



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y**  
**AUDITORIA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**IMPLEMENTACION DE PROCESOS OPERATIVOS Y**  
**ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA PC TECHNICAL DEL CANTON**  
**NARANJITO.**

**AUTORAS:**

**ICAZA CASTRO ELIZABETH MARITZA**

**MOSQUERA AYNAGUANO BETTY FERNANDA**

**TUTOR:**

**ECON. CARLOS OCHOA GONZÁLEZ MAE**

**MILAGRO - ECUADOR**

**2012**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“Implementación de Procesos Operativos y Administrativos en la Empresa PC TECHNICAL del Cantón Naranjito”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por las Egresadas

Icaza Castro Elizabeth Maritza      Mosquera Aynaguano Betty Fernanda

C.I 120319326-1

C.I. 092233418-0

**TUTOR**

---

Econ. Carlos Ochoa González MAE

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras: Icaza Castro Elizabeth Maritza y Mosquera Aynaguano Betty Fernanda, por medio de este documento, entregamos el proyecto **“Implementación de Procesos Operativos y Administrativos en la Empresa PC TECHNICAL del Cantón Naranjito”** del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del Econ. Carlos Ochoa González MAE.

Milagro, Octubre del 2012.

---

Icaza Castro Elizabeth Maritza  
C.I 120319326-1

---

Mosquera Aynaguano Betty Fernanda  
C.I 092233418-0

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

<b>MEMORIA</b>	<b>( )</b>
<b>CIENTÍFICA</b>	
<b>DEFENSA</b>	<b>( )</b>
<b>ORAL</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>( )</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>( )</b>

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR DELEGADO**

## DEDICATORIA

A **DIOS** por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy. **DIOS** es mi guía, mi fuente principal de Sabiduría.

A mi madre **FANNY CASTRO UBILLA** por darme la vida, por apoyarme en todo momento, con sus Consejos, sus valores, su amor y el apoyo incondicional y ser parte fundamental en mi vida.

A mi padre **CARLOS ICAZA ALARCON** por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaba, por ser mi modelo a seguir, mi PADRE es mi **ANGEL DE LA GUARDA**, él me guía y me cuida desde el cielo siempre.

A mis hermanos/a **CARLOS, JAVIER Y MARIBEL ICAZA CASTRO** por el apoyo brindado y ser mi modelo a seguir los quiero mucho.

A mis sobrinos **ICAZA AGUIRRE, ICAZA PARRAGA** gracias por ser mi alegría los quiero mucho. A mis cuñadas/o **ISABEL AGUIRRE, ANA PARRAGA Y GUIDO OROZCO** por estar pendientes de mí, muchas gracias a toda mi familia

**ICAZA CASTRO ELIZABETH MARITZA**

## DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso**, por su infinito amor, por guiarme e iluminarme en cada paso que doy, por darme fortaleza, salud y sabiduría en todo momento.

A **mis padres** por todo su apoyo, sus consejos, su amor y comprensión en todo momento gracias por haber impulsado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A **mis hermanos** por estar siempre conmigo, apoyándome y por compartir momentos inolvidables, los quiero mucho. A **mi hermano JUAN** a pesar que no estás aquí, sé que tu alma si lo está, **YO** te dedico esta tesis con todo mi corazón. Nunca te olvidaré.

A **mis sobrinos/as** y **cuñados** gracias por su cariño y amor, los quiero mucho.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional. Muchas gracias que Dios los bendiga.

**MOSQUERA AYNAGUANO BETTY FERNANDA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a DIOS por todo lo que nos has dado, En nuestras vidas, por permitirnos llegar al final de la carrera, padres ejemplares, hermanos maravillosos, Amigos incondicionales, y a los Docentes y Tutor de TESIS ECON. CARLOS OCHOA GONZALEZ que nos han acompañado durante el largo camino, brindándonos siempre su Orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y fortaleciendo Nuestra formación.

**ICAZA CASTRO ELIZABETH MARITZA**

**MOSQUERA AYNAGUANO BETTY FERNANDA**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster  
Jaime Orozco Hernández  
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 la de **“Implementación de Procesos Operativos y Administrativos en la Empresa PC TECHNICAL del Cantón Naranjito”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Octubre del 2012

---

Icaza Castro Elizabeth Maritza  
C.I 120319326-1

---

Mosquera Aynaguano Betty Fernanda  
C.I 092233418-0

## ÍNDICE GENERAL

Página de carátula o portada .....	i
Página de la constancia de aprobación por el tutor.....	ii
Página de declaración de autoría de la investigación. ....	iii
Certificación de la defensa. ....	iv
Página de dedicatoria.....	v
Página de agradecimiento.....	vii
Página de cesión de derechos del autor. ....	viii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros .....	xiii
Índice de gráficos. ....	xvii
Índice de figuras. ....	xx
Resumen.....	xxi
Abstract.....	xxii

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Problematización del problema .....	3
1.1.2 Delimitación del problema .....	4

1.1.3	Formulación del proyecto .....	5
1.1.4	Sistematización del problema.....	5
1.1.5	Determinación del problema.....	5
1.2	Objetivos .....	5
1.2.1	General.....	5
1.2.2	Específicos .....	5
1.3	Justificación.....	6

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

	<b>Pág.</b>	
2.1	Marco teórico.....	7
2.1.1	Antecedentes históricos .....	7
2.1.2	Antecedentes referenciales.....	8
2.1.3	Fundamentación Científica.....	9
2.1.3.1	Fundamentación Empresarial.....	19
2.2	Marco legal.....	24
2.3	Marco conceptual .....	28
2.4	Hipótesis y variables .....	30
2.4.1	Hipótesis general.....	30
2.4.2	Hipótesis particulares .....	30

2.4.3 Declaración de Variables .....	31
2.4.4 Operacionalización de las variables .....	32

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

	<b>Pág.</b>
3.1 El tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	34
3.2 Población y muestra.....	35
3.2.1 Características de la población .....	35
3.2.2 Delimitación de la población.....	35
3.2.3 Tipo de la muestra.....	35
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	36
3.2.5 Proceso de selección .....	37
3.3 Métodos y técnicas.....	37
3.3.1 Métodos teóricos.....	37
3.3.2 Método empírico .....	38
3.4 El procesamiento estadístico de la información .....	38

### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

	<b>Pág.</b>
4.1 Análisis de la situación actual.....	39

4.2 Análisis comparativo, evolución tendencias y perspectiva .....	40
4.3 Resultados .....	59
4.4 Verificación de la hipótesis .....	59

## CAPITULO V

### PROPUESTA

	<b>Pág.</b>
5.1 Tema .....	60
5.2 Justificación .....	60
5.3 Fundamentación .....	61
5.4 Objetivos .....	65
5.4.1 Objetivo general de la propuesta .....	65
5.4.2 Objetivos específicos .....	65
5.5 Ubicación del Proyecto .....	65
5.6 Estudio de Factibilidad .....	67
5.6.1 Marketing Mix .....	68
5.7 Descripción de la propuesta .....	77
5.7.1 Actividades .....	77
5.7.2 Recursos análisis financiero .....	98
5.7.3 Impacto .....	113
5.7.4 Cronograma .....	114
Conclusiones .....	115

Recomendaciones.....	116
Bibliografía .....	117
Anexos .....	119

## ÍNDICE DE CUADROS

### **Cuadro 1.**

Declaración de las variables.....	31
-----------------------------------	----

### **Cuadro 2.**

Operacionalización de las variables.....	32
--	----

### **Cuadro 3.**

Tamaño de la muestra.....	36
---------------------------	----

### **Cuadro 4.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....	40
---	----

### **Cuadro 5.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....	41
--	----

### **Cuadro 6.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....	42
---	----

### **Cuadro 7.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....	43
---	----

### **Cuadro 8.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....	44
---	----

### **Cuadro 9.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....	45
---	----

**Cuadro 10.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL.....46

**Cuadro 11.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....47

**Cuadro 12.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....48

**Cuadro 13.**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....49

**Cuadro 14.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....50

**Cuadro 15.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....51

**Cuadro 16.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....52

**Cuadro 17.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....53

**Cuadro 18.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....54

**Cuadro 19.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....55

**Cuadro 20.**

Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....56

<b>Cuadro 21.</b>	
Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....	57
<b>Cuadro 22.</b>	
Encuesta Dirigida a los clientes de PC TECHNICAL.....	58
<b>Cuadro 23.</b>	
Verificación de la hipótesis.....	59
<b>Cuadro 24.</b>	
Plan Anual de Capacitaciones.....	71
<b>Cuadro 25.</b>	
Manual de Funciones del Administrador.....	78
<b>Cuadro 26.</b>	
Manual de Funciones del Contador.....	79
<b>Cuadro 27.</b>	
Manual de Funciones del Jefe de Ventas.....	80
<b>Cuadro 28.</b>	
Manual de Funciones del Vendedor.....	81
<b>Cuadro 29.</b>	
Manual de Funciones del Jefe Técnico.....	82
<b>Cuadro 30.</b>	
Matriz Foda .....	94
<b>Cuadro 31.</b>	
Área de iniciativa Estratégica Ofensiva-Oportunidades .....	95

<b>Cuadro 32.</b>	
Área de iniciativa Estratégica Ofensiva-Debilidades .....	96
<b>Cuadro 33.</b>	
FOFADODA .....	97
<b>Cuadro 34.</b>	
Presupuesto.....	99
<b>Cuadro 35.</b>	
Inversión.....	101
<b>Cuadro 36.</b>	
Tabla de Amortización.....	102
<b>Cuadro 37.</b>	
Flujo de Caja Actual .....	103
<b>Cuadro 38.</b>	
Flujo de Caja Año 2013.....	104
<b>Cuadro 39.</b>	
Flujo de Caja Año 2014.....	105
<b>Cuadro 40.</b>	
Flujo de Caja Año 2015.....	106
<b>Cuadro 41</b>	
Flujo de Caja Año 2016.....	107
<b>Cuadro 42</b>	
Estado de Pérdidas y Ganancias .....	108
<b>Cuadro 43</b>	
Balance General.....	109
<b>Cuadro 44</b>	
Índices Financieros.....	110

<b>Cuadro 45</b>	
Análisis VAN -TIR.....	112
<b>Cuadro 46</b>	
Cronograma de Actividades.....	114
<b>Cuadro 47</b>	
Encuesta sobre el Conocimiento de la Historia de la empresa.....	123
<b>Cuadro 48</b>	
Encuesta sobre la Satisfacción Laboral de la empresa.....	124
<b>Cuadro 49</b>	
Encuesta sobre Participación Laboral.....	125
<b>Cuadro 49</b>	
Encuesta sobre el Clima Organizacional.....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICO

	<b>PAG.</b>
<b>Gráfico. 1</b>	
Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....	40
<b>Gráfico. 2</b>	
Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....	41
<b>Gráfico3</b>	
Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....	42
<b>Gráfico4</b>	
Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL L.....	43
<b>Gráfico 5</b>	
Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....	44

**Gráfico 6**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL ..... 45

**Gráfico. 7**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL ..... 46

**Gráfico 8**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....47

**Gráfico 9**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....48

**Gráfico 10**

Encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL .....49

**Gráfico 11**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....50

**Gráfico 12**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....51

**Gráfico 13**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....52

**Gráfico 14**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....53

**Gráfico 15**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....54

**Gráfico 16**

Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....55

<b>Gráfico 17</b>	
Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....	56
<b>Gráfico 18</b>	
Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....	57
<b>Gráfico 19</b>	
Encuesta realizada a los clientes de PC TECHNICAL.....	58
<b>Gráfico 20</b>	
Ubicación de la Empresa PC TECHNICAL.....	65
<b>Gráfico 21</b>	
Croquis de la empresa PC TECHNICAL.....	66
<b>Gráfico 22</b>	
Marketing Mix.....	68
<b>Gráfico 23</b>	
Organigrama Estructural.....	75
<b>Gráfico 24</b>	
Organigrama Funcional.....	76
<b>Gráfico 25</b>	
Flujogramas de procesos de Mantenimiento de Computadoras.....	83
<b>Gráfico 26</b>	
Flujogramas de procesos de Ventas.....	85
<b>Gráfico 27</b>	
Flujogramas de procesos de Control de Inventario.....	87

**Gráfico 28**

Flujogramas de procesos de Compras.....89

**Gráfico 29**

Flujogramas de procesos de Nómina.....91

**Gráfico 30**

Modelo de las 5 Fuerzas de Porter.....99

**Gráfico 31**

Encuesta sobre el Conocimiento de la Historia de la empresa.....124

**Gráfico 32**

Encuesta sobre la Satisfacción Laboral de la empresa.....125

**Gráfico 33**

Encuesta sobre Participación Laboral.....126

**Gráfico 34**

Encuesta sobre el Clima Organizacional.....127

**ÍNDICE DE FIGURA**

	<b>PAG.</b>
<b>Figura 1.</b>	
Control Interno y Actividades de Gestión.....	14
<b>Figura 2.</b>	
Actividades de Control.....	15

## **RESUMEN**

La empresa PC TECHNICAL de Cantón Naranjito se encuentra ubicada en la Av. 5 de Octubre y Gral. Córdova. Desde su apertura no se ha creado ningún control administrativo es decir no se cuenta con manuales de funciones y de procesos y presentan graves problemas en sus rendimientos económicos y duplicidad de funciones. Además en esta organización se ha realizado un estudio en el que empleamos una investigación de tipo descriptiva ya que se realizó encuesta a los empleados y clientes de la organización para medir cuáles son sus debilidades y fortalezas, para poder así tomar las medidas correctivas dentro de la organización.

A la empresa PC TECHNICAL se le recomienda implementar un manual de procedimiento administrativo donde se lleve de manera secuencial y lógica de las funciones y procesos de cada uno de los empleados, para así cumplir los objetivos institucionales y tener una alta productividad en la organización.

## **ABSTRACT**

The Canton Naranjito PC TECHNICAL company is located in Av. 5 de October and Gral. Cordova. Since its opening has not created any administrative control there is with functions and processes manuals and they present serious problems in its economic returns and duplication of functions. Also in this organization, conducted a study in which we use a descriptive research which was conducted survey to employees and customers of the Organization to measure what are its weaknesses and strengths, to take the corrective measures within the organization.

The company PC TECHNICAL are advised to implement a manual of administrative procedure where take sequential and logically of the functions and processes of each of the employees, to comply with the institutional objectives and have high productivity in the organization.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio fue realizado en la empresa PC TECHNICAL que presta SERVICIO TÉCNICO Y VENTA DE SUMINISTROS PARA COMPUTADORAS, la cual lleva cuatro años en el mercado ofreciendo productos e insumos tecnológicos y está ubicada en el cantón Naranjito.

Por lo cual se ha observado falencias en los procesos administrativos, lo que han originado debilidades en su gestión. La ausencia de herramientas básicas para un mejor control debido a que no está definida la responsabilidad de cada departamento y esto no permita una eficiente administración en el negocio.

Entre los mecanismos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se enfatiza lo referente a los manuales administrativos, ya que proveen la enseñanza al personal, facilitan la orientación precisa que requiere el talento humano de la microempresa en los procesos administrativos, principalmente en el contexto operativo o de cumplimiento, pues son el origen que se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para alcanzar la ejecución de las tareas que se le han encomendado.

Los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, ya que les permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

Con lo antes mencionado, y una vez detectada esta necesidad de **IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS** en la empresa **PC TECHNICAL** que presta **SERVICIO TÉCNICO Y VENTA DE SUMINISTROS PARA COMPUTADORAS**, se procedió a realizar paso a paso dicha idea, y con esta información se la ha dividido en cinco capítulos, para una mejor comprensión del contenido.

En forma general en el capítulo 1 se detalla el problema de la falta de un manual de procedimientos administrativos, el poco uso de las herramientas básicas para un control administrativo y debido a esto existe ausencia de políticas y procedimientos, el objetivo general y los objetivos específicos que se establecen para llevar a cabo de manera eficiente este trabajo. Por otra parte se enfatiza la delimitación y justificación de la investigación.

En el capítulo 2 trata sobre la estructura y composición relativa a los antecedentes de la investigación que contribuyen a la información precisa, con relación al marco teórico, donde se hace una breve descripción de los conceptos bases correspondientes a los manuales de funciones y procedimientos administrativos.

En este capítulo 3 se describe los métodos que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo; el tipo de investigación utilizado fue "Descriptivo", y el diseño de investigación fue de "Campo"; las técnicas que se emplearon fueron la observación directa y la entrevista no estructurada.

En este capítulo 4 se obtiene los resultados de la investigación e interpretación de la misma, a través de las distintas técnicas utilizadas para recopilar la información precisa.

Aquí en el capítulo 5 plantearemos la propuesta en la cual damos a conocer los beneficios que obtendría la empresa PC TECHNICAL para poner en práctica el estudio realizado para mejorar las actividades de los procesos operativo y administrativo, mediante la implementación de este manual de procesos administrativos.

Finalmente, se presentan las conclusiones alcanzadas en la investigación, las recomendaciones, así como bibliográfica consultada durante el trabajo de tesis, en los anexos se incluyen las formas utilizadas para la elaboración de este manual.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

La empresa PC TECHNICAL del cantón Naranjito, que presta SERVICIO TÉCNICO Y VENTA DE SUMINISTROS PARA COMPUTADORAS fue fundada hace cuatro años por el Ing. Guido Orozco Iguasnia; por el cual hemos observado problemas en los procesos administrativos, los que han originado debilidades en su gestión. La ausencia de herramientas básicas para un mejor proceso operativo y administrativo ya que se ha ocasionado que no se defina la responsabilidad de cada departamento y no permita una eficiente control en el negocio. Esta situación ha provocado la ausencia de políticas y procedimientos por la falta de control interno y un manual de funciones que delegue responsabilidad a cada uno de los empleados, razón por la cual se ha generado desconocimiento y la descoordinación de las actividades internas y externas del un negocio.

También se ha observado que el personal no ha sido capacitado y debido a esto existe un bajo rendimiento en la eficiencia y eficacia de sus labores, por lo que se ha determinado que existe demanda laboral insatisfecha que afecta en el cumplimiento de los objetivos planteados por el negocio. La falta de capital para invertir en un software donde se lleve un mejor control interno de las entradas y salidas de mercadería ha producido la no obtención de la información actualizada del inventario, ocasionando al negocio pérdidas económicas.

La empresa cuenta con un reducido espacio físico para el movimiento y almacenamiento de los productos, esto ha generado el deterioro de la mercadería por problemas en la clasificación, rotación, vencimiento, falta de artículos. La falta de planificación y comunicación entre áreas, es una falencia en los procesos de

compra, esto se da por el desconocimiento de la administración en coordinar las actividades internas y externas del negocio, esto provoca que la empresa mantenga una baja participación en el mercado.

La situación que atraviesa la empresa PC TECHNICAL pone en riesgo la permanencia de esta organización en el sector comercial del cantón Naranjito puesto que no existe variedad en los productos solicitados por los clientes, además por existir mercadería caducada existe poca rotación de la mercadería y esto ocasiona que los consumidores se sientan insatisfechos y se inclinen por la competencia.

### **PRONÓSTICO:**

La situación reflejada en la empresa PC TECHNICAL nos lleva a que no se asuma un adecuado control sobre los procesos administrativos y de control que se realizan dentro del negocio, lo cual no implica una adecuada toma de decisiones por la falta de políticas y procedimientos, no permitiendo cumplir con los objetivos y metas propuestas por la empresa del cantón Naranjito.

### **CONTROL DE PRONÓSTICO**

Para mejorar la existencia de la empresa es necesario utilizar herramientas básicas para un control operativo y administrativo que mejoren el desempeño en las funciones y actividades de la empresa para cumplir con los objetivos y metas planteadas.

#### **1.1.2 Delimitación del problema**

**PAIS:** Ecuador

**REGIÓN:** Costa

**PROVINCIA:** Guayas

**CIUDAD:** Naranjito

**Sector:** Administrativo

**Aspecto:** Uso de herramientas básicas para un control administrativo y de inventario.

**Universo:** El actual estudio tendrá como universo a la empresa PCTECHNICAL del Cantón Naranjito y sus clientes.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo afecta el uso de las herramientas básicas para un control operativo y administrativo en la empresa PC Technical?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

- ¿Qué ocasiona la no implementación de herramientas para un control administrativo en la empresa PC TECHNICAL?
- ¿Qué tipos de riesgos ocasiona la ausencia de políticas y procedimientos en la empresa PC TECHNICAL?
- ¿Cuáles son las causas que ocasionan la ausencia de capacitaciones periódicas al personal de la empresa?
- ¿Qué factores evitan la planificación en el proceso administrativo de la empresa?

### **1.1.5 Determinación del tema.**

Implementación de un control operativo y administrativo en la empresa PC TECHNICAL del Cantón Naranjito.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación**

Determinar las herramientas básicas para un excelente control operativo y administrativo a través del uso de herramientas estadísticas y análisis interno de la empresa que mejoren su eficacia y eficiencia en sus actividades comerciales.

### **1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación**

- Identificar las consecuencias que ocasiona la no implementación de herramientas para un control en los procesos operativo y administrativo.

- Establecer los riesgos que ocasiona la ausencia de políticas y procedimientos en la empresa PC TECHNICAL.
- Establecer las causas que afectan en las capacitaciones periódicas hacia el desenvolvimiento laboral de los empleados.
- Diagnosticar los factores que evitan una eficiente planificación en el proceso administrativo.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El estudio investigativo del presente trabajo pretende analizar los factores que impiden el normal funcionamiento de las tareas administrativas y de control de inventario de la empresa PC TECHNICAL del cantón Naranjito, a través del uso de las instrumentos básicas, es decir los manuales de funciones y políticas internas que ayuden al rendimiento del negocio y al crecimiento del mismo en este medio globalizado y altamente competitivo.

Para esto se aplicará técnicas de investigación con el fin de obtener información veraz de los involucrados en este estudio, de esta manera se podrá establecer datos reales que ayudan a reconocer las necesidades tanto de la empresa como de los clientes. Así mismo se emplearán diferentes tipos de investigación que no afecten las hipótesis planteadas.

La implementación de un manual de funciones y políticas internas de trabajo permitirán un diseño de sus procesos mejorando el desempeño de sus funciones con el cual se alcanzará los objetivos planteados, con esta implementación se logrará un modelo eficiente y eficaz de las tareas administrativas en la empresa PC Technical. El uso de un software permitirá tener una mejor gestión de la información confiable y oportuna para la toma de decisiones en el negocio, por esta razón se beneficiará no solo a la empresa sino también los clientes.

Finalmente, con este estudio se espera mejorar tanto el recurso económico como el talento humano para así mejorar el rendimiento productivo y de los empleados, manifestado en la satisfacción de sus clientes, haciendo de esta forma a PC Technical una empresa más competitiva e innovadora en el Cantón Naranjito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La empresa PC TECHNICAL fue creada el 4 de julio del 2008 en el cantón Naranjito, provincia del Guayas, fue constituida por el Ing. Guido Orozco, una persona emprendedora y con excelentes valores éticos tanto en el campo personal e institucional, tiene como objetivo principal dar soluciones en servicios técnicos y ayudar a la comunidad en general del cantón Naranjito.

Por tal motivo la empresa PC TECHNICAL que se encuentra ubicada en la avenida 5 de Octubre y Gral. Córdova, se dedica a la Venta de Equipos de computación y Soporte Técnico. Brindando a la ciudadanía de Naranjito y a los sectores aledaños productos de última tecnología y una atención de primera a su clientela.

Los procedimientos dentro de la empresa se han realizado de una manera empírica, por lo cual consta de los siguientes departamentos: administración, servicio técnico, bodega y ventas. Además los clientes reciben garantía en los suministros, equipos y en el servicio técnico que se le prestan a los mismos. Por lo cual posee una cartera de clientes de 150 aproximadamente.

Por lo general las ventas de computadoras en el Cantón Naranjito, tuvo una gran aceptación debido al rápido incremento de las tecnologías a nivel mundial, encontrándose una fuerte competencia entre los cuales tenemos Megacom, Compu-naranjito, Cyber cabina Litardo e inclusive librerías , bazares, etc.

### **2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES**

El reciente trabajo de indagación en la empresa comercial Asisco S.A., analiza y evalúa los actuales procesos de compra, almacenaje y venta, por lo que se observa que no se ha desarrollado ni efectuado de manera eficiente las medidas organizativas que le permitan tener una clasificación de control interno bien definida, garantizando el adecuado uso y manejo del inventario de mercancías, así como de los procesos relacionados. Actualmente se reflejan las siguientes deficiencias: centralización de funciones y actividades, ausencia de políticas y procedimientos, mala custodia de los inventarios, desorganización total de la bodega general dado que no existe un orden por categorías de repuestos ni tampoco por marcas, flexibilidad del inventario físico con los datos del sistema administrativo.

El Diseño del manual de Políticas y procedimientos para la administración del Inventario tiene como objetivos específicos los siguientes: Diseñar políticas y procedimientos para el proceso de compra, almacenaje y venta de repuestos. Asignar roles y responsabilidades al personal involucrado en los procesos de compra, almacenaje y venta. Reorganizar en su totalidad la Bodega General según su línea, categoría, marca y grupo al que representa la mercancía.

La metodología que utilizaremos para el desarrollo de nuestra tesis serán técnicas de investigación de campo tales como: entrevista personal, observación directa, consulta a sistemas de información gerencial, cuestionarios de preguntas cerradas. Palabras claves: manual, procedimientos, políticas, controles.

Descripción: Gran parte de las sociedades concentran sus esfuerzos en la obtención de beneficios, fijándose únicamente en el nivel de las ventas, lo cual podría generar una mala gestión de los recursos, especialmente en mercados de poco crecimiento y de gran competencia.<sup>1</sup>

**Institución:** Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial.

---

<sup>1</sup>HELLRIEGEL, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning, 2002. 561 pp.

El proyecto de elaboración e implementación del manual de procedimientos inicia con el diagnóstico de la empresa distribuidora, donde se obtiene conocimiento sobre el proceso de distribución de productos, la estructura organizacional y las fuerzas internas y externas que la empresa posee.

Se investigó sobre las actividades de control existentes, sobre los puntos críticos y demás información importante que crea un parámetro revelador de la situación actual de la empresa. Fundamentado en el diagnóstico realizado se definieron los procedimientos a describirse dentro del manual.

Los procedimientos identificados son el de la compra, del almacenamiento y del despacho de artículos para la venta, se profundizó en el análisis de dichos procedimientos, sirviendo esta información para la elaboración del manual.

Luego de elaborar el manual, se definieron las características del mismo, tales como diseño, costo y tiempo de implementación, la que llevó a la aprobación del manual.

### **2.1.3. Fundamentación Científica**

#### **Definición de control interno**

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

También dentro de su definición se manifiesta proporcionar los procesos, funciones y decisiones, minimizar los riesgos y evitar las pérdidas, entre otras válidas categorías y todas a su vez apoyando los esfuerzos para el logro de objetivos de la empresa.

#### **Importancia del control interno**

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero en las empresas que tienen muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado

sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las formaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus agencias en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la presencia de un sistema de control interno debidamente constituido.

Entre los objetivos del control interno tenemos:

- a) Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- b) Promover la eficiencia de la utilización.
- c) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- d) Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Los elementos principales que contribuyen al control interno son generalmente:

- El reconocimiento de que dentro de toda unidad de formación existen uno o más componentes funcionales o de tarea, conocidos como acciones, o unidades administrativas.
- La autoridad de trabajo delegada a cada unidad de organización, que permite la independencia de acción dentro de límites definidos.
- La dependencia directa de las reparticiones con relación a una autoridad individual definida.
- Informes periódicos en igualdad con los registros relacionados y de contabilidad, dichos informes sirven de información de las operaciones y de exposición de los factores favorables y desfavorables que han ejercido alguna influencia en la ejecución.

