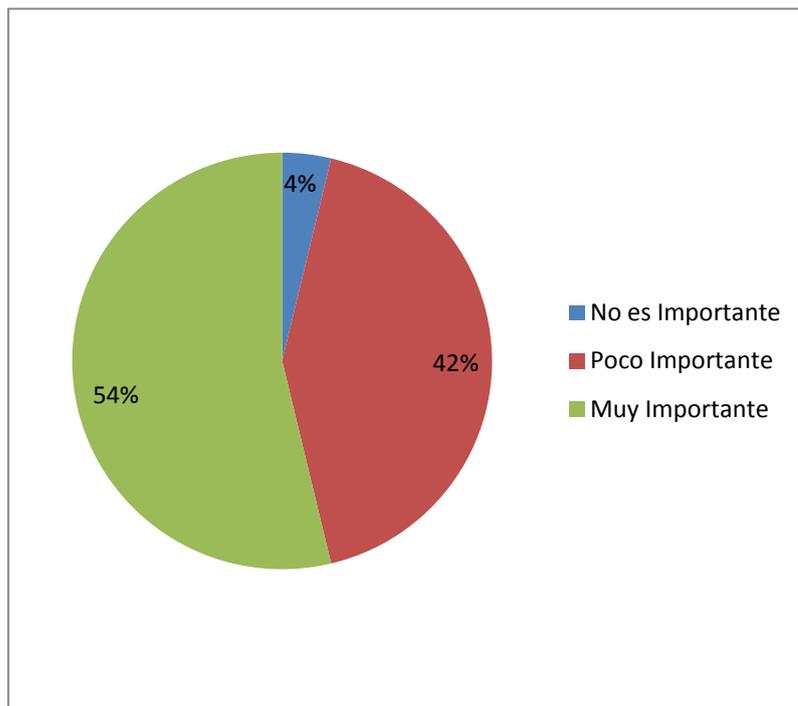
En el gráfico No.5 podemos apreciar que 5 empleados se inclinaron por la opción A, representan el 6% del total de la población, mientras por la opción B hay 8 empleados que representan el 9%, por la opción C, 11 empleados, que representan el 13%, por la opción D, 31 empleados que representan el 36%, por la opción E, 5 empleados que representa el 6%, por la opción F, 3 empleados que representan el 3%, y por la opción G, 23 ,que representan el 27%.

3.- ¿Qué opina usted, del modelo de información estandarizada de la empresa?

Cuadro No. 5

Población	Cantidad	Porcentaje
A-No es Importante	3	4%
B-Poco Importante	34	43%
C-Muy Importante	43	54%
total	80	100%

Gráfico No.6



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.3

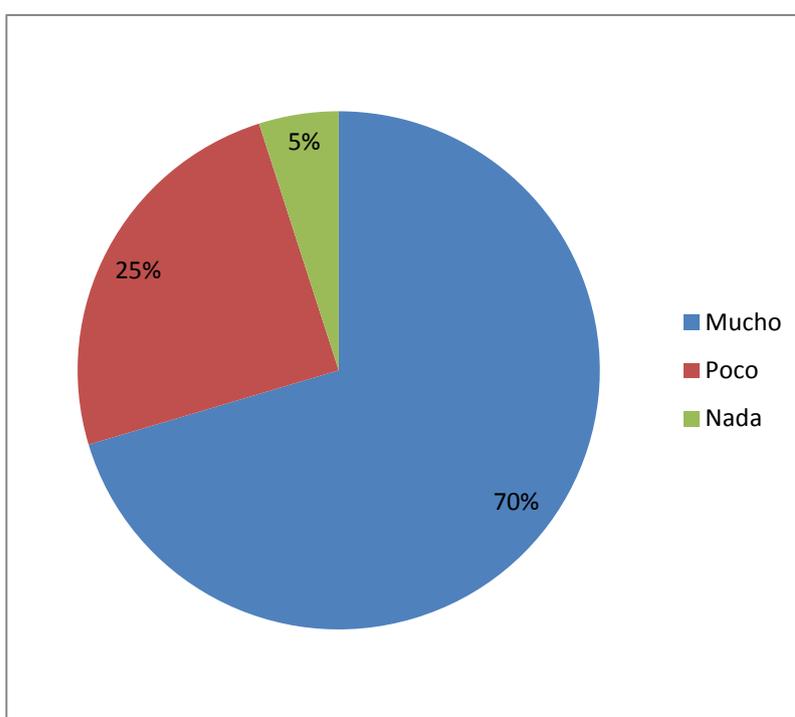
En el gráfico No.6 podemos apreciar que el 4% del total de la población encuestada, representada por 3 empleados se inclinaron por la opción A, mientras que por la opción B tenemos al 43% 34 empleados, y por la opción C. 43 empleados que representan el 54%,

4.- ¿Cree usted que el trabajador bien capacitado logra un buen desempeño en su cargo?

Cuadro No. 6

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Mucho	57	70%
B-Poco	20	25%
C-Nada	3	5%
total	80	100%

Gráfico No.7



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.4

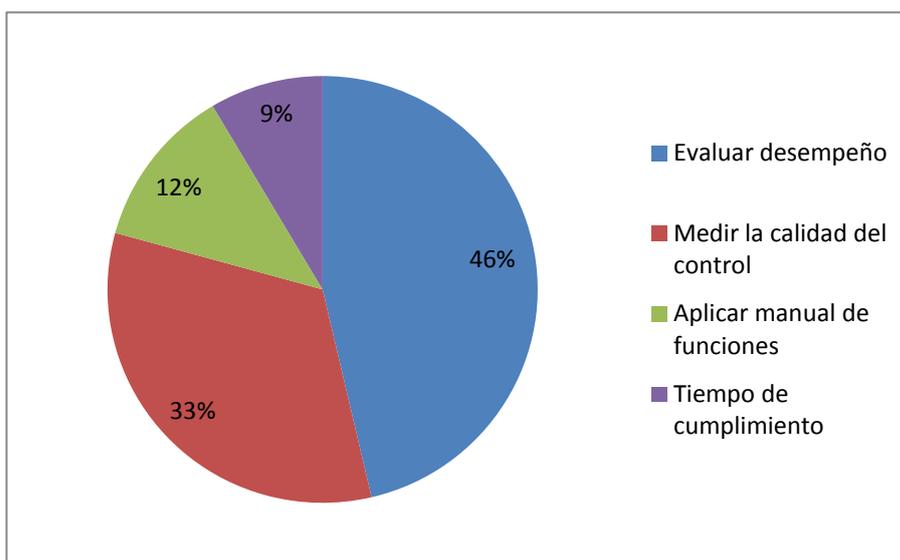
En el gráfico No.7 podemos apreciar que el 70%, del total de la población, representada por 57 empleados se inclinaron por la opción A, mientras que por la opción B se expresaron 20 empleados que representan el 25% de los encuestados, y por la opción C tenemos 4 empleados que representan el 5%.

5.- ¿Qué opina usted de los reportes periódicos que elabora para ser enviados a la gerencia general, cuál es su beneficio?

Cuadro No. 7

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Evaluar desempeño	38	46%
B-Medir la calidad del control	27	33%
C-Aplicar manual de funciones	10	12%
D-Tiempo de cumplimiento	7	9%
total	82	100%

Gráfico No.8



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.5

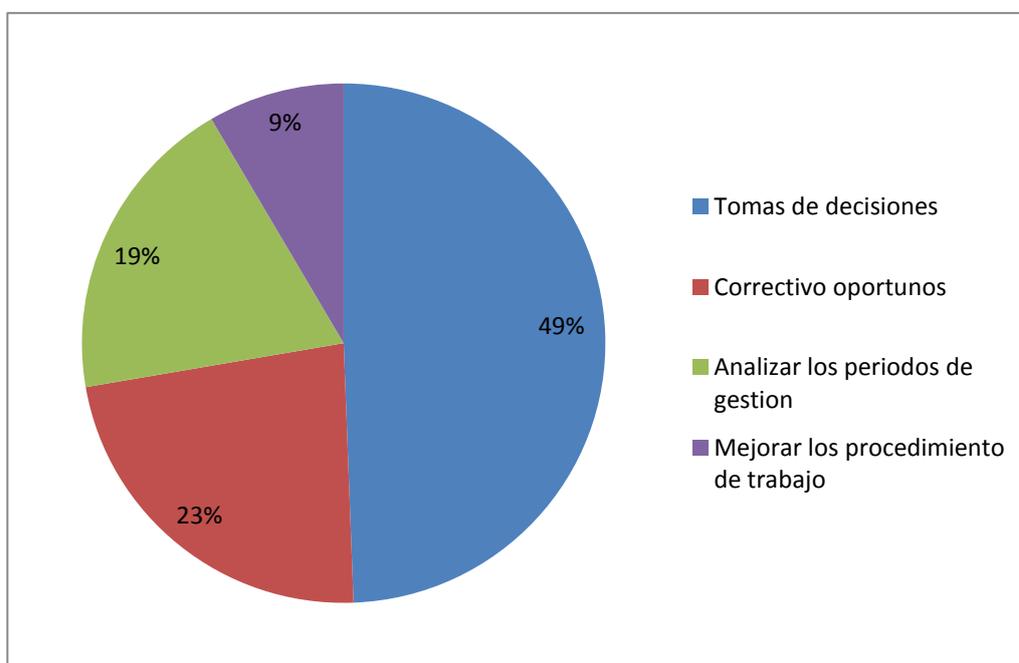
En el gráfico No.8 podemos apreciar que 38 empleados se inclinaron por la opción A, representados por el 46% del total de la población, mientras que el 33% de los investigados, 27 empleados, se inclinaron por la opción B, y por la opción C, 10 empleados que representan el 12%, y por la opción D, 7 empleados que representan el 9%.

6.- ¿Cuál es su criterio sobre los datos entregados a la gerencia sin respaldo documental?

Cuadro No. 8

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Toma de decisiones	41	49%
B-Correctivos oportunos	19	23%
C-Analizar los periodos de gestión	16	19%
D-Mejorar los procedimiento de trabajo	7	8%
Total	83	100%

Gráfico No. 9



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.6

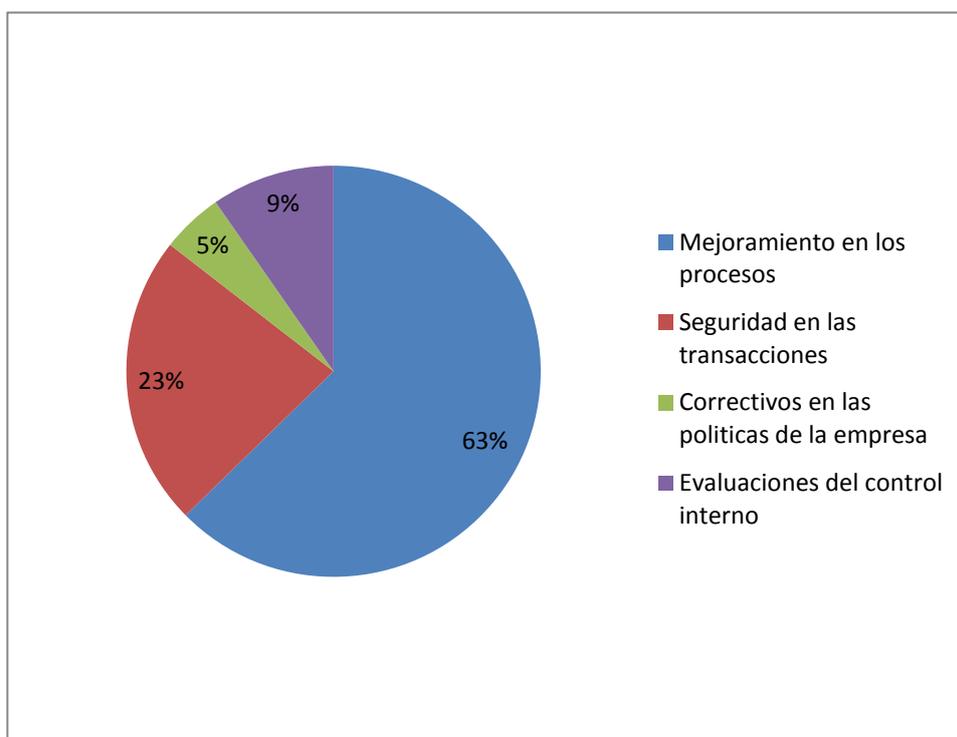
En el gráfico No.9 apreciamos que 41 empleados representados por el 49% del total de la población se inclinó por la opción A, mientras que por la opción B, 19 empleados representan el 23%, y por la opción C, 16 empleados que representan el 19%, y por la opción D, 7 empleados que representan el 8%.

7.- ¿Cuál es su criterio si se maneja una información efectiva en toda la empresa, que beneficio conlleva?

Cuadro No. 9

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Mejoramiento en los procesos	52	63%
B-Seguridad en las transacciones	19	23%
C-Correctivos en las políticas de la empresa	4	5%
D- Evaluaciones del control interno	8	10%
Total	83	100%

Gráfico No. 10



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.7

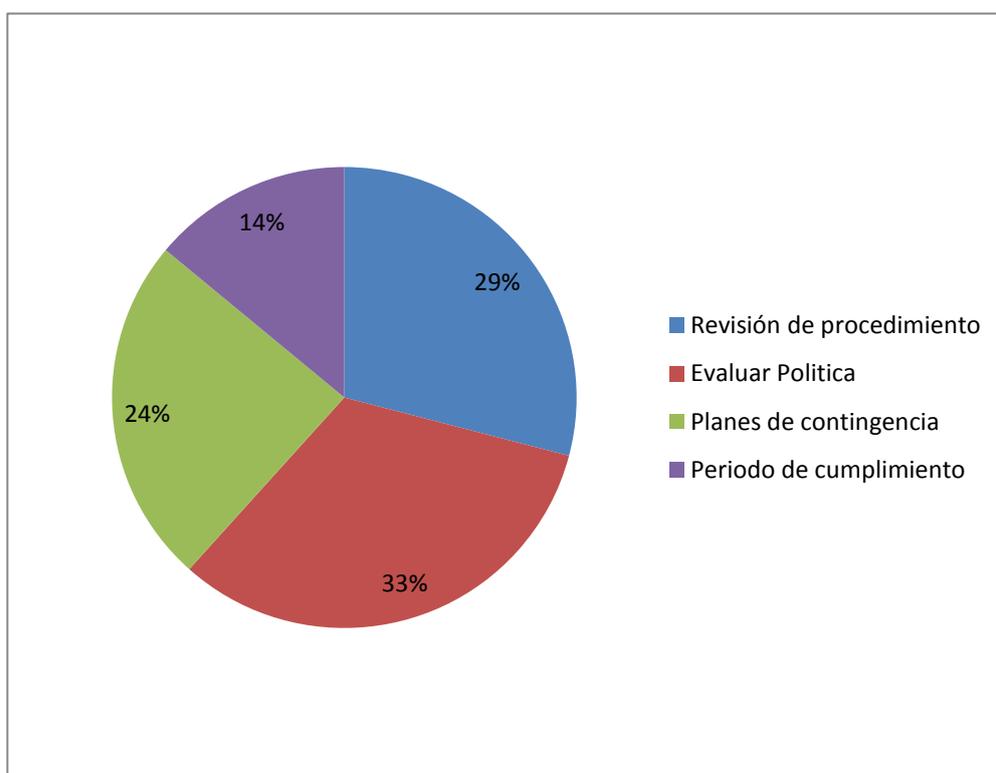
En el gráfico No.10 podemos apreciar que 52 empleados, representan el 63% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras que por la opción B, 19 empleados encuestados, representan el 23%, y por la opción C, 4 empleados que representan el 5%, y por la opción D, 8 empleados que representan el 10%.

8.- ¿Cuál es su criterio, al mejorar la información que se genera en toda la empresa en qué ayudaría?

Cuadro No. 10

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Revisión de procedimiento	25	29%
B-Evaluar Políticas	28	33%
C-Planes de contingencia	21	24%
D-Período de cumplimiento	12	14%
Total	86	100%

Gráfico No. 11



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.8

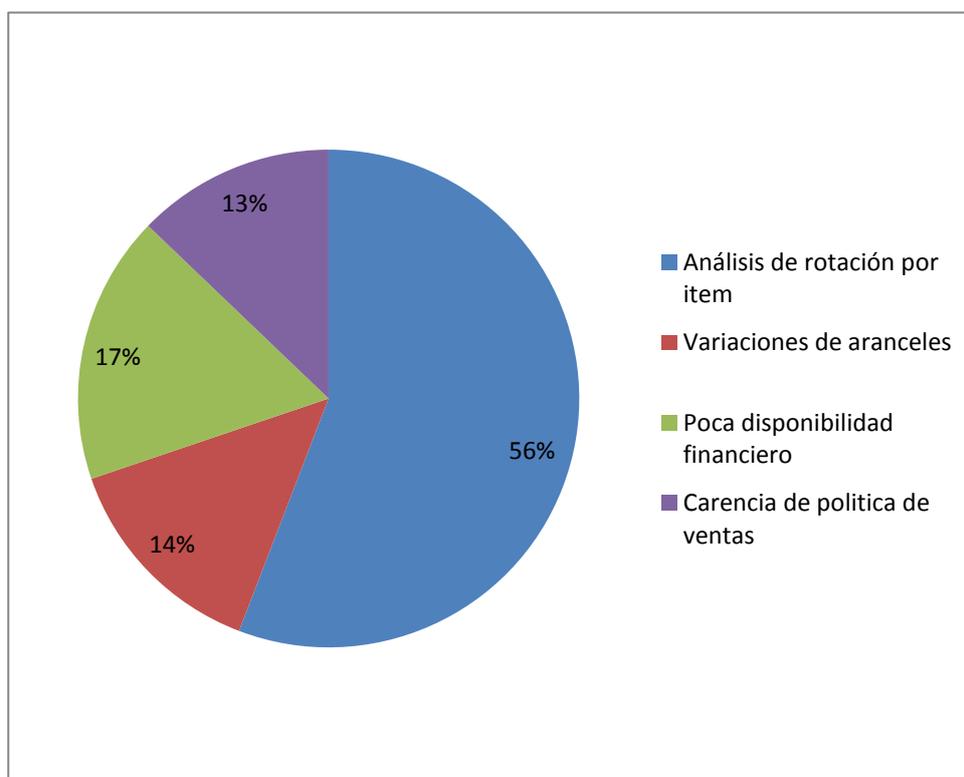
En el gráfico No.11 podemos apreciar que 25 empleados, 29% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras que por la opción B, 28 empleados encuestados representan el 33%, y por la opción C, 21 empleados que representan el 24%, y por la opción D, 12 empleados que representan el 14%.

9.- ¿De su opinión sobre la falta de planificación en los inventarios de la empresa en época cíclica?

Cuadro No. 11

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Análisis de rotación por ítem	48	56%
B- Variaciones de aranceles	12	14%
C- Poca disponibilidad financiero	15	17%
D- Carencia de política de ventas	11	13%
Total	86	100%

Gráfico No.12



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.9

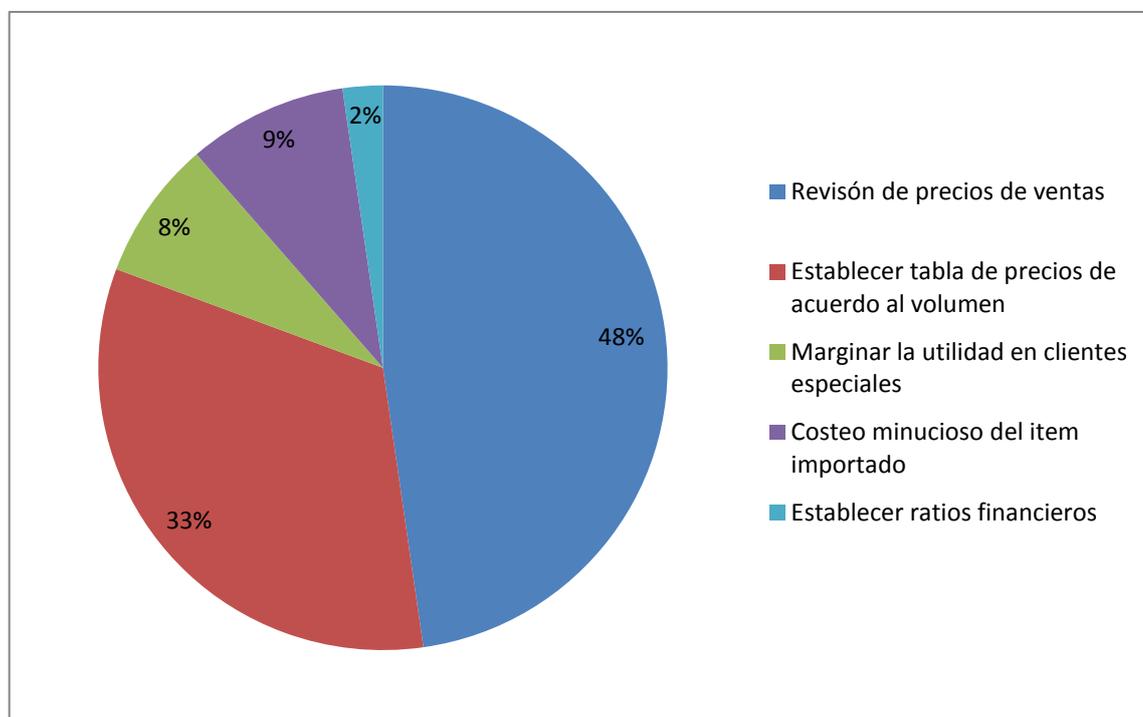
En el gráfico No.12 podemos apreciar que 48 empleados representan el 56% del total de la población se inclinaron por la opción A, mientras por la opción B, 12 empleados, representan el 14%, y por la opción C, 15 empleados que representan el 17%, y por la opción D, 11 empleados que representan el 13%.