### **Beneficios que aporta el control interno**

- La vigilancia del correcto y eficiente desempeño de los controles implementados.
- La localización de desfases en base a lo predeterminado.
- Por último, facilita adaptar al tiempo y circunstancias las políticas, normas y procedimientos que constituyen la administración para la ejecución de actividades.<sup>2</sup>

### **Componentes de control interno**

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control gerencial
- Sistemas de información contable
- Monitoreo de actividades

## **CLASIFICACION**

### **a) Control Interno Contable**

Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, como por ejemplo, documentación de soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, asistencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.; si no también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la realidad financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro, es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de recaudaciones, etc.

---

<sup>2</sup>MEIGS, W. Elementos del Control Interno. (2002).

## **b) Control Interno Administrativo**

Son las normas existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el acatamiento de las normas definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a procedimientos que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable, por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control interno el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.<sup>3</sup>

### **Alcances**

En todo sistema de control interno se deben definir uno de los alcances los cuales varían dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamentos que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran extensión ocurre que los diferentes procedimientos, controles y sistemas de registros que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor extensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con

---

<sup>3</sup>**VARGAS CUEVAS** Luís. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN, Editorial: Facultad de Ciencias Económicas

el objeto de lograr fiabilidad en la información y registros, es menor de asumir la Dirección un papel más directo y personal en el negocio.

### **El Control Interno Administrativo<sup>4</sup>**

El control interno es una técnica que beneficia en la administración de los procesos de una entidad. El control interno está diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta. Por esta razón un control interno bien planteado constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se desarrollan en todas las actividades de una empresa con procesos de gestión básicos como son la planificación, ejecución y supervisión para mejorar las actividades operativa de la empresa.

### **PROCESOS CONTROL INTERNOS**

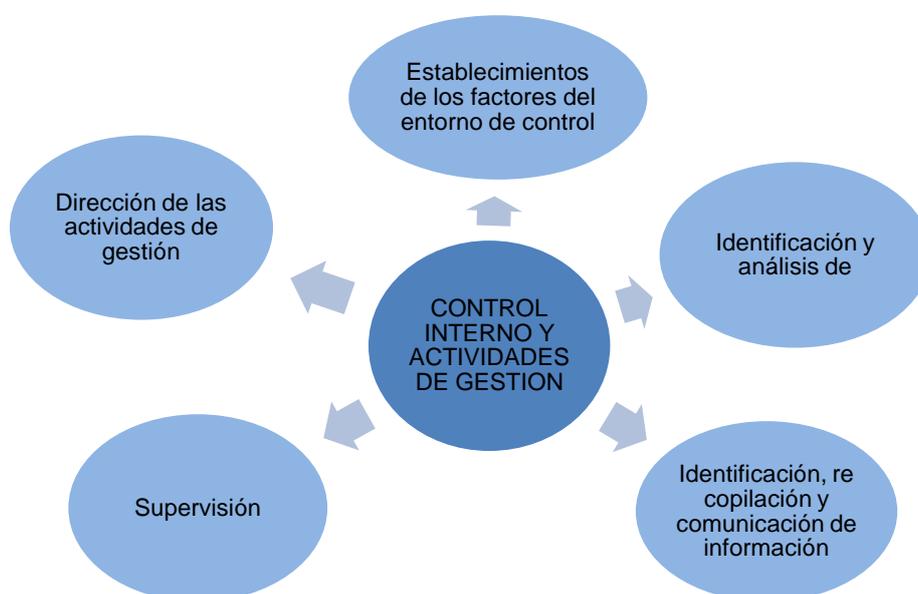
El control interno es una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. La incorporación de controles puede influir directamente en la capacidad de la entidad de conseguir sus objetivos, además de apoyar sus iniciativas de la calidad con lo cual se gestionen y controlen los negocios.

---

<sup>4</sup>CRIAVENATO, Adalberto, (Año 2001). Administración Proceso Administrativo, Tercera Edición.

## CONTROL INTERNO Y ACTIVIDADES DE GESTION

Figura # 1 Control Interno Y Actividades De Gestión



Fuente: Investigación Bibliográfica

El medio de control marca las pautas de comportamiento en una organización y tiene una autoridad directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás módulos de control interno, aportando disciplina y estructura.

El entorno de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en la entidad de objetivos y en la valoración de los riesgos. Así mismo, influye en las acciones de control, los sistemas de información, comunicación y las actividades de supervisión.

Las entidades sometidas a un control eficaz se esfuerzan por tener personal adecuado, inculcan en toda la organización un sentido de honradez y concienciación sobre el control y establecen una actitud positiva al nivel más alto de la organización.

En este sentido se establecen políticas y procedimientos adecuados, a menudo con un código de conducta escrita, haciendo hincapié en los valores compartidos y el trabajo en equipo para conseguir los objetivos de la entidad.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

Se refiere a las políticas y los procedimientos que tienden a afirmar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la obtención de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

Las actividades de control son las normas y procedimientos que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos.<sup>5</sup>

**Figura # 2**

Las actividades de control se clasifican en:



Fuente: Investigación Bibliográfica

## MANUALES ADMINISTRATIVOS

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.). Así como las disposiciones y lineamientos que se crean necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

<sup>5</sup>HELLRIEGEL, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning

## **Objetivos De Los Manuales Administrativos**

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones fijadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar repeticiones y detectar omisiones.
- Cooperar con la correcta realización de las labores delegadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y reglas.
- Acelerar el estudio de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Reglamentar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Establecer las responsabilidades de cada equipo y puesto en relación con el resto de la organización.
- Construir claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos de una organización.
- Originar el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles dentro de una organización.
- Desempeñar como medio de relación y acoplamiento con otras organizaciones.

- Utilizar como vehículo de orientación e investigación a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.<sup>6</sup>

## **Ventajas y Limitaciones de la Utilización de Manuales**

### **Ventajas:**

- Son un principio permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa. Además podemos decir que es una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados que logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Establecen la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.

### **Limitaciones:**

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
- Muchas entidades consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que son demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

---

<sup>6</sup>FELCMAN, I., BLUTMAN G. Y MÉNDEZ S. CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN. Ediciones cooperativas (2002).

## **Necesidad de los Manuales**

Se solicita un manual cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Numerosas personas desempeñan actividades similares y complicadas.
- Alta movimiento de personal entre los lugares de trabajo.
- Trabajos muy especializados y no monótonos en los cuales, grupos de usuarios deben manejar diseños complejos y casi siempre desconocidos para ellos (tal como es el análisis y diseños de sistemas).
- Grandes flujos de información entre unidades administrativas o funcionales, lo cual puede determinar la necesidad de ajustar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo.

En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

## **Estructura de un Manual**

Las partes principales de un manual pueden ser las siguientes:

- Tabla de contenido
- Introducción
- Instrucciones para el uso del manual
- Cuerpo del manual
- Flujogramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

### 2.1.3.2 Fundamentación Empresarial

Las empresas, especialmente las ligadas al sector informal, han experimentado una apreciable expansión después de la crisis de 1982, así como en la crisis asiática de finales de los '90. Según Marshall y Fuente alba (1989), las determinantes de este fenómeno son el deterioro de los niveles de ingreso, el incremento de las tasas de desempleo, y la adopción de un modelo económico que privilegia la iniciativa individual, aún en condiciones de altos niveles de pobreza y fuertes diferencias en la productividad de los factores. En cuanto al empleo, siguiendo con los mismos autores, la baja capacidad de la industria para generar empleos estables, contrasta con el sector microempresarial, el cual muestra una elevada capacidad de generación de puestos laborales.

Las empresas juegan un papel importante en la economía, generando empleo, contribuyendo al crecimiento económico y a una distribución más equitativa del ingreso. Estas unidades productivas enfrentan determinados problemas, los cuales dentro de la realidad son:

**a) Problema de gestión:** En este sentido no existe una planificación del trabajo, que se refleja en la falta de un plan de trabajo, falta de horarios, insuficiente administración de recursos, problemas en el manejo y distribución del dinero (no presentan sueldos fijos y no cuentan con sistemas de registros contables eficientes) y falta de manejo de las leyes laborales.

**b) Problema de carácter financiero:** Vulnerabilidad ante los cambios en las situación macroeconómicas (períodos de alta inflación, aumento de las tasas de interés, escasez de recursos, etc.), conflicto de acceder a los créditos disponibles por las garantías que éstos exigen (hipotecarias, prendarias, avales, etc.). Escaso conocimiento para la toma de decisiones y el manejo financiero de sus microempresas.

**c) Problema de comercialización:** Dificultad de adquirir insumos para la producción, problemas para acceder a mercados más rentables para la venta de sus productos, falta de realismo en los estudios de mercado, dificultades para obtener

permisos de venta y desconfianza en la calidad de sus productos por parte del público.

**d) Problema en las condiciones de trabajo:** Escasa o nula cobertura de seguridad social e inestabilidad del empleo, especialmente en períodos de crisis de la empresa. Tendencia a un bajo nivel de ingresos debido a que ocupa una alta proporción de trabajadores con escasa calificación.

**e) Problema en el ámbito tecnológico:** Técnicas de producción simples y artesanales, bajo nivel de componentes tecnológicos no físicos (no se manejan conceptos modernos de organización ni de administración) y falta de capital para mejorar la tecnología productiva.

La mayoría de estos problemas de alguna u otra manera se hacen presentes en los empresarios de sectores populares, que son aquellos que cuentan con menores recursos. Los estudios demuestran que casi la mitad de la población activa del país trabaja en estas unidades productivas, donde un tercio de ellos vive en condiciones de pobreza y presenta problemas en el manejo de sus negocios.

Esto incide en su calidad de vida ya que los empleos son de mala calidad, generando constante inestabilidad e inseguridad social. Hay que tener en consideración que la empresa se ha convertido en clave para que las familias pobres puedan escapar de esa condición por medio de actividades productivas regidas por los mecanismos del mercado, o sea, pasan a ser una alternativa económica y de subsistencia para numerosas familias chilenas.

Estudios han confirmado que muchas de estas unidades económicas tienen una base familiar, dirigida y administrada por uno de los integrantes y tienen su funcionamiento en la vivienda o en un local adyacente a ella.

La falta de esquemas "serios" para trabajar en el fomento de empresas, y nuevos emprendedores, por parte de las instituciones especializadas del gobierno niega la posibilidad y disminuye las posibilidades de que avance hacia el desarrollo.

A todo empresario le interesa la prosperidad de su negocio. Por eso suele destinar todo su tiempo a la atención de los mil y un detalles que exigen su intervención. Sabe que debe estar ahí para tomar decisiones oportunas.

En muchos negocios es el único que conoce todas las dificultades y problema de la empresa. Planifica, organiza, integra, motiva y evalúa sin ayuda alguna. Considera que su empresa, por sus dimensiones, no requiere de actividades administrativas especializadas. Sin embargo, la misma prosperidad del negocio lo hace consciente de las necesidades de asesoría y apoyo en producción, contabilidad, administración, ventas, controles, etc.

La innovación de la empresa demanda que el empresario tome decisiones sobre qué sustituir, qué transformar y qué desarrollar a fin de lograr eficacia y eficiencia. Un cambio importante consiste en la reemplazo de la administración informal por otra que siga los principios fundamentales de la administración de empresas.

El empresario reconocerá que gran parte de las actividades incluidas en este manual ya las realiza. Sin embargo, su lectura y consideración le permitirá ordenar y sistematizar dicho conocimiento.<sup>7</sup>

### **La empresa y la administración**

Entendemos por empresa a la persona física o sociedad mercantil o industrial que se dedica a la producción de artículos o a proporcionar servicios.

Empresario es la persona que emprende actividades para iniciar, mantener o ampliar un negocio orientado a la producción de artículos o servicios. El empresario contribuye al bienestar general al satisfacer necesidades de la comunidad.

En la empresa se realizan muchas actividades cuyas características conoce bien el empresario. El dominio directo o indirecto de estas actividades es lo que se conoce como administración.

---

<sup>7</sup>KOONTZ, HAROLD "ADMINISTRACIÓN: UNA PERSPECTIVA GLOBAL ", Mc Graw - Hill, 2004

La administración de empresas es el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten dominar, directa o indirectamente, todas las actividades y transacciones de una empresa.<sup>8</sup>

### **El ciclo administrativo**

Los procesos administrativos tienen cuatro períodos o etapas del proceso administrativo:

- Planeamiento
- Organización
- Dirección
- Control

El proceso administrativo se repite una y otra vez, por lo que las etapas conforman el ciclo administrativo. La administración de una empresa nace con la proyección inicial, y se despliega hasta llegar a su control; pero no se para ahí, sino que se opera la información que provoca un buen control para volver a planear con lo que se reinicia el período. Dentro de una buena administración cada actividad cumple de principio a fin el ciclo del proceso administrativo.

### **El planeamiento**

Ciertos empresarios gustan innovar soluciones a los problemas que va confrontando su empresa. Sin embargo, esta forma de trabajar limita las potencialidades de progreso de la empresa.

Las actividades de planificación indican qué se desea lograr en la empresa y con qué medios se planea alcanzarlo.

Conoce con claridad los propósitos de la empresa, orienta las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en

---

<sup>8</sup>HELLRIEGEL, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning

actividades ineficaces, permite tomar decisiones sobre formas alternas de realizar algunas actividades y elimina los efectos del azar derivados de la improvisación.

Como se expresó anteriormente, las fases o etapas del proceso administrativo deben iniciarse en la planificación y desarrollarse hasta la fase de control. Esto debe hacerse para cada una de las áreas funcionales de la empresa. En este citado presentaremos los aspectos de planificación que deben considerarse en cada una de las áreas.

El sector empresarial en sí, no es un problema, en absoluto, muy por el contrario, la experiencia internacional, en otros países donde el Estado y el sector privado se han preocupado especialmente de este sector, apoyando no solo a través de la entrega de créditos sino también en el fortalecimiento de las redes de apoyo y distribución de los productos de estas empresas. El problema real son las condiciones y las oportunidades desiguales en las cuales estas empresas compiten en relación con las pequeñas, medianas y grandes empresas, desigualdades que van desde el más elevado costo de las materias primas, insumos y/o productos, hasta las políticas reglamentarias de las entidades financieras que definen el marco para las operaciones comerciales representan grandes obstáculos al desarrollo de este sector, y las empresas que logran acceder al sistema financiero deben asumir altísimas tasas de interés, por ser según estas entidades, operaciones de alto riesgo, aunque lo contrario haya sido comprobado.

**Organización** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas establecidas y permita que los empleados realicen y cumplan los planes de la gerencia coordinando mejor los recursos (humanos, materiales y de información). Ya que el éxito de toda empresa depende de la habilidad que tenga la gerencia para utilizar con eficiencia y eficacia los recursos.

**Dirección** implica mandar, influir y motivar a los subalternos para que realicen sus tareas esenciales conduciendo a la empresa a alcanzar el máximo rendimiento de

los empleados pero, la dirección no se puede establecer si primero no se concluye las funciones de planeación y organización.

**Control:** consiste en la comprobación de todas las cosas que ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición realizando una evaluación que nos indique que está bien y que no lo está a fin de tomar decisiones y realizar los cambios respectivos.<sup>9</sup>

## **2.1. MARCO LEGAL**

En vista que el estudio de este trabajo está dirigido a las empresas, por ello, este punto está compuesto por información legal sobre el marco normativo al cual deben estar sujetas estas empresas.

### **“RÉGIMEN LEGAL PARA LA EMPRESA”**

#### **NORMAS GENERALES**

Art. 1.- LA EMPRESA.- Es el conjunto organizado de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, destinados a desarrollar actividades de producción, comercio o servicio, con la finalidad de obtener beneficios económicos y personales. Su capital máximo es de US\$30 000 y el número de trabajadores no supera los 10, incluyendo el dueño.

Art. 2.- DE LA INSCRIPCIÓN.- La empresa será legalmente inscrita en la Unidad de Microempresas del Ministerio de Comercio Exterior. Para el efecto es necesario un Estatuto constitutivo de la empresa, con reconocimiento de firma y rúbrica ante un Juez de lo Civil o Notario Público.

Art. 3.- EMPRESA CIVIL.- El efecto de la inscripción es el de reconocer a la microempresa como una empresa civil dirigida por una persona natural que tenga derecho a acceder a los beneficios de esta ley.

---

<sup>9</sup>**RAMIREZ CARDONA** Carlos, FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION 2002 pag.177

Art. 4.- REPRESENTACIÓN LEGAL.- El dueño de la empresa será el representante legal de la empresa en el caso de ser unipersonal. Si hubiese más de dos personas que la componen, será el que de común acuerdo designen en el Estatuto.

Art. 5.- DE LA RESPONSABILIDAD.- El Representante Legal de la actividad empresarial será responsable ante terceros, hasta el monto que hubiere declarado como capital de trabajo la microempresa. Los socios serán responsables hasta el monto de sus aportes.

### **DE LOS OBJETIVOS**

Art. 6.- OBJETIVO DE LA LEY.- La presente ley tiene por objeto fomentar y desarrollar la actividad micro empresarial, para garantizar una mayor productividad, una ampliación de plazas de trabajo y el mejoramiento de las condiciones de vida. Además establece controles del microcrédito.

Art. 7.- POLÍTICAS DE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL.- Para alcanzar los objetivos señalados, esta ley establece las siguientes políticas para el desarrollo micro empresarial:

- a)** Crear el Sistema Nacional de Capacitación para niños, jóvenes y adultos en el área de emprendimientos micro empresariales, para impartir conocimientos de gestión empresarial, técnico productivo, financiero y tecnológico, en las instituciones educativas de primero y segundo nivel;
- b)** Controlar las operaciones de microcrédito en sus tasas de interés y servicios.
- c)** Crear el Centro de Transferencia Tecnológico para la microempresa, para que mejore la calidad del producto y sea competitivo con la producción extranjera.
- d)** Establecer un Centro para la Calificación de la Calidad de los productos micro-empresariales, mediante la utilización de las normas ISO.

- e) Instalar los Centro de Acopio Provinciales y Regionales para desarrollar la comercialización de los productos micro empresarial del campo y la ciudad.<sup>10</sup>

## **DE LA ORGANIZACION MICROEMPRESARIAL**

Art. 12.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.- El sector micro empresarial tendrá la siguiente estructura organizacional:

- a) La Federación de Cámaras de la Microempresa;
- b) Las Cámaras Provinciales de la Microempresa;
- c) Las Cámaras Cantonales de la Microempresa

Art. 15.- LAS CÁMARAS CANTONALES DE LA MICROEMPRESA.- Con la participación de al menos 50 empresarios de la microempresa debidamente registrados en la Unidad de Microempresas, pueden asociarse y crear la Cámara Cantonal de la Microempresa.

## **REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA EMPRESA.**

### **1. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**

"Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objetivos proporcionar información a la administración tributaria."

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.



El plazo para inscribirse es de TREINTA DÍAS contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas.

---

<sup>10</sup>LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO

Los requisitos para inscribir una empresa son la cédula de identidad y llenar el formulario. Para las empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía, copia de la cédula del representante legal y llenar el formulario

La actualización de los datos de inscripción procede siempre y cuando haya:

- 1) cambiado de actividad económica;
- 2) cambiado de domicilio;
- 3) cesado su actividad; y,
- 4) aumentado o disminuido el capital.

## **2. Patente municipal**

“Es un comprobante de pago emitido por la Gestión zonal proporcionado para la cancelación anual del impuesto de patente municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial.

## **3. Permiso sanitario de funcionamiento**

“Es un documento emitido por la administración Zonal correspondiente que autoriza el funcionamiento de los siguientes establecimientos o actividades comerciales sujetos al control sanitario por delegación del Ministerio de Salud: mercados, supermercados, micro mercados, tiendas de abarrotes y locales de abastos, consignación de víveres y frutas, vendedores ambulantes y estacionarios, bares-restaurantes, cafeterías, heladerías, fuente de soda, soda-bar, picantería, fondas, comedores populares y cantinas, escenarios permanentes de espectáculos, plazas de toros, salas de cine, casinos, salones de billar, salones de juegos electrónicos, clubes deportivos privados, estudios y coliseos, peluquería y salones de belleza.

## **Recomendación del cuerpo de bomberos**

Con el pago de una parte de la patente (10%) se cubre el servicio que da el cuerpo de bomberos a todos los locales que desarrollan actividades económicas, mediante el cual recomiendan la instalación de equipos contra incendios o las seguridades que debe tener para evitar los mismos. El cumplimiento de estas recomendaciones le da derecho al dueño del negocio a reclamar el seguro contra incendio, que es cancelado con todos los pagos de las planillas de energía eléctrica, en caso de que ocurra el flagelo.

## **Requisitos para obtener el Certificado de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos**

1. Establecer la ubicación de mi negocio
2. El local deberá contar con una puerta de escape y extinguidor como medidas preventivas y legales
3. Luego deberá ser inspeccionado por el inspector delegado del cuerpo de bomberos
4. El delegado procede a hacer la entrega del certificado de funcionamiento que tiene un valor aproximado de \$17,00 dependiendo de la ubicación y el tipo de negocio

### **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Administración.** La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"

**Actividad.** Es el conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, la operatividad de la acción en la administración.

**Bodega.** Lugar donde se guardan o almacenan ordenadamente los materiales, se despacha y reciben materiales. También incluyen patios de almacenamiento, zonas de cargue y descargue.

**Control.** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

**Control financiero.** Son apreciados los sistemas de planeación y control, considerando la relación que existe entre volumen de ventas y la rentabilidad de la microempresa.

**Compras.** Se incluyen las mercancías compradas durante el periodo económico con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa.

**Cliente.** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que compra habitualmente en un comercio

**Cultura Organizacional.** Modo de vista técnica de creencias y valores, y forma admitida de interactuar y relacionarse en una organización.

**Depreciación.** Los activos se dan de baja contablemente si se desechan, venden, o intercambian por otros activos. Sea cual sea la forma de la baja, hay que eliminar su valor de los libros.

**Eficacia.** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Efectividad.** Se refiere a que la información relevante sea pertinente para el proceso del negocio, así como a que su entrega sea oportuna, correcta, consistente y de manera utilizable.

**Eficiencia.** Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**Empresa.** Organización de una actividad económica que reúne dispositivos de capital y trabajo con el fin de producir bienes o servicios para el mercado.

**Gastos.** Acción de usar el dinero para comprar o para obtener alguna cosa.

**Gestión.** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

**Inventario** Lo constituyen los bienes de una empresa destinados a la venta o a la producción para su posterior venta.

**Kárdex** .Es un Sistema de Almacenamiento de información en físico que permite el almacenamiento por lotes de productos o servicios.

**Empresa.**-Es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana.

**Mercadería.** Bienes adquiridos por la empresa y destinados a su venta sin transformación.

**Proceso.** Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo. Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado.

**Ventas.** Entrega de una cosa a una persona a cambio de una cantidad de dinero convenida.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

- La implementación de un control operativo y administrativo que ayudará al manejo eficiente de las actividades comerciales de la empresa PC TECHNICAL.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- En la empresa PC TECHNICAL la falta de implementación en el control en los procesos operativos y administrativo afectará el buen manejo de sus actividades internas.
- Los riesgos que ocasiona la ausencia de políticas y procedimientos es que no exista responsabilidad en cada departamento.
- El personal no refleja un rendimiento eficiente en sus funciones, no existe motivación lo cual afecta en el desenvolvimiento de la empresa.
- La falta de planificación afecta en los procesos administrativos debido a que no se está llevando a cabo un buen control dentro de la empresa.

### 2.4.3 Declaración de las Variables

Cuadro# 1

#### DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE LA HIPÓTESIS GENERAL	
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Implementación de un control administrativo	Manejo de sus actividades internas
VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS PARTICULARES	
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Normas y procedimientos	Marco Administrativo eficiente
Ausencia de políticas y procedimientos	Falta de responsabilidad
Capacitación al personal	Mejor rendimiento
Falta de planificación	Falta de control

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro # 2

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
HIPOTESIS GENERAL	<b>Variable independiente:</b> Implementación de un control administrativo	El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Control de inventario.</li> <li>. Implementación de sistemas informáticos.</li> </ul>
	<b>Variable dependiente:</b> Manejo de sus actividades internas	Las áreas de actividad, conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones, están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nivel de control administrativo-operativo</li> </ul>
HIPOTESIS PARTICULARES	<b>Variable independiente:</b> Normas y procedimientos	Se encargada de facilitar el proceso técnico administrativo de la emisión de normativa tendiente a promover la comercialización de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Amplio espacio.</li> <li>. Control de productos.</li> </ul>
	<b>Variable dependiente:</b> Marco Administrativo eficiente	Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Controles internos.</li> <li>. Manuales de Funciones</li> </ul>
	<b>Variable independiente:</b> Ausencia de políticas y procedimientos	El procedimiento es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Identificación de las necesidades.</li> <li>. Cronograma de actividades</li> </ul>

<p><b>Variable dependiente:</b> Falta de responsabilidad</p>	<p>La falta de responsabilidad en la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Análisis costo beneficio.</li> <li>. Nivel de rentabilidad</li> </ul>
<p><b>Variable independiente:</b> Capacitación al personal</p>	<p>La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.</p>	<p>Talento humano calificado.</p>
<p><b>Variable dependiente:</b> Mejor rendimiento</p>	<p>Rendimiento se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento.</p>	<p>Buenos Resultados Rendimiento</p>
<p><b>Variable independiente:</b> Falta de planificación</p>	<p>La falta de planificación es un emprendimiento puede llevarte al fracaso, la frustración, y ningún resultado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Buena Planificación</li> <li>. Buenos Resultados</li> </ul>
<p><b>Variable dependiente:</b> Falta de control</p>	<p>La falta de controles internos no es una opción. Las pérdidas surgen como consecuencia de irregularidades o se imponen multas a las empresas, especialmente en las empresas públicas, cuando la administración no ejerce el debido cuidado y una supervisión adecuada de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Controles Interno</li> <li>Manuales de Funciones</li> <li>. Buenos Resultados</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

En la presente investigación utilizaremos el diseño más factible que se realizará mediante el enfoque cuantitativo y cualitativo puesto que se investiga el adecuado uso de las herramientas básicas para un mejor control en los procesos operativo y administrativo y así lograr obtener una eficiente gestión en la organización. Además admite una factibilidad de la que se ha alcanzado a obtener información para concluir que efectivamente existe una necesidad en PC TECHNICAL, viéndolo como un punto a favor para obtener buenos resultados en la implementación de un sistema de control que admita a portar con beneficios para la empresa.

Para la investigación se ha utilizado el diseño **Cualitativo** en el cual se basa en la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir, ni asociar los controles con números, su propósito es reconstruir la realidad de la empresa. Además se realiza el diseño **Cuantitativo**, en el cual se conocerá el comportamiento con la gente o ante una situación, para poder conocer cuáles son las metas y aspiraciones de la empresa.

**La Investigación de Campo** sirve de apoyo en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Además con esta investigación obtenemos directamente la realidad en que se encuentra la empresa, es decir para este trabajo se utiliza tales herramientas las que se aplicarán al talento humano de la empresa PC Technical del cantón Naranjito.

**Con la Investigación Exploratoria** se analizará la problemática planteada para encontrar los procedimientos adecuados que se implementará en la empresa.

Para PC Technical esta investigación es de gran beneficio porque se verificará las hipótesis planteadas.

La **Investigación Descriptiva** analizará minuciosamente los datos obtenidos del proceso de recolección de información, clasificación y análisis. La perspectiva general de la investigación está relacionada con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de delineación que se va a realizar, acude a técnicas específicas en la recolección de información como la observación y la encuesta a través de un cuestionario.

## **3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Población**

En nuestro estudio se ha llegado a la conclusión que se va a realizar dos encuestas, la primera que va dirigida al Talento Humano de la empresa PC TECHNICAL, y la segunda a los clientes, en los cuales se les empleará una herramienta investigativa para alcanzar información importante sobre el medio actual de la entidad.