10.- ¿Opine usted si es conveniente utilizar los datos históricos como herramienta para implementar política de precios?

Cuadro No. 12

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Revisión de precios de ventas	42	48%
B-Establecer tabla de precios de acuerdo al volumen	29	33%
C-Marginar la utilidad en clientes especiales	7	8%
D-Costeo minucioso del ítem importado	8	9%
E- Establecer ratios financieros	2	2%
Total	88	100%

Gráfico No. 13



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.10

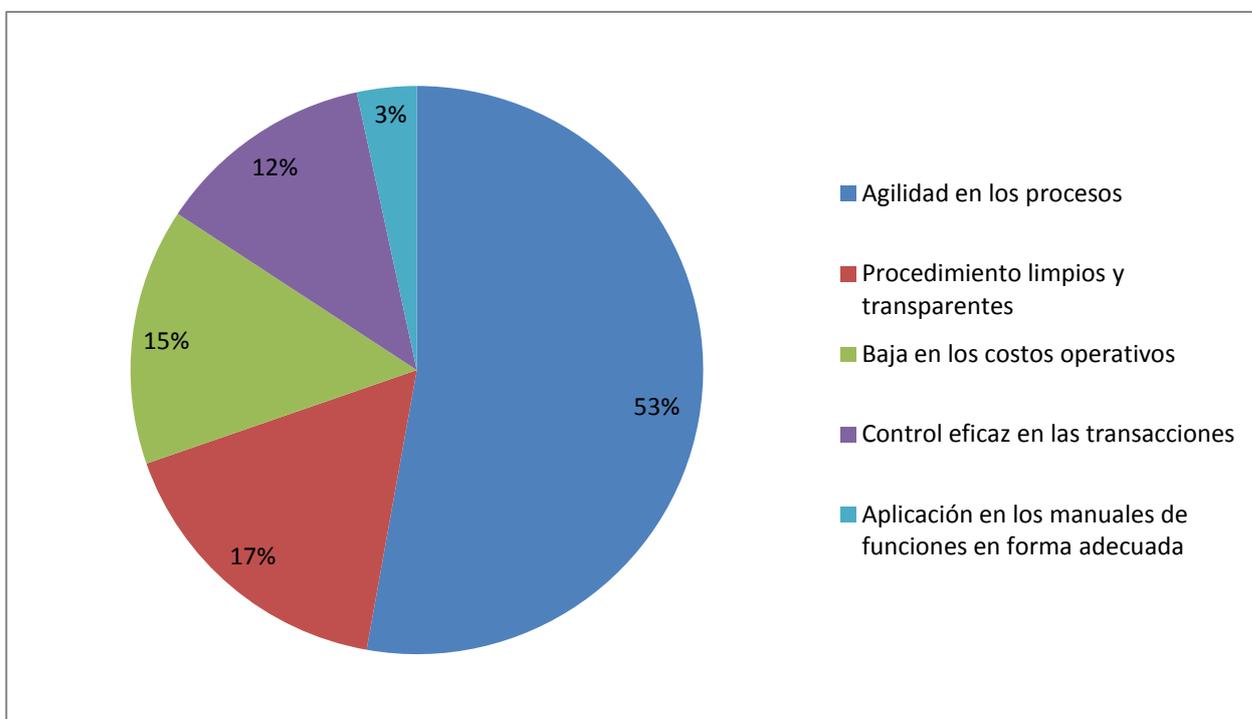
En el gráfico No.13 podemos apreciar que 42 empleados, el 48% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras por la opción B, 29 empleados, representan el 33%, y por la opción C, 7 empleados que representan el 8%, por la opción D, 8 empleados que representan el 9%, y por la opción E, 2 empleados que representan el 2%.

11.- ¿Cree usted que la implementación al nuevo sistema informático en que ayudaría a la empresa?

Cuadro No. 13

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Agilidad en los procesos	47	53%
B-Procedimiento limpios y transparentes	15	17%
C-Baja en los costos operativos	13	15%
D-Control eficaz en las transacciones	11	12%
E-Aplicación en los manuales de funciones en forma adecuada	3	3%
Total	89	100%

Gráfico No. 14



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.11

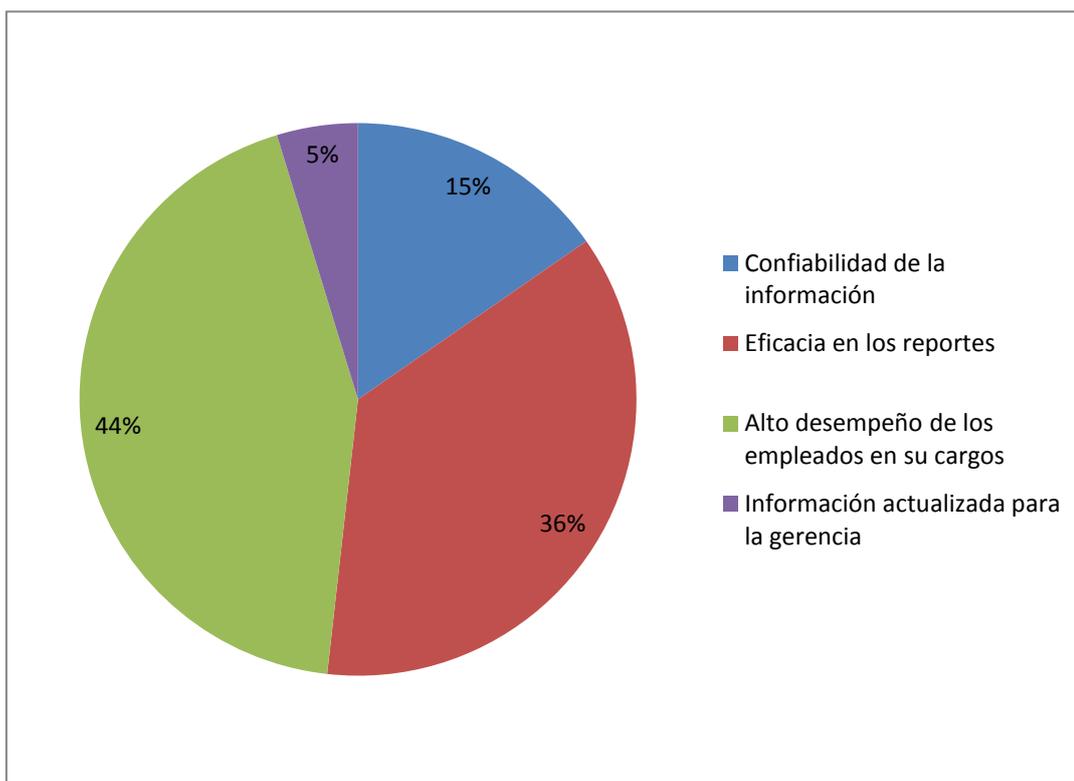
En el gráfico No.14 podemos apreciar que 47 empleados, el 53% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras por la opción B, 15 empleados encuestados, representan el 17%, y por la opción C, 13 empleados que representan el 15%, por la opción D, 11 empleados que representan el 12%, y por la opción E, 3 empleados que representan el 3%.

12.- ¿Cuál es su criterio, sobre la permanente capacitación de los empleados de la empresa, en qué ayudaría?

Cuadro No. 14

Población	Cantidad	Porcentaje
Confiabilidad de la información	13	15%
Eficacia en los reportes	31	36%
Alto desempeño de los empleados en su cargos	37	44%
Información actualizada para la gerencia	4	5%
Total	85	100%

Gráfico No. 15



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.12

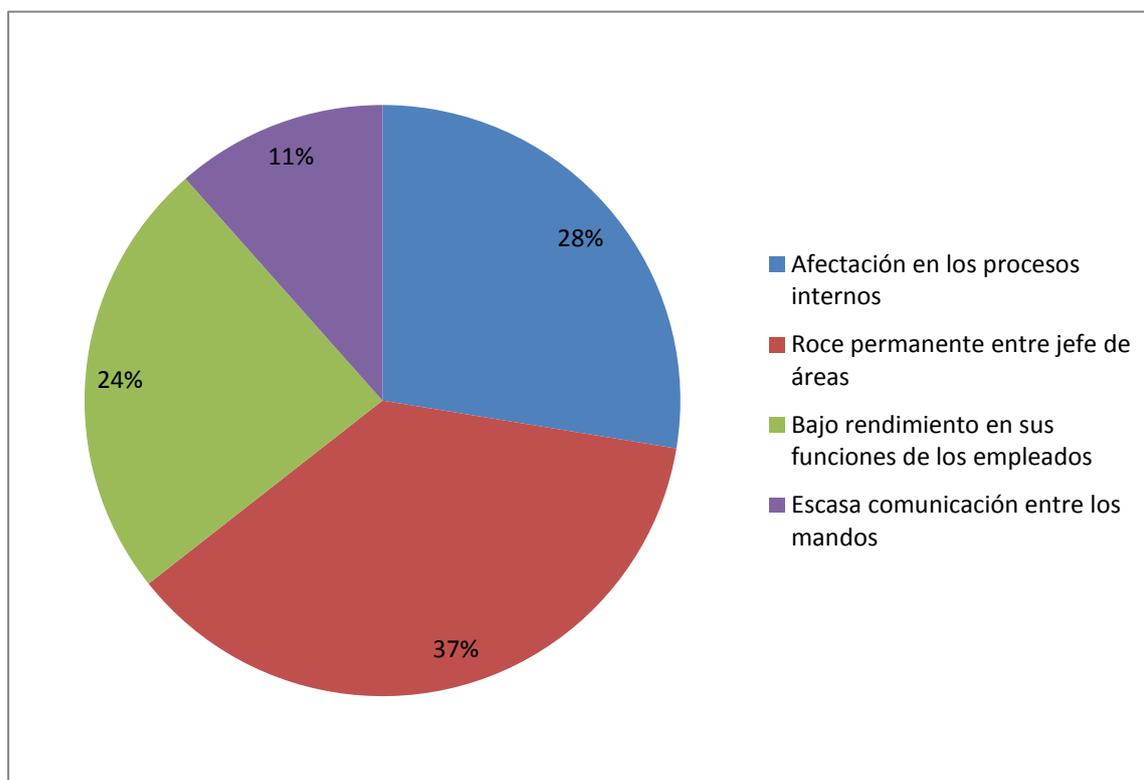
En el gráfico No.15 podemos apreciar que del total de la población, el 15% se inclinó por la opción A, 13 empleados, mientras que por la opción B se manifestaron 31 empleados que representan el 36% de los encuestados, y por la opción C, 37 empleados que representan el 44%, y por la opción D, 4 empleados que representan el 5%,

13.- ¿Cuál es su opinión, sobre los conflictos en los mandos medios y la repercusión que tiene para la empresa?

Cuadro No. 15

Población	Cantidad	Porcentaje
A- Afectación en los procesos internos	24	28%
B- Roce permanente entre jefe de áreas	32	37%
C- Bajo rendimiento en sus funciones de los empleados	21	24%
D- Escasa comunicación entre los mandos	10	11%
Total	87	100%

Gráfico No. 16



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.13

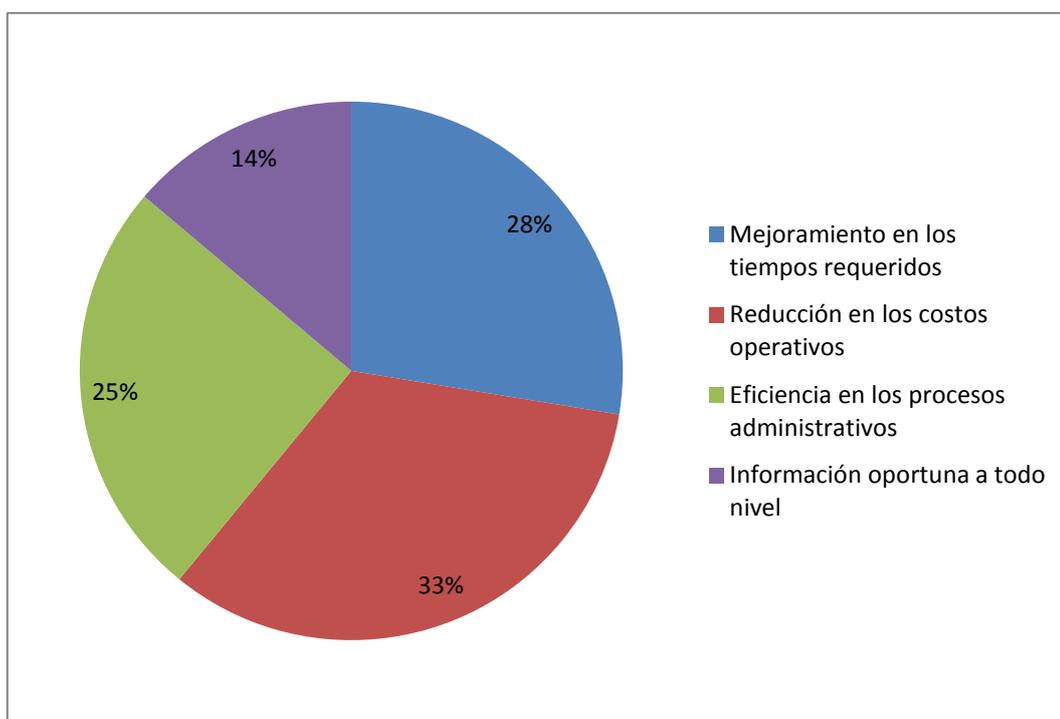
En el gráfico No.16 podemos apreciar que 24 empleados, el 28% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras por la opción B, 32 empleados encuestados, representan el 37%, y por la opción C, 21 empleados que representan el 24%, y por la opción D, 10 empleados que representan el 11%,

14.- ¿Qué opina usted de la planificación organizacional que quiere implementar la empresa, en que beneficiaría?

Cuadro No. 16

Población	Cantidad	Porcentaje
A-Mejoramiento en los tiempos requeridos	24	28%
B-Reducción en los costos operativos	29	33%
C-Eficiencia en los procesos administrativos	22	25%
D-Información oportuna a todo nivel	12	14%
Total	87	100%

Gráfico No. 17



Elaborado por : Cesar Hington y Mario Castañeda

Fuente: Investigación de Mercado

Interpretación de la Pregunta No.14

En el gráfico No.17 podemos apreciar que 24 empleados, 28% del total de la población, se inclinaron por la opción A, mientras que el 33% se manifestó por la opción B, reducción de costos operativos, por la opción C, 22 empleados que representan el 25%, y por la opción D, 12 empleados que representan el 14%.

4.3.1 Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

- 1.- Los encuestados opinaron que el recurso humano de la empresa adolece de capacitación permanente para cumplir sus funciones en forma eficiente
- 2.- Los encuestados opinaron que los tiempos que demandan para la elaboración de reportes son demasiado largos, encareciendo los costos.
- 3.- Los encuestados expresaron que la empresa carece de un banco de datos histórico o memorias, relativo a las actividades comerciales, para toma de decisiones gerenciales.
- 4.- Los encuestados manifestaron que la empresa carece de procesos integrales, lo que incide en los costos operativos.
- 5.- La mayoría de los encuestados, se pronunciaron que los procedimientos internos de la empresa deben mejorar en forma sustancial, para lograr fluidez en la información

RECOMENDACIONES

- 1.- Que la capacitación y actualización del recurso humano de la empresa, debe ser permanente
- 2.-Que los procesos internos administrativo, deben ser integrales,
- 3.-Que la revisión de políticas y procedimientos deben hacerse en forma periódica, que no exceda de seis meses.
- 4.- Que se debe evaluar el rendimiento de los empleados, de acuerdo a sus funciones y experiencia en sus cargos.
- 5.-Con la instalación del software informático persigue bajar costos operativos y agilidad en la información por área.

4.4 VERIFICACION DE HIPÓTESIS.

Cuadro No. 17

HIPÓTESIS	VERIFICACIONES
1.- Fluidez en la Información.	1.- De acuerdo al cuadro de la operacionalización de las variables. Se puede verificar que la hipótesis del cuestionario de preguntas tabuladas, se puede visualizar que en las preguntas 1-3-5 y 11 se ha confirmado la hipótesis, de acuerdo a la variable credibilidad de información
2.- Procesos Integrales	2.- En las preguntas 2-4 y 12 del cuestionario de preguntas tabuladas se ha conformado la hipótesis, a través de la variable capacitación profesional.
3.- Planes de Contingencia.	3.- En las preguntas 6-7 y 8 del cuestionario de preguntas tabuladas, se confirmado la hipótesis en las variables política y proceso.
4.- Política y Procesos.	4.- En las preguntas 9 y 10 del cuestionario de preguntas tabuladas, se confirmado la hipótesis en las variables planes de contingencia.
5.- Capacitación Profesional.	5.- En la pregunta 13 y 14 del cuestionario de preguntas tabulas, se ha confirmado la hipótesis en la variables de control interno y fluides de la informaci{on.

Elaborado por: Cesar Hington Moreira - Mario Castañeda Quinde
Fuentes: Investigación de mercado.

CAPITULO V

5.1 ANTECEDENTES

La empresa TECNOINSA S.A, inició sus actividades en el año 1980, sus instalaciones quedan ubicadas al norte de la ciudad de Guayaquil, en la Av. Juna Tanca Marengo Km.2.1/2, dedicándose a la distribución de materiales de ferretería, las ventas las realiza a nivel de mayorista. Su especialización es la distribución a ferreterías y grupos corporativos.

En su inicio, la empresa contaba con un programa informático limitado, lo cual dificultaba la presentación de los reportes mensuales requeridos por la Gerencia, o no eran confiables; debido a que no había una retroalimentación de la información, ni en los departamentos ni a nivel de sucursales; como la demanda ha ido creciendo paulatinamente, debido a su seriedad y requerimiento de sus clientes, se ha visto en necesidad de implementar un sistema de información más adecuado para ir enfrentando los retos, como empresa necesita crecer y estar preparada para competir en el mercado nacional.

La empresa en el transcurso de estos veinte y dos años de existencia ha tenido que ir moldeando políticas, métodos de trabajo acorde a la necesidad de la organización e implementando cambios en el campo administrativo, humano y tecnológico, para subsistir y paliar la deficiencia existente en la compañía, en tales circunstancias se ha mejorado políticas y procedimiento. Que se adecue a la realidad presente que vive la entidad inmersa en el mundo de los negocios, se ha comprobado que no hay rotación en la empresa, hay empleados que tienen una función específica por espacio de 25 y 30 años en forma consecutiva, vegetando, sin aspiración alguna y con un espíritu de conformismo, se limitan a seguir sus actividades cotidianas, afectando a la organización en su expansión y engrandecimiento institucional, a la gerencia poco le importa la realidad de la empresa, puestos que estos directores son

extranjeros y no se compenetran con la realidad institucional y poco le importa si la empresa necesita crecer y mantenerse en el mercado competitivo nacional.

Nuestra intención es lograr que a mediano plazo, la empresa, tenga una dinámica de procesos integrados, de tal manera que permita obtener información de primera calidad, cruzada y documentada, dirigida a la gerencia, para que esta, decida de la mejor manera optar por la aplicación de políticas de comercialización, control interno, evaluación de personal, remuneraciones, cargos y planes de contingencia, para proteger a la institución. Se definen los elementos que constituyen la estructura de la organización, para la optimización de procesos integrados y establecer manuales de procedimientos y evaluación, como un aspecto fundamental al implantar un software integrado, por lo que el analista de sistema, deberá estar compenetrado lo suficiente en cada uno de los departamentos, para planear la optimización de los procesos y evaluar los mismos para determinar su alcance y utilidad.

Ese conocimiento deberá incluir al diseño del proyecto, de políticas, procedimientos y registros relevantes y evidencia de que la empresa los ha puesto en marcha, involucrando al personal de la entidad.

Es ampliamente aceptado contar en una organización con procesos integrados bien definidos que incluyan revisiones periódicas de los manuales y procedimientos que se utilizan y, además contratación de ejecutivos, para adiestrar a los funcionarios en la utilización del software a implantar, inducción, evaluación, capacitación, promoción, compensación del personal que labora en la compañía, como una medida de ejecución para llegar a las metas trazadas por accionistas y gerencia.

El establecimiento de un código de conducta que se divulgue y vigile su cumplimiento debe también formar parte de las políticas que debe practicar el personal. Definir acciones consistentes que flexibilicen los procesos, debiendo ser ajustados con el progreso de la entidad y su realidad interna, ya que ningún personal, por mucha capacitación que tenga, podrá adaptarse al esquema de procedimientos que ha implementado la organización, si no se elabora un

cronograma de actividades que vaya de la mano con las actividades diarias del personal de la organización, sin trastocar lo establecido, ni afectar el desarrollo de la empresa.

En la actualidad, administrar una organización conlleva una serie de conocimientos y experiencias, en particular para los directores departamentales y en especial al grupo de Staff que conforma la gerencia de la empresa.

Es complejo compactar y amalgamar grupos de conductas que están involucradas en el proceso administrativo de una organización, por situaciones étnicas, culturales, académicas y de personalidad, lo que ha propiciado que las empresas en el mundo, se ajusten a un contenido de visión y misión, como sinónimo de un objetivo a plasmar en un mediano plazo en el mundo comercial, donde la empresa tiene ya una identidad y se requiere fortalecerla con slogans definidos en sus políticas y accionar conjunto al más alto nivel

La administración moderna, implica contar con recursos humanos, bien capacitados y especializados en sus funciones específicas, donde, la organización sea la beneficiada de los resultados que se obtengan cada año fiscal, y puedan ser medidos en forma cuantitativa y cualitativa, es decir en volumen de operaciones en transacciones y calidad en los reportes, informes de cada departamento a la gerencia general.

5.1.1 TEMA

“Optimización de la información generada en los diferentes departamentales en la empresa Tecnoinsa s.a., en la ciudad de Guayaquil, el periodo 2011”

5.2. FUNDAMENTACION

El Gerente y la Administración

Cuando hablamos de naturaleza interactiva del proceso administrativo, interactivo nos referimos a que está vinculada; interactuada, existe una teoría de la

Administración del “cono invertido”, donde por Ej. Relaciona 2 subprocesos, los de planificar y organizar; el 1º va definiendo los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, las políticas, hasta llegar a un grado de desarrollo pormenorizado de esa intención organizacional que son las actividades.

Habilidades conceptuales

Todo aquello que tiene que ver con el concepto, la naturaleza, el conocimiento; es todo aquello que puede ser explicado racionalmente, puede ser verificado.

En la alta gerencia lo que más hay que tener es conocimiento, habilidades, técnicas: la técnica nos da la posibilidad de operar una realidad, de aplicar acciones, para lograr el objetivo organizacional esto se aplica en el último nivel, tiene que ver con los operarios, técnicos, obreros, etc.

Habilidades humanísticas:

Tiene que ver con la aptitud que se tiene para direccionar, y se da en los tres niveles igualitariamente; porque si tomamos a la alta gerencia, esta tiene en mayor grado, la posibilidad de direccionar y no hace otra cosa que coordinar al recurso humano.

Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, los líderes deberían crear y mantener el ambiente interno adecuado para que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

¿Cómo se da esa interactividad en el proceso Administrativo?

Todos los procesos están íntimamente vinculados el proceso de planificar se vincula con el de organizar la intervención es decir la interactividad de los términos de la permanente, entre los diferentes subprocesos que conforman el trascurso administrativo.

Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión es una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad. La realización de las soluciones organizativas de manera independiente una de otra, crea un sistema de dirección dividido, lo que se trata es de ver las interrelaciones para construir un sistema único de dirección en la empresa donde se vayan incorporando coherentemente las nuevas soluciones organizativas, para elevar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

Sistema de Gestión de Calidad

Hacer las cosas bien, no es un invento reciente. Siempre han existido metodologías correctas para obtener buenos resultados y posibilidades de apreciar la satisfacción de los procesos. Sin embargo, el tema de la calidad en los tiempos actuales, se ha convertido en unos de los aspectos de más importancia en el mundo empresarial, producir bienes y servicios sin que estén certificados es dar muchas ventajas a los competidores, prácticamente se está obligado a hacer las cosas con calidad o simplemente se estará en los últimos lugares del mercado.

Gestión Medioambiental

El desarrollo sostenible, desde tiempos ancestrales el hombre ha desempeñado un papel significativo en la introducción de cambios profundos y radicales en el medio natural. Una parte de la humanidad, con patrones de consumo insostenibles y enfrascados en luchas por ejercer el poder sobre los recursos naturales estratégicos, hace mayor la brecha entre ricos y pobres, agudizan los problemas que abruman al planeta poniendo en peligro la existencia de la especie humana.

Planeación

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

Organización

Una empresa persigue el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

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.

En el concepto moderno de administración, aparece el Know-how, que significa como saber aplicar nuestros conocimientos, sobre aquellos esfuerzos realizados o sobre el análisis de la entidad en solucionar su problema actual.

Se definen elementos que conforman la estructura que permitan la optimización de procesos integrados estableciéndose manuales de procedimientos para su análisis y evaluación, como un aspecto fundamental al establecer la estrategia de un software integrado, por lo que el analista de sistema y métodos, deberá estar compenetrado lo suficiente en cada uno de los elementos para planear la optimización de los procesos y evaluarlo los mismos, para determinar su alcance y utilidad.

La capacitación del personal, es fundamental para el logro de los objetivos de la entidad, la carencia de capacitación permanente en los trabajadores y empleados

afectará en corto y mediano plazo en los resultados de la organización y, sus políticas aunque se apliquen no surten efectos, por cuanto no hay la predisposición del personal que labora en la empresa, en integrarse y actuar en forma conjunta, porque no hay motivación en remuneraciones y ascensos, lo cual posterga a los empleados antiguos en sus aspiraciones de ocupar puestos por antigüedad y desempeño, desplazando sus aspiraciones a los empleados recién contratados o familiares de los accionistas, que sin tener una hoja de vida del perfil que necesita ese puesto, se lo asignan.

Definir planes de contingencia, para que la empresa no sea afectada, en asaltos, incendios, malversación de activos fijos, fraudes de mercaderías y efectivo que manejan ciertas áreas de mucho conflicto en el desarrollo interno de la empresa.

5.4 OBJETIVO GENERAL

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Integrar los procesos administrativos internos de la empresa para lograr la eficiencia que se traduce en reducción de costo operativo.

5.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reclutar personal capacitado con un perfil adecuado para el cargo que necesita la empresa.
- Mejorar la información en un mediano plazo, en forma sustentada y documentada, para la toma de decisiones gerenciales.
- Integrar los departamentos de tal manera, haya una sinergia colectiva, para optimizar eficiencia.
- Bajar costos operativos que afectan la rentabilidad de la empresa en términos financieros.
- Dinamizar el proceso interno de la empresa, a través de la implantación del software, para lograr agilidad en la información.

5.5 UBICACIÓN DEL PROYECTO

La empresa Tecnoinsa s.a., está ubicada al norte de la ciudad, en la av. Juan Tanca Marengo, Km.2.1/2 y av. Agustín Freire, en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, Republica del Ecuador, la compañía está constituida por capitales ecuatorianos, de socios ecuatorianos, inició sus actividades en el año 1980, como una empresa dedicada a la comercialización de productos importados para un segmento de la colectividad ecuatoriana, en particular a los pequeños y medianos comerciantes ubicado en toda la geografía del país. Actualmente, su abanico de ofertas de bienes y servicios se ha expandido, debido al crecimiento del mercado que tenemos y la fuerte competencia de empresa nacional y extranjera que ofertan productos similares, pero de otras marcas en el país. Los principales beneficiarios eran los arquitectos, ingenieros eléctricos, gasfiteros, amas de casa en general y familias de clase media, que requerían del producto, para sus necesidades específicas.

Gráfico No. 18



Elaborado Por: Cesar Hington y Mario Castañeda
Fuente: Internet Satelital

5.6 Factibilidad

MISION

Somos una compañía distribuidora con dos objetivos.

- Ofrecer producto ferretero con la mejor relación y calidad: precios – servicios
- Generar crecimiento de nuestros productos.

VISION

En el 2014 estaremos entre los 3 mayores distribuidores ferreteros del país.

VALORES

HONESTIDAD

La empresa se ha caracterizado por actuar apegado a procedimientos claros y transparentes a favor de sus clientes.

PUNTUALIDAD

Todos los requerimientos de nuestros clientes los cumplimos tratando de optimizar el tiempo de entrega y recepción del artículo vendido.

IMÁGEN

La empresa se preocupa que sus actos mercantiles contables y tributarios se cumplan sin transgredir la ley.

RESPETO

Nos hemos caracterizados por dar su lugar a los proveedores, clientes, empleados, y trabajadores dentro de la perspectiva del respeto y la estima.

CALIDAD

Perseguimos atender a nuestros clientes entregándoles productos de calidad reconocida en el mercado nacional e internacional, situación que nos ha permitido tener credibilidad en los negocios.

5.6. Objetivos

5.6.1 Objetivos General

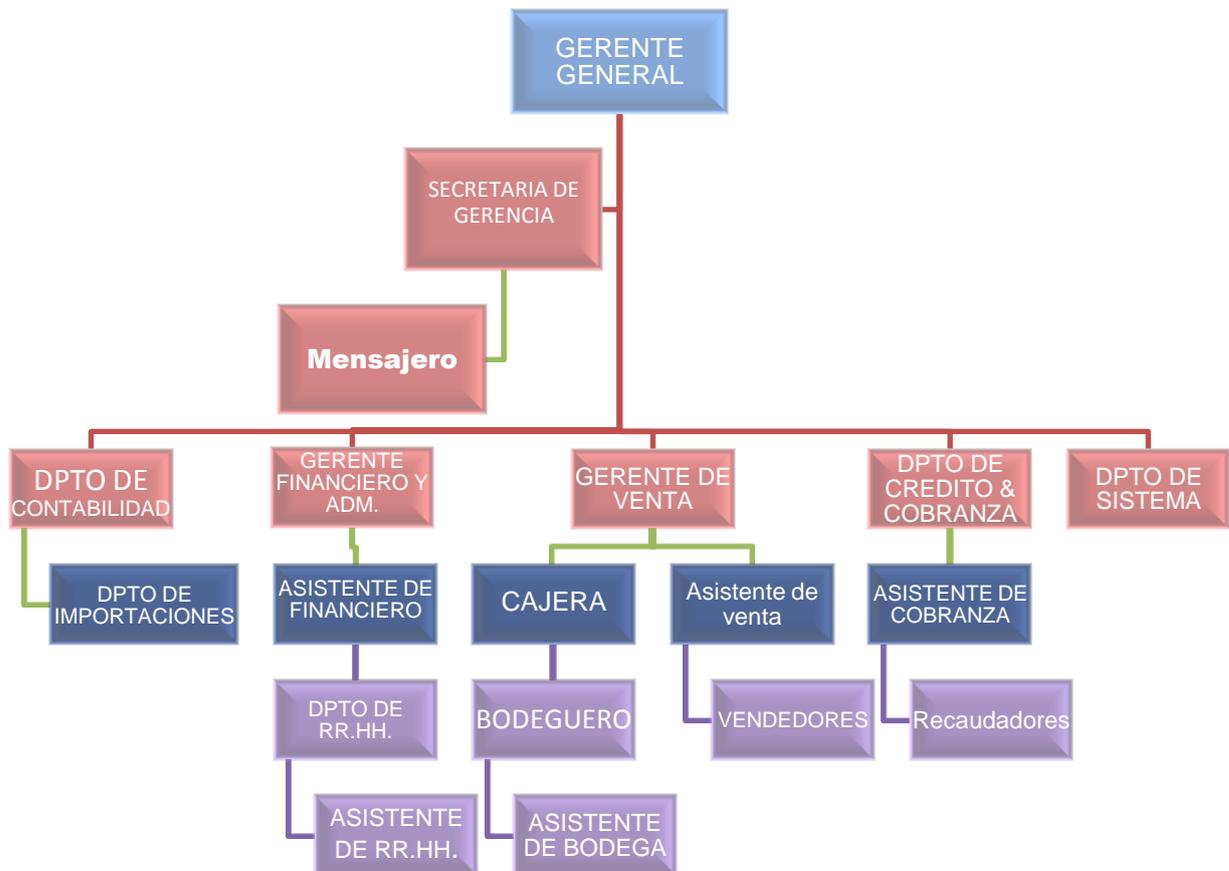
Establecer un sistema de Gestión que debe estar inmerso en un proceso de innovación y mejora continua, ante la dinámica del mercado y de los procesos y la aparición de nuevos riesgos empresariales

5.6.2 Objetivos Específicos

- Alcanzar un mejor posicionamiento en relación a la competencia, así como también en la mente de los consumidores.
- Mantener precios competitivos acordes al mercado.
- Aumentar anualmente nuestras ventas y utilidades.
- Lograr una alta eficiencia y eficacia en la calidad al cliente
- Consolidar la fidelidad de nuestros clientes potenciales

5.7 Organigrama Estructural

Gráfico No. 19

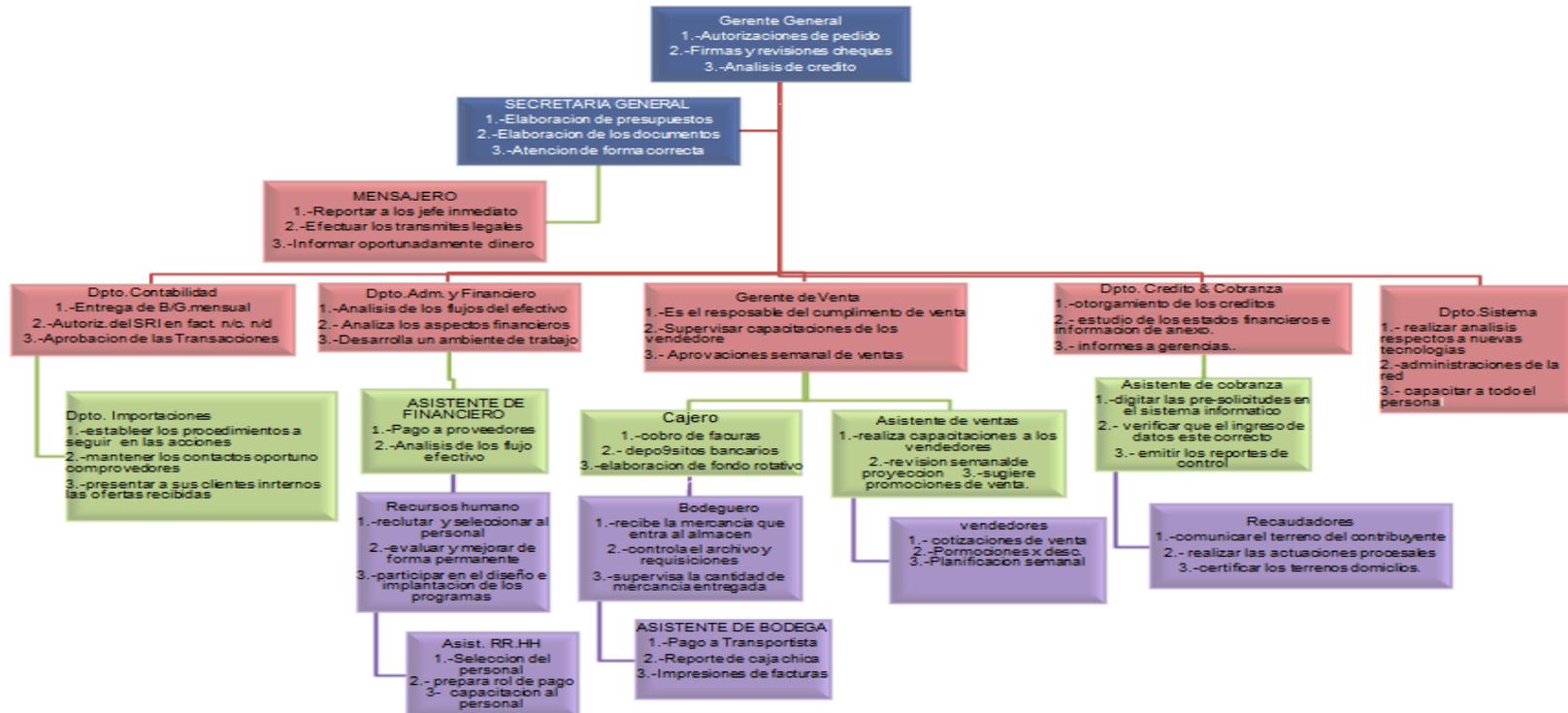


Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

Fuentes: Investigación de mercado

5.7.1 Organigrama Funcional

Gráfico No.20



Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

Fuentes: Investigación de mercado

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.2 Manual de Funciones

Descripción de funciones

Perfil del puesto

Cargo: Gerente General

Función Básica

Planificar, organizar y controlar el desarrollo administrativo y operativo de la empresa en estudios de los factores endógenos y exógenos que afecten al negocio y además debe tener reuniones periódicas con el personal de la empresa para tomar correctivos a futuro.

Funciones Específicas

- Autorizaciones de pedido – proveedores
- Firmas y revisiones de cheques girados por varios conceptos
- Análisis de créditos a otorgados a clientes
- Implantaciones de políticas
- Establecimiento de un control interno para mejorar la gestión

Perfil de cargo

- Edad: 35 a 50 años
- Género: Indistinto
- Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

- Profesional con título de Ing.CPA, Ing. Comercial y Economista

Capacitación y conocimiento requerido

- Manejar utilitarios y conocimiento sólidos en áreas tributarias, laboral y recursos humanos.
- Word
- Excel
- PowerPoint
- Ingles intermedias

Perfil del Cargo

Cargo: Contador

Funciones Básicas

En registrar todas las transacciones mercantiles y conocimiento en contabilizar con las normas NIFF – NIC y con sujeción a la ley de régimen tributario interno y ley de compañía.

Funciones Específicas

- Elaboraciones de roles de pagos
- Declaraciones de los impuestos fiscales
- Contabilizar y codificar las transacciones
- Toma física de inventarios
- Elaboración de planilla del IESS.
- Autorización al SRI para la elaboración de factura
- Entrega de balance a la gerencia
- Disponibilidad de tiempo

Perfil de cargo

- Edad: 28 años
- Género: Indistinto
- Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

- Profesional con título de Ing. CPA

Capacitación y conocimiento requerido

- Haber aprobado por espacios de 3 años en trabajo similares

Conocimientos adicionales

- Word
- Excel
- PowerPoint
- Ingles intermedias

Perfil del Cargo

Cargo: Bodeguero

Funciones Básicas

Toma de inventario físico registros de mercadería adquirida, ubicación de los ítems según su color y peso.

Funciones Específicas

- Recibe la mercancía que entra al almacén, efectúa el conteo y la descripción del producto.
- Verifica y corrobora que la documentación presentada por los proveedores esté requisito correctamente.
- Supervisa que la cantidad de mercancía entregada por los proveedores corresponda a lo consignado en los documentos comprobatorios.
- Verifica que la hoja de catálogo que la mercancía recibida tenga el precio correcto.
- Controla el archivo, requisiciones y catálogo de artículos.
- Elabora los reportes de fichas de tránsito, inventarios, control documental y entradas y salidas de mercancía.
- Verifica que la mercancía sea ubicada de acuerdo al mapa de distribución correspondiente.