### **3.2.2. Delimitación de la Población**

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita, la cual se analiza mediante la matriz de involucrados en los que están inmersos 8 empleados de la empresa PC TECHNICAL y con esto se evalúa la parte interna de la misma, también se analiza a los 150 clientes ya que ellos nos pueden dar a conocer las necesidades que existe y además se le realizará una entrevista al gerente.

### **3.2.3. Tipo de muestra**

Las muestras es no probabilística donde los empleados de la empresa tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para la encuesta, a este conjunto de la población se analiza la problemática planteada para obtener información que ayudarán a identificar los factores que inciden en la misma.

### 3.2.4. Tamaño de la muestra

La población de la cual se extrajo la información necesaria se obtuvo la de los empleados del negocio para obtener el tamaño de la muestra a encuestar utilizando la siguiente fórmula:

**Cuadro # 3 Tamaño de La Muestra**

<b>FUNCIONES</b>	<b>#</b>
ADMINISTRADOR	1
DPTO. ADMINISTRATIVO (CONTADOR)	1
DPTO. DE VENTAS	2
DPTO. TECNICO	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

#### **Donde:**

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Posibilidad de que ocurra un evento, p=0.5

q = Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0.5

E = Error, se considera el 5%; E= 0.05

Z = Nivel de confianza, que para el 95%, Z= 1.96

#### **FORMULA:**

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

#### **Reemplazando tenemos:**

$$n = \frac{8(0,5)(0,5)}{\frac{(8-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{8(0,25)}{\frac{(7)0,0025}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{150(0,5)(0,5)}{\frac{(150-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{150(0,25)}{\frac{(149)0,0025}{3,84} + (0,25)}$$

$$n = \frac{2}{\frac{0,0175}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{37,5}{\frac{0,3725}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{2}{0,00455729 + 0,25}$$

$$n = \frac{37,5}{0,0970052 + 0,25}$$

$$n = \frac{2}{0,254557292}$$

$$n = \frac{37,5}{0,347005208}$$

$n = 8$  empleados

$n = 108$  clientes

### 3.2.5. Proceso de selección

De acuerdo al proceso de selección, aplicar nuestro instrumento de clase no probabilística a los empleados de la empresa PC TECHNICAL para el cual se llevará a cabo el siguiente procedimiento.

**Muestra de sujetos voluntarios.-** El grupo de sujetos que intervendrán en el proceso de la encuesta lo harán libre y voluntariamente según su criterio referente a la situación que vive día a día en su labor cotidiana, sus necesidades y exigencias.

## 3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

### 3.3.1. Métodos teóricos

El **método Inductivo** ayuda con nuestro proyecto analizando específicamente lo concerniente al control de las áreas de la empresa; para así establecer los departamentos que serán beneficiados en la misma. Además con el procedimiento **Deductivo** se examina cualquier tipo de dificultades que se nos presente durante la investigación.

### 3.3.2. Métodos empíricos

Mediante la observación directa vamos a conocer los problemas y debilidades que pueden presentarse dentro del estudio de mercado que estamos realizando. Además se utiliza la observación directa, como procedimiento de obtención de información: oferta, demanda, calidad, servicios ofertados, proveedores.

Para esta investigación se ha empleado la técnica de la **Encuesta**, la cual recogerá información, con el propósito de examinar sus características y obtener resultados sobre las actitudes, creencias y opiniones de los destinatarios del estudio en nuestro caso son los empleados, para ello se utilizará como instrumento un **Cuestionario** semiestructurado que es administrada por sí mismo.

#### **3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.**

El análisis de datos será realizado en función de las hipótesis generales y particulares marcadas, las cuales han sido agrupadas en categorías. Así mismo, los datos referentes a cada hipótesis han sido analizados a los empleados, mediante un análisis descriptivo.

Manualmente se recogerá la información, se procederá a la clasificación, organización y posterior a la tabulación. El proceso se manipulará al momento de empezar el conteo con una sumadora de los resultados específicos de cada ítem que contiene la encuesta. Para la tabulación de los datos se utiliza un proceso electrónico, hojas de cálculo del programa Microsoft Excel que facilita transformar la información en tablas.

Finalmente se analiza e interpreta la información y se redacta posteriormente los mismos que están basados en los resultados obtenidos a través de la investigación de campo.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El estudio de la problemática planteada se la realizó en la empresa PC TECHNICAL perteneciente al cantón Naranjito, la empresa se encuentra ubicada en la Av. 5 de Octubre y Gral. Córdova. Desde su apertura hasta la actualidad no ha implementado ningún control en los procesos operativo y administrativo, por lo tanto, presenta graves problemas en sus rendimientos económicos, debido a que no cuentan con manuales de funciones y procesos en la empresa.

El alto nivel de competencia en la actualidad maneja el mundo empresarial solicita que cada empresa tenga una correcta comprensión de sus objetivos y herramientas de gestión que le permita medir, controlar y mejorar.

En estos últimos años la empresa PC TECHNICAL ha tenido un deficiente crecimiento por que no cuentan con un sistema apropiado de control y crecen de manera desorganizada, impidiendo con ello su fortalecimiento. Además estas falencias que se presenta en la empresa se ha enfocado en el estudio de la problemática planteada a través de herramientas investigativas, para su efecto se aplicara una entrevista a los empleados de la organización, y, así mismo se aplicará este instrumento a los clientes de nuestra empresa.

## 4.2 ANALISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Las siguientes preguntas son realizadas a los empleados de PC TECHNICAL para un mejor control administrativo, le pedimos conteste por favor estas breves preguntas.

1.- ¿Por qué la implementación de un manual de políticas y procedimientos favorecerá el desempeño administrativo?

CUADRO # 4

### IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS FAVORECERÁ EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

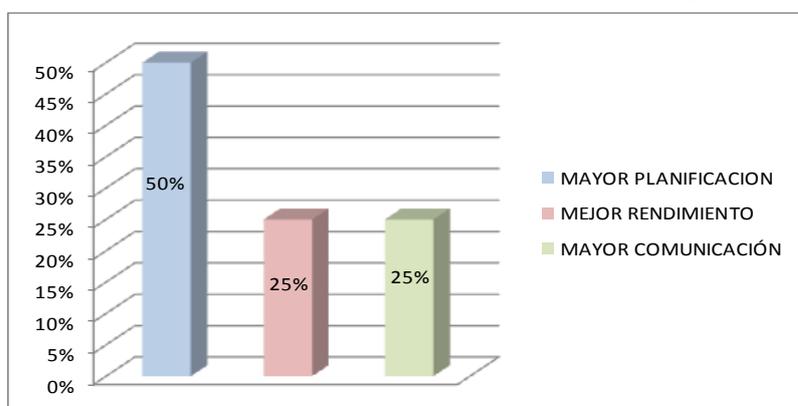
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MAYOR PLANIFICACION	4	50%
MEJOR RENDIMIENTO	2	25%
MAYOR COMUNICACIÓN	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

GRAFICO # 1

### IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS FAVORECERÁ EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:** Podemos apreciar en la encuesta realizada a los empleados que laboran en PC TECHNICAL que un 50% respondieron que los manuales de políticas y procedimientos ayudan a una mejor planificación en la organización y un 25% de los empleados confirmaron que con los manuales les beneficia a ellos en su rendimiento laboral y la diferencia dice que se mantendría una mejor comunicación con cada una de las área en la empresa.

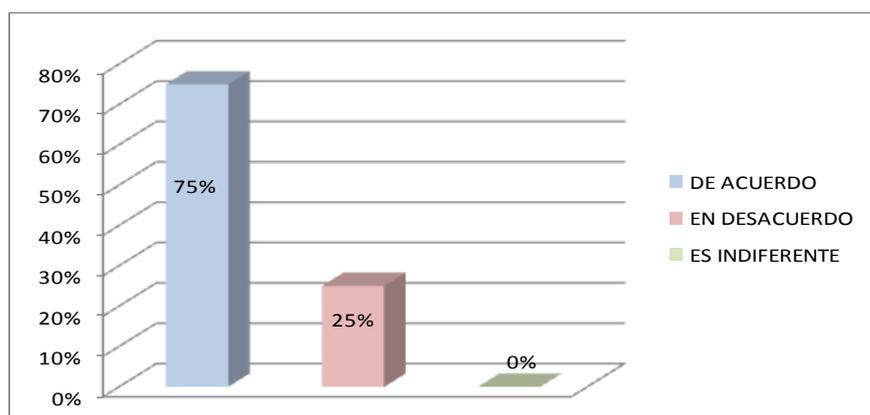
2.- Considera Ud. que es necesario que en PC Technical exista un control de las entradas y salidas de mercadería:

**CUADRO # 5**  
**CONTROL DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE MERCADERÍA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE ACUERDO	6	75%
EN DESACUERDO	2	25%
ES INDIFERENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 2**  
**CONTROL DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE MERCADERÍA**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Se observa en el cuadro estadístico que un 75% de los empleados de PC TECHNICAL considera que es necesario realizar un control de las entradas y salidas de la mercadería porque esto beneficia mucho en la eficiencia y productividad de la misma, mientras que un 25% está en desacuerdo con la implementación de dicho control. Confirmamos que la empresa si necesita contar con un sistema de control de entradas y salidas de la mercadería.

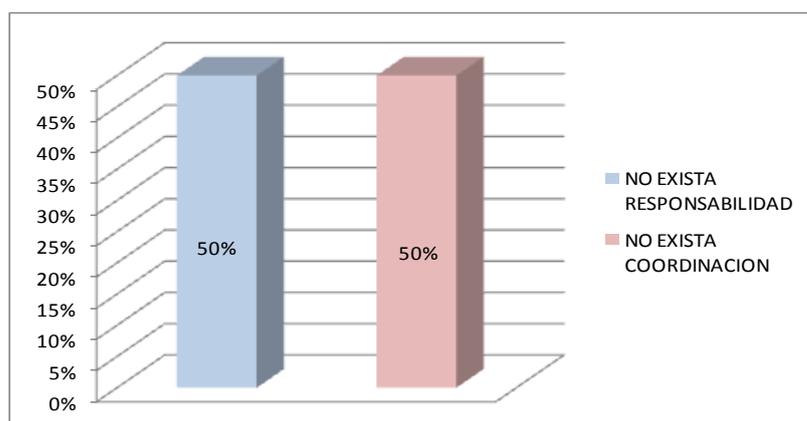
3.- ¿Que riesgos provoca la ausencia de políticas y procedimientos en cada departamento?

**CUADRO # 6**  
**RIESGOS QUE PROVOCA LA AUSENCIA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN**  
**CADA DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
NO EXISTA RESPONSABILIDAD	4	50%
NO EXISTA COORDINACION	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
 Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 3**  
**RIESGOS QUE PROVOCA LA AUSENCIA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN**  
**CADA DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA**



Fuente: Investigación de Mercado  
 Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Como se puede observar en el grafico expuesto que un 50% de los empleados de la organización expresaron que el riesgo que se corre por no existir los manuales es que no exista responsabilidad de parte de ellos, mientras que el 50% restante dice que el riesgo que produce es la falta de coordinación con cada uno de los departamentos. Con esto se comprueba que si es necesario realizar un manual de políticas y procedimientos con lo que se delega funciones a cada una de las áreas de la empresa PC TECHNICAL.

4.- ¿Cuáles serán los beneficios que se obtendría capacitando al personal de la empresa?

**CUADRO # 7**

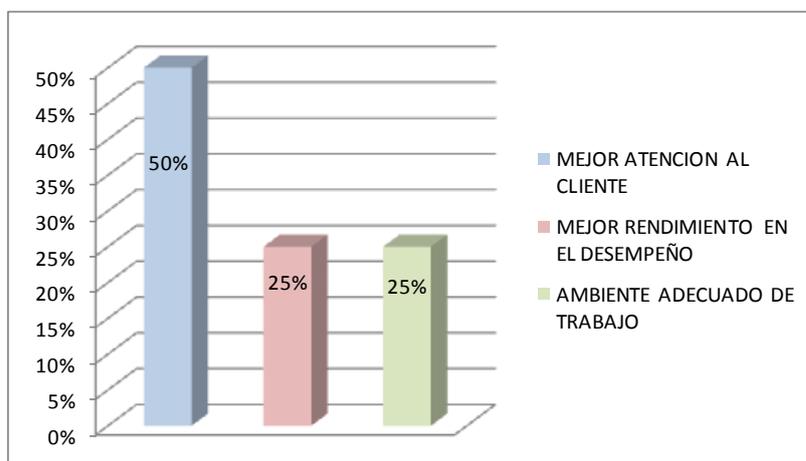
**BENEFICIOS QUE SE OBTENDRÍA CAPACITANDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MEJOR ATENCION AL CLIENTE	4	50%
MEJOR RENDIMIENTO EN EL	2	25%
AMBIENTE ADECUADO DE TRABAJO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 4**

**BENEFICIOS QUE SE OBTENDRÍA CAPACITANDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Mediante este grafico podemos observar que un 50% de los trabajadores de PC TECHNICAL dicen que las capacitaciones les ayudara a brindar una mejor atención al cliente ya que con esto se estaría estableciendo los objetivos establecidos, además un 25% dice que el beneficio es mejorar el rendimiento en el desempeño laboral, mientras que la diferencia del 25% dice que cambiaria el ambiente de trabajo de la empresa.

## 5.- ¿Por qué la falta de planificación afecta en los procesos administrativos?

**CUADRO # 8**

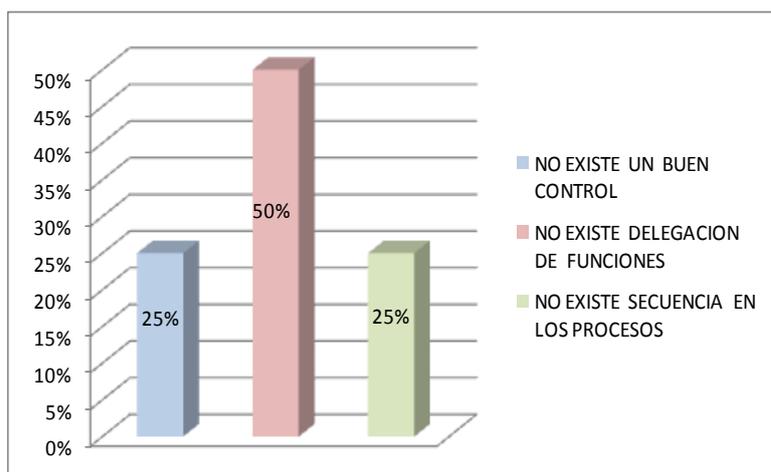
### LA FALTA DE PLANIFICACIÓN AFECTA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
NO EXISTE UN BUEN CONTROL	2	25%
NO EXISTE DELEGACION DE FUNCIONES	4	50%
NO EXISTE SECUENCIA EN LOS PROCESOS	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 5**

### LA FALTA DE PLANIFICACIÓN AFECTA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

#### **ANALISIS:**

Como se puede observar en la encuesta realizada a los empleados de PC TECHNICAL un 50% dicen que la falta de planificación afecta en la delegación de funciones, mientras un 25% manifiestan que no se realiza un buen control dentro de la organización, además el otro 25% se quejan en que no hay secuencia en los procesos administrativos. La empresa si necesita realizar una planificación en la que se defina las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados.

**6.- El personal de PC Technical le brinda un trato cortés y profesional.**

**CUADRO # 9**

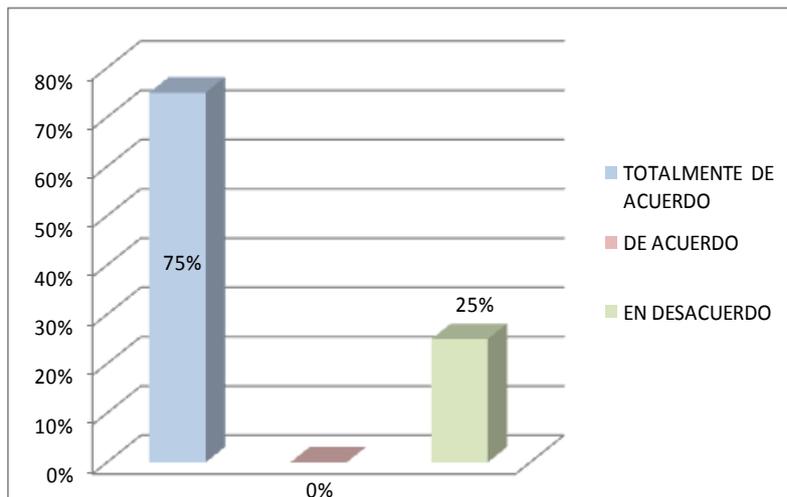
**EL PERSONAL DE PC TECHNICAL LE BRINDA UN TRATO CORTÉS Y PROFESIONAL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	75%
DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 6**

**EL PERSONAL DE PC TECHNICAL LE BRINDA UN TRATO CORTÉS Y PROFESIONAL**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Como podemos analizar en el gráfico estadístico que un 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo que si se brinda un trato cortés y profesional a los clientes de PC TECHNICAL, mientras que un 25% está en desacuerdo en que no reciben un trato cortés.

7.- Con la implementación de un sistema informático cree Ud. que mejoraría el servicio en las ventas.

**CUADRO # 10**

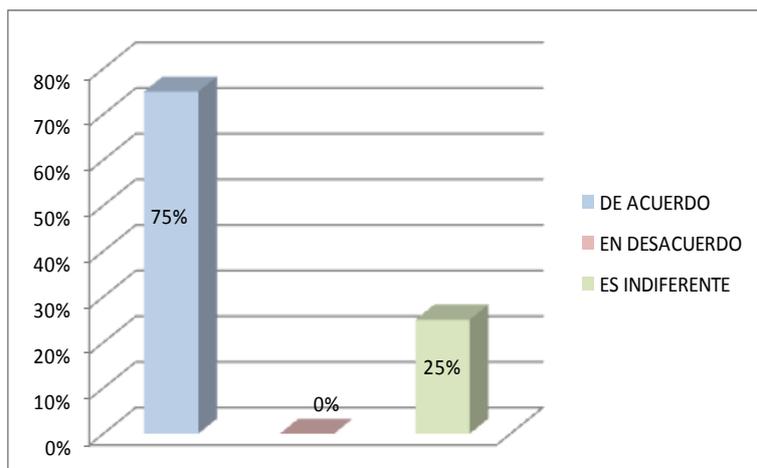
**LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO MEJORARÍA EL SERVICIO EN LAS VENTAS.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE ACUERDO	6	75%
EN DESACUERDO	0	0%
ES INDIFERENTE	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 7**

**LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO MEJORARÍA EL SERVICIO EN LAS VENTAS.**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Mediante este grafico podemos observar que un 75% de los empleados cree necesario que PC TECHNICAL cuente con un sistema informático ya que esto beneficia a la productividad de la empresa, mientras que un 25% le es indiferente que si la empresa cuenta o no con un programa informático.

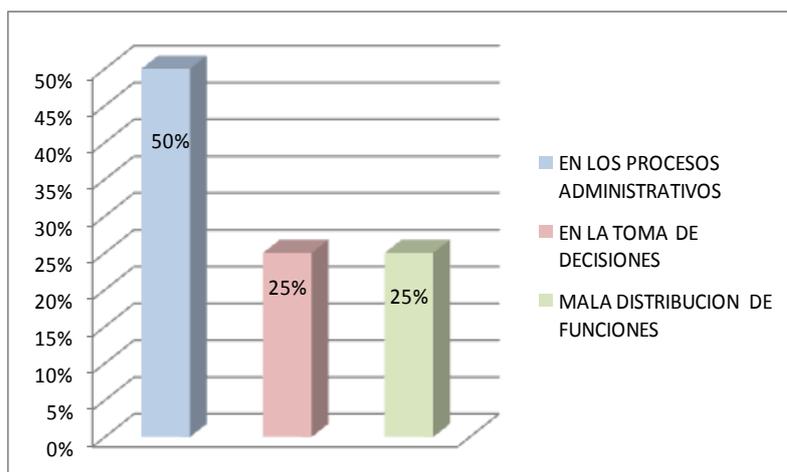
8.- En que afectaría el poco conocimiento de las políticas internas de PC Technical:

**CUADRO # 11**  
**AFECTARÍA EL POCO CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INTERNAS EN LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	4	50%
EN LA TOMA DE DECISIONES	2	25%
MALA DISTRIBUCION DE FUNCIONES	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
 Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 8**  
**AFECTARÍA EL POCO CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INTERNAS EN LA EMPRESA**



Fuente: Investigación de Mercado  
 Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:** Mediante este gráfico podemos observar que un 50% de los empleados tiene conocimientos de las políticas internas de la empresa, además un 25% cree que afectaría en la toma de decisiones ya que no están definidos los procesos, mientras que un 25% dice que les afectaría en la distribución de sus funciones dentro de la empresa y por ende los empleados deben conocer las políticas internas para un mejor desarrollo institucional.

9.- Los procesos de compra y ventas son incluidos en los manuales de políticas y procedimientos.

**CUADRO # 12**

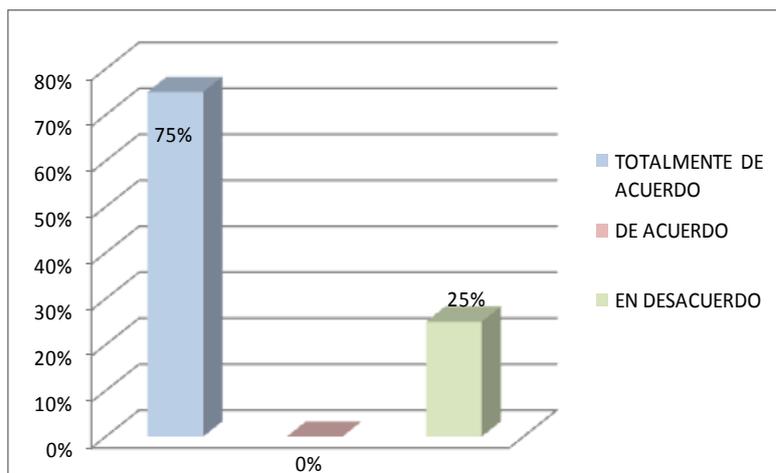
**LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTAS DEBEN INCLUIRSE EN LOS MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	75%
DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 9**

**LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTAS DEBEN INCLUIRSE EN LOS MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

Por medio de este gráfico podemos observar que un 75% de los empleados está totalmente de acuerdo que los procesos de compra y venta se incluyan en los manuales de políticas y procedimientos para una mejor gestión administrativa, mientras que el 25% está en desacuerdo con las políticas establecidas.

10.- Cree Ud. que la delegación de funciones mejora el desempeño de los empleados?

**CUADRO # 13**

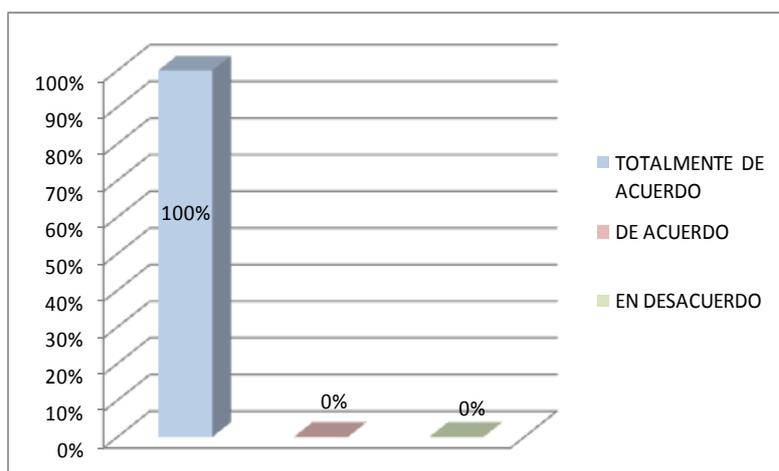
**LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES MEJORA EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	100%
DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 10**

**LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES MEJORA EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**ANALISIS:**

En este grafico podemos observar que el 100% de los empleados de la empresa PC TECHNICAL están totalmente de acuerdo que la delegación de funciones mejora el desempeño laboral de los empleados de la misma. Por eso se cree necesario poder contar con las herramientas básicas.

## ANÁLISIS DE LA PARTE EXTERNA DE LA EMPRESA PC TECHNICAL

La encuesta se compone de nueve preguntas dirigida a los clientes de la empresa. Cabe mencionar que las preguntas se las elaboro para analizar la parte externa de la empresa. Las siguientes preguntas demandan que usted contribuya sus opiniones, actitudes y efectos respecto a PC TECHNICAL.

### 1.- ¿Hace qué tiempo es cliente de la empresa PC TECHNICAL?

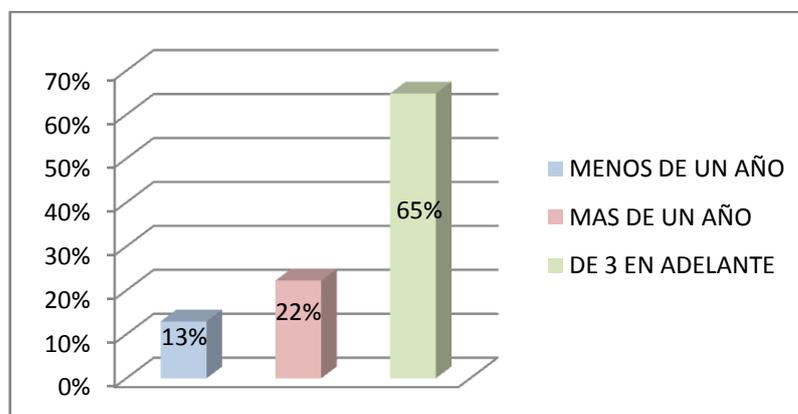
**CUADRO # 14**  
**TIEMPO COMO CLIENTES DE PC TECHNICAL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE UN AÑO	14	13%
MAS DE UN AÑO	24	22%
DE 3 EN ADELANTE	70	65%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 11**  
**TIEMPO COMO CLIENTES DE PC TECHNICAL**



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** De acuerdo a la información obtenida de las encuestas el 65% tienen más de 3 años por lo tanto son clientes fijos de PC TECHNICAL, mientras que el 22% son clientes variables y el 13% son clientes que realizan su compra de vez en cuando.

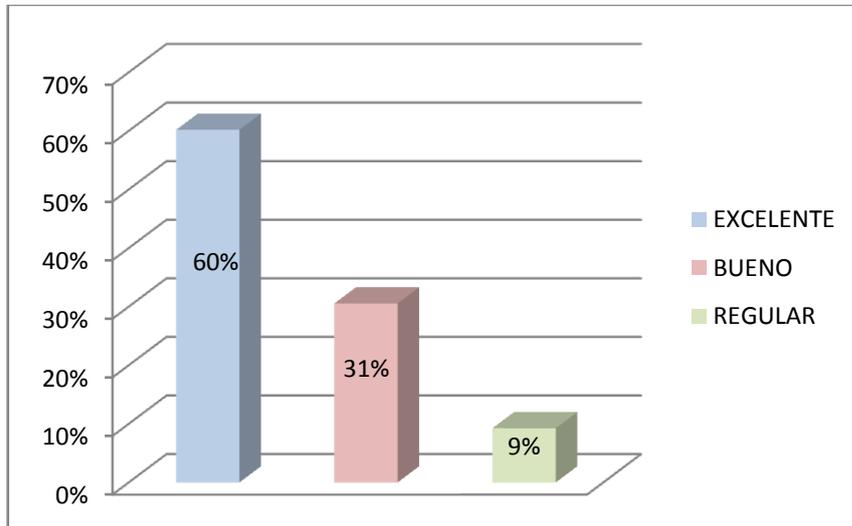
2.- El producto o servicio que le da PC TECHNICAL como lo califica:

**CUADRO # 15**  
**PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Y PRODUCTOS**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	65	60%
BUENO	33	31%
REGULAR	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 12**  
**PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Y PRODUCTOS**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas el 60% califico el servicio que se ofrece en PC TECHNICAL es excelente, mientras que el 31% dijo que es bueno y el 9% que es regular. Como se puede apreciar la empresa tiene un alto nivel de aceptación en el mercado en el cual se desenvuelve.