Perfil de cargo

- Edad: 26 años
- Género:
- Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

- Profesional con título de Ing. CPA

Capacitación y conocimiento requerido

- Haber aprobado por espacios de 3 años en trabajo similares

Conocimientos adicionales

- Word
- Excel
- PowerPoint

Perfil del Cargo

Cargo: Gerente de venta

Funciones Básicas

Control y cumplimiento del presupuesto de venta y anuales para entregar a la gerencia general.

Funciones Específicas

- Es el responsable del cumplimiento de presupuesto de ventas y controlar las buenas relaciones comerciales con los clientes
- Supervisa capacitaciones a los Vendedores
- Aprobación semanal de proyección de ventas
- Aprueba promociones y descuentos que elevaran las ventas
- Supervisa el Trabajo del Supervisor de Ventas
- Evalúa a los Supervisores
- Supervisa Trabajo de Campo del Supervisor de ventas

Perfil de cargo

- Edad: 30 años
- Género: Masculino
- Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

- Profesional en Marketing o Ing. En ventas

Capacitación y conocimiento requerido

- **Técnicas y estrategias de ventas, elaboración de Mapas con rúters**

Conocimientos adicionales

- Word
- Excel
- PowerPoint
- Inglés intermedias

Perfil del Cargo

Cargo: supervisor de venta

Funciones Básicas

Elaboración y control presupuesto de ventas Mensual y anual para entregar al jefe de ventas.

Funciones Específicas

- Es el responsable de establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente
- Realiza capacitaciones a los Vendedores
- Revisión semanal de proyección de ventas
- Sugiere promociones que elevaran las ventas
- Supervisa el Trabajo del Vendedor
- Evalúa a los Vendedores
- Supervisa Trabajo de Campo

Perfil de cargo

- Edad: 30 años
- Género: Masculino
- Estado civil: Indistinto

Competencia Técnica

- Profesional en Marketing o Ing. En ventas y que tenga 2 años en el cargo, comprobados.

Capacitación y conocimiento requerido

- **Técnicas y estrategias de ventas, elaboración de Mapas con rúters**

Conocimientos adicionales

- Word
- Excel
- PowerPoint

Perfil del Cargo

Cargo: Jefe Administrativo y Financiero

Funciones Básicas

Flujo de efectivo, Pago a proveedores, nómina, control de asistencia, control de los activos de la empresa, reportes de sus actividades.

Funciones Específicas:

- En tiempo y forma de los plazos, las entregas
- Cumple y analiza los flujos de efectivo producidos en el negocio
- Analiza los aspectos financieros de todas las decisiones
- Desarrolla un ambiente de trabajo que motive positivamente al personal.
- Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
- Planteamiento, diseño, implementación, ejecución y control de los sistemas de producción
- Supervisar la ejecución de los cronogramas de trabajo
- Control de Inventarios
- Control de Calidad
- Definición de las políticas de control
- Cumplimiento hacer los objetivos establecidos en la empresa.

Perfil del cargo:

- Edad: 38 años
- Estado Civil: Indistinto
- Género : Masculino

Competencia Técnica:

- Especialista en elaboración de presupuesto
- Conocimientos en el área de psicología
- Experiencia en posiciones similares en empresas comercial

Competencia Profesional:

- Ing. Comercial
- Cursos de Relaciones Humanas

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Leyes tributarias, Leyes Artesanales

Perfil del Cargo

Cargo: Secretaria de Gerencia

Funciones Básicas

Es directamente responsable ante el gerente general, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelencia en la atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia.

Funciones específicas:

- Elaboración de presupuesto, licitaciones públicas y privadas, tramitación de pólizas etc.
- Elaboración de los documentos ordenados por el jefe Inmediato o por el presidente.
- Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y público que visita la oficina e informar al jefe inmediato sobre los mensajes recibidos.
- Conservar, en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia.
- Redactar y elaborar la correspondencia que se requiere en su dependencia.

Perfil del cargo:

- Edad: 20 a 30 años
- Estado Civil: Indistinto
- Género : Femenino

Competencia Técnica:

- Secretaria Ejecutiva titulada

Competencia Profesional:

- Tener conocimiento en mercado, finanza, flujo de caja norma de control
- Experiencia comprobada en cargo similares

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Experiencia mínima 1 año en cargo similares

Perfil del Cargo

Cargo: Mensajero

Funciones Básicas

Es directamente responsable ante el gerente general, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelencia atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia.

Funciones específicas:

- Cuidar que se haga la distribución de los documentos, cheques, paquetes, etc. generados por todas las áreas de la Empresa en perfecto estado de orden, presentación y conservación.
- Efectuar los trámites legales a que haya lugar, en lo que hace referencia a la solicitud y entrega de documentos.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre problemas en la entrega de documentos y demás.
- Solicitar oportunamente el dinero necesario para transportes, fotocopias, trámites legales, etc.
- Edad: 20 años
- Estado Civil: Soltero
- Género : Masculino

Competencia Técnica:

- Bachiller

Competencia Profesional:

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Conocimiento en la ciudad
- Experiencia mínima 2 años en cargo similares

Perfil del Cargo

Cargo: Ing. sistema

Funciones Básicas

Diseñar e implementar herramientas y programas confiables para la permanente actualización de la Empresa de lo que a Sistemas se requiere, además de proporcionar mayor agilidad y eficiencia a los usuarios del pro-exequial es el responsable por la provisión del sistema de información de la Empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Realizar análisis respecto nuevas tecnologías.
- Administración de la Red
- Capacitar a todo el personal de la funeraria en todo lo que a sistemas se refiere.
- Diseño y desarrollo del programa para áreas específicas de la Empresa.
- Generar los diferentes niveles de seguridad para los usuarios de la Red.

Perfil del cargo:

- Edad: 25 a 35 años
- Estado Civil: indistinto
- Género : Masculino

Competencia Técnica:

- Ingeniero de sistema / o carrera similares

Competencia Profesional:

- Experiencia mínima 3 años

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Word
- Excel
- PowerPoint
- software y hardware,

Perfil del Cargo

Cargo: Dpto. Importaciones

Funciones Básicas.

Responsable de la adquisición de productos y materiales necesarios en la empresa para desarrollar su actividad normal en las diferentes secciones. Tiene como funciones.

Funciones Específicas.

- Establecer los procedimientos a seguir en las acciones de compra de la empresa.
- Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago.
- Presentar a sus clientes internos las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y los distintos aspectos de la gestión realizada.
- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas.
- Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización.

Perfil del cargo:

- Edad: 25 a 35 años
- Estado Civil: indistinto
- Género : Masculino

Competencia Técnica:

- Ingeniero en comercio exterior / o carrera similares

Competencia Profesional:

- Experiencia mínima 3 años

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Word
- Excel
- PowerPoint

Perfil del Cargo

Cargo: Créditos & Cobranza

Funciones Básicas.

Toda finalidad será incrementar las ventas, mediante el crédito dentro de sus sistemas de venta debe considerar la creación de la función de créditos y cobros su finalidad será incrementar las ventas, mediante el crédito y recuperar el capital mediante la cobranza deberá de ajustarse a la realidad socio-económica y política donde actúa la empresa, para permitir que el crédito fluya como una acción de recompensa comercial y de beneficio económico. Deberá de contarse con un número de personal necesario y capacitado (no programado) para cumplir con las funciones asignadas. Deberá implementar un flujo de comunicación entre las funciones de ventas, contabilidad, finanzas, almacenes, y gerencia, por tener responsabilidad y jerarquía en las decisiones de crédito y cobranza y que guardan relación entre sí.

Funciones Específicas:

- Otorgamiento de los Créditos
- Estudio de los Estado Financieros e Información anexa
- Informes a Gerencia:
- Control de Personal a su Cargo
- Determinación de Malas Deudas:
- Arqueos de Documentos:

Perfil del cargo:

- Edad: 25 a 30 años
- Estado Civil: indistinto
- Género : Indistinto

Competencia Técnica:

- Ingeniero en comercio / o carrera similares

Competencia Profesional:

- Experiencia mínima 3 años

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Word
- Excel

Perfil del Cargo

Cargo: Asistente de Créditos & Cobranza

Funciones Básicas.

El objetivo del cargo es cumplir una función de apoyo en la revisión y ordenamiento de pre-solicitud de y solicitudes de crédito el Auxiliar deberá administrar los archivos de expedientes y emitir reportes de centrales de riesgos. Se encargará de realizar la digitación de los expedientes de crédito, desde la solicitud hasta la aprobación o denegación del crédito, según la resolución de la empresa. Verificará las referencias comerciales, financieras y/o bancarias que declare el solicitante de crédito, apoyara en carga de información en el sistema informático.

Funciones Específicas.

- Digitar las Pre-solicitudes en el sistema informático asignando las mismas, al Analista que corresponda, cuidando que la zona de ubicación del negocio de los solicitantes esté de acuerdo a la zona de trabajo
- Verificar que el ingreso de datos esté correcto y conforme a la información disponible como actividad, el destino del crédito, tipo de garantía del crédito, avales, análisis de la capacidad de pago.
- Emitir los reportes de control y verificación del ingreso de expedientes al sistema.
- Archivar los expedientes cuando se haya finalizado el proceso hasta su desembolsado.

Perfil del cargo:

- Edad: 25 a 30 años
- Estado Civil: indistinto
- Género : Indistinto

Competencia Técnica:

- Ingeniero en comercio / o carrera similares

Competencia Profesional:

- Experiencia mínima 3 años

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Word
- Excel

Perfil del Cargo

Cargo: Cajero

Funciones Básicas.

- Reporte de ventas diarias
- Cuadre de caja
- Manejo pulcro y transparente del efectivo

Funciones específicas:

- cobro de facturas
- depósitos bancarios
- elaboración del voucherl-clientes
- manejo de fondo rotativo
- cuadro de caja diario
- logística de pago menores imprevisto
- hora de atención continua
- rechazar documentos enmendados

Perfil del cargo:

- Edad Máximo: 23 años
- Sexo: Indistinto
- Estado civil: Indistinto

Competencia técnica o profesional

- Título bachiller contable

Perfil del Cargo

Cargo: Recurso Humano

Funciones Básicas.

Las principales funciones que se realizan en el departamento de recursos humanos y que incorporan la gestión del talento humano al igual que el manejo de personal de la empresa son la descripción y el análisis de cargo, el proceso de reclutamiento, selección, capacitación, compensación salarial y evaluación de desempeño para todos los niveles organizacionales dentro de una compañía.

Funciones Específica.

- Reclutar y seleccionar al personal en los plazos previstos y con los costes definidos.
- Evaluar y mejorar de forma permanente los procesos, métodos y técnicas utilizados en reclutamiento y selección del personal.
- Participar en el diseño e implantación de los programas de acogida del personal.
- Participar en el diseño e implantación de los planes de carrera tanto organizacionales como individuales.

Perfil del cargo:

- Edad: 25 a 30 años
- Estado Civil: indistinto
- Género : Indistinto

Competencia Técnica:

- Psicóloga / o carrera similares

Competencia Profesional:

- Experiencia mínima 3 años

Capacitación y Conocimientos requeridos:

- Word
- Excel
- PowerPoint

5.7.3 Perfil de Empleados y trabajadores

Gerente General

Funciones específicas

- Autorizaciones de pedido – proveedores
- Firmas y revisiones de cheques girados por varios conceptos
- Análisis de créditos a otorgados a clientes
- Implantaciones de políticas
- Establecimiento de un control interno para mejorar la gestión

Funciones específicas: Secretaria General

- Elaboración de presupuesto, licitaciones públicas y privada, tramitación de pólizas etc.
- Elaboración de los documentos ordenados por el jefe Inmediato o por el presidente.
- Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y público que visita la oficina e informar al jefe inmediato sobre los mensajes recibidos.
- Conservar en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia.
- Redactar y elaborar la correspondencia que se requiere en su dependencia.

Mensajero

Funciones específica:

- Cuidar que en perfecto estado de orden, presentación y conservación se haga la distribución correcta de los documentos, cheques, paquetes, etc. generados por todas las Áreas de la Empresa.
- Efectuar los trámites legales a que haya lugar, en lo que hace referencia a la solicitud y entrega de documentos.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre problemas en la entrega de documentos y demás.
- Solicitar oportunamente el dinero necesario para transportes, fotocopias, trámites legales, etc.
- Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.

Departamento de contabilidad

Funciones específica: Contador(a)

- Elaboraciones de roles de pagos
- Declaraciones de los impuestos fiscales
- Contabilizar y codificar las transacciones
- Toma física de inventarios
- Elaboración de planilla del IESS.
- Autorización al SRI para la elaboración de factura
- Entrega de balance a la gerencia
- Disponibilidad de tiempo

Funciones específica: Asistente contable

- Trámite de la Patente
- Pago del 1.5 x mil el total del activo
- Registra las transacciones de pedidos de Importaciones
- Análisis de la cuenta de Importaciones mensuales

Funciones específica: auxiliar contables I

- Registra las facturas de proveedores locales
- Registra los gastos de viajes
- Análisis de la cuenta del personal
- Elabora los anexos del SRI mensual
- Participa las toma de inventario

Funciones específica: auxiliar contables II

- Registra los roles de pago
- Registra las provisiones de jubilados
- Registra las provisiones de los beneficios sociales
- Archivas los cheques de distinto bancos

Funciones específica: auxiliar contables III

- Registra los Ingresos de las ventas al contados y créditos a diarios
- Registra los cruce de cuenta del personal
- Análisis de los reporte de ventas mensuales
- Análisis de las notas de créditos mensuales

Funciones específica: auxiliar contables III

- Elaboran las devoluciones de ventas de los vendedores
- Registran las compra de los activo fijos mensuales
- Registran la depreciaciones mensuales
- Participa la toma de inventario

Departamento de Importaciones y compra

Funciones específica: Importaciones

- Establecer los procedimientos a seguir en las acciones de compra de la empresa.
- Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago.
- Presentar a sus clientes internos las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y los distintos aspectos de la gestión realizada.
- Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada sección.
- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas.
- Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización.

Funciones específica: Importaciones I - II

- Procesa las liquidaciones de los pedido hecho por los vendedores
- Liquidada la mercadería procesada a bodega
- Chequeo de los pedido por liquidar a la fecha de embarque
- Aprobación del jefe del departamento
- Verificación de los proceso para el pago de aduana
- Reportan al jefe inmediato de todos los pedidos realizados al mes

Departamento Administrativo y Financiero

Funciones específica: Jefe Administrativo y financiero

- Análisis de los flujos de efectivo producidos en el negocio
- Analiza los aspectos financieros de todas las decisiones
- Desarrolla un ambiente de trabajo que motive positivamente al personal.
- Reclutamiento y capacitación del personal
- Supervisión de la documentación en general.
- Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
- Planteamiento, diseño, implementación, ejecución y control de los sistemas de producción
- Supervisar la ejecución de los cronogramas de trabajo
- Control de Inventarios
- Control de Calidad
- Definición de las políticas de control
- Cumplimiento en tiempo y forma de los plazos, las entregas
- Cumplir y hacer los objetivos establecidos en la empresa.

Funciones específica: Asistente Financiero y Administrativo

- Pago a proveedores locales
- Registra los pago de los prestamos otorgado por los banco
- Organiza las factura de proveedores para los pago a 30,60 dias
- Elabora los flujo de efectivo
- Controla los ingreso de los depósito de las ventas diarias

Departamento Recursos Humanos

Funciones específica: Gerente de recursos humanos

- Reclutar y seleccionar al personal en los plazos previstos y con los costes definidos.
- Evaluar y mejorar de forma permanente los procesos, métodos y técnicas utilizados en reclutamiento y selección del personal.
- Participar en el diseño e implantación de los programas de acogida del personal.

- Participar en el diseño e implantación de los planes de carrera tanto organizacionales como individuales.

Funciones específica: Asistente recursos humanos I

- Elaboración de los roles de pago de los empleados
- Elaboración de las planilla del IESS mensual
- Elabora los procesos de los descuentos en rol de los empleados
- Selecciones las carpeta de aspirante para trabajar en la empresa
- Prepara charla de los accidente de trabajo
- Entrega información de las política interna para el trabajador

Funciones específica: Asistente recursos humanos II

- Preparación de los eventos que se realizan en la empresa
- Controla las asistencia de los trabajadores
- Tramite de las persona de salen de la empresa
- Liquidación de las acta de finiquito

Departamento Gerente de venta

Funciones específica: Gerente de venta

- Es el responsable del cumplimiento de presupuesto de ventas y controlar las buenas relaciones comerciales con los clientes
- Supervisa capacitaciones a los Vendedores
- Aprobación semanal de proyección de ventas
- Aprueba promociones y descuentos que elevaran las ventas
- Supervisa el Trabajo del Supervisor de Ventas
- Evalúa a los Supervisores
- Supervisa Trabajo de Campo del Supervisor de ventas

Funciones específica: Asistente de Gerente de venta

- Preparación de los reporte de venta mensual
- Elabora los reporte de lista de precios de mercado
- Procesa los formulario de devoluciones de los vendedores
- Elabora cuadro estadístico de ventas mensuales

Funciones especifica: Vendedores 34

- Es el responsable de establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente
- Realiza capacitaciones a los Vendedores
- Revisión semanal de proyección de ventas
- Sugiere promociones que elevaran las ventas
- Supervisa el Trabajo del Vendedor
- Evalúa a los Vendedores
- Supervisa Trabajo de Campo

Funciones especifica: Marketing

- Preparación de folleto de publicidad
- Análisis de mercado
- Análisis de la competencia
- Se encargara diseñar distintas campaña publicitaria de acuerdo a las temporadas
- Selecciona los mejores medios publicitarios para atraer a los clientes
- Se encargara mejorar continuamente el servicios que se ofrece, de manera que se satisfagan las necesidad de demanda con los clientes

Departamento Bodega

Funciones especifica: Jefe de bodega

- Recibe la mercancía que entra al almacén, efectúa el conteo y la descripción del producto.
- Verifica y corrobora que la documentación presentada por los proveedores esté requisito correctamente.
- Supervisa que la cantidad de mercancía entregada por los proveedores corresponda a lo consignado en los documentos comprobatorios.
- Verifica que la hoja de catálogo que la mercancía recibida tenga el precio correcto.
- Controla el archivo, requisiciones y catálogo de artículos.
- Elabora los reportes de fichas de tránsito, inventarios, control documental y entradas y salidas de mercancía.

- Verifica que la mercancía sea ubicada de acuerdo al mapa de distribución correspondiente

Funciones específica: Asistente de bodega

- Reporte de los gastos de la caja chica
- Pago a proveedores de los transportista
- Elabora los proceso de impresión de factura de cliente

Funciones específica: 6 Auxiliar de bodega

- Despachar las mercadería de los clientes
- Organizar y alzar las mercadería que llega de Importación
- Codificación de código de barra en cada ítem
- Mantener las áreas de despacho limpio
- Reportar mercaderías en mal estado

Departamento Caja general

Funciones específica: Cajero

- cobro de facturas
- depósitos bancarios
- elaboración del voucherl-clientes
- manejo de fondo rotativo
- cuadro de caja diario
- logística de pago menores imprevisto
- hora de atención continua
- rechazar documentos enmendados

Departamento Sistema

Funciones específica: Jefe de sistema

- Realizar análisis respecto nuevas tecnologías.
- Administración de la Red
- Capacitar a todo el personal de la funeraria en todo lo que a sistemas se refiere.
- Diseño y desarrollo del programa para áreas específicas de la Empresa.
- Generar los diferentes niveles de seguridad para los usuarios de la Red.