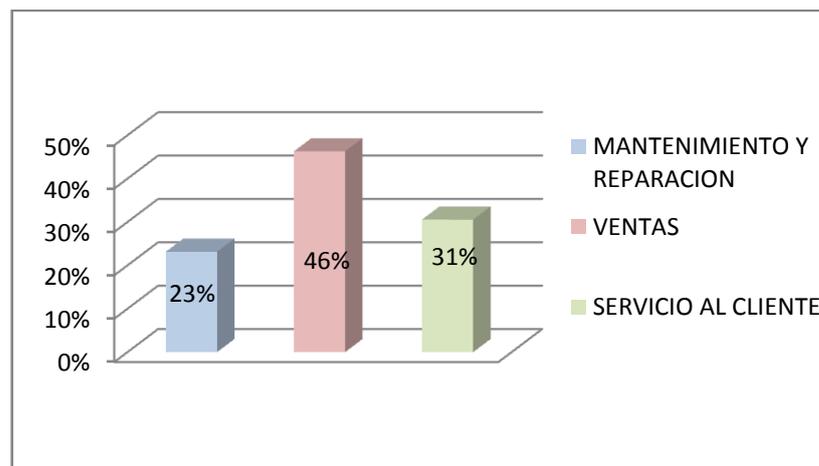
3.- Entre los servicios que presta PC TECHNICAL, cual es el área que se debe mejorar:

**CUADRO # 16**  
**PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR ÁREA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO Y REPARACION	25	23%
VENTAS	50	46%
SERVICIO AL CLIENTE	33	31%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 13**  
**PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR ÁREA**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** El área identificada por los encuestados que se debe mejorar es el departamento de venta con un 46%, datos importantes que nos permitirán enfocar los esfuerzos del equipo especializados en los procesos de ventas e inventarios (bodegas), además también hay que mejorar el servicio al cliente (31%) finalmente se debe mejorar el área de mantenimiento y reparación con un 23%.

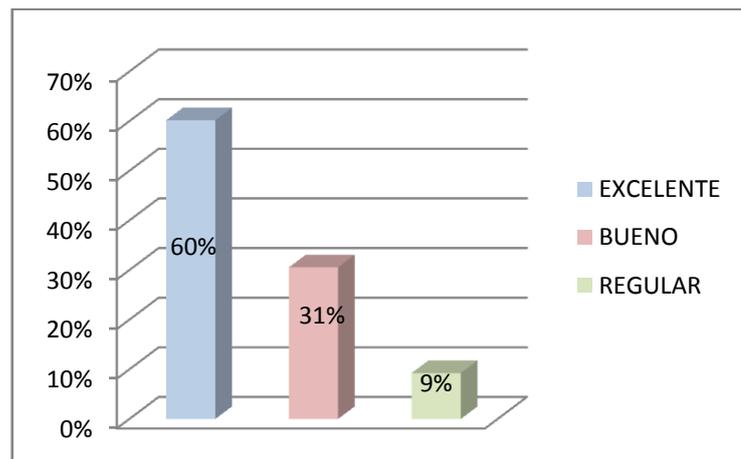
4.- Considera Ud. que a la hora de comprar en PC TECHNICAL el servicio es:

**CUADRO # 17  
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE PC TECHNICAL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	65	60%
BUENO	33	31%
REGULAR	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 14  
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE PC TECHNICAL**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** El 60% de los clientes encuestados opinaron que al momento de comprar el servicio es excelente, podemos darnos cuentas que el 31% es un buen servicio, y un 9% que el servicio es regular. A pesar de presentar problemas de control de inventario la microempresa trata de brindar un buen servicio.

**5.- A la hora de comprar la mercadería quien le entrega el producto en PC TECHNICAL.**

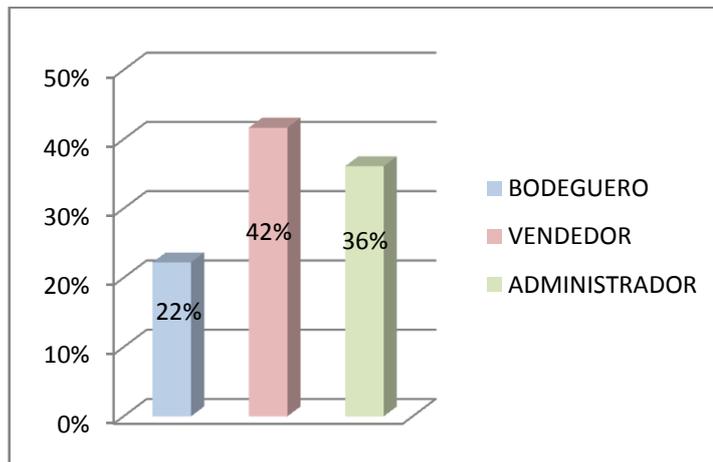
**CUADRO # 18  
RESPONSABLE DE ENTREGA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BODEGUERO	24	22%
VENDEDOR	45	42%
ADMINISTRADOR	39	36%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 15  
RESPONSABLE DE ENTREGA**



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Al momento de la compra los clientes opinaron en un 42% que el producto es entregado por el vendedor, pero también con una aceptación del 36% es entregado por el administrador y la diferencia del 22% es entregada por el bodeguero.

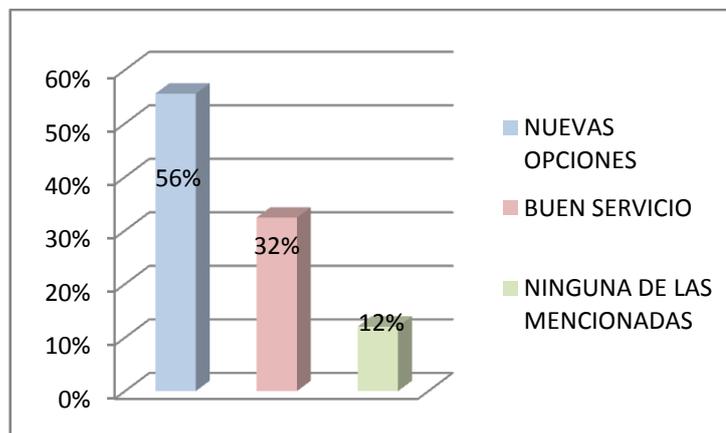
6.- En la venta del producto se presentan:

**CUADRO # 19**  
**CONDICIONES DE VENTA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVAS OPCIONES	60	56%
BUEN SERVICIO	35	32%
NINGUNA DE LAS MENCIONADAS	13	12%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 16**  
**CONDICIONES DE VENTA**



Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Las encuestas reflejaron que en la microempresa PC TECHNICAL al momento de la venta en un 56% si dan nuevas opciones de producto, mientras que en un 32% solo ofrecen un buen servicio y solo el 12% opino que no estaban de acuerdo. Como se aprecia el problema de la microempresa no es la venta sino el mal manejo que tienen en el inventario.

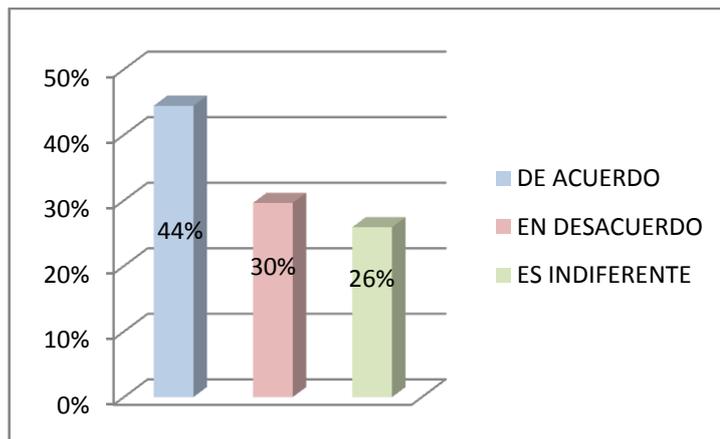
7.- Considera Ud. que con la implementación de un sistema informático mejoraría el servicio en las ventas.

**CUADRO # 20  
MEJORAMIENTO DE LAS VENTAS**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE ACUERDO	48	44%
EN DESACUERDO	32	30%
ES INDIFERENTE	28	26%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 17  
MEJORAMIENTO DE LAS VENTAS**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Con el 44% los clientes dicen que si están de acuerdo con la implementación de un sistema informático, mientras que el 30% no lo está y un 26% le es indiferente. Las respuestas reflejan una negación sobre la pregunta, sin embargo el desconocimiento de los encuestados sobre la importancia de un sistema de informático les hace decir que no es muy necesario.

8.- Le gustaría que los nuevos controles en inventario le permitan realizar su compra con:

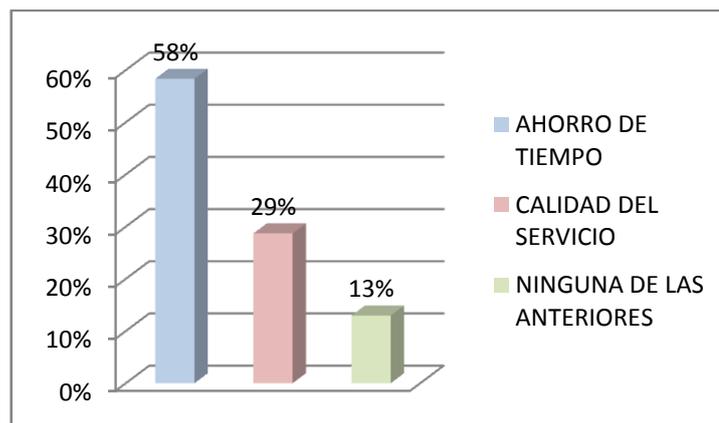
**CUADRO # 21  
CONTROLES INTERNOS DE INVENTARIO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AHORRO DE TIEMPO	63	58%
CALIDAD DEL SERVICIO	31	29%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	14	13%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 18  
CONTROLES INTERNOS DE INVENTARIO**



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Los clientes opinaron en un 58% que al momento de realizar su compra lo realizan de una forma rápida y con ahorro de tiempo, mientras que el 29% dijo que lo hacía viendo la calidad del servicio y en un 13 % no opino sobre la pregunta.

9.- Considera importante que PC TECHNICAL le dé un código de cliente para:

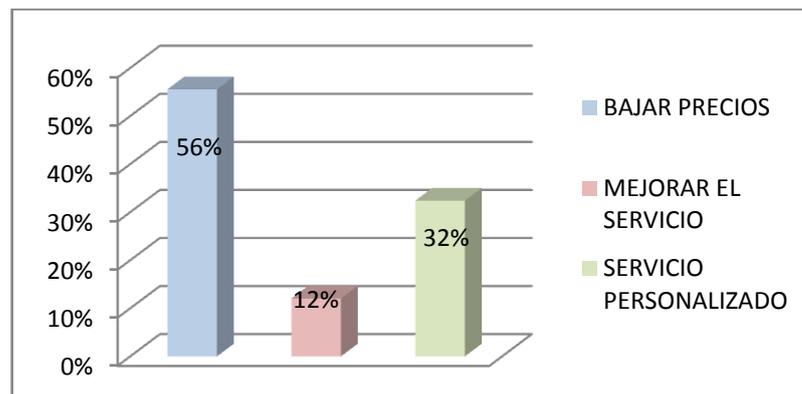
**CUADRO # 22**  
**CÓDIGO DE CLIENTE**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJAR PRECIOS	60	56%
MEJORAR EL SERVICIO	13	12%
SERVICIO PERSONALIZADO	35	32%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 19**  
**CÓDIGO DE CLIENTE**



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** El 56% de los clientes le parece bien que en PC TECHNICAL se les facilite un código para que al realizar la compra esto le permita obtener descuentos, mientras que el 32% opinaron que teniendo un código se les daría un servicio de calidad y un 12% dijo que con esta modalidad se les daría un servicio personalizado.

### 4.3 RESULTADOS

Analizando cada una de las preguntas nos podemos dar cuenta que en la parte interna de la empresa si se necesita implementar controles operativos y administrativos, es decir la empresa debe contar con manuales de funciones y de procesos para un mejor desarrollo institucional. Además en la parte externa mantener a nuestros clientes satisfecho y brindar un buen servicio.

### 4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

**CUADRO # 23**  
**VERIFICACION DE HIPOTESIS**

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACION DE LAS HIPÓTESIS
La implementación de un control administrativo y de inventario ayudará al manejo eficiente de las actividades comerciales de la empresa PC TECHNICAL.	En la pregunta 1 de la encuesta, los empleados indicaron que aplicando los controles adecuados habrá mayor planificación en las actividades comerciales de la empresas y por ende disminuiría los gastos operativos y las ventas en la empresa incrementarían.
<b>Hipótesis particular 1.-</b> La falta de implementación de un control administrativo y de inventario afecta el buen manejo de sus actividades internas.	Los empelados indicaron en la pregunta 4 de la encuesta identificaron que si se implementa un control interno mejoraría los procesos administrativos y de inventario para mejor las actividades de la empresa.
<b>Hipótesis particular 2.-</b> Los riesgos que ocasiona la ausencia de políticas y procedimientos es que no exista responsabilidad en cada departamento.	En la pregunta 3 de la encuesta, los empleados indicaron que con las políticas y procedimientos adecuados se delegaría responsabilidad a cada departamento de la empresa, es decir mayor coordinación en la gestión de los procesos.
<b>Hipótesis particular 3.-</b> El personal no refleja un rendimiento eficiente en sus funciones, no existe motivación lo cual afecta en el desenvolvimiento de la empresa.	Efectivamente los beneficios que se obtendría sería incentivar al personal con capacitaciones, cursos, premios, etc. para que el personal se sienta motivado y esto ayude al mejor rendimiento de sus funciones.(pregunta 4 y 10).
<b>Hipótesis particular 4.-</b> La falta de planificación afecta en los procesos administrativos debido a que no se está llevando a cabo un buen control dentro de la empresa.	Los empelados indicaron en la pregunta 5 de la encuesta identificaron que si se implementa un control administrativo mejoraría la secuencia de procesos de una forma ordenada y sistemática de las actividades internas de la empresa.

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **CAPÍTULO V LA PROPUESTA**

### **5.1 TEMA**

Diseño de Manuales de Funciones y Procesos operativos y administrativos en la empresa PC TECHNICAL ubicada en el Cantón Naranjito.

### **5.2 JUSTIFICACION**

La empresa PC TECHNICAL es una entidad que ofrece la comercialización de tecnología y mantenimiento para computadoras, desde hace más de cuatro años cuenta con una extensa cartera de clientes sin embargo está presentando problemas en los procesos operativos y administrativos, razón por el cual se realizaran los manuales de funciones y procedimiento con el fin de que cada empleado opere con mayor eficiencia y calidad en la labor que desempeñen y así poder cumplir con los objetivo planteados.

Y además para identificar cada problema que tiene la empresa se realizará un organigrama estructural y funcional, para culminar con esta propuesta se ejecutara un análisis del mercado mediante el FODA, en la cual se establecerán los factores internos y externos que afectan en la empresa a demás de instaurar las respectivas conclusiones y recomendaciones que aportan en el desarrollo de la misma.

Para la empresa PC TECHNICAL es importante contar con un manual de funciones y procedimientos para los procesos administrativos en el que se establece las instrucciones que el mismo brindará al lector, ofreciendo conocimiento justo de los pasos que deben seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades encomendadas, garantizando mejores inversiones de tiempo tanto para el personal. La importancia de esta investigación se basara en el desarrollo de los manuales de funciones con esto nos permite una mejor coordinación en el área administrativa de

la empresa PC TECHNICAL. Su importancia perdurará hasta que ocurran cambios significativos en el trabajo administrativo de la empresa.

### **5.3 FUNDAMENTACION**

Para PC TECHNICAL es fundamental utilizar términos claves para poder desarrollar el marco teórico de nuestra investigación.

#### **Fases de una reestructuración**

En ocasiones a las empresas les hace falta una reestructuración, es decir un cambio en la organización para dar un nuevo enfoque a la empresa. Además no es fácil de llevar a cabo y requiere de tiempo para hacerlo ya que el éxito o fracaso del mismo, determinará el futuro de la misma:

- Recopilar los fallos de la organización que se tiene en la actualidad.
- La empresa debe estudiar y analizar a fondo la situación de la misma.
- Analizar toda la estructura que se quiere llevar a cabo.
- Conseguir las autorizaciones necesarias.
- Informar la reestructuración.
- Estudiar las funciones de cada persona en la reestructuración para que no falle nada.
- Establecer unos manuales o unas normas a seguir mientras se realiza la reestructuración.
- Comenzar la reestructuración.
- Controlar de cerca los progresos que se van realizando y actuar en los fallos o complicaciones que pueda haber.
- Concluir la reestructuración con una evaluación del proceso donde se recojan los errores y las consecuencias que pueden darse.

#### **El Manual de Funciones y Procedimientos**

Los manuales forman una de las herramientas básicas con que cuentan las empresas para poder facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son documentos que contienen la descripción de cada una de las

actividades incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple por medio de estos últimos instrumentos, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo que resultará difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados.

### **Objetivos de los manuales:**

Los manuales administrativos tienen los siguientes objetivos:

- Instruir al personal de PC TECHNICAL, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Reducir las funciones y relaciones de cada área administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Participar en la ejecución correcta de las labores que se le asigne al personal en de la organización.
- Permitir conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

### **Ventajas de los Manuales de Funciones:**

- Facilita el estudio de los problemas de la empresa.
- Es una guía eficaz que ayuda a la preparación, clasificación y compensación del personal en la organización.
- Evita conflictos de duplicidad de funciones.

### **Desventajas de los Manuales de Funciones:**

- Las empresas consideran que no necesitan un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Se considera que elaborar un manual es demasiado costoso.
- Se crea el temor de que se pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

Los elementos que complementan un manual de funciones para proceder a su implementación son los siguientes:

- Manual de funciones y responsabilidades.
- Manual de procedimientos.
- Estructura orgánica de la Empresa.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

El manual de organización constituye un complemento de los organigramas en el que se detalla informaciones claras y detalladas de la estructura organizacional.

### **Los aspectos Positivos que tiene el manual de organización son:**

- Se realiza con la finalidad de realizar evaluaciones parciales o totales.
- Se define la descripción de cada uno de los puestos y unidades de la organización.
- Es un medio eficaz de la dirección de personal para la preparación de cuadros directivos y de empleados.

### **Los aspectos Negativos que tiene el manual de organización son:**

- Elaborar el manual de organización es costosa.
- Para realizar un manual se requiere de tiempo.
- El personal no llega a entender de una manera clara cuáles son sus funciones a desarrollar.

El manual de políticas contiene los principios básicos que manejarán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

### **Principios Básicos para desarrollar un Manual de Políticas son:**

- El administrador supervisa las funciones asignadas.
- Cada persona que ocupa un puesto en la organización debe recibir órdenes de una única fuente.
- Toda decisión que se adopte respecto a un integrante de la organización debe ser efectuada con conocimiento y consentimiento del supervisor inmediato del afectado por la decisión

- Se debe aplicar un mecanismo que permita controlar y evaluar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los niveles jerárquicos.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimiento se realizan con el propósito de estandarizar y unificar los criterios básicos para poder realizar un correcto análisis de los procedimientos de cada una de las áreas administrativas de la organización. Son documentos que comprenden de manera ordenada, secuencial y detallada los procedimientos que se elaboran en un área administrativa.

A la hora de implementar un manual de procedimiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Tratamiento de No Conformidades
- Auditoría Interna
- Sistema de Mejora
- Control de la documentación.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General**

Analizar la conformación de la empresa PC TECHNICAL a través de manuales de funciones que perfeccione la operatividad de esta organización perteneciente al cantón Naranjito.

### **5.4.2 Objetivo Especifico de la propuesta**

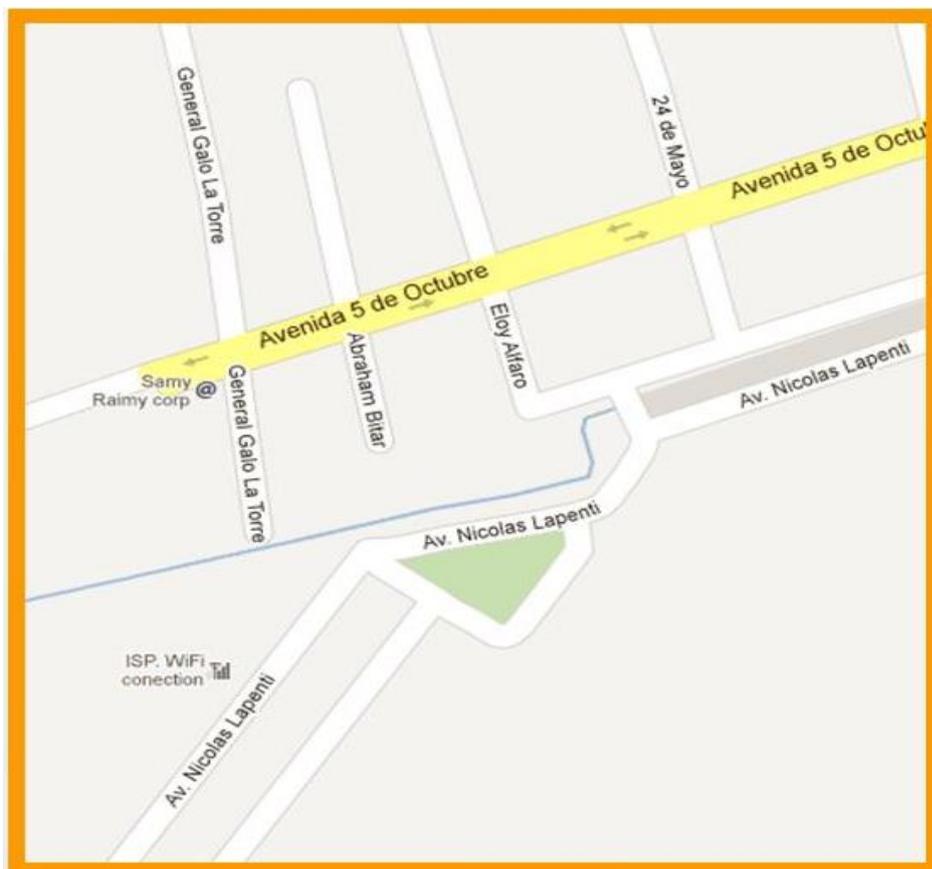
- Capacitar al talento humano de la empresa, con el fin de optimizar los procesos en el área administrativa.
- Realizar un diagnostico de PC TECHNICAL para crear nuevas estructuras organizacionales mediante un análisis FODA.
- Elaborar los manuales de funciones y procedimientos de PC TECHNICAL.

- Efectuar una evaluación financiera donde se manifieste los beneficios alcanzados con esta propuesta.

## 5.5 UBICACIÓN

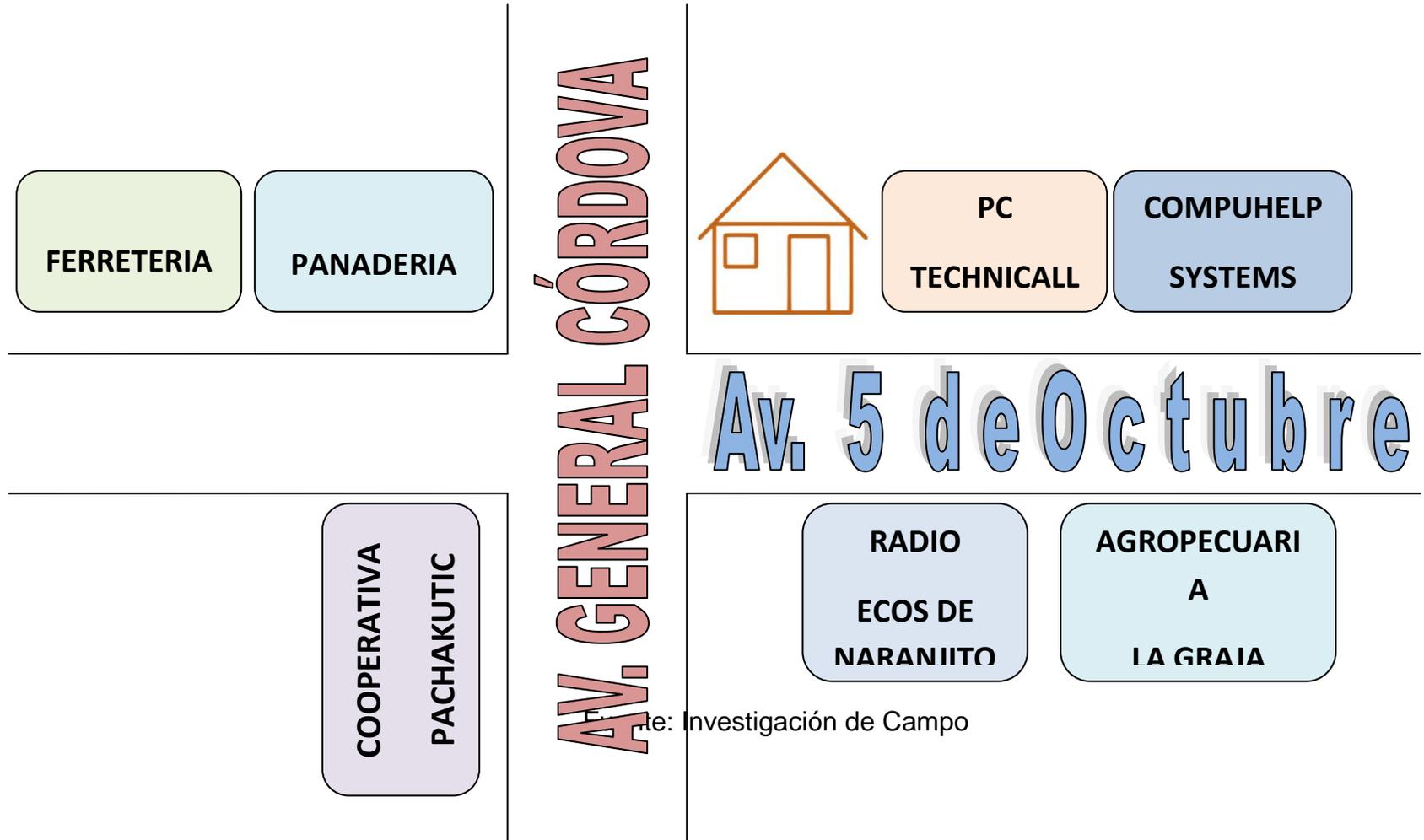
SERVICIO TECNICO PC TECHNICAL es una empresa dedicada en brindar soporte técnico y suministros de computadoras. Se encuentra ubicada en el Cantón Naranjito, Provincia del Guayas, Av. 5 de Octubre y General Córdova. A través de los años, la empresa ha ido fortaleciendo y mejorando sus servicios, lo cual le ha permitido crecer.

**GRAFICO # 20**  
**UBICACIÓN DE LA EMPRESA PC TECHNICAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 21**  
**CROQUIS DE LA EMPRESA PC TECHNICAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

### **FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA**

Se establecerá las herramientas administrativas como manuales de funciones, con el fin de involucrar talento humano calificado, se elabora un organigrama que permita visualizar como estará situado el personal dentro de la organización y esto ayudara a optimizar las actividades administrativas de esta entidad.

### **FACTIBILIDAD LEGAL**

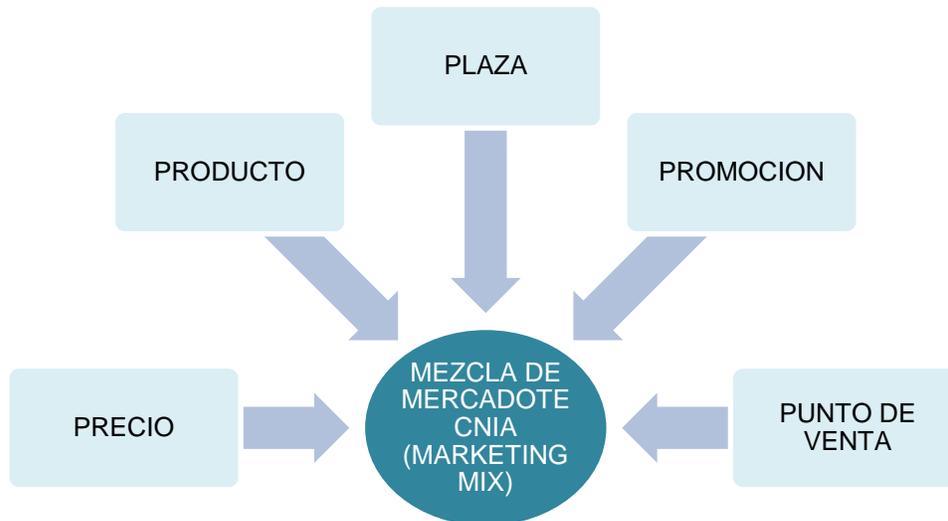
Este es un negocio que se maneja bajo los parámetros legales establecidos para este tipo de organizaciones, cumpliendo con todos los permisos municipales como de las entidades de gobierno conocidas como el cuerpo de bomberos, etc. De esta manera esta propuesta podrá ejercer sin ninguna restricción legal en este casco comercial del cantón Naranjito.

### **FACTIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

Con este estudio se establecerán los gastos administrativos, costos directos e indirectos en los cuales se conlleve a lograr una alta rentabilidad y estabilidad financiera de PC TECHNICAL.

## 5.7 MARKETING MIX

**GRAFICO # 22**  
**MARKETING MIX**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

El Marketing Mix para la empresa PC TECHNICAL está compuesto por las 5 “P” del mercado que son:

- Precio
- Producto
- Plaza
- Promoción
- Punto de venta

### ➤ **PRECIO**

Los precios de venta al público se establecerán en base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo (encuesta), y en relación a las tendencias del mercado y así lograr neutralizar a nuestra competencia tanto directa como indirecta. Además se tomará en consideración las ofertas y descuentos de los proveedores buscando siempre tener los precios más accesibles a nuestros clientes.

➤ **PRODUCTO**

El producto que vamos a comercializar tiene las siguientes características: es de excelente calidad, con novedosos diseños y colores a gusto de cada cliente.

➤ **PLAZA**

La empresa está ubicada en el cantón Naranjito, en la Av. 5 de Octubre y Gral. Córdova, en un local de 6 x 8 mts cuadrados; el mismo que es propio.

➤ **PROMOCIÓN**

La promoción estará enfocada directamente a la publicidad las cuales se la realizara por medio de trípticos, publicidad, tarjetas de presentación, medios de comunicación como son radio, periódicos, revistas, etc.

...No se equivoque...  
Elija la mejor opción para el mantenimiento de su Computador..

**Precisión y Calidad Comprobada**

**PC Technical**

- Equipos de cómputo
- Reparación
- mantenimiento de equipos de cómputo
- Eliminación de virus
- Consultorías
- Asesorías informáticas.
- Instalación de redes.
- Instalación de equipos.
- Ensamblaje de computadoras.

Atendemos de Lunes a Sábado  
Desde las 8:30 am. hasta las 21:00 pm.

*Email: ptechnical@hotmail.com*  
Telefax. (04) 2720861 - 0985244656  
Dirección: Av. 5 De Octubre Y Gral. Córdova Frente A Radio Ecos  
Naranjito-Ecuador

Telefax. (04) 2720861 - 0985244656  
*Email: ptechnical@hotmail.com*

- ✓ Venta de equipos de cómputo
- ✓ Reparación y mantenimiento de equipos de cómputo
- ✓ Eliminación de virus
- ✓ Consultorías y asesorías informáticas.
- ✓ Instalación de redes.
- ✓ Instalación de equipos.
- ✓ Ensamblaje de computadoras.
- ✓ Administración de centros de Cómputo y cyber.
- ✓ Ventas, recargas y mantenimiento de cartuchos de impresora

**Precisión y Calidad Comprobada**

**PC Technical**

Administrador  
**Ing. Guido Orozco Iguasnia**  
Dirección: Av. 5 De Octubre Y Gral. Córdova Frente A Radio Ecos  
Naranjito-Ecuador

### Valores Corporativos

**CALIDAD:** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

**COMUNICACIÓN:** Procurar comunicación precisa, oportuna y con valor agregado.

**COMPROMISO:** Demostrar fidelidad a la empresa, para así poder cumplir los objetivos y metas propuesto.

**CONFIANZA Y RESPETO MUTUO:** Fomentar un trato adecuado con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

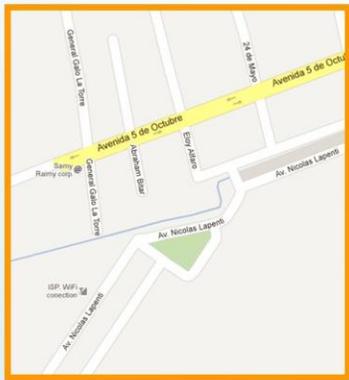
**EFICIENCIA:** Entregar de resultado de calidad, en el tiempo establecido por la institución.

**HONESTIDAD:** Comprometerse y expresarse con coherencia y autenticidad en la gestión institucional.

**LEALTAD:** Cumplir con el compromiso frente a circunstancia cambiantes, es una virtud generada por la confianza.

**RESPONSABILIDAD:** Desarrollar con eficiencia y eficacia los trabajos encomendados.

### Ubicación de Local



### Organización

## PC Technical

Teléfono: 042 720861 Fax: 042 720861  
Cel: 0985244655  
Mail: pctechnical@hotmail.com

## La Mejor Opción Para su Computador

Precisión y Calidad Comprobada



### Dirección:

AV. 5 DE OCTUBRE Y GRAL.  
CORDOVA FRENTE A RADIO ECOS.  
**NARANJITO - ECUADOR**



### Objetivos

- @ Capacitar al talento humano de la microempresa, con el fin de optimizar los procesos en el área administrativa.
- @ Realizar un diagnóstico de PC TECHNICAL para crear nuevas estructuras organizacionales mediante un análisis FODA.
- @ Elaborar los manuales de funciones y procedimientos de PC TECHNICAL.
- @ Efectuar una evaluación financiera donde se manifieste los beneficios alcanzados con esta propuesta.

### Misión

Ofrecer un servicio con calidad y precisión en tiempo y forma, de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, aplicando un precio justo, con un personal comprometido que aporte al desarrollo empresarial de PC TECHNICAL.

### Visión

Ser líder en brindar servicio técnico y comercialización de equipos y suministros de cómputo, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, y proyectándonos hacia un desarrollo integral de nuestra empresa comprometiendo HACIA la excelencia.

### Nuestros Servicios

- @ Venta de equipos de cómputo
- @ Reparación y mantenimiento de equipos de cómputo .
- @ Eliminación de virus
- @ Consultorías y asesorías informáticas.
- @ Instalación de redes.
- @ Instalación de equipos.
- @ Ensamblaje de computadoras.
- @ Administración de centros de Cómputo y Cyber.
- @ Ventas, recargas y mantenimiento de cartuchos de impresora.

➤ **PUNTO DE VENTA**

Los canales de distribución de nuestros productos serian en el mismo local y también brindaría el servicio a domicilio. Ya que se designaría a una persona para que realice mantenimiento de los equipos informáticos en el propio domicilio o empresa.

**PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES**

La empresa PC TECHNICAL ha realizado un Plan Anual de Capacitaciones para el personal, ya que con esto ayuda mucho a mejorar el desenvolvimiento de sus labores y así poder cumplir con los objetivos establecidos.

**CUADRO # 24**  
**PC TECHNICAL**  
**PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES**

DEPARTAMENTO	INSTITUCION, CURSO, TALLER, L SEMINARIO	COSTO	CRONOGRAMAS													
			ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.		
ADMINISTRADOR	ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS	\$ 200.00						X								
DEPTO. ADMINISTRATIVO		\$ 150.00							X	X						
CONTADOR	S.R.I ( DECLARACIONES, ANEXOS )															
DPTO. DE VENTAS		\$ 150.00														
VENDEDOR	RELACIONES HUMANAS Y ATENCION AL CLIENTE					X										
	TECNICAS DE VENTAS						X									
DPTO. TECNICO		\$ 200.00														
BODEGUERO	TECNICAS DE ADMINISTRACION DE BODEGA Y LOGÍSTICA										X					
TECNICO	CURSO TECNICO EN MANTENIMIENTO Y REPARACION DE PC											X				
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 700.00</b>														

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## LOGO



## MISIÓN

Ofrecer un servicio con calidad y precisión en tiempo y forma, de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes aplicando un precio justo, con un personal comprometido que aporte al desarrollo empresarial de PC TECHNICAL.

## VISIÓN

Ser líder en brindar servicio técnico y comercialización de equipos y suministros de cómputo, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, y proyectándonos hacia un desarrollo integral de nuestra empresa comprometiendo hacia la excelencia.

## VALORES CORPORATIVOS

- **CALIDAD:** Cubrir las necesidades de nuestros clientes y consumidores.
- **COMUNICACIÓN:** Procurar comunicación precisa, oportuna y con valor agregado.
- **COMPROMISO:** Demostrar fidelidad a la empresa, para así poder cumplir los objetivos y metas propuesto.
- **CONFIANZA Y RESPETO MUTUO:** Fomentar un trato adecuado con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

- **EFICIENCIA:** Entregar de resultado de calidad, en el tiempo establecido por la institución.
- **HONESTIDAD:** Comprometerse y expresarse con coherencia y autenticidad en la gestión institucional.
- **LEALTAD:** Cumplir con el compromiso frente a circunstancia cambiantes, es una virtud generada por la confianza.
- **RESPONSABILIDAD:** Desarrollar con eficiencia y eficacia los trabajos encomendados.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Existir compañerismo y comunicación en un ambiente de armonía dentro de la institución.
- **TRANSPARENCIA:** Debe existir un ambiente de transparencia en cada uno de los procesos que se realicen en la institución.
- **SERVICIO:** Cumplimos con nuestro compromisos, brindando la excelencia a nuestros clientes.

## **SERVICIOS QUE OFRECE PC TECHNICAL**

Los servicios que presta la empresa son:

- Venta de equipos de cómputo
- Reparación y mantenimiento de equipos de cómputo
- Eliminación de virus
- Consultorías y asesorías informáticas.
- Instalación de redes.
- Instalación de equipos.

- Ensamblaje de computadoras.
- Administración de centros de Cómputo y cyber.
- Ventas, recargas y mantenimiento de cartuchos de impresora.

### **Requerimientos del Personal.**

Para poder desarrollar un posicionamiento admirable en los clientes será necesario contar con un personal capacitado que efectúe con las exigencias requeridas por la administración y de esta manera poder comprometerse con el desarrollo y posicionamiento de la misma.

El personal para poder desempeñar con todas las acciones generadas por el negocio, son los siguientes:

- 1 Administrador
- 1 Jefe administrativo (contador).
- 1 Jefe de ventas
- 1 Vendedor
- 1 Jefe técnico
- 1 Bodeguero
- 2 Técnicos

### **Personal**

Para el desarrollo de este estudio se efectuara un diseño organizacional de la empresa está compuesto por las siguientes áreas:

#### **1.- Área Administrativa**

Establece, gestiona y coordina las obligaciones del personal de la organización. Además se encarga de la compra de bienes y la obtención de servicios necesarios para los demás departamentos de PC TECHNICAL.

El área administrativa estará conformado por el siguiente personal:

- Jefe administrativo.

## 2.- Área de ventas.

El departamento de ventas es el encargado de planear, ejecutar y controlar las diligencias de los procesos para un mejor control de la mercadería y empleando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.

El área de venta estará conformado por el siguiente personal:

- Jefe de ventas
- Vendedores.

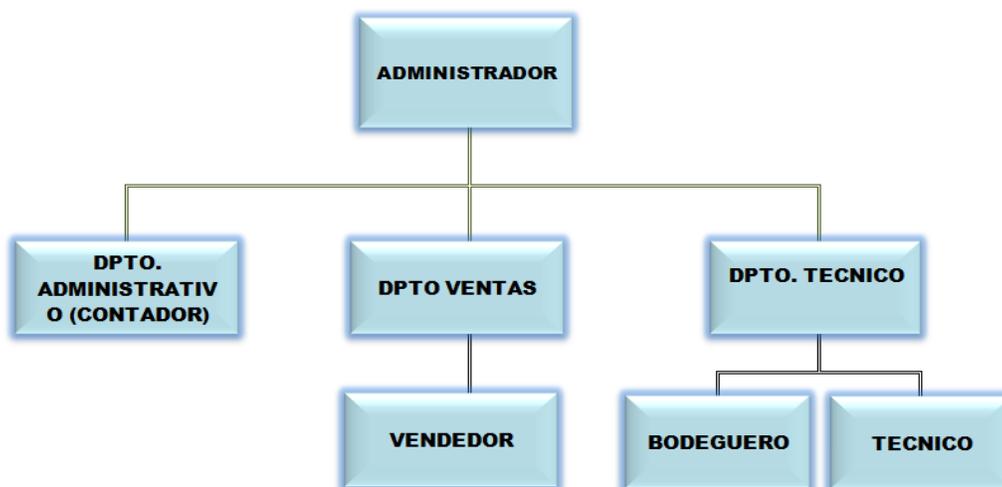
## 3.- Área Operativa.

El área operativa se encarga directamente de dar mantenimiento a los equipos de cómputo, es decir está en contacto con el personal, ellos se encargan de verificar que los procesos se efectúen de la mejor manera a fin de detectar fallas y dar soluciones para optimizar los procesos.

El área de venta estará conformado por el siguiente personal:

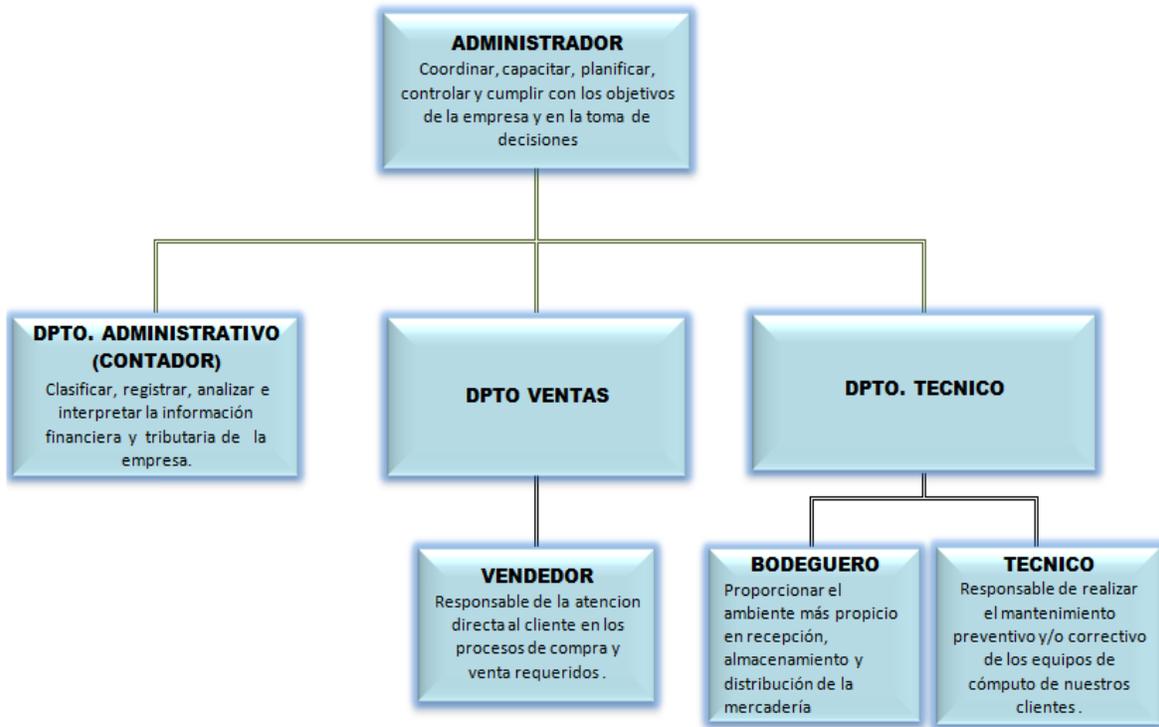
- Jefe Técnico
- Técnicos
- Bodeguero

**GRAFICO # 23**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRAFICO # 24**  
**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

La empresa PC TECHNICAL está distribuida de la siguiente manera:





## **5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

### **5.7.1 Actividades**

#### **MANUAL DE FUNCIONES**

##### **Descripción de funciones**

A continuación se especifica el manual de funciones de la empresa PC TECHNICAL, esta herramienta tiene por objetivo establecer explícitamente y con claridad las actividades que se desarrollaran para obtener éxito en la actividad empresarial planteada.

Los manuales de Funciones contiene básicamente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la organización. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. Además es de uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

**CUADRO # 25  
MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRADOR**

	<b>PC TECHNICAL</b>	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA O DEPENDENCIA	PAGINA 1/1
<b>I IDENTIFICACION DEL CARGO: ADMINISTRADOR</b>		
<b>II FUNCION PRINCIPAL</b>		
Es el encargado de dirigir todos los factores endogenos de la empresa, es decir lo referente al personal, proveedores, levantamiento de inventario de activos, supervisión y gestión de actividades supervisión y gestion de actividades de mantenimiento, desarrollo organización, administración de personal, etc.		
<b>III PERFIL</b>		
Edad de 25 a 35 años Sexo indistinto Estado civil indistinto Estudios profesionales Ingeniero Comercial Experiencia en las actividades del puesto Conocimiento de la organización y funcionamiento de la empresa		
<b>IV ACTIVIDADES</b>		
Trabajo en equipo Actitud de liderazgo Tener don de mando Iniciativa propia Capacidad de toma de decisiones.		
<b>V FUNCIONES</b>		
Mantener el correcto funcionamiento de la empresa Dirigir y controlar las funciones administrativas de la empresa Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal Coordinar y orientar los procesos que se presenten en la empresa Selección de personal Autorizar órdenes de compra Capacidad de comunicación Capacidad de liderazgo Dotes de mando Capacidad de trabajo Integridad moral y ética		

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO #26  
MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR**

	<b>PC TECHNICAL</b>	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA O DEPENDENCIA	PAGINA 1/1
<b>I IDENTIFICACION DEL CARGO: CONTADOR</b>		
<b>II FUNCION PRINCIPAL</b>		
Se encarga de la revisión de todos los movimientos contables así como la presentación a la Administración de los estados financieros mensuales. Es un cargo controlador debido a que por intermedio de él se realizan todas las actividades normales.		
<b>III PERFIL</b>		
Edad de 25 a 35 años Sexo indistinto Estado civil indistinto Estudios profesionales Contador Público Autorizado e Ingeniero Comercial Experiencia en las actividades del puesto Conocimiento en tributación		
<b>IV ACTIVIDADES</b>		
Trabajo en equipo Actitud de liderazgo Tener don de mando Iniciativa propia Capacidad de toma de decisiones.		
<b>V FUNCIONES</b>		
Llevar la contabilidad de la empresa Registrar, analizar e interpretar la información financiera. Llevar y presentar libros y los auxiliares necesarios. Preparar y presentar las declaraciones tributarias en el que se detalle el valor de las compras, ventas, IVA y retenciones. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna Determinar valores a pagar por concepto de impuestos Subir la información al DIMM Anexo, DIMM Formulario Presentar informes periódicos de actividades al Administrado Capacidad de análisis y síntesis Fortaleza mental y física Don de mando Capacidad de comunicación Integridad moral y ética		

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO #27  
MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS**

	<b>PC TECHNICAL</b>	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA O DEPENDENCIA	PAGINA 1/1
<b>I IDENTIFICACION DEL CARGO: JEFE DE VENTAS</b>		
<b>II FUNCION PRINCIPAL</b>		
El Gerente de ventas debe lograr sus objetivos dentro de un esquema de objetivos organizacionales, estrategias de marketing y objetivos de mercado, a la vez monitorea continuamente el ámbito ( factores tecnológicos, competitivos, económicos, legales, culturales y éticos)		
<b>III PERFIL</b>		
Edad de 25 a 35 años Sexo indistinto Estado civil casado Estudios profesionales en Administración o carreras afines Experiencia mínima de 2 años		
<b>IV ACTIVIDADES</b>		
Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad Capacidad de respuesta a la demanda del cliente Actitudes positivas en las relaciones entre clientes Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos Capacidad de toma de decisiones Liderazgo		
<b>V FUNCIONES</b>		
Planeamiento y presupuesto de ventas Reclutamiento, selección y entrenamiento de la fuerza de ventas Distribución de los esfuerzos de ventas Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades Monitoreo en el ámbito de la comercialización		

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO #28  
MANUAL DE FUNCIONES VENDEDOR**

	<b>PC TECHNICAL</b>	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA O DEPENDENCIA	PAGINA 1/1
<b>I IDENTIFICACION DEL CARGO: VENDEDOR</b>		
<b>II FUNCION PRINCIPAL</b>		
Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que este cliente adquiera el producto y servicio ofrecido.		
<b>III PERFIL</b>		
Edad de 25 a 35 años Sexo indistinto Experiencia mínima de 2 años Estudios profesionales en Administración o carreras afines Experiencia mínima de 2 años		
<b>IV ACTIVIDADES</b>		
Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad Capacidad de respuesta a la demanda del cliente Actitudes positivas en las relaciones entre clientes Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos Buena comunicación Espiritu de convencimiento		
<b>V FUNCIONES</b>		
Establecer un primer contacto. Construir relaciones duraderas y redituables con los clientes. Escucharlos Evaluar sus necesidades y problemas Encaminan los esfuerzos de la compañía hacia su resolución Ajustar la oferta Negociar condiciones de venta Analizar los datos de ventas Medir el potencial de un mercado Obtener información estratégica sobre algún mercado Desarrollar estrategias y planes de marketing		

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO #29  
MANUAL DE FUNCIONES JEFE TECNICO**

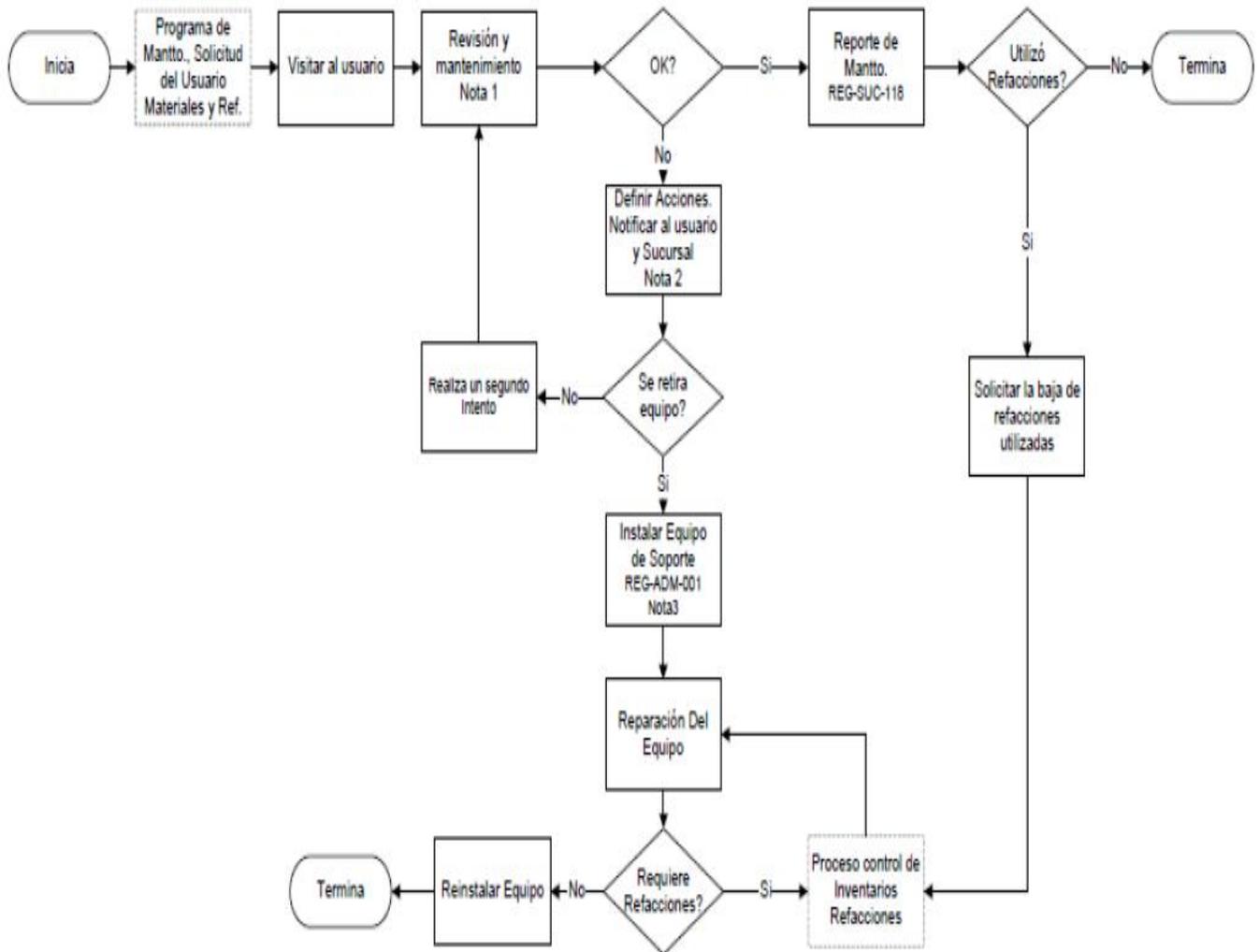
	<b>PC TECHNICAL</b>	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA O DEPENDENCIA	PAGINA 1/1
<b>I IDENTIFICACION DEL CARGO: JEFE TECNICO</b>		
<b>II FUNCION PRINCIPAL</b>		
El Jefe Técnico es el responsable de la custodia del inventario de la empresa, además del mantenimiento preventivo y correctivo, soporte y asistencia técnica en software y hardware con eficiencia y eficacia que el usuario la requiera y en el momento oportuno		
<b>III PERFIL</b>		
Edad de 25 a 35 años Estudios profesionales Ingeniero en Sistemas, Licenciado en Computación Experiencia mínima de 2 a 3 años		
<b>IV ACTIVIDADES</b>		
Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad Ganar confiabilidad del cliente Liderazgo Capacidad de comunicación Integridad moral y ética		
<b>V FUNCIONES</b>		
Contribuir a la solución de problemas Preventivo y correctivo del hardware y software Instalación de programas de computación Análisis , diagnóstico y sugerencias para mejorar un equipo informático Instalación de antivirus y componentes adicionales Responsable de las entradas y salidas de mercaderias Controlar y dar seguridad al inventario físico de la mercaderia Relizar inventarios periodicamente		

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## GRAFICO # 25

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

#### PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS



**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## DESCRIPCION DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

- 1.- Determinar causas del daño, o evaluación del funcionamiento en base al programa o a la solicitud del usuario
- 2.- El Técnico /vendedor, notifica al cliente, al administrador, las decisiones tomadas de reparar en sitio el equipo en un segundo intento antes de retirar el equipo.
3. El Usuario define cuando no requiere equipo de soporte.