Departamento Crédito & Cobranza

Funciones específica: Jefa de crédito

- Otorgamiento de los Créditos
- Estudio de los Estado Financieros e Información anexa
- Informes a Gerencia:
- Control de Personal a su Cargo
- Determinación de Malas Deudas:
- Arqueos de Documentos:

Funciones específica: Asistente de crédito

- Digitar las Pre-solicitudes en el sistema informático asignando las mismas, al Analista que corresponda, cuidando que la zona de ubicación del negocio de los solicitantes esté de acuerdo a la zona de trabajo
- Verificar que el ingreso de datos esté correcto y conforme a la información disponible como actividad, el destino del crédito, tipo de garantía del crédito, avales, análisis de la capacidad de pago.
- Emitir los reportes de control y verificación del ingreso de expedientes al sistema.
 - Archivar los expedientes cuando se haya finalizado el proceso hasta su desembolsado

Funciones específica: Recaudadores

- Comunicar en terreno al contribuyente deudor su situación tributaria con el fisco, entregándole información necesaria para la regularización de dicha situación.
- Realizar las actuaciones procesales pertinentes del juicio ejecutivo de cobranza en su carácter de ministro de fe.
- Certificar en terreno los domicilios de los deudores demandados, generando la ubicabilidad de ellos.
- Informar al contribuyente de las alternativas de regularización de deudas morosas direccionándolo a la Tesorería respectiva.
- Notificar y requerir de pago, confeccionando las actas respectivas.
- Verificar la existencia de bienes a la vista posibles de ser embargados.
- Embargar y apercibir si el embargo es insuficiente.

- Entregar al deudor la información establecida para cada actividad e indicar los plazos para oponer excepciones

PROCESO: Compra locales

Objetivo

Esta política ha sido elaborada con el propósito de controlar los procedimientos de compra de bienes y servicio de calidad, a costos razonables y con el riesgo para la organización. La equidad, ética y la transparencia en nuestras políticas de compra son esenciales para nuestras relaciones con los proveedores actuales y potenciales.

Políticas

El Gerente y con la ayuda con el departamento de compra debe cotizar y seleccionar al integrador/ instalador que los acompañará en un proyecto. Toda requisición debe estar soportada con la orden de compra del cliente y la cotización del proveedor.

PROCESO: Manejo de información

Objetivo

Definir las estrategias en el manejo de la información generada, modificada, y/o almacenada por la infraestructura tecnológica que pertenece o está en custodia de TECNOINSA S.A. esta información no está limitado a Correo Electrónico, contactos a clientes, proveedores, asociados y colaboradores.

Política

La información es considerada un activo de la compañía y su acceso es otorgado a los colaboradores de acuerdo con sus necesidades para el correcto cumplimiento de sus funciones. Esto implica que el colaborador es responsable por la información a la que se le ha otorgado acceso y debe cumplir con la política, normas, estándares y procedimiento que la compañía ha establecido para garantizar la protección de la información

PROCESO: Actualización de Equipo de Computo

Objetivo

Definir los criterios y procedimientos a seguir para la actualización de equipo de cómputo

Política

Todo equipo de cómputo en la compañía debe cumplir con las especificaciones mínimas. Aquellos que no lo hagan deberán ser reemplazados en lapso de 6 meses máximo, en otro lado como se deprecian en 3 años, y el departamento de sistema, dispondrá la baja de los activos, establecerá responsabilidades y descuentos, y determinara el destino de los activos, venta, donación, o destrucción.

PROCESO: Definición de estándares de aplicación

Objetivo

Definir el estándar en el uso herramientas informáticas y sistemas operativos esto programa o conjunto de programa que efectúan la gestión de los procesos básicos de un sistema informáticos, y permite la norma ejecución del resto de las operaciones.

Política

El responsable de revisar, actualizar y difundir esa política es el gerente de sistema, se promueve e incentiva el uso herramientas open source en aquellos aplicativos en los que se demuestra la estabilidad y soporte de la solución, será potestad del gerente de sistema el seleccionar el estándar para cada tipo de aplicativo.

5.7.4 Análisis del FODA

Toda empresa en el mundo de los negocios, que ofrece bienes y servicios, tiene que analizar las variables Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, elementos que constituyen el **FODA**, conceptualizando diremos, que es una herramienta de análisis que permite discernir elementos internos y externos de programas y proyectos, los cuales deben ser analizados en forma individual, para prevenir que la empresa colapse o desaparezca dentro del ámbito comercial o sea

absorbida por grupos corporativos multinacionales o se ven obligados a establecer alianzas estratégicas, para mantenerse en el mercado, debido a que carece de capitales y tecnología de punta, para aplicar en el desarrollo de la organización

Cuadro No. 18
Foda Interno – Externo

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> a.- Exclusividad por tener productos únicos importados en el mercado b.- Tener un mercado cautivo c.- la empresa posee una cartera selecta d.- Alto nivel de rentabilidad e.- Poseer diversidad en ítem
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a.- Captar el mercado de la competencia, que cerró sus puertas por cambio de dueño b.- Capacitar al personal en un corto plazo, para alcanzar la eficiencia y la eficacia c.- Establecer políticas agresivas, para ampliar nuestro mercado cautivo d.- Promover la eficiencia del personal en su desempeño e.- Reducción del impuesto a la renta a las personas jurídicas
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a.- Ausencia de fluidez de la información b.- Carencia de la mano de obra calificada c.- Carencia de manuales de funciones y procedimientos d.- No posee una infraestructura propia e., No posee un departamento de recurso humano competente
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> a., Ambiente negativo de integración del personal en general b.- Rechazo permanente del personal para aplicar sinergia colectiva en la empresa c.- No hay motivación en ascensos y remuneraciones, para el personal antiguo d.- Detectar errores administrativos, contable y financiero de la empresa e.- Detectar desperdicios innecesarios de suministros y tiempo en la organización

Fuentes por: Investigaciones de mercado

Elaborado por: Cesar Hington - Mario Castañeda

Cuadro No. 19
MATRIZ FODA DE TECNOINSA S.A..

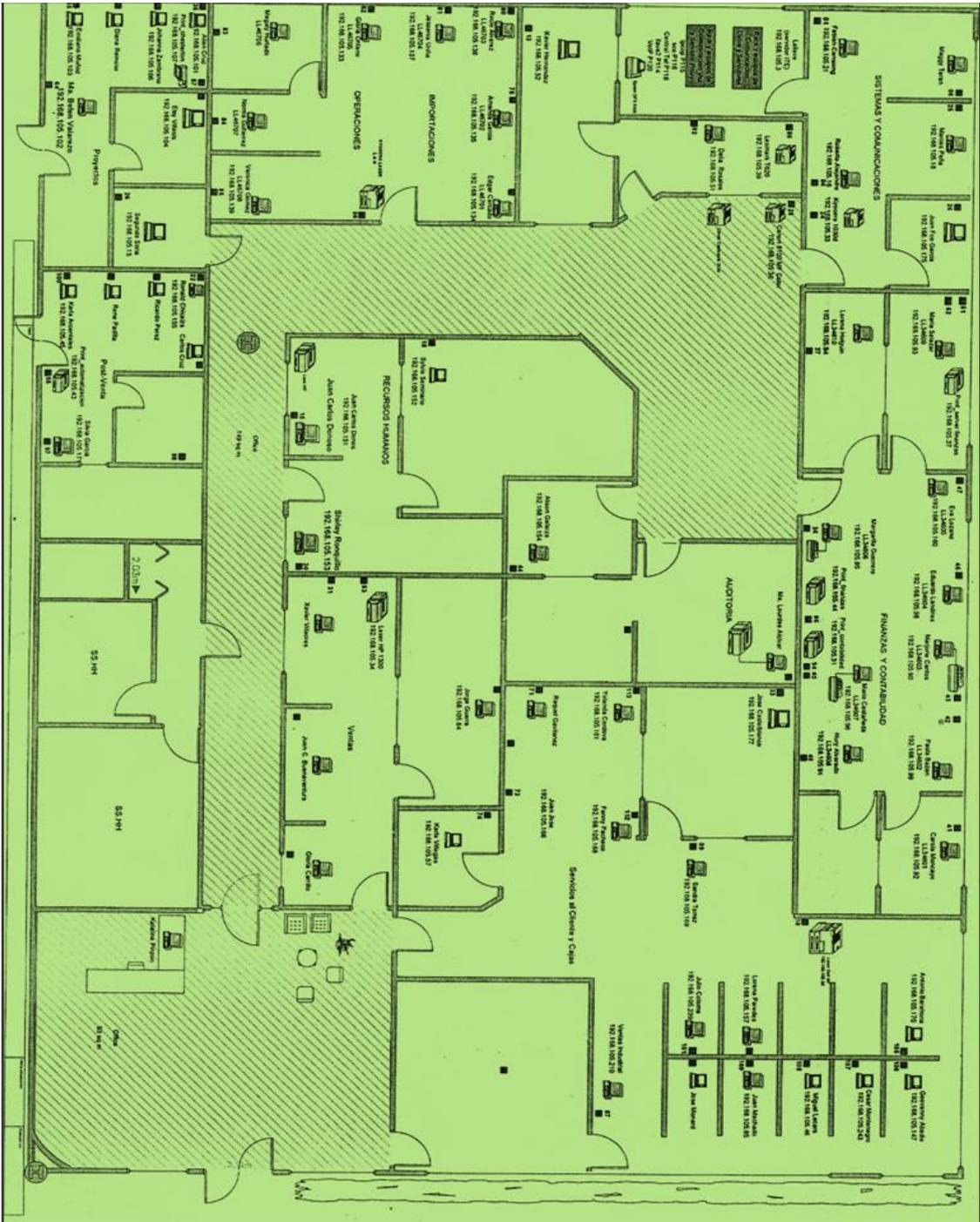
	FORTALEZA	DEBILIDADES
Factores Internos	1.- Exclusividad de vender productos importado. 2.- Tener un mercado cautivo 3.- Poseer una cartera selecta Alto nivel de rentabilidad. Poseer diversidad de ítem.	1.- Ausencia de fluidez de la información. 2.- Carencia de mano de obra no calificada. 3.- No poseer manuales de funciones y procedimientos. 4.- No poseer una infraestructura propia. 5.- No tiene un departamento de recurso humano competente.
Factores Externos		
OPORTUNIDADES	Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
1.-Captar el mercado de la competencia 2.- Capacitar al personal en un corto plazo, para alcanzar eficiencia y eficacia 3.- Establecer políticas agresivas para ampliar nuestro mercado cautivo 4.- Reducción del impuesto a la renta a las personas jurídicas Aporte del estado en el sector de la construcción	1- Aprovechar la oportunidad para ampliar el mercado existente 2- Aprovechar las variedades de ítem que vendemos marginando utilidad. 3- Nuestra credibilidad en el mercado, facilita los requerimientos de nuevo clientes. 4- Aprovechar la inversión del estado en el sector de la construcción.	1.- Ganar experiencia en el personal administrativo, para optimizar procesos. 2.- Organizar seminarios para capacitar a los empleados. 3.- Analizar la posibilidad de adquirir un local propio en el largo plazo 4.- Capacitar al personal en forma de acuerdo para la atención a clientes en forma personalizada.

	FORTALEZA	DEBILIDADES
<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>1.- Exclusividad de vender productos importado.</p> <p>2.- Tener un mercado cautivo</p> <p>3.- Poseer una cartera selecta</p> <p>4.- Alto nivel de rentabilidad.</p> <p>5.- Poseer diversidad de ítem.</p>	<p>1.- Ausencia de fluidez de la información.</p> <p>2.- Carencia de mano de obra no calificada.</p> <p>3.- No poseer manuales de funciones y procedimientos.</p> <p>4.- No poseer una infraestructura propia.</p> <p>5.- No tiene un departamento de recurso humano competente.</p>
AMENAZAS	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
<p>1.- Ambiente negativa de integración del personal</p> <p>2.- Poco interés de los directivos en socializar la gestión</p> <p>3.- Excesivo números de empleados, para la gestión de cobranza.</p> <p>4.- Altos costos operativos por transportación.</p> <p>5.- Poco interés en reducir material y tiempo en la empresa.</p>	<p>1.- Realizar reuniones periódicas con el personal, para evaluar la gestión</p> <p>2.- Reducir costos operativos, para subir los márgenes de rentabilidad.</p> <p>3.- Establecer control de manejo de suministros.</p> <p>4.- Adquirir transportes propios en un largo plazo.</p>	<p>1.- Desarrollar un manejo adecuado de la información.</p> <p>2.- Establecer alianzas estratégicas con los proveedores a fin que garanticen los pedidos en forma oportuna.</p> <p>3.- Dotar de personal capacitado al dpto. De recurso humano.</p> <p>4.- Romper el círculo cerrado del personal en colaborar.</p>

Fuentes: Investigación de Mercado

Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

Grafico No 21
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA



Fuentes: Investigación de Mercado
Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.5 Segmentación del Mercado

Debido a las necesidades de los consumidores potenciales y deseo distintos, es importante para nosotros realizar una segmentación que permita conocer nuestros productos en el mercado meta, que podemos demostrar con descuentos especiales y ofertas, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, y elaborar una adecuada estrategia de marketing que permita captar la mayor parte del mercado meta elegida.

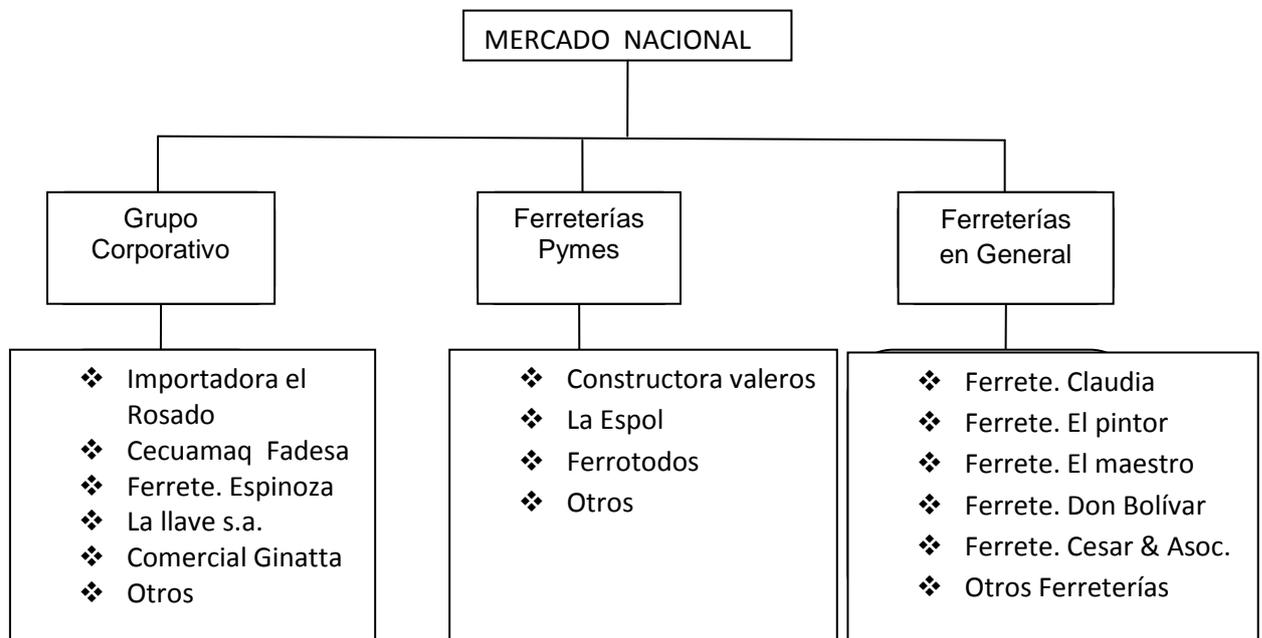
Partiendo de lo ante referido, podemos mencionar que nuestro producto son distribuidos a diferentes partes del Ecuador y ser presentado con las mejores marcas, como la especial que se llama “**PEDROLLO**”.

Identificación del mercado y su segmento

Mercado: Ferretería

Segmentos:

Gráfico No 22
MERCADO CON SUS SEGMENTOS



Fuentes: Investigación de Mercado

Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.6 Composición del Mercado

Una vez identificado el mercado objetivo al cual estamos enfocados, el siguiente paso es segmentar y determinar los distintos grupos de potenciales consumidores que podrían necesitar nuestros productos ofrecidos en todo territorio nacional.

Para realizar la segmentación de nuestro producto hemos tomado en cuenta distintas variables, las cuales se detallan a continuación.

Variables Geográfico.

Tecnoinsa s.a. Ubicada en la Juan Tanga Marengo Km.2 ½, el sector empresarial al que corresponde es la actividad ferretera, comercializamos productos terminados.

Variables Demográficas.

Edad

Nuestros consumidores serán las personas de 15 a 65 años, de ambos géneros, que busquen los productos en las diferentes ferreterías en el país con buena calidad y marca.

Clase social

Nuestros servicios están orientado a los distintos grupos corporativos y ferretería como la pequeña y mediana, con la mejorar la predisposición de precios especiales en el mercado.

Estilo de vida.

Que los consumidores y distribuidores en todo el territorio nacional tienen las necesidades de comprar las diferentes herramientas que se venden en las ferreterías a un precio justo al bolsillo de cada ciudadano y satisfacer las necesidades al que lo usa.

5.7.7 Marketing Mix

Cuadro No. 20
LAS 5 DEL MARKETING

LAS P DEL MARKETING	DEFINICIONES
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Tecnoinsa s.a. le brindara a todos sus distribuidores los siguientes productos. 1.-Bomba PKF 2.-Herramientas 3.-Mangueras 4.-Accesorios 5.-Mano de obra 6.-Sanitario 7.- escaleras de todas clase
PRECIO	Nuestro productos contara con precios accesibles y cómodos para todos los distribuidores , los cuales han sido fijados utilizando una estrategia de penetración, nuestro precios
DISTRIBUCION	Debido al tipo de los productos que comercializamos, la distribución se la realizará al consumidor final en el mismo establecimiento, es decir de manera directa.
COMUNICACIÓN	Tecnoisa s.a. para darse a conocer los diferente tipo de producto deberá de ser por medios de comunicaciones como son, radios, revistas, publicidad, punto estratégicos, y hojas volantes.

Fuentes: Investigación de mercado

Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

Productos

El producto a comercializar por la empresa Tecnoinsa s.a. es brindar a nuestros clientes las variedades de mercadería que vendemos para los distribuidores y consumidores finales como son, a los empleados internos, de llevar una excelente herramienta. Por otra parte, como una forma de captar clientes es promocionarlo para que vean que es necesario vender al mercado y que la idea es que el consumidor de manera progresiva de los producto. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de mercado, hemos notado que existen una

considerable cantidad de distribuidores que de vender nuestro producto en todo territorio nacional en donde enfocaremos en primera instancia nuestro servicio de enviar los productos a diferente punto de cada provincia y rincones.

Características principales producto que ofrecemos

Se le ofrecerá a los distribuidores y consumidores los productos que vendemos a precios especiales como son de alto, medio, bajo de volumen del producto que están solicitando, debido a que en la investigación de mercado la mayoría de distribuidores manifestó su satisfacción de ver como es la atención y la entrega de los producto a los distribuidores en general con la ayuda de los asesores comercial.

Marcas y slogan

Debido a que la marca de una empresa comercial representa un elemento importante para poder identificarla dentro del mercado, el mercado comercial propuesta es: **“TECNOINSA S.A.”**, la intención de poner esta marca surge de la necesidad de llamar la atención de los diferente distribuidores, mediante la asignación de un nombre diferente al de la competencia, original, fácil de recordar, y que guarden estrecha relación con el concepto del negocio.

Gráfico No 22

LOGOTIPO



Fuente: Investigación de Mercado

Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

Precios

Para fijar los precios de sus productos utilizará la estrategia de penetración, el cual consiste en ofrecer productos con precio relativamente bajo al del promedio del mercado, como son de 30%, 50%; y hasta 65%, de esta forma podemos atraer la mayor cantidad de distribuidores, lo que representa algo excelente para negocios, como el nuestro, una vez que el público nos conozca y la diferencia, tendremos la capacidad de incrementar los precios de acuerdo a los niveles del mercado.

Es importante indicar que para establecer esta estrategia se ha tomado en cuenta el costo unitario de cada producto y el margen utilidad a obtener.

A continuación se detalla los precios de los distintos productos a ofrecer a los distribuidores.

Cuadro No. 21
Portafolio de producto por categoría

PRODUCTOS		
No.	DETALLES	PRECIOS UNITARIOS
1	ACCESORIO ELECTROBOMBA	146,30
2	CABLES	28,00
3	CALEFACCION CALENTADORES	234,00
4	CALENTADORES	400,00
5	CONTROL INDUSTRIAL	144,00
6	ELECTROBOMBA	276,00
7	ESCALERA	134,00
8	GRIFERIAS ILUMINACIONES	23,00
9	MANGUERA	56,00
10	MATERIALES ELECTRICOS	12,00
11	MONTACARGAS	7.000,00
12	MOTOBOMBA	564,00
13	PEDROLLO	177,00
14	RESPUESTO DE BOMBA	87,00
15	TANQUE POLIETILENO	433,00
16	TUBERIA	44,00
17	VALVULAS	47,00
18	OTROS ACCESORIOS	30,00
19	HERRAMIENTA	16,00
20	MANO DE OBRAS	80,00

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

DISTRIBUCIÓN

El canal de distribución que utilizará la empresa con sus productos será un canal directo, es decir a las distribuidoras para sus consumidores finales, esto debido al tipo de producto que se le vende, según sus características que compran.

COMUNICACIÓN

El propósito es hacernos conocer en todo el territorio nacional y de la misma forma persuadir e informar a todos nuestros clientes sobre los distintos productos que se van a ofrecer en un plan de publicidad que consiste en lo siguiente:

- Publicación por los principales medios escritos de las diferentes ciudades del país como son el periódico “ El Universos”, “ Extra”
- También se ofrecerá publicidad por medio las principales radio de la ciudad como es “ Radio Morena”, “ Radio La Otra”
- Entrega de hojas volantes dos semanas por semestre los cuales serán distribuido en las diferentes ciudades del país en punto estratégicos.

PLAN DE PROMOCIONES

La empresa tendrá que implementar una estrategia de plan de promoción en las distintas ciudades del país de nuestros productos como son:

- Descuentos especiales a sus grupos de distribuidores y empleados de la institución de manera permanente.
- Desarrollar feria en lugares estratégicos para promocionar nuestros productos en general.

5.7.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Presidente

- Establece políticas y acciones a cumplir en el plan de trabajo que la empresa `persigue.
- Otros.

Gerencia general

- Revisión de estados financieros.
- Autorización de pagos a proveedores nacionales.
- Reuniones a niveles staff.
- Otros.

Administración y financiero

- Revisión de cheques girado a proveedores.
- Análisis de cartera vencida.
- Aprobación de gasto de viajes de los vendedores.
- Obtención de préstamos bancarios.
- Otros.

Importación

- Revisa los pedidos de los vendedores.
- Trámite aduanero.
- Registra los productos que son ingresado a la bodega.
- Otros.

Contabilidad

- Contabiliza y registra los movimientos diarios.
- Análisis de cuenta por pagar y cobrar.
- Conciliaciones bancarias.
- Asiento de depreciación y amortización.
- Elaboración de los estados financieros.
- Toma de inventarios semestral.
- Otros.

Financiero

- Pago a proveedores semanales.
- Flujo de efectivos.

- Pago de préstamos bancarios.
- Pago de proveedores al exterior.
- Proyección de gastos operativos anual.
- Transferencia de sueldo y salarios a los empleados.
- Otros.

Caja General

- Ingresa las ventas en efectivos.
- Realiza los cruces de facturas con los cheques a fechas.
- Recibe retenciones en la fuente por los clientes.
- Reporta los ingresos diarios a contabilidad.
- Realizan los depósitos a diarios de las ventas.
- Otros.

Sistema

- Revisión de programas de las ventas.
- Análisis de respaldo del sistema informático.
- Asistencia de información errónea incrustada.
- Análisis de los diferentes usuarios en ejecución.
- Otros.

Recursos Humanos

- Revisa las carpetas de selección del personal.
- Prepara los roles de pago del personal.
- Analiza las multas del personal por atraso.
- Otros.

Gerente de venta

- Prepara los presupuestos de venta mensual.
- Supervisa a los vendedores por zona.
- Revisión de comisiones de los vendedores.
- Se realizan devoluciones de venta de clientes.
- Informa a la gerencia la estadística de venta.

Post. Ventas

- Hace estudio de producto nuevo para la venta.
- Revisa producto devuelto por los clientes por garantía.
- Reclamos de garantía a los proveedores del producto.

Marketing

- Implementa folleto de catálogo de ventas.
- Aplica publicidad de los productos.
- Se realiza feria de promoción de los productos.

5.7.9 COSTO – BENEFICIOS

La empresa ha realizado la instalación de un software para mejorar la información interna y externa de la empresa, y los requerimientos de la gerencia para la toma de decisiones y corregir la distorsión de las políticas y procedimientos de la entidad, en donde ha invertido fueron los siguientes:

COSTO

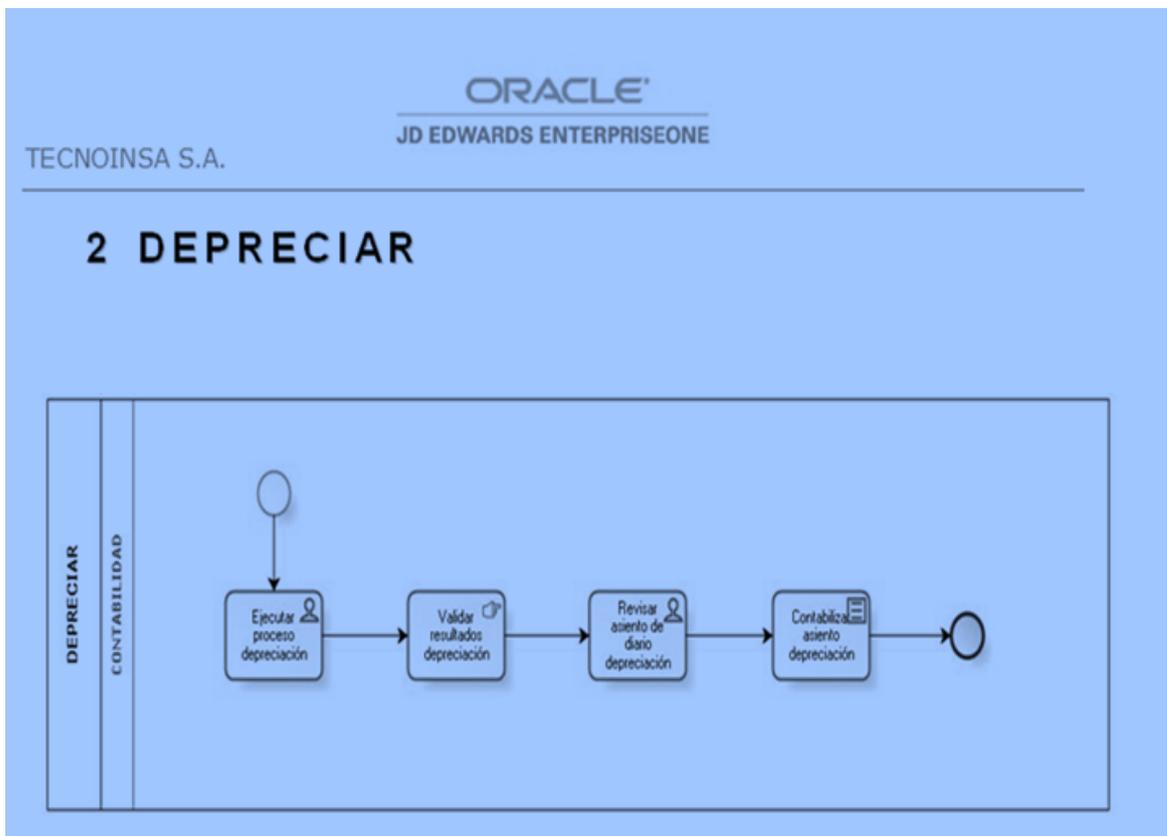
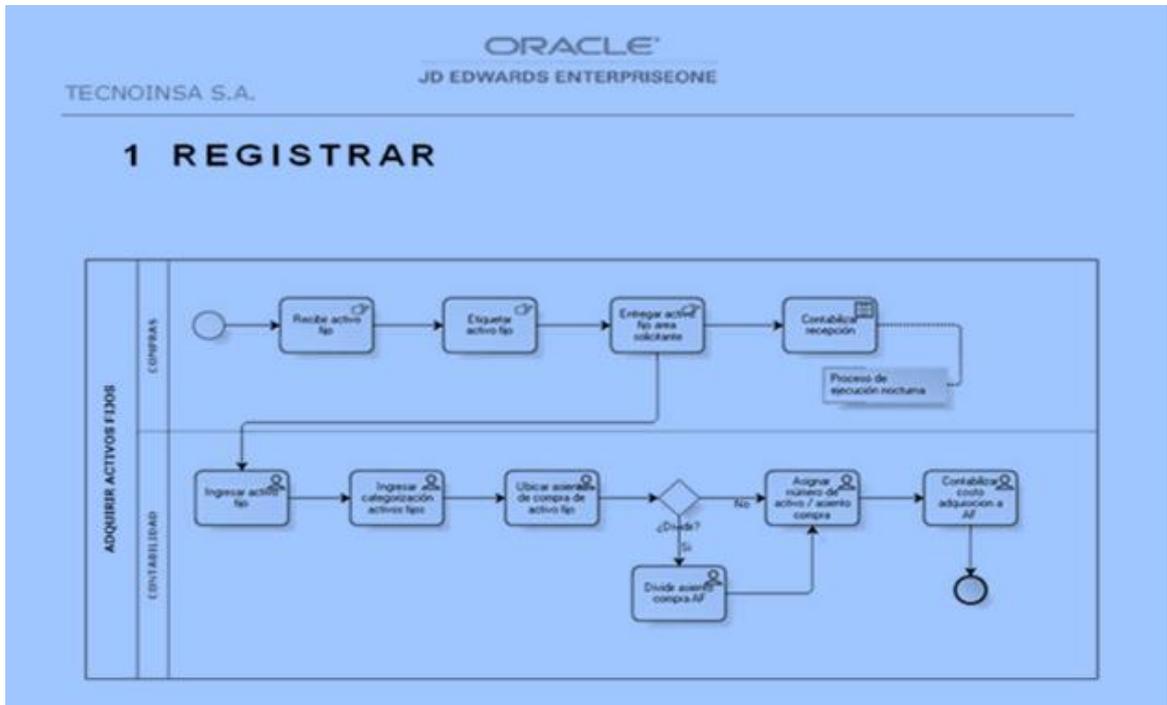
Software e Instalación	\$200.000
Licencia (80 Usuarios \$120,00	\$ 9.600
Accesorios en equipo computación	\$ 160.000
Capacitación al personal	\$ 200.000
Consultoría de preparación de programa	\$ 400.000

	\$969.600

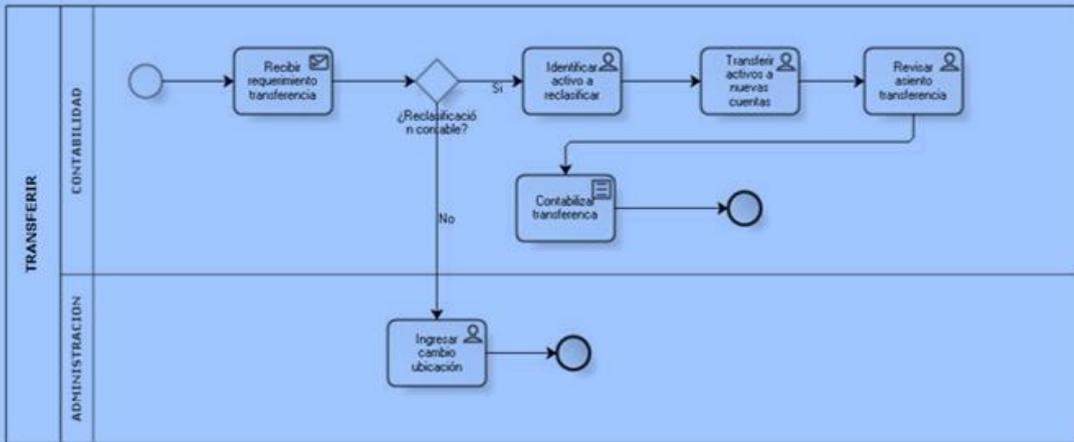
BENEFICIOS

- Agilidad en la información
- Reducción de costos operativos de impresión
- Rapidez en la documentación requerida
- Respaldo en los procesos informáticos
- Restricción de la información clasificada
- Información departamental actualizada
- La gerencia propondrá el establecimiento de información por área
- Reducción de Sobretiempo y suministros de oficina

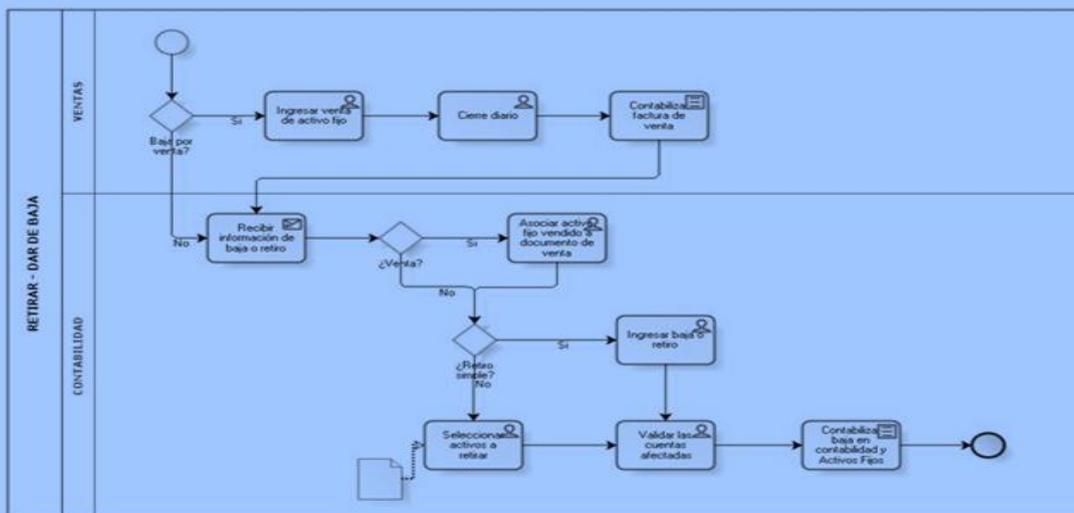
FLUJOGRAMA DE SISTEMA



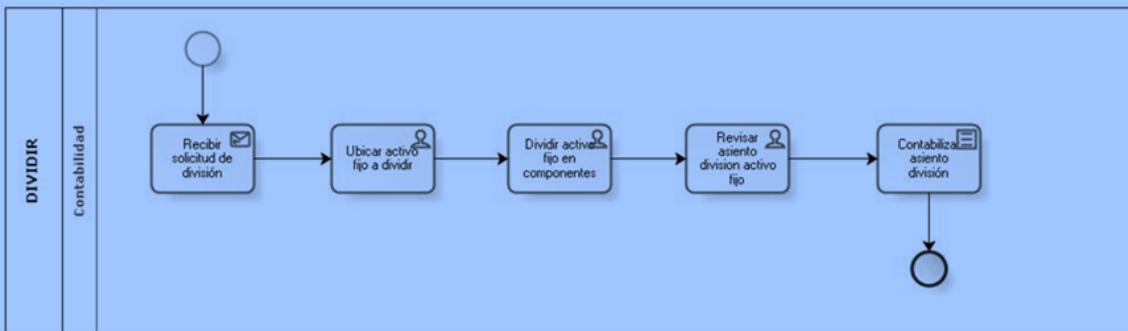
3 TRANSFERIR



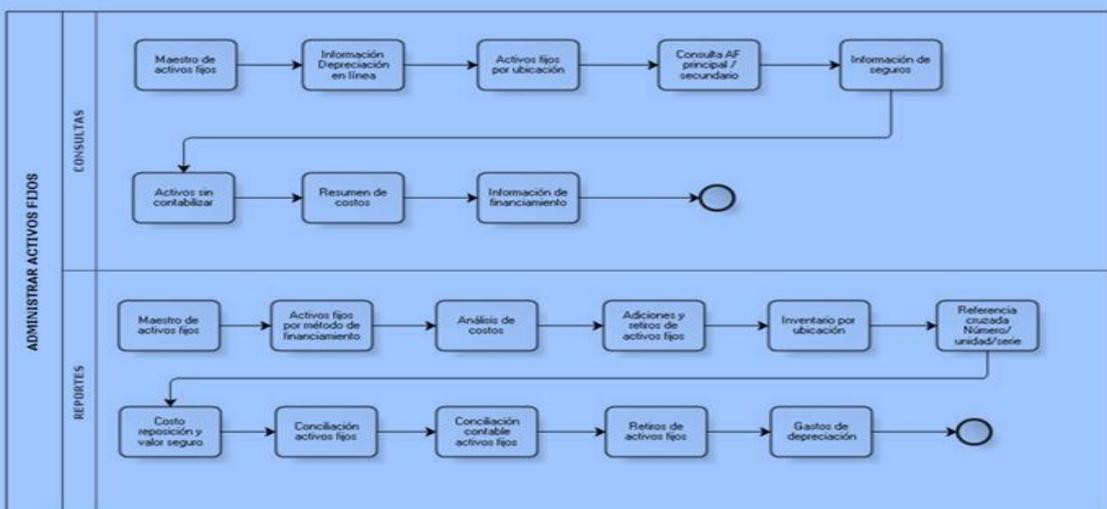
4 RETIRAR



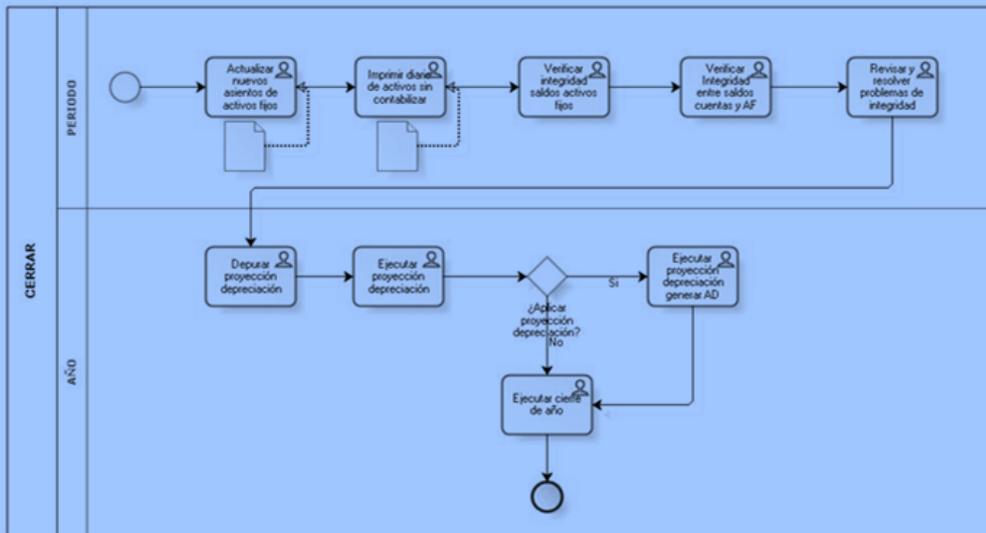
5 DIVIDIR



6 ADMINISTRAR



7 CERRAR



5.7.10 BALANCE GENERAL

Cuadro No. 22

ESTUDIO FINANCIERO TECNOINSA S.A. BALANCE GENERAL PROYECTADO (2 AÑOS) AL 31 DE DICIEMBRE DEL		
CUENTAS	Año 1	Año 2
ACTIVOS		
Activos Corrientes		
Caja - Bancos	22.572.153	25.931.470
CUENTA POR COBRAR	3.465.430	4.465.430
DEUDORES VARIOS	1.680.551	1.905.425
DUEDA DE FILIALES	29.395	29.395
Inventarios	4.823.660	4.823.660
Total Activos Corrientes	32.571.189	37.155.379
Propiedad, Planta y Equipos		
MUEBLES Y ENSERES	85.040	87.200
INSTALACIONES DE QUITO	10.743	12.890
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	54.440	256.400
LICENCIAS	50.384	532.930
VEHÍCULO	42.203	42.203
INSTALACIONES DE GYE	66.938	72.430
SUBTOTAL ACTIVOS FIJOS	309.749	1.004.053
(-) Depreciación acumulada	36.932	89.320
TERRENOS	-	-
TOTAL ACTIVOS FIJOS	272.818	914.733
OTROS ACTIVOS		
TOTAL OTROS ACTIVOS	-	-
TOTAL ACTIVOS	32.844.007	38.070.113
PASIVOS		
Pasivos Corrientes		
PROVEEDORES LOCALES		2.062.061
PRESTAMOS BANCARIOS	2.119.203	2.771.169
IMPUESTO POR PAGAR	415.054	415.054
Cuentas por pagar	10.336.287	10.612.052
15% Participación trabajadores	1.902.467	1.041.033
23% Impuesto a la renta	2.695.161	1.474.796
Total Pasivos Corrientes	17.468.172	18.376.165
Pasivos no Corrientes		
Préstamo	504.747	398.472
Total Pasivos no Corrientes	504.747	398.472
Total Pasivo	17.972.919	18.774.637
Patrimonio		
CAPITAL SOCIAL	2.000.000	2.000.000
RESERVA LEGAL Y FACULT.	148.593	148.593
Aporte Futura Capitalización	4.637.012	4.637.012
Utilidad del Ejercicio	8.301.095	4.542.372
Utilidades años anteriores		8.085.483
Total Patrimonio	14.871.088	19.295.476
Pasivo + Patrimonio	32.844.007	38.070.113