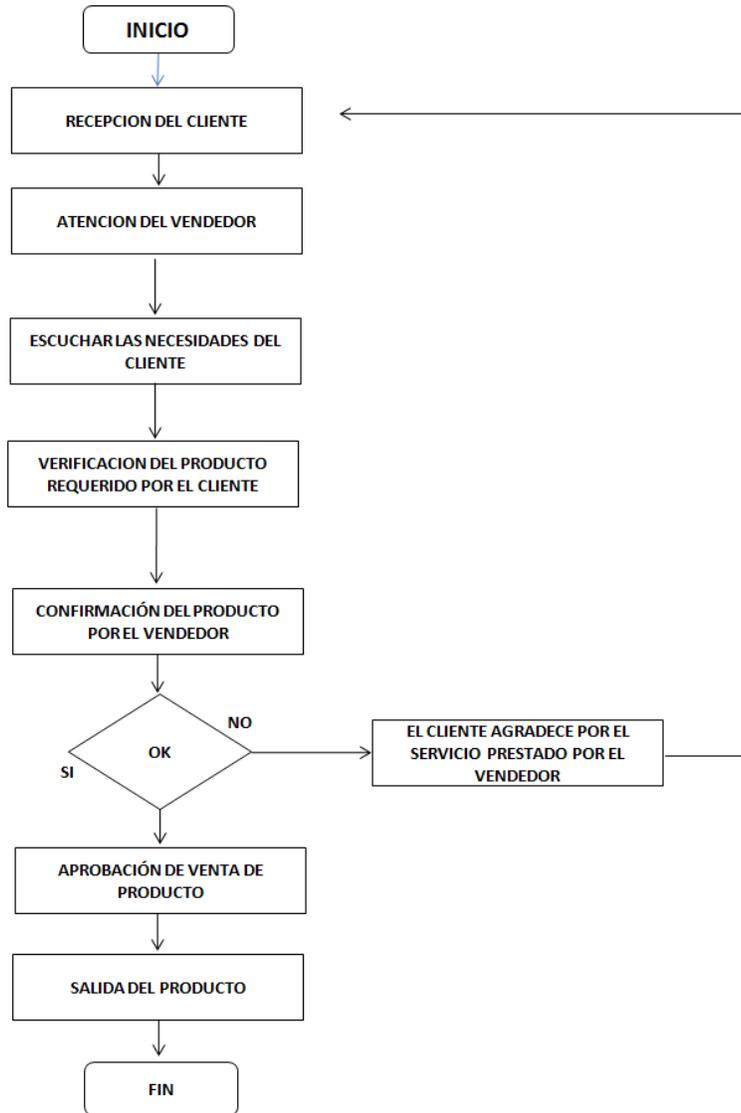
Registros:

- Reporte de mantenimiento Preventivo / Correctivo.
- Control de inventario de refacciones computadoras.
- Control de inventario de Equipos de cómputo.
- Requisición de materiales y refacciones.
- Resguardo de Bienes.
- Procedimiento para el control de Inventario de suministros de computadoras

## GRAFICO # 26

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

#### PROCESO DE VENTA



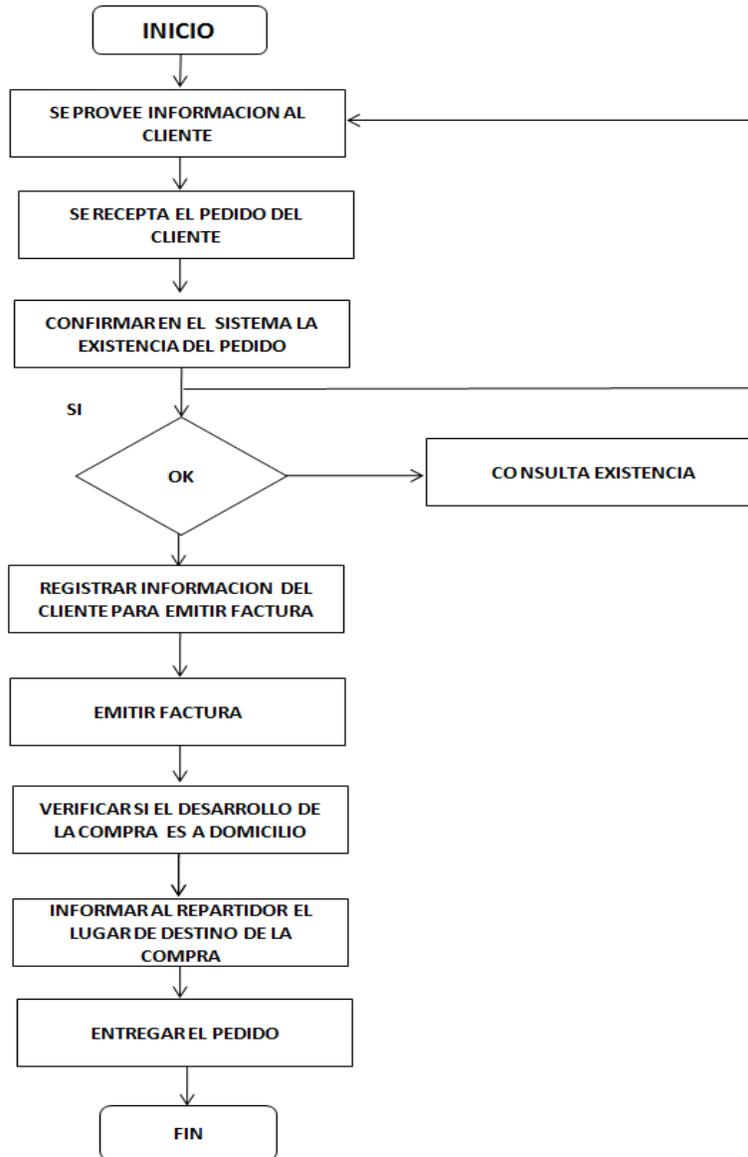
**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **DESCRIPCION DEL PROCESO DE VENTA**

- 1.** Recepción del cliente a la empresa.
- 2.** Atención por parte del vendedor
- 3.** El vendedor escucha las necesidades del cliente.
- 4.** Una vez que el vendedor le da opciones de productos al cliente.
- 5.** El vendedor verifica si hay existencia del producto para el cliente.
- 6.** El vendedor confirma al cliente que si hay el producto.
- 7.** El cliente decide si va o no a comprar el producto
- 8.** El vendedor confirma la venta del producto.
- 9.** El vendedor aprueba la salida del producto de bodega.
- 10.** El cliente adquiere el producto.

## GRAFICO # 27

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS PROCESO CONTROL DE INVENTARIO



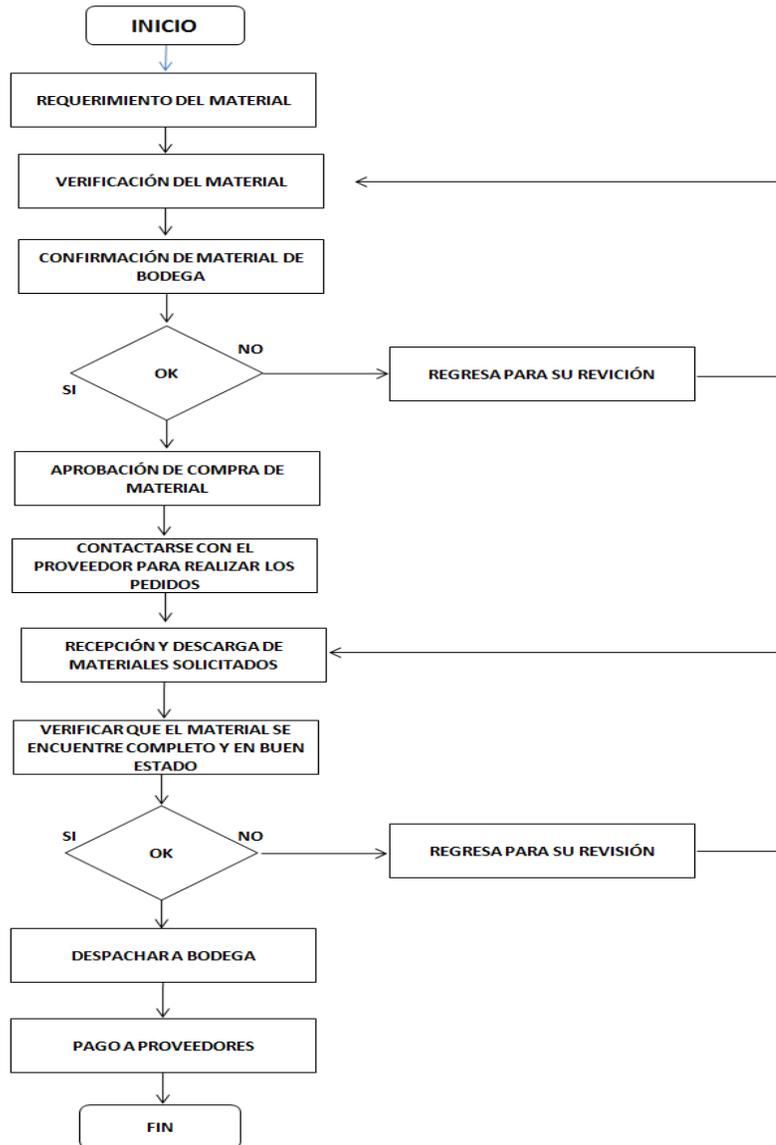
**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## DESCRIPCION DEL PROCESO CONTROL DE INVENTARIO

1. El vendedor confirma con el jefe de bodega si hay en existencia el producto que necesita el cliente.
2. El vendedor envía al Jefe de Bodega el pedido del cliente.
3. El jefe de bodega confirma en el sistema la existencia del producto.
4. El jefe de bodega envía la in confirmación al vendedor si hay stock.
5. El jefe de bodega emite la factura al cliente
6. Este verifica si la compra es efectivo o crédito.
7. El cliente paga por la mercadería adquirida
8. el bodeguero entrega la mercadería al cliente.

## GRAFICO # 28

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS PROCESO COMPRA (INVENTARIOS)



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

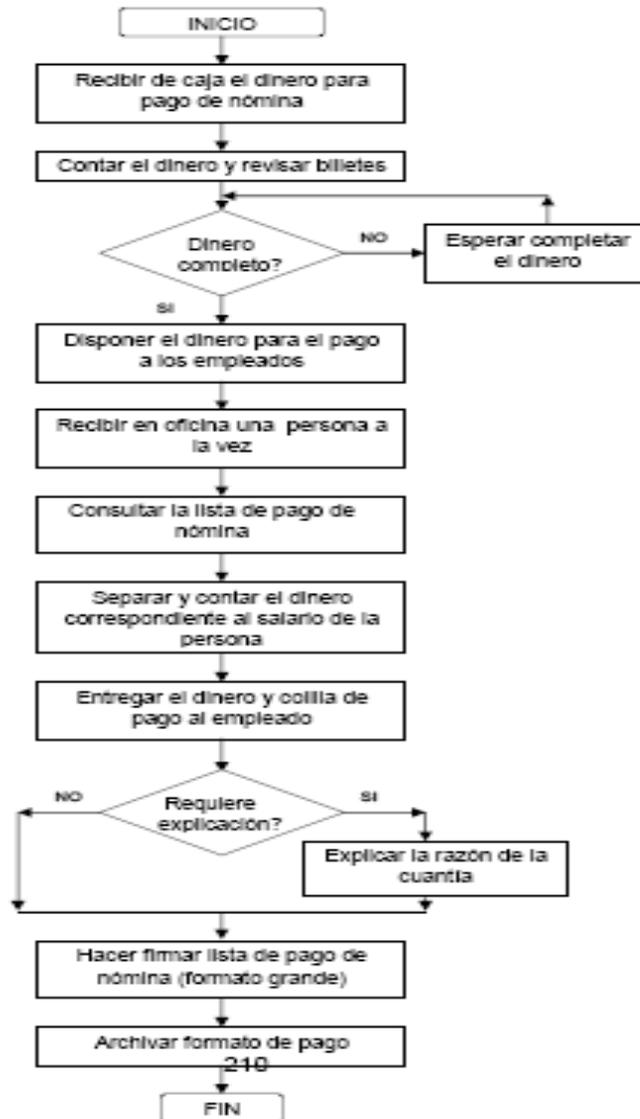
## **DESCRIPCION DEL PROCESO COMPRA (INVENTARIOS)**

1. El Departamento de bodega hace el requerimiento del material.
2. Verificación del material.
3. Confirmación del material en bodega.
4. Si existe alguna novedad le pregunta, sino hay ninguna novedad.
5. Regresa para la revisión.
6. Aprobación de compra de material
7. Se contacta con el proveedor para realizar el pedido.
8. Descarga y descarga de material solicitado.
9. Verificar que el material se encuentre completo y en buen estado.
10. Si existe alguna novedad le pregunta, sino hay ninguna novedad.
11. Regresa para su revisión.
12. Despachar a la bodega
13. Pago a proveedores.

## GRAFICO # 29

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

#### PROCESO PAGO DE NOMINA



Fuente: Investigación de Mercado

Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **DESCRIPCION DEL PROCESO PAGO DE NOMINA**

1. Recibir de caja el dinero para pago de nómina.
2. Contador el dinero y contar los billetes.
3. Verificar si el dinero está completo.
4. Disponer del dinero para el pago de los empleados.
5. Revisar a una persona a la vez.
6. Consultar la lista de la nómina el nombre del empleado.
7. Contar el dinero correspondiente al empleado.
8. Entregar el dinero al empleado.
9. El empleado cuenta el dinero delante del contador.
10. Si existe alguna novedad le pregunta, sino hay ninguna novedad.
11. El empleado firma la lista de pago (nómina).
12. Archivar el formato de pago.
13. El contador entrega el comprobante del rol de pago.

## ANÁLISIS FODA

Es un instrumento que nos permite realizar un análisis rápido de la situación de PC TECHNICAL, considerando los factores internos y externos que afectan y así poder diseñar la estrategia para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa.

**Fortalezas:** Son todas las actividades que realizamos con un alto grado de eficiencia.

**Debilidades:** Son actividades con un bajo grado de eficiencia.

**Amenazas:** Todos aquellos del medio ambiente externo que de incorporarse, complicarían el logro de los objetivos.

**Oportunidades:** Son todos aquellos sucesos del medio ambiente externo que de presentarse, facilitarían el logro de los objetivos.

## IMPORTANCIA DEL FODA

Es importante realizar un análisis FODA en la empresa PC TECHNICAL ya que nos ayuda a evaluar el ambiente interno como externo. Además con este estudio, los empresarios pueden obtener grandes conclusiones de una gran utilidad para estar al tanto de la situación de su propia institución.

**CUADRO # 30**  
**MATRIZ FODA**

<b>ANALISIS FODA</b>	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clientes estables</li> <li>➤ Calidad en producto y Servicio</li> <li>➤ Excelente atención al cliente.</li> <li>➤ Precios de suministros y equipos económicos</li> <li>➤ Clima laboral y social estable "buenas relaciones"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal no capacitado.</li> <li>➤ Poca publicidad</li> <li>➤ Falta de planificación en los trabajos</li> <li>➤ Proceso administrativo no computarizado</li> <li>➤ Poca inversión</li> </ul>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación al talento humano</li> <li>➤ Planes de desarrollo organizados por el gobierno.</li> <li>➤ Nueva tecnologías disponibles</li> <li>➤ Interés del entorno por fortalecer el área de mantenimiento de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alta competencia</li> <li>➤ Inestabilidad política en el país e inflación</li> <li>➤ La continua oferta que existe en el mercado</li> <li>➤ Ingreso de nuevos competidores al sector</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**AREA DE INICIATIVA ESTRATEGICA OFENSIVA**

**CUADRO # 31**

	<b>OPORTUNIDADES</b>				
	Capacitación al talento humano	Planes de desarrollo organizados por el gobierno.	Nueva tecnologías disponibles	Interés del entorno por fortalecer el área de mantenimiento de la pequeña empresa	<b>TOTAL</b>
Alta: 9 / Media: 3 Baja: 1 / Nula: 0					
<b>FORTALEZAS</b>					
Clientes estables	9	8	9	9	35
Calidad en producto y Servicio	7	8	9	8	32
Excelente atención al cliente.	9	8	9	6	32
Precios de suministros y equipos económico	6	7	8	9	30
Clima laboral y social estable "buenas relacio	8	8	9	8	33
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**AREA DE INICIATIVA ESTRATEGICA OFENSIVA**

**CUADRO # 32**

	<b>DEBILIDADES</b>					<b>TOTAL</b>
	Personal no capacitado.	Poca publicidad	Falta de planificación en los trabajos	Proceso administrativo no computarizado	Poca inversión	
Alta: 9 / Media: 3 Baja: 1 / Nula: 0						
<b>AMENAZAS</b>						
Alta competencia	9	8	8	7	3	35
Inestabilidad política en el país e inflación	6	5	9	8	7	35
La continua oferta que existe en el mercado	8	7	9	8	8	40
Ingreso de nuevos competidores al sector	7	8	9	6	8	38
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 33 MATRIZ FO FA DO DA**

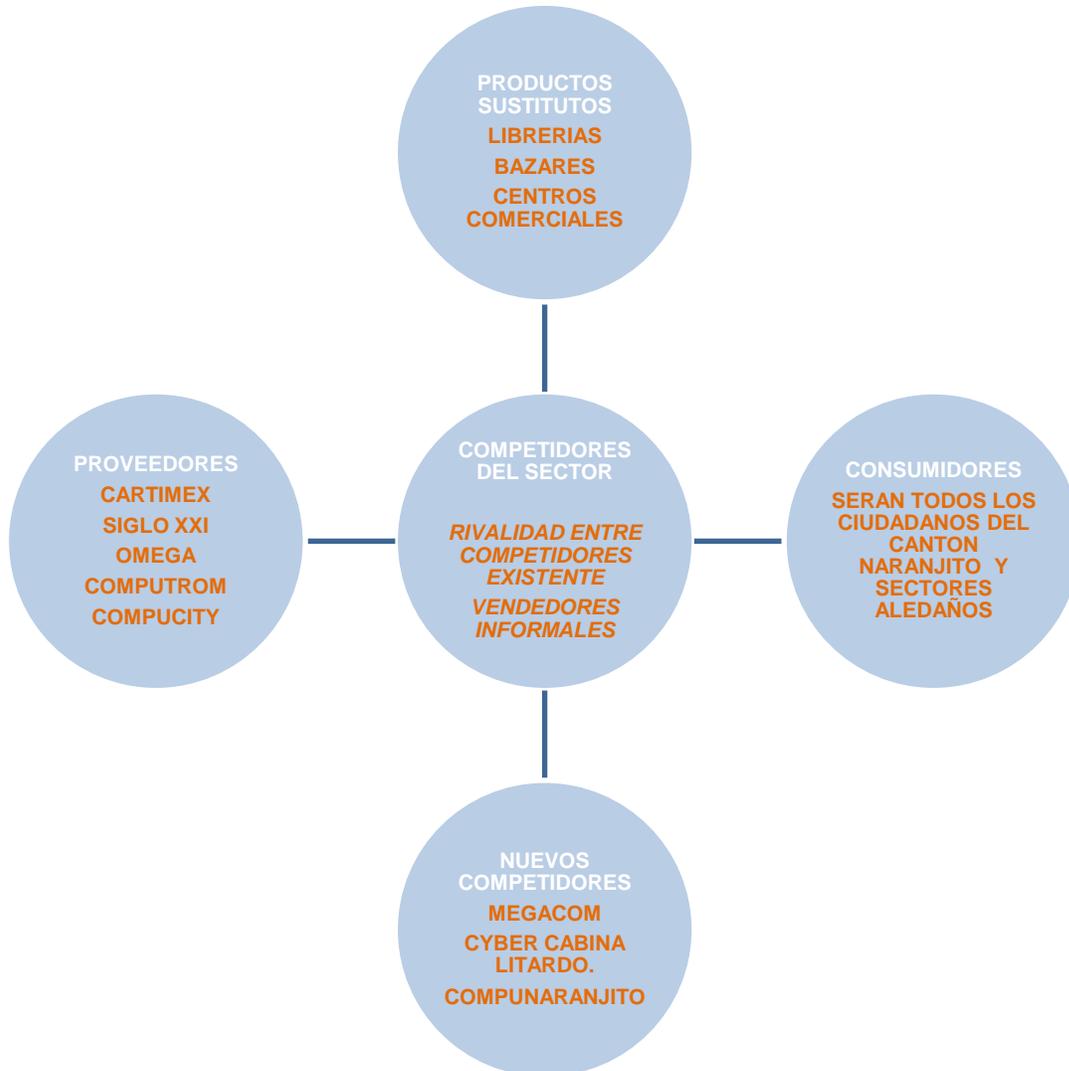
“Implementación de un control operativo y administrativo de la empresa PC TECHNICAL del Cantón Naranjito”

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		Clientes estables	Personal no capacitado.
		Calidad en producto y Servicio	Poca publicidad
		Excelente atención al cliente.	Falta de planificación en los trabajos
		Precios de suministros y equipos económicos	Proceso administrativo no computarizado
		Clima laboral y social estable "buenas relaciones"	Poca inversión
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	FO	DO
	Capacitación al talento humano	Capacitar al talento humano para brindar una mejor atención a los clientes y poder mantener una tendencia de crecimiento en las ventas a nivel local. Además adquirir nuevas tecnologías para así poder vender un buen servicio y un producto de calidad a nuestros clientes.	Realizar una planificación en los procesos operativos y administrativos con el fin de controlar las funciones de cada trabajador y conocer las necesidades de nuestros clientes. Además se deberá implementar nuevas tecnologías que ayuden a mejorar los procesos administrativos en la empresa y poder alcanzar los objetivos planteados y así poder fortalecer cada una de las áreas de la empresa PC TECHNICAL.
	Planes de desarrollo organizados por el gobierno.		
	Nuevas tecnologías disponibles		
	Interés del entorno por fortalecer el área de mantenimiento de la pequeña empresa		
	AMENAZAS	FA	DA
Alta competencia	Establecer alianzas comerciales enfocadas al servicio, precio y calidad de productos, para poder captar gran parte del mercado del cantón Naranjito y mantenernos de forma permanente en el sector comercial.	Realizar controles con el fin de determinar las deficiencias de los controles operativos y administrativos, con la aplicación de esta herramienta permitirá elevar el nivel de eficiencia y por ende optimizar la operatividad interna y externa PC TECHNICAL cantón Naranjito.	
Inestabilidad política en el país e inflación			
La continua oferta que existe en el mercado			
Ingreso de nuevos competidores al sector			

Fuente: Investigación de Mercado  
 Elaboración: Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## GRÁFICO #30

### MODELO DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

#### 5.7.2 Recursos, Análisis financiero

Para el desarrollo de esta propuesta no se empleó recurso humano, debido a que las investigadoras realizaron la labor de campo, sin embargo, se generó una serie de gastos los cuales se detallarán a continuación

**CUADRO # 34**  
**PRESUPUESTO**

<b>PC TECHNICAL</b>			
<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR INDIVIDUAL</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Resmas de Hoja A4	1	4.50	4.50
Bolígrafos	2	0.35	0.70
Cuadernos	2	1.00	2.00
Cartuchos de Impresoras	2	35.00	70.00
Resaltadores	2	0.80	1.60
Lápices	2	0.25	0.50
Borrador	2	0.25	0.50
Refrigerios	2	10.00	20.00
Viáticos y Movilización	2	8.00	16.00
Copias	150	0.03	4.50
Empastados	1	10.00	10.00
Anillado	1	3.50	3.50
Perforadora	1	4.00	4.00
Grapadora	1	4.00	4.00
grapas	1	1.25	1.25
Carpetas	6	0.25	1.50
<b>TECNOLOGICO</b>			
Internet	3	30.00	90.00
<b>TOTAL</b>			<b>234.55</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## **Intervención**

### **Cambio a efectuarse con sus respectivos indicadores**

El cambio a efectuarse en PC TECHNICAL consiste en elaborar los manuales de funciones y procesos para la organización.

### **INDICADORES**

- Reducir en un 100% la duplicidad y los errores en la ejecución de las tareas
- Aumentar en un 92% el desempeño laboral de los empleados.
- Aumento en un 60% el número de clientes.

### **Fases y estrategias del cambio**

Se ha establecido estrategias, utilizando varios procedimientos o técnicas de análisis lo cual permitirá un progreso en los procesos administrativos de la empresa PC TECHNICAL.

Las estrategias finales que debe efectuar PC TECHNICAL son las siguientes:

1. Motivar al personal con incentivos para que realicen de una mejor manera sus labores.
2. Realizar capacitaciones anuales al personal.
3. Mejorar la atención al cliente
4. Crear una estructura orgánica y manuales de funciones donde se especifiquen claramente las actividades y responsabilidades de los trabajadores.

## **ANALISIS FINANCIERO**

Para realizar el proyecto los estados financiero es la parte primordial e importante para demostrar la liquidez de la organización.

**CUADRO # 35  
INVERSION**

<b>PC TECHNICAL</b>	
<b>INVERSION</b>	

Bienes	Totales
Muebles y Enseres	\$ 1,160.00
Equipos de Oficina	\$ 1,062.00
Equipos de Computo	\$ 5,100.00
<b>Total de la Inversión</b>	<b>\$ 7,322.00</b>

Financiamiento		
Aporte. de capital propio	70%	\$ 5,125.40
Préstamo Bancario	30%	\$ 2,196.60
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 7,322.00</b>

**CUADRO # 36  
TABLA DE AMORTIZACION**

Tabla de Amortización				
<b>Términos del Préstamo</b>				
Plazo en Años			3	
Forma de pago			Trimestral	
Tasa Efectiva Anual			14.0%	2.0%
Cantidad del Préstamo			\$ 2,196.60	
Total de Letras			12	
Letras	Capital	Pago de Interés	Pago de Capital	Valor a Pagar Trimestral
0	\$ 2,196.60			
1	\$ 2,046.17	\$ 76.88	\$ 150.43	\$ 227.31
2	\$ 1,890.47	\$ 71.62	\$ 155.70	\$ 227.31
3	\$ 1,729.32	\$ 66.17	\$ 161.15	\$ 227.31
4	\$ 1,562.54	\$ 60.53	\$ 166.79	\$ 227.31
5	\$ 1,389.91	\$ 54.69	\$ 172.62	\$ 227.31
6	\$ 1,211.25	\$ 48.65	\$ 178.67	\$ 227.31
7	\$ 1,026.33	\$ 42.39	\$ 184.92	\$ 227.31
8	\$ 834.94	\$ 35.92	\$ 191.39	\$ 227.31
9	\$ 636.85	\$ 29.22	\$ 198.09	\$ 227.31
10	\$ 431.82	\$ 22.29	\$ 205.02	\$ 227.31
11	\$ 219.63	\$ 15.11	\$ 212.20	\$ 227.31
12	\$ -0.00	\$ 7.69	\$ 219.63	\$ 227.31

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**FLUJO DE CAJA** El flujo de caja nos detalla las entradas y salidas de fondos corrientes de los procedimientos de la empresa. Es decir el dinero que genera la organización a través de sus actividades comerciales.

**EL FLUJO DE CAJA PROYECTADO** nos muestra que con nuestra propuesta la organización tendrá una liquidez constante durante los años de proyección, esperando que PC TECHNICAL cumpla con todas sus obligaciones monetarias.

**CUADRO # 37  
FLUJO DE CAJA 2012**

PC TECHNICAL													
FLUJO DE CAJA AÑO 2012													
AÑO 2012													
	Año 0	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Ingresos</b>													
Ventas en efectivo	\$ -	\$ 7,709.00	\$ 9,912.00	\$ 4,264.00	\$ 10,591.87	\$ 5,909.00	\$ 5,016.00	\$ 5,670.00	\$ 5,989.00	\$ 5,747.00	\$ 5,180.00	\$ 12,373.00	\$ 16,592.00
<b>Total Ingresos</b>	\$ -	\$ 7,709.00	\$ 9,912.00	\$ 4,264.00	\$ 10,591.87	\$ 5,909.00	\$ 5,016.00	\$ 5,670.00	\$ 5,989.00	\$ 5,747.00	\$ 5,180.00	\$ 12,373.00	\$ 16,592.00
<b>Desembolsos</b>													
Gastos Administrativos		\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56	\$ 2,922.56
Agua, luz, teléfono e Internet		\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00
Materiales de Oficina		\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00	\$ 12.00
Publicidad		\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00
Mantenimiento y Reparación de Maq.		\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00
Recarga de Extintores		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.00
Pago a Proveedores		\$ 2,667.00	\$ 3,651.00	\$ 1,779.00	\$ 3,615.87	\$ 2,208.00	\$ 2,392.00	\$ 2,345.00	\$ 2,148.00	\$ 2,163.00	\$ 2,015.00	\$ 3,890.00	\$ 5,815.00
Impto. a la Renta pgda.		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión	\$ 7,322.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10,250.00
<b>Total Desembolsos</b>	\$ 7,322.00	\$ 5,701.56	\$ 6,685.56	\$ 4,813.56	\$ 6,650.43	\$ 5,242.56	\$ 5,426.56	\$ 5,379.56	\$ 5,182.56	\$ 5,197.56	\$ 5,049.56	\$ 6,924.56	\$ 19,114.56
<b>Flujo de Caja Operacional</b>	\$ -7,322.00	\$ 2,007.44	\$ 3,226.44	\$ -549.56	\$ 3,941.44	\$ 666.44	\$ -410.56	\$ 290.44	\$ 806.44	\$ 549.44	\$ 130.44	\$ 5,448.44	\$ -2,522.56
<b>Flujo de Caja Financiado</b>													
<b>Ingresos</b>													
Préstamo Bancario	\$ 2,196.60												
Préstamo Accionistas	\$ 5,125.40												
<b>Total Ingresos</b>	\$ 7,322.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Desembolso</b>													
Pago de Capital				\$ 150.43			\$ 155.70			\$ 161.15			\$ 166.79
Pago de Intereses por Prést. Banc.				\$ 76.88			\$ 71.62			\$ 66.17			\$ 60.53
<b>Total Desembolsos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31
<b>Flujo de Caja Financiado</b>	\$ 7,322.00	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31
<b>Flujo de Caja Neto</b>	\$ -	\$ 2,007.44	\$ 3,226.44	\$ -776.87	\$ 3,941.44	\$ 666.44	\$ -637.87	\$ 290.44	\$ 806.44	\$ 322.13	\$ 130.44	\$ 5,448.44	\$ -2,749.87
<b>Flujo de Caja Neto Acumulado</b>	\$ -	\$ 2,007.44	\$ 5,233.89	\$ 4,457.02	\$ 8,398.46	\$ 9,064.90	\$ 8,427.03	\$ 8,717.48	\$ 9,523.92	\$ 9,846.05	\$ 9,976.49	\$ 15,424.93	\$ 12,675.06

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 38  
FLUJO DE CAJA 2013**

PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2012  AÑO 2012	PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA  AÑO 2013											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	<b>Ingresos</b>											
Ventas en efectivo	\$ 9,308.62	\$ 11,968.74	\$ 5,148.78	\$ 12,789.68	\$ 7,135.12	\$ 6,056.82	\$ 6,846.53	\$ 5,843.09	\$ 6,939.50	\$ 6,254.85	\$ 14,940.40	\$ 20,034.84
<b>Total Ingresos</b>	\$ 9,308.62	\$ 11,968.74	\$ 5,148.78	\$ 12,789.68	\$ 7,135.12	\$ 6,056.82	\$ 6,846.53	\$ 5,843.09	\$ 6,939.50	\$ 6,254.85	\$ 14,940.40	\$ 20,034.84
<b>Desembolsos</b>												
Gastos Administrativos	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36	\$ 3,156.36
Agua, luz, teléfono e Internet	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60	\$ 75.60
Materiales de Oficina	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96	\$ 12.96
Publicidad	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60	\$ 21.60
Mantenimiento y Reparación de Maq.	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80	\$ 10.80
Recarga de Extintores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.20
Pago a Proveedores	\$ 3,110.79	\$ 4,258.53	\$ 2,075.03	\$ 4,217.55	\$ 2,575.41	\$ 2,790.03	\$ 2,735.21	\$ 2,505.43	\$ 2,522.92	\$ 2,350.30	\$ 4,537.30	\$ 6,782.62
Impto. a la Renta pgda.	\$ -	\$ -	\$ 6,076.66	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Desembolsos</b>	\$ 6,388.11	\$ 7,535.85	\$ 11,429.01	\$ 7,494.87	\$ 5,852.73	\$ 6,067.35	\$ 6,012.53	\$ 5,782.75	\$ 5,800.24	\$ 5,627.62	\$ 7,814.62	\$ 10,076.14
<b>Flujo de Caja Operacional</b>	\$ 2,920.51	\$ 4,432.89	\$ -6,280.23	\$ 5,294.81	\$ 1,282.38	\$ -10.53	\$ 834.00	\$ 60.34	\$ 1,139.26	\$ 627.23	\$ 7,125.78	\$ 9,958.70
<b>Flujo de Caja Financiado</b>												
<b>Ingresos</b>												
Préstamo Bancario												
Préstamo Accionistas												
<b>Total Ingresos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Desembolso</b>												
Pago de Capital			\$ 172.62			\$ 178.67			\$ 184.92			\$ 191.39
Pago de Intereses por Prést. Banc.			\$ 54.69			\$ 48.65			\$ 42.39			\$ 35.92
<b>Total Desembolsos</b>	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31
<b>Flujo de Caja Financiado</b>	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31
<b>Flujo de Caja Neto</b>	\$ 2,920.51	\$ 4,432.89	\$ -6,507.54	\$ 5,294.81	\$ 1,282.38	\$ -237.84	\$ 834.00	\$ 60.34	\$ 911.94	\$ 627.23	\$ 7,125.78	\$ 9,731.39
<b>Flujo de Caja Neto Acumulado</b>	\$ 15,595.57	\$ 20,028.46	\$ 13,520.92	\$ 18,815.74	\$ 20,098.12	\$ 19,860.28	\$ 20,694.27	\$ 20,754.62	\$ 21,666.56	\$ 22,293.79	\$ 29,419.57	\$ 39,150.96

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 39  
FLUJO DE CAJA 2014**

PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2012 AÑO 2012	PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2014											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	<b>Ingresos</b>											
Ventas en efectivo	\$ 11,240.16	\$ 14,452.25	\$ 6,217.15	\$ 15,443.54	\$ 8,615.65	\$ 7,313.61	\$ 8,267.18	\$ 7,055.53	\$ 8,379.45	\$ 7,552.73	\$ 18,040.53	\$ 24,192.07
<b>Total Ingresos</b>	\$ 11,240.16	\$ 14,452.25	\$ 6,217.15	\$ 15,443.54	\$ 8,615.65	\$ 7,313.61	\$ 8,267.18	\$ 7,055.53	\$ 8,379.45	\$ 7,552.73	\$ 18,040.53	\$ 24,192.07
<b>Desembolsos</b>												
Gastos Administrativos	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87	\$ 3,408.87
Agua, luz, teléfono e Internet	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65	\$ 81.65
Materiales de Oficina	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00	\$ 14.00
Publicidad	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33	\$ 23.33
Mantenimiento y Reparación de Maq.	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66	\$ 11.66
Recarga de Extintores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 17.50
Pago a Proveedores	\$ 3,628.42	\$ 4,967.15	\$ 2,420.31	\$ 4,919.35	\$ 3,003.96	\$ 3,254.29	\$ 3,190.35	\$ 2,922.33	\$ 2,942.74	\$ 2,741.39	\$ 5,292.30	\$ 7,911.24
Impto. a la Renta pgda.	\$ -	\$ -	\$ 7,390.52	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Desembolsos</b>	\$ 7,167.93	\$ 8,506.65	\$ 13,350.34	\$ 8,458.86	\$ 6,543.47	\$ 6,793.80	\$ 6,729.85	\$ 6,461.84	\$ 6,482.24	\$ 6,280.89	\$ 8,831.81	\$ 11,468.25
<b>Flujo de Caja Operacional</b>	\$ 4,072.22	\$ 5,945.60	\$ -7,133.19	\$ 6,984.68	\$ 2,072.19	\$ 519.81	\$ 1,537.33	\$ 593.70	\$ 1,897.20	\$ 1,271.84	\$ 9,208.72	\$ 12,723.82
<b>Flujo de Caja Financiado</b>												
<b>Ingresos</b>												
Préstamo Bancario												
Préstamo Accionistas												
<b>Total Ingresos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Desembolso</b>												
Pago de Capital			\$ 198.09			\$ 205.02			\$ 212.20			\$ 219.63
Pago de Intereses por Prést. Banc.			\$ 29.22			\$ 22.29			\$ 15.11			\$ 7.69
<b>Total Desembolsos</b>	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31	\$ -	\$ -	\$ 227.31
<b>Flujo de Caja Financiado</b>	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31	\$ -	\$ -	\$ -227.31
<b>Flujo de Caja Neto</b>	\$ 4,072.22	\$ 5,945.60	\$ -7,360.50	\$ 6,984.68	\$ 2,072.19	\$ 292.50	\$ 1,537.33	\$ 593.70	\$ 1,669.89	\$ 1,271.84	\$ 9,208.72	\$ 12,496.51
<b>Flujo de Caja Neto Acumulado</b>	\$ 43,223.19	\$ 49,168.79	\$ 41,808.29	\$ 48,792.97	\$ 50,865.16	\$ 51,157.66	\$ 52,694.98	\$ 53,288.68	\$ 54,958.57	\$ 56,230.41	\$ 65,439.13	\$ 77,935.64

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 40  
FLUJO DE CAJA 2015**

PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2012 AÑO 2012	PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2015											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Ingresos</b>												
Ventas en efectivo	\$ 13,572.49	\$ 17,451.10	\$ 7,507.21	\$ 18,648.08	\$ 10,403.40	\$ 8,831.18	\$ 9,982.62	\$ 8,519.56	\$ 10,118.18	\$ 9,119.92	\$ 21,783.94	\$ 29,211.92
Total Ingresos	\$ 13,572.49	\$ 17,451.10	\$ 7,507.21	\$ 18,648.08	\$ 10,403.40	\$ 8,831.18	\$ 9,982.62	\$ 8,519.56	\$ 10,118.18	\$ 9,119.92	\$ 21,783.94	\$ 29,211.92
<b>Desembolsos</b>												
Gastos Administrativos	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58	\$ 3,681.58
Agua, luz, teléfono e Internet	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18	\$ 88.18
Materiales de Oficina	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12	\$ 15.12
Publicidad	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19	\$ 25.19
Mantenimiento y Reparación de Maq.	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60	\$ 12.60
Recarga de Extintores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 18.90
Pago a Proveedores	\$ 4,232.19	\$ 5,793.68	\$ 2,823.05	\$ 5,737.93	\$ 3,503.82	\$ 3,795.80	\$ 3,721.22	\$ 3,408.61	\$ 3,432.41	\$ 3,197.55	\$ 6,172.94	\$ 9,227.67
Impto. a la Renta pgda.	\$ -	\$ -	\$ 10,986.23	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Desembolsos	\$ 8,054.86	\$ 9,616.35	\$ 17,631.94	\$ 9,560.60	\$ 7,326.49	\$ 7,618.47	\$ 7,543.89	\$ 7,231.27	\$ 7,255.08	\$ 7,020.22	\$ 9,995.61	\$ 13,069.24
<b>Flujo de Caja Operacional</b>	\$ 5,517.63	\$ 7,834.75	\$ -10,124.73	\$ 9,087.48	\$ 3,076.92	\$ 1,212.71	\$ 2,438.73	\$ 1,288.28	\$ 2,863.11	\$ 2,099.70	\$ 11,788.33	\$ 16,142.69
<b>Flujo de Caja Financiado</b>												
<b>Ingresos</b>												
Préstamo Bancario												
Préstamo Accionistas												
Total Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Desembolso</b>												
Pago de Capital												
Pago de Intereses por Prést. Banc.												
Total Desembolsos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja Financiado</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja Neto</b>	\$ 5,517.63	\$ 7,834.75	\$ -10,124.73	\$ 9,087.48	\$ 3,076.92	\$ 1,212.71	\$ 2,438.73	\$ 1,288.28	\$ 2,863.11	\$ 2,099.70	\$ 11,788.33	\$ 16,142.69
<b>Flujo de Caja Neto Acumulado</b>	\$ 83,453.27	\$ 91,288.02	\$ 81,163.29	\$ 90,250.76	\$ 93,327.68	\$ 94,540.39	\$ 96,979.12	\$ 98,267.41	\$ 101,130.51	\$ 103,230.22	\$ 115,018.55	\$ 131,161.23

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 41  
FLUJO DE CAJA 2016**

PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2012 AÑO 2012	PC TECHNICAL FLUJO DE CAJA AÑO 2016											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Ingresos</b>												
Ventas en efectivo	\$ 16,388.78	\$ 21,072.20	\$ 9,064.96	\$ 22,517.55	\$ 12,562.11	\$ 10,663.65	\$ 12,054.01	\$ 10,287.37	\$ 12,217.71	\$ 11,012.31	\$ 26,304.11	\$ 35,273.40
<b>Total Ingresos</b>	\$ 16,388.78	\$ 21,072.20	\$ 9,064.96	\$ 22,517.55	\$ 12,562.11	\$ 10,663.65	\$ 12,054.01	\$ 10,287.37	\$ 12,217.71	\$ 11,012.31	\$ 26,304.11	\$ 35,273.40
<b>Desembolsos</b>												
Gastos Administrativos	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11	\$ 3,976.11
Agua, luz, teléfono e Internet	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23	\$ 95.23
Materiales de Oficina	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33	\$ 16.33
Publicidad	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21	\$ 27.21
Mantenimiento y Reparación de Maq.	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60	\$ 13.60
Recarga de Extintores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 20.41
Pago a Proveedores	\$ 5,630.53	\$ 7,629.53	\$ 3,607.46	\$ 7,347.07	\$ 4,579.20	\$ 4,838.33	\$ 4,362.64	\$ 4,423.72	\$ 4,471.85	\$ 4,181.25	\$ 8,869.66	\$ 12,691.83
Imppto. a la Renta pgda.	\$ -	\$ -	\$ 14,665.59	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Desembolsos</b>	\$ 9,759.01	\$ 11,758.02	\$ 22,401.54	\$ 11,475.55	\$ 8,707.68	\$ 8,966.81	\$ 8,491.12	\$ 8,552.20	\$ 8,600.33	\$ 8,309.73	\$ 12,998.14	\$ 16,840.72
<b>Flujo de Caja Operacional</b>	\$ 6,629.77	\$ 9,314.18	\$ -13,336.58	\$ 11,042.00	\$ 3,854.43	\$ 1,696.84	\$ 3,562.89	\$ 1,735.16	\$ 3,617.38	\$ 2,702.57	\$ 13,305.97	\$ 18,432.68
<b>Flujo de Caja Financiado</b>												
<b>Ingresos</b>												
Préstamo Bancario												
Préstamo Accionistas												
<b>Total Ingresos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Desembolso</b>												
Pago de Capital												
Pago de Intereses por Prést. Banc.												
<b>Total Desembolsos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja Financiado</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja Neto</b>	\$ 6,629.77	\$ 9,314.18	\$ -13,336.58	\$ 11,042.00	\$ 3,854.43	\$ 1,696.84	\$ 3,562.89	\$ 1,735.16	\$ 3,617.38	\$ 2,702.57	\$ 13,305.97	\$ 18,432.68
<b>Flujo de Caja Neto Acumulado</b>	\$ 137,791.00	\$ 147,105.19	\$ 133,768.61	\$ 144,810.61	\$ 148,665.04	\$ 150,361.88	\$ 153,924.77	\$ 155,659.93	\$ 159,277.31	\$ 161,979.88	\$ 175,285.85	\$ 193,718.53

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## ESTADO DE RESULTADO

El estado de resultados nos permite establecer los recursos generados por las operaciones de la empresa PC TECHNICAL.

**CUADRO # 42  
ESTADOS DE RESULTADOS**

PC TECHNICAL ESTADO DE RESULTADOS					
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Ventas</b>	\$ 93,802.87	\$ 113,266.97	\$ 136,769.86	\$ 165,149.61	\$ 199,418.15
Ventas Netas	\$ 93,802.87	\$ 113,266.97	\$ 136,769.86	\$ 165,149.61	\$ 199,418.15
<b>Costos de Venta</b>					
Inventario Inicial	\$ 10,250.00	\$ 15,850.00	\$ 17,752.00	\$ 22,268.11	\$ 24,940.28
Compras	\$ 34,688.87	\$ 40,461.10	\$ 47,193.82	\$ 55,046.88	\$ 72,633.08
(-) Inventario Final	\$ 15,850.00	\$ 17,752.00	\$ 22,268.11	\$ 24,940.28	\$ 27,933.11
Total Costo de Venta	\$ 29,088.87	\$ 38,559.10	\$ 42,677.71	\$ 52,374.71	\$ 69,640.24
<b>Utilidad Bruta en Ventas</b>	\$ 64,714.00	\$ 74,707.87	\$ 94,092.15	\$ 112,774.90	\$ 129,777.91
<b>Gastos Operacionales</b>					
Gastos Administrativos	\$ 35,070.68	\$ 37,876.34	\$ 40,906.45	\$ 44,178.96	\$ 47,713.28
Agua, luz, teléfono e internet	\$ 840.00	\$ 907.20	\$ 979.78	\$ 1,058.16	\$ 1,142.81
Materiales de Oficina	\$ 144.00	\$ 155.52	\$ 167.96	\$ 181.40	\$ 195.91
Publicidad	\$ 240.00	\$ 259.20	\$ 279.94	\$ 302.33	\$ 326.52
Mant. y Reparación de Maq.	\$ 120.00	\$ 129.60	\$ 139.97	\$ 151.17	\$ 163.26
Recarga de Extintores	\$ 15.00	\$ 16.20	\$ 17.50	\$ 18.90	\$ 20.41
Intereses	\$ 275.19	\$ 181.65	\$ 74.31	\$ -	\$ -
Depreciación Muebles y Ens.	\$ 116.00	\$ 116.00	\$ 116.00	\$ 116.00	\$ 116.00
Depreciación Eq. De Of.	\$ 106.20	\$ 106.20	\$ 106.20	\$ 106.20	\$ 106.20
Depreciación Eq. De Computo	\$ 1,366.67	\$ 1,366.67	\$ 1,366.66	\$ -	\$ -
Total de Gastos Operacionales	\$ 38,293.74	\$ 41,114.58	\$ 44,154.76	\$ 46,113.11	\$ 49,784.38
<b>Utilidad Neta antes de Impto. Rta.</b>	\$ 26,420.26	\$ 33,593.29	\$ 49,937.39	\$ 66,661.79	\$ 79,993.52
Impuesto a la Renta	\$ 3,170.43	\$ 4,031.19	\$ 5,992.49	\$ 7,999.41	\$ 9,599.22
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	\$ 23,249.83	\$ 29,562.09	\$ 43,944.90	\$ 58,662.37	\$ 70,394.30

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

## BALANCE GENERAL

El balance general de la empresa PC TECHNICAL demuestra los activos y obligaciones que posee la misma tanto para el año actual como para los años proyectados.

**CUADRO # 43  
BALANCE GENERAL**

PC TECHNICAL					
BALANCE GENERAL					
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>ACTIVO</b>					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Caja/Banco	\$ 12,675.06	\$ 39,150.96	\$ 77,935.64	\$ 131,161.23	\$ 193,718.53
Inventario	\$ 15,850.00	\$ 17,752.00	\$ 22,268.11	\$ 24,940.28	\$ 27,933.11
<b>Total de Activo Corriente</b>	\$ 28,525.06	\$ 56,902.96	\$ 100,203.75	\$ 156,101.51	\$ 221,651.64
<b>ACTIVO FIJO</b>					
Mueble y Enseres	\$ 1,160.00	\$ 1,160.00	\$ 1,160.00	\$ 1,160.00	\$ 1,160.00
(-) Deprec. Acum. Muebles y Ens.	\$ 116.00	\$ 232.00	\$ 348.00	\$ 464.00	\$ 580.00
Equipo de Oficina	\$ 912.00	\$ 912.00	\$ 912.00	\$ 912.00	\$ 912.00
(-) Deprec. Acum. Eq. De Of.	\$ 106.20	\$ 212.40	\$ 318.60	\$ 424.80	\$ 531.00
Equipo de Computo	\$ 4,100.00	\$ 4,100.00	\$ 4,100.00	\$ -	\$ -
(-) Deprec. Acum. Eq. De Comp.	\$ 1,366.67	\$ 2,733.34	\$ 4,100.00	\$ -	\$ -
<b>Total de Activo Fijo</b>	\$ 4,583.13	\$ 2,994.26	\$ 1,405.40	\$ 1,183.20	\$ 961.00
<b>Total de Activo</b>	\$ 33,108.20	\$ 59,897.22	\$ 101,609.15	\$ 157,284.71	\$ 222,612.64
<b>PASIVO</b>					
<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
Impuesto a la renta 22%	\$ 6,076.66	\$ 7,390.52	\$ 10,986.23	\$ 14,665.59	\$ 17,598.58
<b>Total de Pasivo Corriente</b>	\$ 6,076.66	\$ 7,390.52	\$ 10,986.23	\$ 14,665.59	\$ 17,598.58
<b>PASIVO NO CORRIENTES</b>					
Préstamo Bancario L/P	\$ 1,562.54	\$ 834.94	\$ -0.00	\$ -	\$ -
<b>Total de Pasivo no Corriente</b>	\$ 1,562.54	\$ 834.94	\$ -0.00	\$ -	\$ -
<b>Total de Pasivo</b>	\$ 7,639.20	\$ 8,225.46	\$ 10,986.23	\$ 14,665.59	\$ 17,598.58
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital Social	\$ 5,125.40	\$ 5,125.40	\$ 5,125.40	\$ 5,125.40	\$ 5,125.40
Utilidad del Ejercicio	\$ 20,343.60	\$ 26,202.76	\$ 38,951.16	\$ 51,996.20	\$ 62,394.95
Utilidad Retenida		\$ 20,343.60	\$ 46,546.36	\$ 85,497.53	\$ 137,493.72
<b>Total de Patrimonio</b>	\$ 25,469.00	\$ 51,671.76	\$ 90,622.93	\$ 142,619.12	\$ 205,014.07
<b>Total de Pasivo y Patrimonio</b>	\$ 33,108.20	\$ 59,897.22	\$ 101,609.15	\$ 157,284.72	\$ 222,612.65

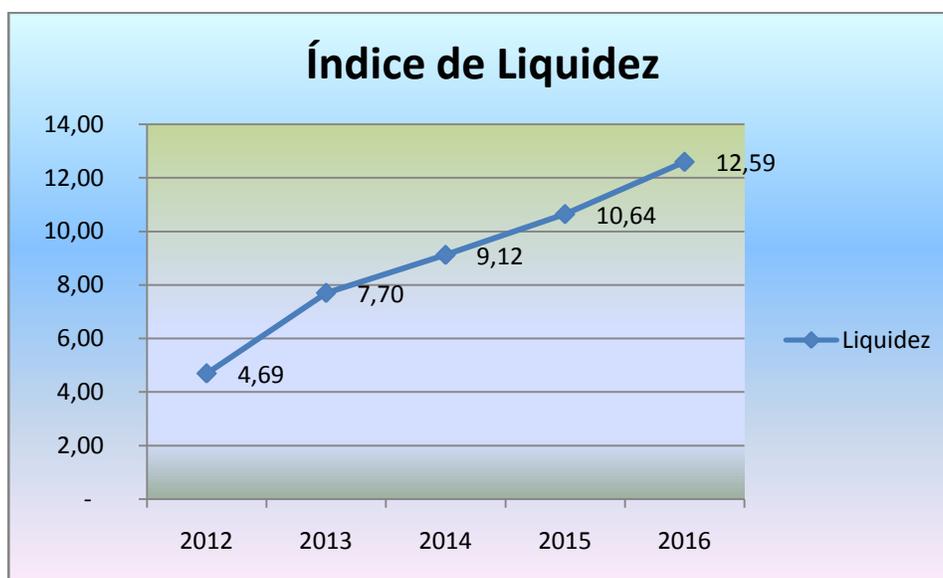
**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 44  
INDICES FINANCIEROS**

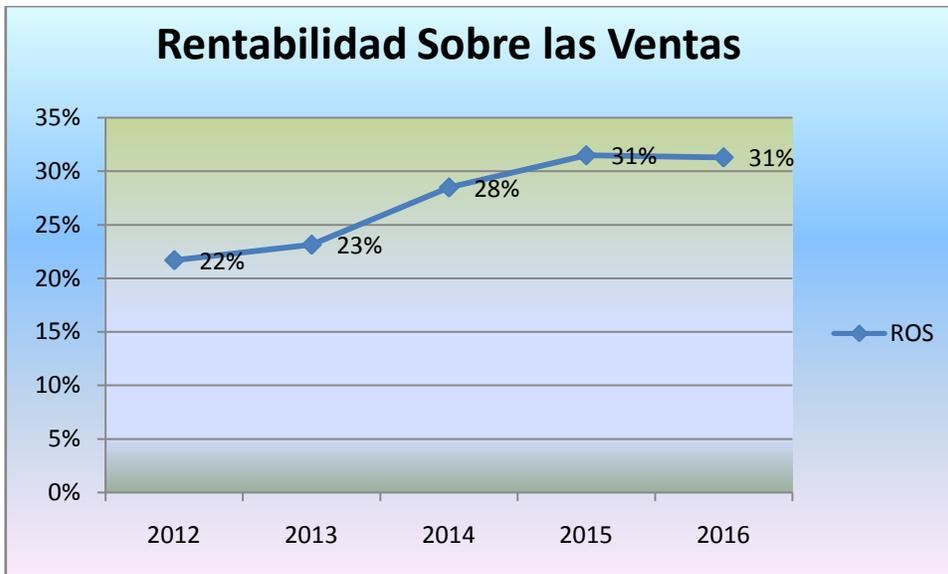
<b>PC TECHNICAL</b>					
<b>Índices Financieros</b>					

Índices	2012	2013	2014	2015	2016
Liquidez	4.69	7.70	9.12	10.64	12.59
ROS	22%	23%	28%	31%	31%
ROE	80%	51%	43%	36%	30%
ROA	61%	44%	38%	33%	28%

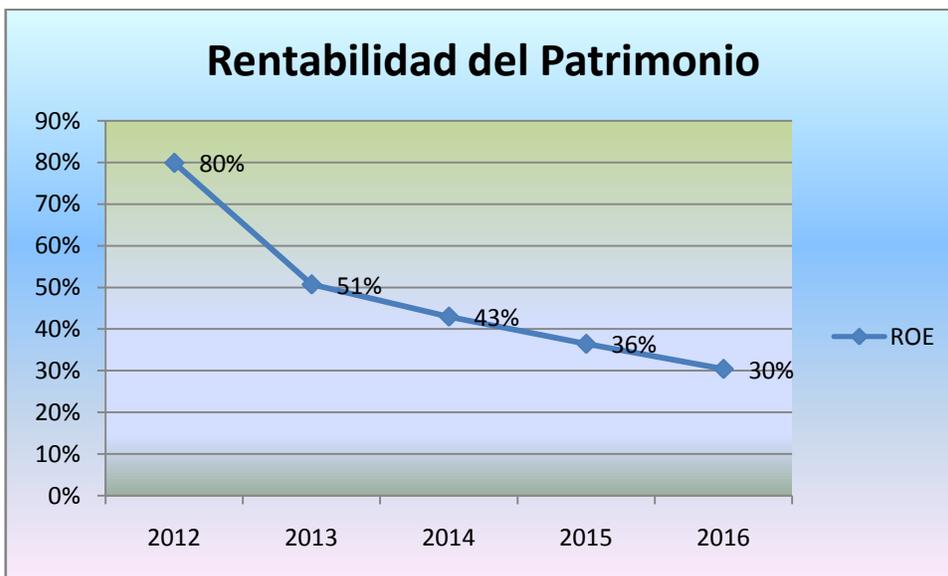
**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera



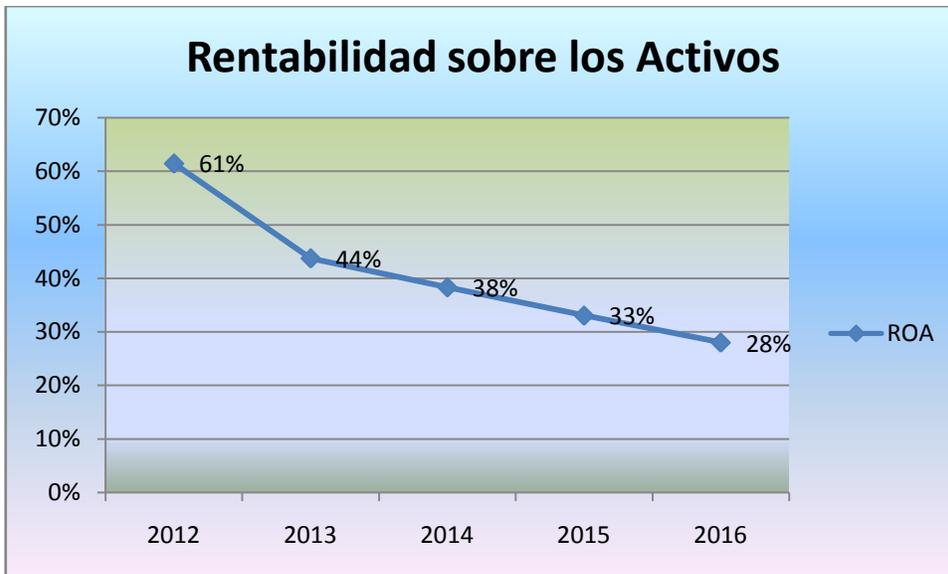
**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**CUADRO # 45**  
**ANALISIS VAN - TIR**

<b>PC TECHNICAL</b>	
<b>ANALISIS VAN - TIR</b>	
<b>VA</b>	\$ 7,494.42
<b>TASA DE DESCUENTO</b>	20%
<b>VAN</b>	\$ 172.42
<b>TIR</b>	21%

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

El VAN nos indica que el proyecto es viable por cuanto su valor actual \$ 7494.42 es superior a la inversión inicial \$ 7322.00, retornando la inversión inicial al inversionista.