Fuente: Investigación Financiera

Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.11 ESTADO DE RESULTADO

Cuadro No.23

Estado de Resultado

ESTUDIO FINANCIERO TECNOINSA S.A. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO (2 AÑOS) AL 31 DE DICIEMBRE DEL			
DESCRIPCIÓN	ENERO	Año 1	Año 2
Ventas		72.356.487,36	79.011.554,47
Costo de ventas		57.883.922,69	70.188.599,43
Utilidad Bruta en Ventas		14.472.564,67	8.822.955,04
Sueldos y salarios		255.344,00	265.557,76
Gastos Generales		522.642,65	543.548,36
Gastos de Venta		836.163,83	869.610,38
Depreciación activos fijos		52.057,98	89.320,00
Aporte Patronal		32.010,27	33.290,68
Decimo cuarto sueldo		8.760,00	9.110,40
Decimo tercer sueldo		21.183,00	22.030,32
Total de Gastos		1.728.161,73	1.832.467,90
Utilidad Operativa		12.744.402,94	6.990.487,14
Intereses Financieros		61.292,59	50.270,05
Total de Gastos Financieros		61.292,59	50.270,05
Utilidad antes de Participación		12.683.110,35	6.940.217,09
15% Participación trabajadores		1.902.466,55	1.041.032,56
Utilidad antes de Impuesto		10.780.643,80	5.899.184,53
23% Impuesto a la Renta		2.479.548,07	1.356.812,44
UTILIDAD NETA		8.301.095,73	4.542.372,09

Fuente: Investigación Financiera

Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.12 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro No.24

Flujo de Caja Proyectado

ESTUDIO FINANCIERO TECNOINSA S.A. FLUJO DE CAJA PROYECTADO (2 AÑOS) AL 31 DE DICIEMBRE		
DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2
FLUJO DE CAJA OPERATIVO		
<u>INGRESOS OPERATIVOS</u>		
VENTAS	72.356.487,36	79.011.554,47
TOTAL DE INGRESOS OPERATIVOS	72.356.487,36	79.011.554,47
	-	
<u>EGRESOS OPERATIVOS</u>	-	
INVERSIÓN INICIAL	-	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	336.968,06	350.446,79
GASTOS DE VENTAS	836.163,83	869.610,38
PAGO A PROVEEDORES	53.060.262,46	70.188.599,43
GASTOS GENERALES	470.584,67	489.408,06
PAGO PART. EMPLEADOS	-	1.902.466,55
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	2.695.160,95
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	54.703.979,03	76.495.692,16
FLUJO OPERATIVO	17.652.508,33	2.515.862,31
<u>INGRESOS NO OPERATIVOS</u>		
PRÉSTAMO BANCARIO	-	-
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	-	-
<u>EGRESOS NO OPERATIVOS</u>	-	
<u>INVERSIONES</u>		
PAGO DE CAPITAL	3.388,57	106.275,40
PAGO DE INTERESES	4.229,46	50.270,05
TOTAL DE EGRESOS NO OPERATIVOS	7.618,03	156.545,45
FLUJO NETO NO OPERATIVO	- 7.618,03	- 156.545,45
FLUJO NETO	17.644.890,30	2.359.316,86
SALDO INICIAL	4.927.262,62	22.572.152,92
	\$	\$
FLUJO ACUMULADO	22.572.152,92	24.931.469,78

Fuente: Investigación Financiera

Elaborado Por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.13 LOS RATIOS FINANCIEROS

		EMPRESA TECNOINSA S.A.	
		RATIOS FINANCIEROS	
		INDICES DE LIQUIDEZ	
LIQUIDEZ GENERAL	=	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{37.155.379,00}{18.376.165,00} = 2,02$
PRUEBA ACIDA	=	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{32.331.718,78}{18.376.165,00} = 1,76$
PRUEBA DEFENSIVA	=	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{25.931.470,00}{18.376.165,00} = 1,41$
CAPITAL DE TRABAJO	=	Activo Corriente - Pasivo corriente	18.779.214,00
PERIODO PROMEDIO DE COBRANZAS	=	$\frac{\text{CTAS X COBRAR} * 360}{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}}$	$\frac{1.607.554.800,00}{79.011.554,47} = 20,35$
ROTACION DE CTAS. X COBRAR	=	$\frac{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	$\frac{79.011.554,47}{4.465.430,00} = 0,06$
		ANALISIS DE GESTION	
ROTACION DE CARTERA	=	$\frac{\text{Cuentas x Cobrar x dias en el x 360}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$	$\frac{1.607.554.800,00}{79.011.554,47} = 20,35$
ROTACION DE INVENTARIOS	=	$\frac{\text{Inventario promedio X 360}}{\text{Costo de Ventas}}$	$\frac{1.736.517.679,20}{70.188.599,43} = 24,74$
ROTACION DE INVENTARIOS	=	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario promedio}}$	$\frac{70.188.599,43}{7235490,33} = 10,31$

PERIODO DE PAGO A PROVEEDORES	=	$\frac{\text{CUENTAS POR PAGAR PROMEDO X 360}}{\text{COMPRAS A PROVEEDORES}}$	$\frac{3.820.338.896,40}{70.188.599,43}$	=	1,84
			$\frac{360}{1,84}$	=	0,51
ROTACION DE CAJA BANCOS	=	$\frac{\text{CAJA Y BANCOS x 360}}{\text{VENTAS}}$	$\frac{9.335.329.200,00}{79.011.554,47}$	=	118,15
ROTACION DE ACTIVOS TOTALES	=	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	$\frac{79.011.554,47}{38.070.113,00}$	=	2,08
ROTACION ACTIVO FIJO	=	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO FIJO}}$	$\frac{79.011.554,47}{1.004.053,00}$	=	78,69

INDICE DE SOLVENCIA

1.- Estructura del capital (deuda patrimonio)

Estructura del capital	=	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$		=	
			$\frac{16.073.362,38}{19.317.903,14}$	=	0,83

2.-Endeudamiento

Razón de endeudamiento	=	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$		=	
			$\frac{16.073.362,38}{35.391.265,52}$	=	0,45

3.- Cobertura de gastos financieros

Cobertura de GG.FF	=	$\frac{\text{Utilidad antes de intereses}}{\text{Gastos Financieros}}$		=	
			$\frac{8.873.195,09}{50.270,05}$	=	176,51

4.- Cobertura para gastos fijos

$$\begin{array}{rcl} \text{Cobertura de Gastos Fijos} & = & \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Gastos fijos}} \\ & & \frac{8.822.955,04}{1.797.282,20} = 4,91 \end{array}$$

5.- Índice de endeudamiento a corto plazo

$$\begin{array}{rcl} & = & \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Activo total}} \\ & & \frac{15.674.890,63}{35.391.265,52} = 0,44 \end{array}$$

6.- Índice de endeudamiento a largo plazo

$$\begin{array}{rcl} & = & \frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Activo total}} \\ & & \frac{2.119.202,65}{35.391.265,52} = 0,06 \end{array}$$

5.7.14 Impacto

El impacto del proyecto presentado para su análisis, vamos a establecer tres aristas, de las cuales analizaremos el aspecto ambiental, socio económico y empresarial, de la investigación.

El impacto ambiental está dirigido a la mejora, mantenimiento de los inventarios, su rotación, cuidado despacho, donde se va optimizar su conservación, además procuramos que el uso de suministros sea moderado, sin afectar al medio ambiente y tratando de bajar costos operativos en papelería y útiles de oficina.

El impacto socio económico del proyecto, abarca a la situación de los empleados y ejecutivos en sus cargos, funciones y desempeño, lo cual ha permitido que se mejoren sus remuneraciones y otros beneficios que contempla el código del trabajo y ambiente agradable de trabajo, en el lapso de ocho horas que permanecen en las instalaciones de la empresa, buscando bienestar en su ego y preocupándonos de su salud física y mental, para acoplar su potencial en beneficio de la entidad y la conservación del recurso humano, elementopreciado en los medios de producción

En el impacto empresarial, la empresa ha logrado mejorar su rentabilidad en todos los ítems que comercializa en el mercado nacional, lo que ha permitido posesionarse en los mercados corporativos más exigentes, cumpliendo sus metas, trazadas en el plan de trabajo diseñado por la junta de accionistas, cuya intención es acrecentar su mercado cautivo.

Habiendo crecido en las ventas en un porcentaje del 10% cada año, lo que ha permitido invertir en un software de tecnología de punta, cuya inversión es alta, pero valió la pena en adquirir sus licencias, para mejorar los procesos internos de la empresa, y poder cuantificar el volumen que mueve la empresa en términos absolutos y relativos reflejados en sus estados financieros. Su impacto empresarial se ha consolidado como empresa de prestigio y credibilidad lograda en sus treinta y dos años de existencia como un icono reconocido a nivel nacional por sus servicios

a terceros. Hemos segmentado nuestro mercado en función de la necesidad de los grupos corporativos existentes en la demanda de bienes y servicios.

5.7.15 Cronograma de actividades

Cuadro No. 25

No.	Tiempo Actividad	2011																
		ENERO - MARZO			ABRIL - JUNIO			JULIO - AGOSTO			SEPTIEMBRE - DICIEMBRE							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Lemantamiento de la Información																	
2	Planificación por cada áreas																	
3	Implementación de grupo de lider de cada áreas																	
4	Presentación del modelo de proceso JDE																	
4	Observación a proceso propuesto por consultores																	
5	Parametrización de modulo de cada áreas																	
6	Extensiones de fases de prueba por áreas																	
7	Lider aprobaran los modulo por áreas																	
8	Charla al personal de cada áreas del modulo																	
9	charlas para los gerente de cada áreas																	
10	salida al aires del nuevo software para el futuro																	

Elaborado por: Cesar Hington – Mario Castañeda

5.7.16 LINEAMIENTO PARA EVALUAR LA PROPUESTA

- Reducción del personal
- Reducción del tiempo en la entrega de información a la gerencia
- Reducción de costos operativos
- Optimización de los inventarios
- Análisis de los estados financieros en forma horizontal y vertical, para establecer los ratios de mayor importancia en la dirección de la empresa.

5.8. Conclusiones y Recomendaciones

5.8.1 CONCLUSIONES

- **Que la empresa no se integra a desarrollar una sinergia colectiva, para elevar su productividad.**

- **Que habiendo transcurrido 22 años de existencia, la empresa no arranca en su totalidad, dejando pasar excelentes oportunidades de mercado.**

- **Se ha visualizado que el gerente general de la empresa, no pretende expandir mercado y se conforma con su actual rentabilidad.**

- **Que se ha quedado en el tiempo en innovaciones tecnológicas, lo que le ha restado dinámica de crecimiento y diversidad de productos.**

5.8.2

RECOMENDACIONES

- **Es conveniente capacitar el personal en forma permanente, para llegar a la excelencia en los requerimientos.**
- **Analizar los costos de mercaderías en bodegas, sin rotación en todo el periodo económico y su incidencia.**
- **Analizar que los ratios financieros presentados en los estados financieros, a los entes de control, estén sustentados en la norma internacional de Contabilidad (NIIF).**
- **Realizar un estudio de rotación por ítems, para deducir que línea es rentable para la organización.**
- **Que los requerimientos deber ser medidos en forma cualitativa y cuantitativa, para hacer los correctivos necesarios.**

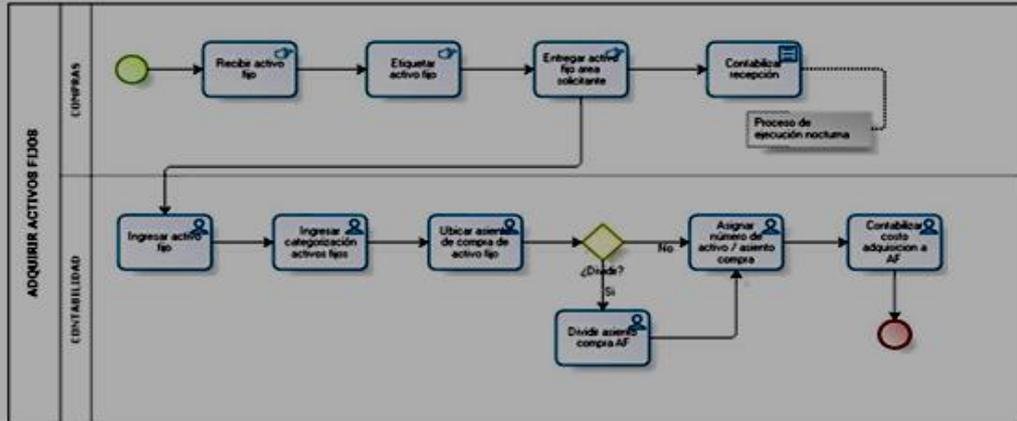
BIOGRAFIA DE LA INVESTIGACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

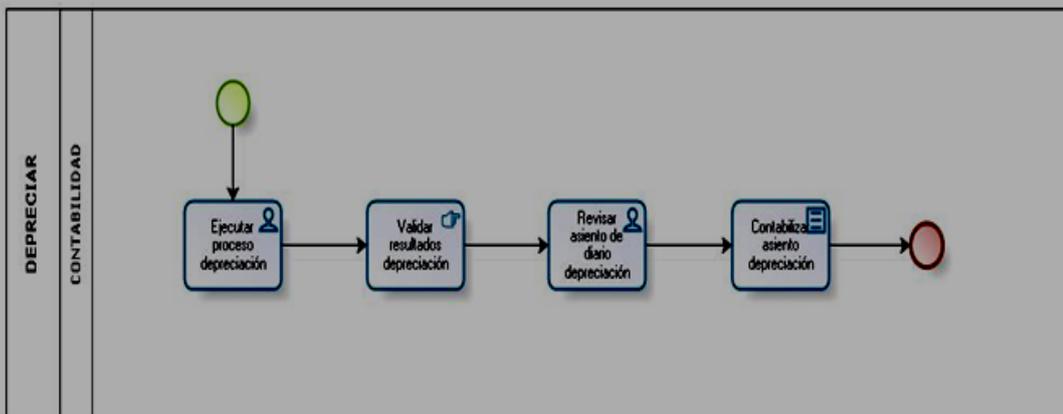
- De Welsch, Hilton & Gordón (2009). El proceso administrativo.
- Koontz, Harold** (2006. Administración una perspectiva global. (10^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Robbins, Stephen P.** (2009. Administración teoría y práctica. (4^a ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Werther, William B.** (2005. Administración de personal y recursos humanos. (4 ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- BARTOLI, A.**, Comunicación y Organización. La Organización Comunicante y la Comunicación Organizada. Ediciones Paidós Ibérica, España, 2010.
- BERLO, D.**, El Proceso de Comunicación. Editorial Ateneo, Argentina, 2008.
- ECO, U., COMO SE HACE UNA TESIS. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura. Editorial Gedisa, España, 2007
- FERNANDEZ, C.**, La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 2007.
- FISKE, J.**, Introducción al Estudio de la Comunicación. Editorial Norma, Colombia, 2004.
- GARCIA & URREA**, Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en Empresas del Sector Privado del Area Metropolitana de Caracas. Comunicación Social UCAB, 2003.
- GIBSON; IVANCEVICH; DONNELLY**, Las Organizaciones: Comportamiento, Estructuras y Procesos. Editorial IRWIN, 2006.
- HERNÁNDEZ R.; FERNÁNDEZ C.; BAPTISTA P**, Metodología de la Investigación. Editorial Mc.Graw Hill. México, 2007.
- KATZ y KAHN**, Psicología Social de las Organizaciones. Editorial NAMA, México, 2008.
- MEDINA, W., Manual de Administración de Recursos Humanos, UCAB, 2006.
- PASQUALI A., Comprender la Comunicación, Monte Avila Editores, 2005
- URQUIJO, J. I., Teoría de las Relaciones Industriales. Ex Libris, Caracas, 2005.

ANEXO

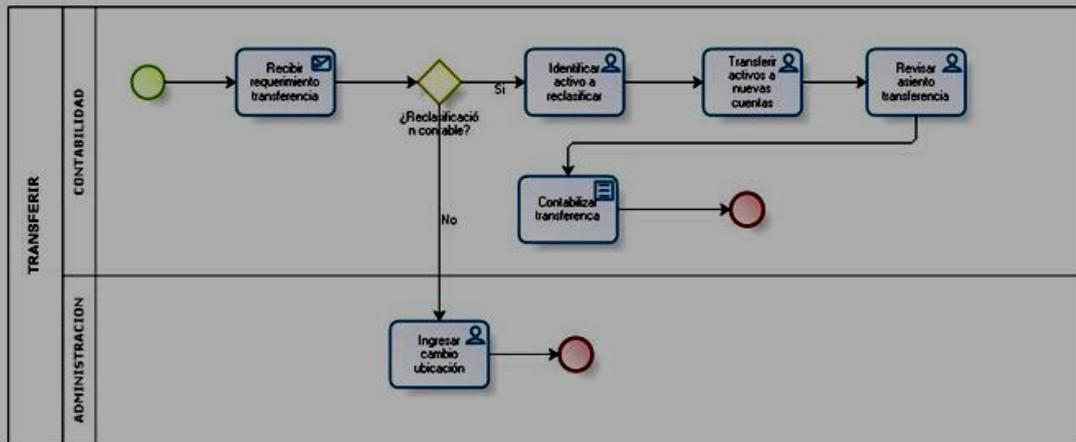
1 REGISTRAR



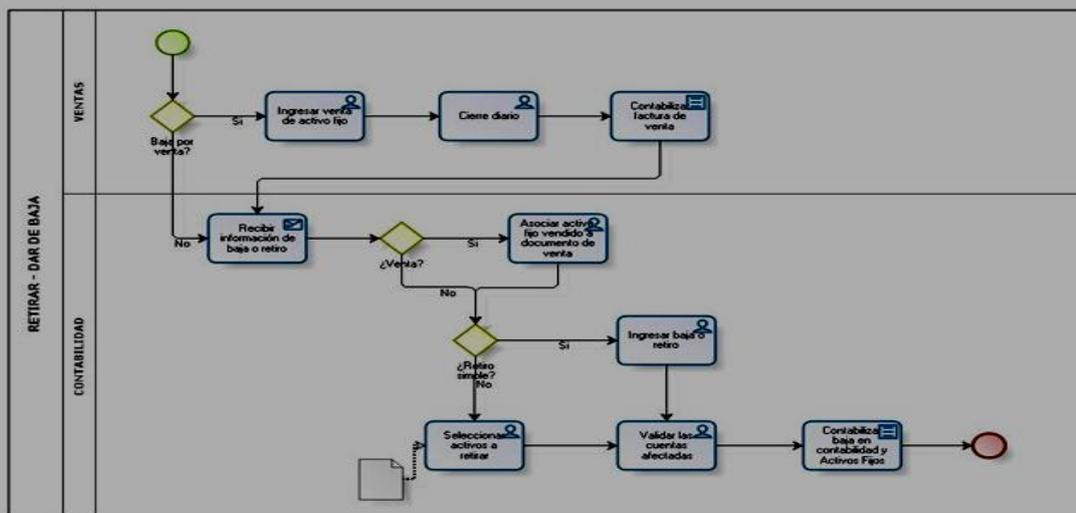
2 DEPRECIAR



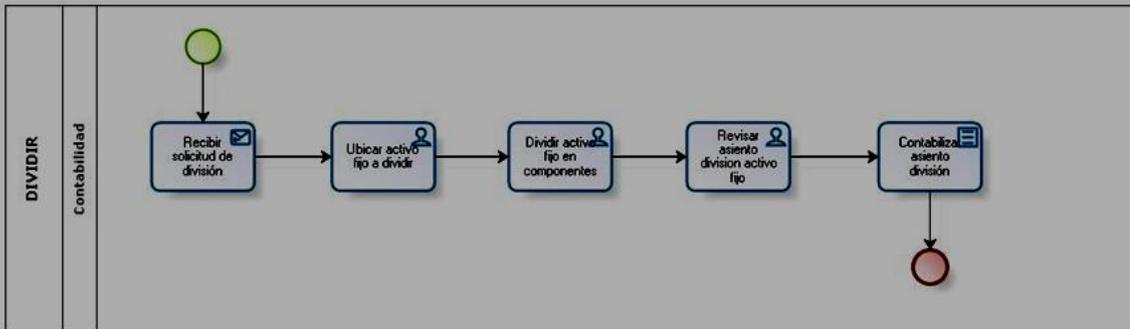
3 TRANSFERIR



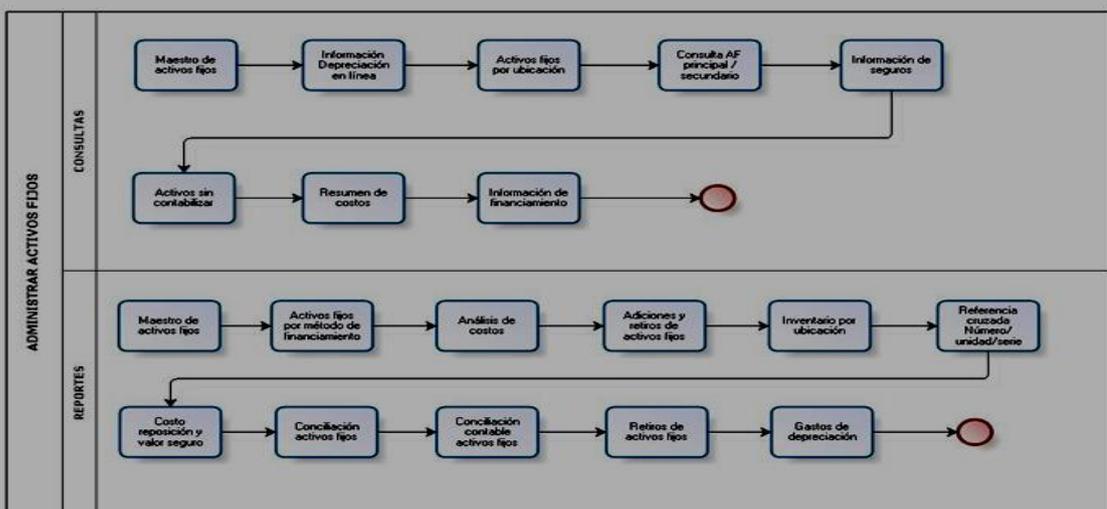
4 RETIRAR



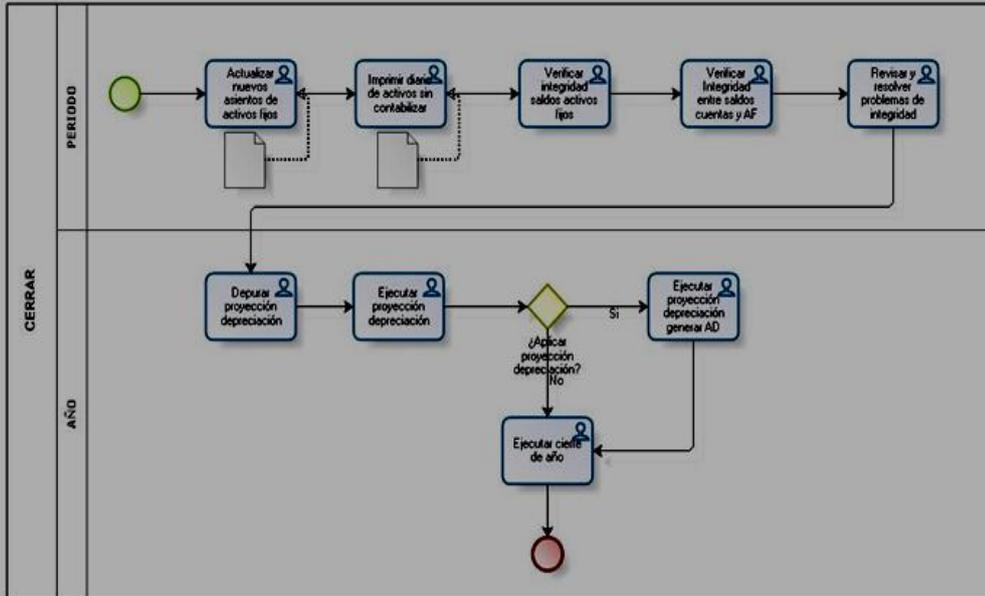
5 DIVIDIR



6 ADMINISTRAR



7 CERRAR



asicecuador@asicecuador.com Quito - Ecuador

Fecha: _____ Orden N°: _____
 Empresa: _____ Forma de Pago: _____
 U.C.: _____ Ciudad: _____
 Dirección: 5 Juan Tanca Marengo Km 2 1/2

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	TOTAL
1	Servidor Systemx IBM Deployment Server	7.431,55	7.431,55
1	Enclosure Blade Center IBM	2.632,45	2.632,45
1	Cuchilla Blade Web Gen Server	3.583,20	7.166,40
2	Cuchilla Blade JAS OAS/HTTP Server	17.185,50	17.185,50
1	Storage DS 3400 con 14 discos 145 GB	4.586,60	4.586,60
1	Rack Gabinete Rack Console		
1	Server 1: System p650		
1	System Software AIX V6.1		
1	SPO for Linux on Power		
1	IBM Power VM Lx86 for x86 Linux		
1	PowerVM Express Edition SW Maintenance		
1	Software Maintenance for AIX 1 Year	40.000,00	40.000,00
1	IBM XL C/C++ Enterprise Edition for AIX V9.0	3.000,00	3.000,00
1	Instalación de Equipos		
	SUMAN		\$ 57.186,00
	SUBTOTAL		\$ 57.186,00
	IVA 12%		\$ 10.463,52
	TOTAL		\$ 67.649,52

se declaró recibir la mercadería y servicio que consta en esta factura conforme y a satisfacción.
 se cobrará el máximo interés legal convencional vigente a la fecha de pago más el interés por mora.
 Recibir el cheque a nombre de ASICECUADOR

ASICECUADOR Aprobado Recibi Conforme

TOTAL BRUTO US\$ 87,
 I.V.A US\$ 10,
 TOTAL US\$ 97,



STRUCTURED INTELLIGENCE
CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN No. 214 DE 26/03/09

P/1790

0010010003170

Autorización S.R.I.:
1106989658
R.U.C.: 0991335560001
FACTURA COMERCIAL

001-001 0003170

DATOS DEL CLIENTE	
NOMBRE: _____	Fecha: _____
DIRECCIÓN: AV. JUAN TANCA MARENGO KM. 21/2	Vendedor: OFICINA
TELÉFONO: _____ R.U.C./C.I.: _____	Forma de Pago: CONTADO
CIUDAD: GUAYAQUIL	Elaboro: HONICA

Referencia	DETALLE	Valor Total
	ADQUISICION DE 22 USUARIOS NOMBRADOS	35,200.00
Activo		
Fijo		
SUBTOTAL		35,200.00
I.V.A. 12		4,224.00

Referencia	DETALLE	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
TOTAL				39,424.00

Debo y Pagaré sin protesto a STRUCTURED INTELLIGENCE la suma aquí indicada
SUM: TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTE Y CUATRO CON 00/100 Dólares

Suma en letras: _____

Recibí Conforme

STRUCTURED INTELLIGENCE
R.U.C.: 0991335560001
Por STRUCTURED INTELLIGENCE

Original Blanco: Cliente • Copia Celeste: Emisor • Copia Rosada: Sin Valor Tributario



11790

0010010003113

STRUCTURED INTELLIGENCE
CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN No. 214 DE 26/03/09

Autorización S.R.I.:
1106989658
R.U.C.: 0991335560001
FACTURA COMERCIAL

001-001 0003113

DATOS DEL CLIENTE	
NOMBRE: _____	Fecha: _____
DIRECCIÓN: AV. JUAN TANCA MARENGO KM. 21/2 _____	Vendedor: OFICINA
TELÉFONO: _____ R.U.C./C.I.: _____	Forma de Pago: CONTADO
CIUDAD: GUAYABUIL	Elaboró: DAYSE

Referencia	DETALLE	Valor Total
	65% DEL VALOR DE LA ADQUISICION DE 75 USUARIOS DE ACUERDO A LA PROPUESTA ADJUNTA	78,000.00
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> CANCELADO BANCO: _____ CHEQUE No. _____ FECHA: _____ </div> <p><i>Act. Fijo</i></p>	
	SUBTOTAL	78,000.00
	I.V.A. 12	9,360.00

Referencia	DETALLE	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
	<i>1115</i>			

Debo y Pagaré sin protesto a STRUCTURED INTELLIGENCE la suma aquí indicada **TOTAL** 87,360.00
 SON: OCHENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA CON 00/100 Dólares

Suma en letras: _____

Recibí Conforme _____

STRUCTURED INTELLIGENCE
 RUC: 0991335560001
 Por STRUCTURED INTELLIGENCE

Original Blanco: Cliente • Copia Celeste: Emisor • Copia Rosada: Sin Valor Tributario

ANEXO



Análisis de los Resultados

Interpretación de los resultados

A Continuación interpretaremos los resultados de la encuesta realizada a directivos, empleados administrativos, ventas, financieros, contable, operadores de bodega y créditos y cobranza de la empresa **TECNOINSA S.A.**

Datos:

Área : _____

Nivel de Capacitación: _____

Tiempo en la empresa: _____

1.- ¿Qué beneficios conlleva la implementación de procesos integrales en los departamentos?

- a.- Reducción de costo.....
- b.- Optimizar tiempo.....
- c.- Fluidez de la información.....
- d.- Credibilidad de las transacciones.....

2.- ¿Desde su punto de vista que área de la empresa es menos eficiente?

- a.- Ventas.....
- b.- Financiero.....
- c.- Compras.....
- d.- Recursos humanos.....
- e.- Administración.....
- f.- Despacho.....
- G.-Transporte.....

3.- ¿Qué opina usted, del modelo de información estandarizada de la empresa?

- a.- No es importante.....
- b.- Poco importante.....
- c.- Muy importante.....

4.- ¿Cree usted que el trabajador bien capacitado logra un buen desempeño en su cargo?

- a.- Mucho.....
- b.- Poco.....
- c.- Nada.....

5.- ¿Qué opina usted de los reportes periódicos que elabora, para ser enviado a la gerencia general, cuál es su beneficio?

- a.- Evaluar desempeño.....
- b.- Medir la calidad del control.....
- c.- Aplicar manual de funciones.....
- d.- Tiempo de cumplimiento.....

6.- ¿Cuál es su criterio sobre los datos entregados a la gerencia sin respaldo documental?

- a.- Tomas de decisiones.....
- b.- Correctivo oportunos.....
- c.- Analizar los periodos de gestión.....
- d.- Mejorar los procedimientos de trabajo.....

7.- ¿Cuál es su criterio si se maneja una información efectiva en toda la empresa, que beneficio conlleva?

- a.- Mejoramiento en los procesos.....
- b.- Seguridad en las transacciones.....
- c.- Correctivos en las políticas de la empresa.....
- d.- Evaluaciones del control interno.....

8.- ¿Cuál es su criterio, al mejorar la información que se genera en toda la empresa en que ayudaría?

- a.- Revisión de procedimientos.....
- b.- Evaluar políticas.....
- c.- Planes de contingencia.....
- d.- Periodo de cumplimiento.....

9.- ¿De su opinión sobre la falta de planificación, en los inventarios de la empresa en época cíclica?

- a.- Análisis de rotación por ítem.....
- b.- Variaciones de aranceles.....
- c.- Poca disponibilidad financiera.....
- d.- Carencia de política de ventas.....

10.- ¿Opine usted si es conveniente utilizar los datos históricos como herramienta para implementar política de precios?

- a.- Revisión de precios de ventas.....
- b.- establecer tabla de precios de acuerdo al volumen.....
- c.- Marginar la utilidad en clientes especiales.....
- d.- Costeo minucioso del ítem importado
- e.- Establecer radios financieros.....

11.- ¿Cree usted que la implementación al nuevo sistema informático en que ayudaría a la empresa?

- a.- Agilidad en los proceso.....
- b.- Procedimiento limpios y transparentes.....
- c.- Baja en los costos operativos.....
- d.- Control eficaz en las transacciones.....
- e.- Aplicación en los manuales de funciones en forma adecuada.....

12.- ¿Cuál es su criterio, sobre la permanente capacitación de los empleados de la empresa, en que ayudaría?

- a.- Confiabilidad de la información.....
- b.- Eficacia en los reportes.....
- c.- Alto desempeño de los empleados en sus cargos.....
- d.- Información actualizada para la gerencia.....

13.-¿Cuál es su opinión, sobre los conflictos en los mandos medio y la repercusión que tiene para la empresa?

- a.- Afectación en los procesos internos.....
- b.- Roce permanente entre jefes de áreas.....
- c.- Bajo rendimiento en sus funciones de los empleados.....
- d.- Escasa comunicación entre los mandos.....

14.- ¿Qué opina usted de la planificación organizacional que quiere implementar la empresa, en que beneficiaría?

- a.- Mejoramiento en los tiempos requeridos.....
- b.-Reducción en los costos operativos.....
- c.-Eficiencia en los procesos administrativos.....
- d.-Información oportuna a todo nivel.....

ANEXO

ANEXO

Cisternas, Tanques elevados y Accesorios

Tanque Elevado Polietileno



Código	Descripción
5410000	Tanques Rotoplas de 1100 lt.
5410002	Tanques Rotoplas de 600 lt.
5410004	Tanques Rotoplas de 2,500 lt.
5410011	Tanques Rotoplas de 5,000 lt.
5410012	Tanques Rotoplas de 10,000 lt.

Tanque Cisterna Polietileno



Código	Descripción
5410010	Tanque Cisterna Polietileno Rotoplas 2,500 lt.
5410015	Tanque Cisterna Polietileno Rotoplas 10,000 lt.
5410018	Tanque Cisterna Polietileno Rotoplas 25,000 lt.

Tapa Click



Código	Descripción
5410057	Tapa Click para tanque elevado Rotoplas

Electrobombas: Accesorios y Repuestos

Bombas FW



Código	Descripción
8910000	B. F&W EK-05S 1/2 HP 110/220 V
8910009	B. F&W EK10S 1 HP JET 110/220 V
8910011	B. F&W EK 07 3/4 HP 110/220 V

Electronivel



Código	Descripción
85313485	Switch nivel c/boya (radar) 15 AMP

Tanque Presión Vertical



Código	Modelo/Descripción
5313442	60 lts. vertical genérico

Tanque Presión Cilíndrico



Código	Descripción
5313414	24 lts. horizontal genérico

Tanque Presión Esférico



Código	Descripción
5313416	24 lts. esférico genérico

Válvulas, Gasfitería y Filtros

Grifería Lavabo



Código	Descripción
LA-10908	Desague EZ-FLO automático (POP/UP)

Ducha Cabezal



Código	Descripción
LA-15001	Ducha plástica 1/2" 2GPM

Ducha Maneral



Código	Descripción
LA-10561	Metálico grifo individual

Ducha Teléfono



Código	Descripción
LA-15070	Ducha Teléfono Masaje 1/2"

Válvula Angular



Código	Descripción
LA-10929	Válvula angular cromo EZ-FLO 1/2" x 3/8"

Grifería Llave Jardín



Código	Descripción
LA-20181	Llave Jardín Pico Rosca 1/2"

Grifería Destapador



Código	Descripción
LA-40281	Destapador de canería EZ-FLO Heavy Duty

Manguera lavaropas



Código	Descripción
LA-60336	Manguera Para lavaropas EZ-FLO 3/8" x 8"

Válvulas, Gasfitería y Filtros

Válvula de Pie



GRUPO
ROTOPLAS

Código	Descripción
5410055	Válvula de Pie 1" PVC (Blister)

Pistola Rociadora



Código	Descripción
2409300	Boquillas Rociadora Cartulina
2409301	Boquillas Rociadora ECO

Cartucho Esterilizante



AQUA

Código	Descripción
5262470	Cartucho esterilizante AQUA serie MX 9-3/4 de cerámica

Cartucho Filtro Vacío



AQUA

Código	Descripción
5262600	Cartucho filtro vacío AQUA 9-3/4"

Filtro Vaso Transparente



AQUA

Código	Descripción
5262420	Vaso transparente AQUA 3P 1/2" x 9-3/4"

Filtro Vaso con Manguera



AQUA

Código	Descripción
5262460	Vaso con manguera AQUA 3/8"

Válvulas, Gasfitería y Filtros

Filtro Paso 1



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
04010402	Resistec paso1

Cartucho Filtrante 1



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
04010403	Cartucho filtrante paso1

Filtro Paso 2



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
04010401	Resistec paso2

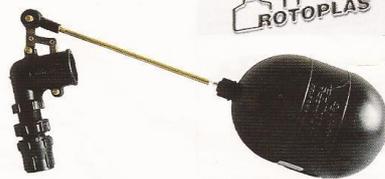
Cartucho Filtrante 2



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
04010404	Cartucho filtrante paso2

Válvula y Flotador



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
5410050	3/4" a 1/2" (BLISTER)

Válvula Esférica



Grupo
ROTOPLAS

Código	Descripción
5410051	Valvula Esf. 3/4"

Mangueras: Modelos y Accesorios

Manguera de Succión Estand.



Código	Descripción
571602	PVC Anill. Succ. Agua 2" x 30 mtr. std.
571604	PVC Anill. Succ. Agua 3" x 30 mtr. std.

Manguera Succión Reforzada



Código	Descripción
571603	PVC Anill. Succ. Agua 2" x 30 mtr. tipo G-Y
571605	PVC Anill. Succ. Agua 3" x 30 mtr. tipo G-Y

Manguera Trenzada Verde



Código	Descripción
571612	Trenzada 1/2" x 100 mtr. verde quality "A"

Manguera Trenzada Transp.



Código	Descripción
571613	Trenzada 1/2" x 100 mtr. transp. quality "A"
571614	Trenzada 3/4" x 50 mtr. transp. quality "A"

Manguera Traslúcida



Código	Descripción
571620	Traslúcida 1/2" x 50 mtr. liviana
571621	Traslúcida 3/4" x 50 mtr. liviana

Pistola Rociadora



Código	Descripción
571700	ACC KN203 Pistola Rociadora

Electricidad: Material para acabado y accesorios

Enchufe Blindado



Código	Modelo/Descripción
U44/3P	Enchufe polarizado blindado tipo Eagle

Enchufe



Código	Modelo/Descripción
365-0	Enchufe negro sencillo tipo TCINO

Enchufe Blindado



Código	Modelo/Descripción
U44/2P	Enchufe sencillo blindado tipo Eagle

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
U09/2	Toma Corriente doble sobrepuesto tipo TCINO

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
U09-2	Toma corriente doble polarizado sobrepuesto

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
U09/3	Toma corriente triple sobrepuesto tipo TCINO

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
U03-1	Toma corriente doble polarizado tipo Eagle

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
U12	Toma corriente polarizado 20 AMP 250V

Toma Corriente



Código	Modelo/Descripción
181	Triple colgante baquelita

Motores, Equipos y Accesorios

Compresor

POWERTEK



Código Descripción

5000200 COMPRES/LUBRIC 2HP 110V 24 LT DIRECTO 115 PSI

Compresor

POWERTEK



Código Descripción

5000201 COMPRES/LUBRIC 2HP 110V 50 LT V-BELT 116 PSI

Compresor

POWERTEK

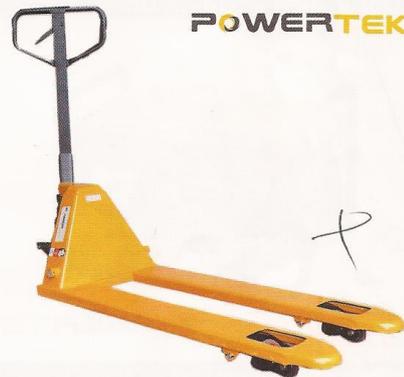


Código Descripción

5000202 COMPRES/LUBRIC 2HP 110V 100 LT V/BELT 116 PSI

Apiladores

POWERTEK



Código Descripción

59000500 Carretilla Hidraulica Manual (Porta Pallet) 2.5 ton.

ANEXO