El TIR nos indica la rentabilidad del negocio en términos porcentuales obteniendo en el proyecto un valor superior a la tasa de descuento dando al inversionista la seguridad de que los beneficios obtenidos es igual o superior a los desembolsos realizados.

### **5.7.3 Impacto**

Con esta propuesta se dará grandes beneficios a PC TECHNICAL una vez que inicie la aplicación de la misma, para lo cual se genera un impacto tanto económico como administrativo y esto favorecerá a los empleados de la organización.

En PC TECHNICAL se beneficiará tanto a los empleados dándole estabilidad laboral además recibirán los beneficios de acuerdo a la Ley y a la organización porque con esta implementación se podrá llevar de una forma ordenada y sistemática los procesos administrativos de la organización.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- La información recopilada en la empresa PC TECHNICAL mediante el uso de herramientas básicas que ayudan al análisis, se han encontrado falencias en los procesos tanto comerciales como administrativos, debido a que no existe un diseño organizacional y estructural que les ayude a mejorar las actividades y la optimización de sus recursos.
- Por la falta de un estudio y análisis de los perfiles de los puestos no se ha podido tener una formación real sobre las capacidades de cada empleado que labora en la organización, lo que ha impedido desarrollar con eficiencia y eficacia las labores.
- La falta de manuales afecta mucho a la planificación de las actividades a desarrollarse dentro de la organización y esto trae como consecuencia un bajo rendimiento y poca comunicación entre cada una de las áreas.
- El riesgo que se corre al no existir los manuales de funciones y procedimientos es que no exista responsabilidad de parte de los empleados además afecta en la coordinación entre los departamentos de PC TECHNICAL.

## RECOMENDACIONES

- Recomendamos a la empresa PC TECHNICAL que se elabore un manual de procedimientos administrativos donde se especifique claramente las funciones y procesos a desarrollar en la estructura organizacional y poder tener un mejor rendimiento institucional.
- Además con la aplicación del manual el personal puede realizar las labores de manera ordenada y secuencial y cumplir con los procedimientos establecidos y evitar la duplicidad de funciones en la empresa.
- Modificar periódicamente el contenido del manual administrativo para una mayor efectividad, y poder establecer los correctivos pertinentes para su mejor aplicación en la empresa PC TECHNICAL.
- Realizado el análisis pertinente se recomienda la elaboración de manual de funciones en el que se permite eliminar la duplicidad de las funciones que cada trabajador desempeña en la organización, además crear manuales de procedimientos en donde se realice un análisis de los procesos existentes con lo que se pueda optimizar la eficiencia y eficacia de cada uno de los empleados y poder obtener un mejor rendimiento institucional.
- La administración de la información en la empresa PC TECHNICAL se la realice por medios de canales adecuados y de un eficaz sistema que permita mejorar los procesos operativos, con la finalidad de optimizar los recursos e incrementar la productividad económica de la organización.

## BIBLIOGRAFIA

**HELLRIEGEL**, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning, 2002. 561 pp.

**MEIGS, W.** Elementos del Control Interno. (2002).

**VARGAS CUEVAS** Luís. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN, Editorial: Facultad de Ciencias Económicas

**CRIAVENATO**, Adalberto, (Año 2001). Administración Proceso Administrativo, Tercera Edición.

**HELLRIEGEL**, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning

**FELCMAN, I., BLUTMAN G. Y MÉNDEZ S.** CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN. Ediciones cooperativas (2002).

**KOONTZ, HAROLD** "ADMINISTRACIÓN: UNA PERSPECTIVA GLOBAL ", Mc Graw - Hill, 2004

**HELLRIEGEL**, Don y otros. Administración: Un enfoque basado en competencias. 9ª. ed. Colombia: Thomson learning

**RAMIREZ CARDONA** Carlos, FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION 2002 pag.177

**BENÍTEZ SÁNCHEZ**, Vicente, *CURSO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS*, Editorial Limerín, año 2008

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO

**SÁEZ ANDRADES** Carlos A. Contador Auditor, Licenciado en Auditoria- Administración de Bodega y Control de Inventario

**BRETONES, F. D. Y MAÑAS, M. A.** LA ORGANIZACIÓN CREADORA DE CLIMA Y CULTURA. En M.A. Martín. y F. D. Bretones, *Psicología de los grupos y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide. pp. 69-92. (2008).

**KOONTZ**, Harold, (Año 2005). Manual de Administración Moderna Tomo I y II, México.

**BERNAL**, E. Blanca, (Año 2005). Introducción a la Administración.

**ESPIÑAN GAITÁN**, Rodrigo: CONTROL INTERNO y, Análisis de Informe COSO, Bogotá, Colombia Marzo 2002

**FLEITMAN** Jack: Evaluación integral para modelos de calidad, Editorial Pax México Año 2008.

**KOTLER** Philip y **ARMSTRONG** Gary: Fundamentos de Marketing 6 edición, Editorial Progreso, México año 2006

**GUTIERREZ**, Humberto, (Año 2005). Calidad total y productividad Segunda Edición. México: Editorial Mexicana

**KOONTS**, Harold, (Año 2005). Manual de Administración Moderna, Tomo IV.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**Encuesta dirigida al personal de la microempresa PC TECHNICAL del cantón Naranjito.**

**CONOCIMIENTO DE LA HISTORIA DE LA EMPRESA**

	SI	%	NO	%
1 Todos los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa.				
2 Conoce las políticas internas de la empresa.				
3 Esta usted informado de las razones por las cuales se realizan cambios en las políticas y procedimientos				
4 Conoce el Organigrama funcional de la institución.				
<b>PROMEDIO</b>				

**SATISFACCION LABORAL**

	SI	%	NO	%
1 La remuneración que recibe por su trabajo esta acorde con la labor desempeñada				
2 Esta conforme con el sueldo que percibe				
3 Su ingreso refleja su productividad				
4 Se siente satisfecho con el trato de su jefe				
5 Le gustaria seguir trabajando en el area de trabajo que esta actualmente				
<b>PROMEDIO</b>				

**PARTICIPACION**

	SI	%	NO	%
1 Su superior acostumbra a pedir su opinion				
2 Los empleados estan comprometidos para alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa				
3 Existe cooperacion entre los empleados de los diferentes departamentos de la microempresa				
4 Esta dispuesto a cooperar con su jefe para lograr el objetivo establecido				
5 Recibe la capacitación adecuado para ponerla en práctica en su trabajo				
<b>PROMEDIO</b>				

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

	SI	%	NO	%
1 La iluminación con que se cuenta en el trabajo es adecuada para trabajar				
2 Ud. cuenta con acceso a la información necesaria para realizar sus labores				
3 El ambiente donde labora es confortable				
4 Existe suficiente ventilación en su lugar de trabajo				
5 El área de trabajo donde se desempeña facilita la realización de sus labores				
<b>PROMEDIO</b>				



# UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa PC TECHNICAL del cantón  
Naranjito.

**1.- ¿Por qué la implementación de un manual de políticas y procedimientos favorecerá el desempeño administrativo?**

- Mayor planificación
- Mejor rendimiento
- Mayor comunicación

**2.- Considera Ud. que es necesario que en PC Technical exista un control de las entradas y salidas de mercadería:**

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Es indiferente

**3.- ¿Que riesgos provoca la ausencia de políticas y procedimientos en cada departamento?**

- No exista responsabilidad
- No exista coordinación

**4.- ¿Cuáles serán los beneficios que se obtendría capacitando al personal de la empresa?**

- Mejor atención al cliente
- Mejor rendimiento en el desempeño
- Ambiente adecuado de trabajo

**5.- ¿Por qué la falta de planificación afecta en los procesos administrativos?**

- No existe un buen control
- No existe delegación de funciones
- No existe secuencia en los procesos

**6.- El personal de PC Technical le brinda un trato cortés y profesional.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

**7.- Con la implementación de un sistema informático cree Ud. que mejoraría el servicio en las ventas.**

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Es indiferente

**8.- En que afectaría el poco conocimiento de las políticas internas de PC Technical:**

- En los procesos administrativos
- En la toma de decisiones
- Mala distribución de funciones

**9.- Los procesos de compra y ventas son incluidos en los manuales de políticas y procedimientos.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

**10.- Cree Ud. que la delegación de funciones mejora el desempeño de los empleados:**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

La encuesta fue dirigida a los empleados de la empresa. Cabe mencionar que las preguntas se las elaboro en base a las hipótesis establecidas, las mismas que se procederán a verificarlas una vez obtenido los resultados del trabajo de campo.

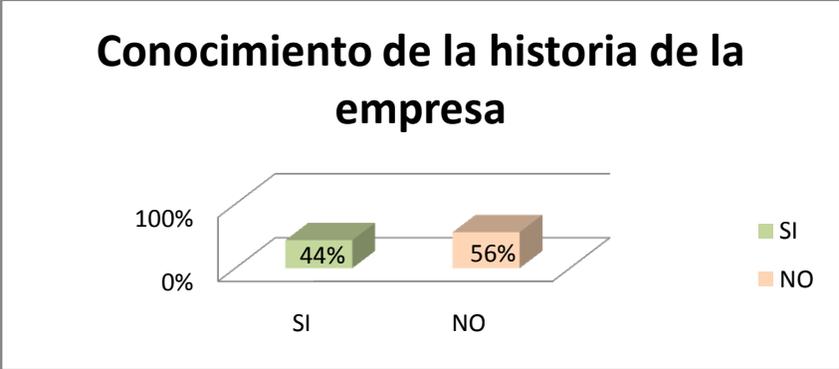
Las siguientes preguntas demandan que usted contribuya sus opiniones, actitudes y efectos respecto a PC TECHNICAL y su lugar de trabajo.

**CUADRO # 47  
CONOCIMIENTO DE LA HISTORIA DE LA EMPRESA**

	SI	%	NO	%
1 Todos los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa.	4	50%	4	50%
2 Conoce las políticas internas de la empresa.	3	38%	5	63%
3 Esta usted informado de las razones por las cuales se realizan cambios en las políticas y procedimientos	3	38%	5	63%
4 Conoce el Organigrama funcional de la institucion.	4	50%	4	50%
<b>PROMEDIO</b>		<b>44%</b>		<b>56%</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 31  
CONOCIMIENTO DE LA HISTORIA DE LA EMPRESA**



**Fuente:** Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Podemos apreciar según la encuesta realizada a los empleados que laboran en PC TECHNICAL que el 44% tiene conocimiento sobre la historia de su organización es decir conocen las misión y visión, las políticas internas y los cambios que se realizan en los procedimientos administrativos, además de las jerarquías que existen lo cual les permitirá desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia en el ámbito laboral, m mientras que un 56% indican desconocer las políticas, funciones, reglamentos establecidos en la empresa.

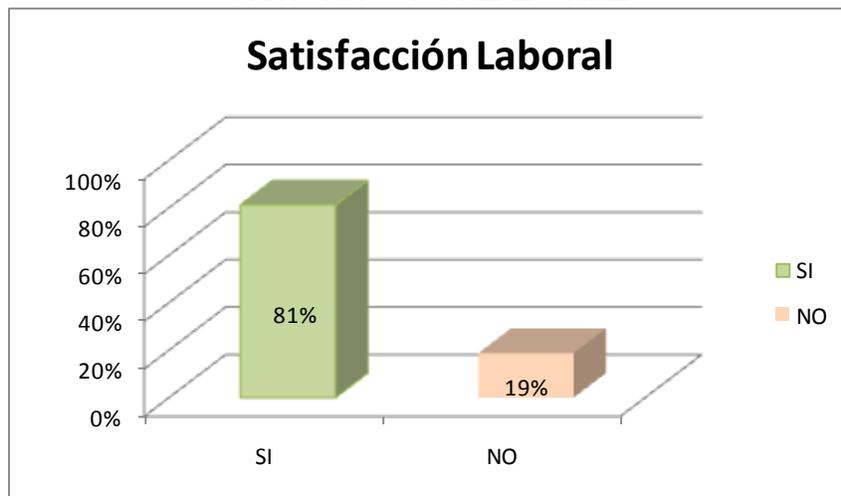
**CUADRO # 48  
SATISFACCION LABORAL**

		SI	%	NO	%
1	La remuneración que recibe por su trabajo esta acorde con la labor desempeñada	6	75%	2	25%
2	Esta conforme con el sueldo que percibe	7	88%	1	13%
3	Su ingreso refleja su productividad	6	75%	2	25%
4	Se siente satisfecho con el trato de su jefe	6	75%	2	25%
5	Le gustaria seguir trabajando en el area de trabajo que esta actualmente	7	88%	1	13%
<b>PROMEDIO</b>			<b>81%</b>		<b>19%</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 32  
SATISFACCION LABORAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Podemos analizar en el gráfico que un 81% de los empleados que pertenecen a la empresa revelaron que se encuentran satisfechos al realizar sus labores, que están conformes con su remuneración, además existe comunicación entre compañeros, se sienten satisfecho con el trato que su jefe les brinda, mientras un 19% se sienten insatisfecho con la labor que realizan es decir no logran alcanzar los objetivos planteados.

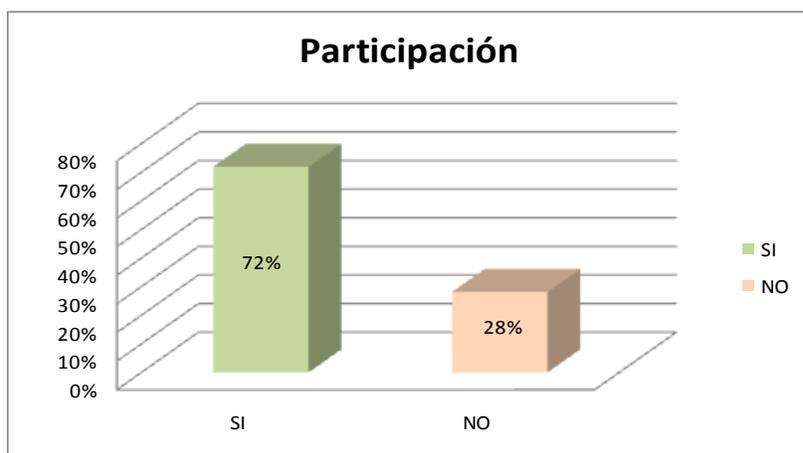
**CUADRO # 49  
PARTICIPACION LABORAL**

	SI	%	NO	%
1 Su superior acostumbra a pedir su opinion	6	75%	2	25%
2 Los empleados estan comprometidos para alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa	7	88%	1	13%
3 Existe cooperacion entre los empleados de los diferentes departamentos de la microempresa	5	63%	3	38%
4 Esta dispuesto a cooperar con su jefe para lograr el objetivo establecido	7	88%	1	13%
5 Recibe la capacitación adecuado para ponerla en práctica en su trabajo	4	50%	4	50%
<b>PROMEDIO</b>		<b>72%</b>		<b>28%</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 33  
PARTICIPACION LABORAL**



**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Analizando el grafico observamos que el 72% de los trabajadores participan mucho con las decisiones que se deben tomar para poder alcanzar los objetivos y las metas propuesta, además cooperan en programas de formación y desarrollo mientras un 28% de los empleados que laboran en la microempresa PC TECHNICAL no se sienten satisfecho con la capacitación para desarrollar sus labores por lo cual no luchan para poder alcanzar los objetivos y las metas establecidas.

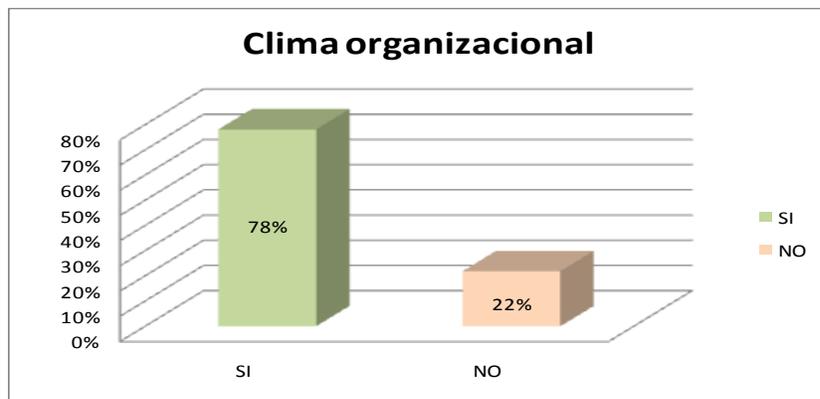
**CUADRO # 50  
CLIMA ORGANIZACIONAL**

		SI	%	NO	%
1	La iluminación con que se cuenta en el trabajo es adecuada para trabajar	5	63%	3	38%
2	Ud. cuenta con acceso a la información necesaria para realizar sus labores	5	63%	3	38%
3	El ambiente donde labora es confortable	7	88%	1	13%
4	Existe suficiente ventilación en su lugar de trabajo	7	88%	1	13%
5	El área de trabajo donde se desempeña facilita la realización de sus labores	6	75%	2	25%
<b>PROMEDIO</b>			<b>78%</b>		<b>22%</b>

**Fuente:** Investigación de Mercado

**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**GRÁFICO # 34  
CLIMA ORGANIZACIONAL**



**Fuente:** Fuente: Investigación de Mercado  
**Elaboración:** Elizabeth Icaza & Betty Mosquera

**Análisis:** Se observa que en el gráfico un 78% de los trabajadores se sienten en un ambiente confortable y un espacio físico adecuado para poder desempeñar bien sus labores, que necesaria para poder realizar sus tareas, el ambiente es confortable, mientras que un 22% de los entrevistados manifestaron que el ambiente físico no es el adecuado para poder desempeñar sus labores y por esa razón se encuentran inconformes en la organización.

**CONCLUSION.-** Conclusión si existe un buen ambiente laboral y un clima organizacional excelente en la empresa PC TECHNICAL que es un pequeño grupo que dice lo contrario



## UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

### UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Encuesta dirigida a los clientes de la empresa PC TECHNICAL del cantón  
Naranjito.

**1.- ¿Hace que tiempo es cliente de la empresa PC TECHNICAL?**

- Menos de un año
- Más de un año
- De 3 en adelante

**2.- El producto o servicio que le da PC TECHNICAL como lo califica:**

- Excelente
- Bueno
- Regular

**3.- Entre los servicios que presta PC TECHNICAL, cual es el área que se debe mejorar:**

- Mantenimiento y reparación
- Ventas
- Servicio al cliente

**4.- Considera Ud. que a la hora de comprar en PC TECHNICAL el servicio es:**

- Excelente
- Bueno
- Regular

**5.- A la hora de comprar la mercadería quien le entrega el producto en PC TECHNICAL.**

- Bodeguero
- Vendedor
-

Administrador

**6.- En la venta del producto se presentan:**

Nuevas opciones

Buen servicio

Ninguna de las mencionadas

**7.- Considera Ud. que con la implementación de un sistema informático mejoraría el servicio en las ventas.**

De acuerdo

En desacuerdo

Es indiferente

**8.- Le gustaría que los nuevos controles en inventario le permitan realizar su compra con:**

Ahorro de tiempo

Calidad del servicio

Ninguna de las anteriores

**9.- Considera importante que PC TECHNICAL le dé un código de cliente para:**

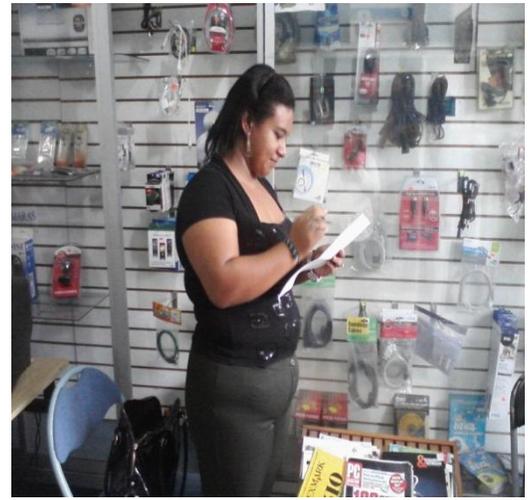
Bajar precios

Mejorar el servicio

Servicio personalizado









**ANEXO**  
**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Naranjito, 17 de abril del 2012

Señores.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Ciudad.

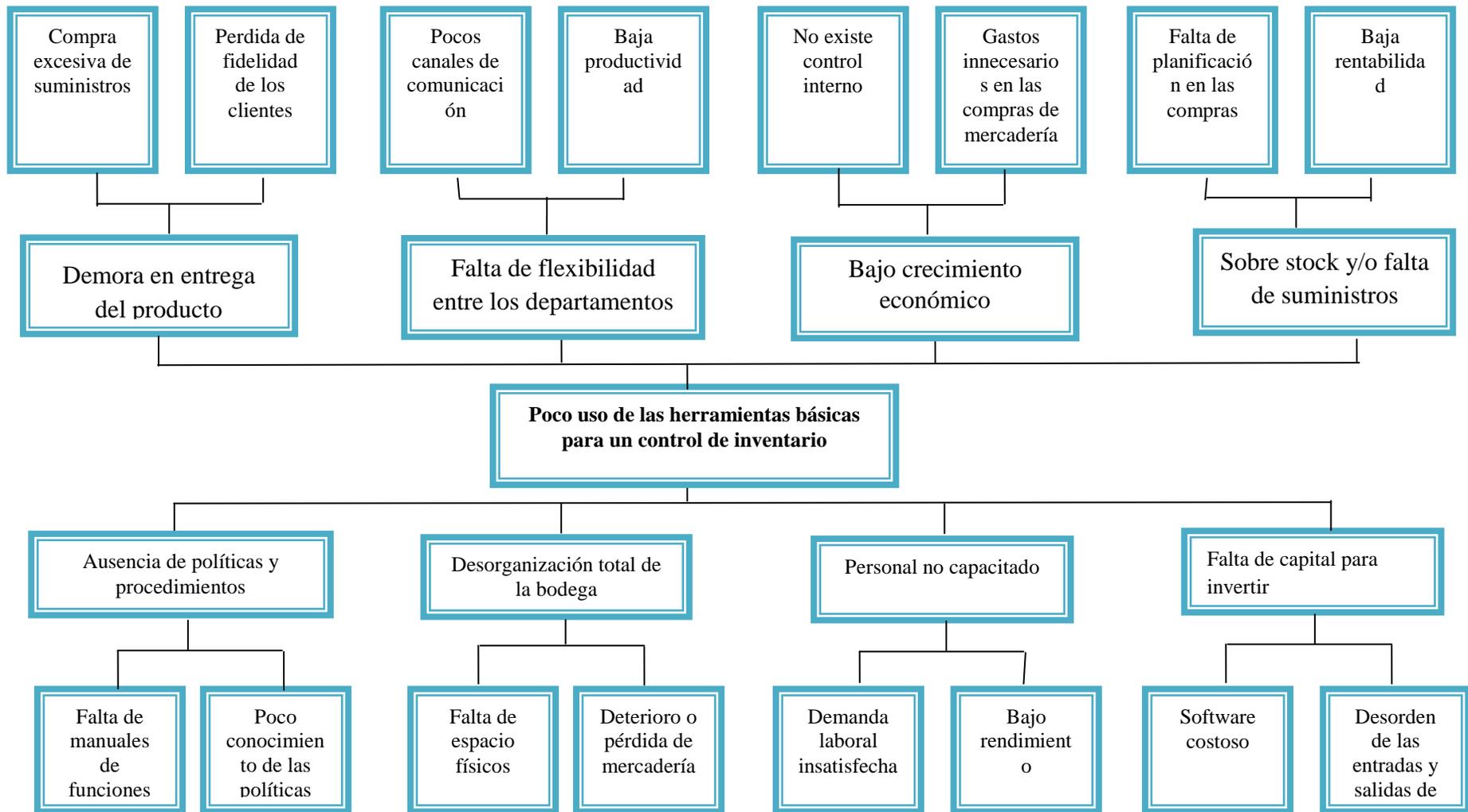
De mis consideraciones:

Por medio de la presente yo Ing. **GUIDO MARTÍN OROZCO IGUASNIA**, autorizo a las señoritas estudiantes: **ELIZABETH MARITZA ICAZA CASTRO**, con cédula de identidad # **120319326-1** y **BETTY FERNANDA MOSQUERA AYNAGUANO**, con cédula de identidad # **092233418-0**, a que realicen el proyecto de tesis con el tema **“IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA PC TECHNICAL DEL CANTÓN NARANJITO”** Seguros de contar con su valiosa aceptación, hago propicia la ocasión para expresar nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Guido Martín Orozco Iguasnia  
**GERENTE PROPIETARIO**

**ANEXO**  
**ÁRBOL DE PROBLEMAS**



Fuente: Investigación de Campo