



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-
OPERATIVOS DE LA EMPRESA ELECTROLEG S.A,
Y SU INFLUENCIA EN CLIENTES EXTERNOS
E INTERNOS DEL PERIODO 2017**

Autora: Macías Macías María Eugenia

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

A Dios, mi guía del día a día, quién me dirige por el camino de la perseverancia y sabiduría. A mi esposo César Garcés por ser mi apoyo incondicional en este camino del conocimiento, a mi hija Nathaly Garcés Macías que es mi motivación de seguir adelante, a mis madres Melania Macías y Oralía Macías por su valores inculcados en el paso de la vida y carrera, que sin su apoyo no estaría en este logro, a mi querida abuelita Cira, mis tías por sus consejos y cariño. A mis amigos en general por compartir momentos especiales en el transcurso estudiantil deseándoles el mayor de los éxitos.

Macías Macías María Eugenia



AGRADECIMIENTO

A mi Dios por dejarme culminar una de mis metas. A mi esposo, hija, madres, y familia en general por su apoyo incondicional a lo largo de la carrera para así llegar a mis logros académicos. A mis maestros por sus conocimientos impartidos. A mis compañeros por su colaboración y amistad brindada.

Macías Macías María Eugenia

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de los procedimientos Administrativos - Operativos de la Empresa Electroleg S.A, y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2016**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué influencia tienen los procedimientos administrativos y operativos en los clientes externos e interno en la empresa Electroleg S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2016?**

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

Presentado por la Egresada:

Macías Macías María Eugenia

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **María Eugenia Macías Macías** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de **titulación Análisis de los procedimientos administrativos-operativos de la empresa Electroleg S.A y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2017**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

María Eugenia Macías Macías
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: **0924035108**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINSTRACION DE EMPRESA**

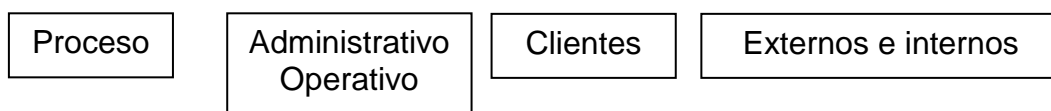
TEMA:

Análisis de los Procedimientos Administrativos- Operativos de la empresa Electroleg S.A, y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2017.

Autora: Macías Macías María Eugenia
Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La Empresa Electroleg S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, se dedica a la venta de materiales eléctricos, la organización presenta desfase en los procesos administrativos y operativos actuales, se requiere revisar cada uno de los procedimientos para conocer la influencia que tienen en los clientes externos e internos y su vez ofrecer un servicio de calidad. El propósito es analizar a detalle los procesos establecidos, para mejorar la calidad del servicio y que no se vean afectados los clientes de la organización. Para ello se utilizó el diseño de campo donde se analizó la influencia de los procesos en la empresa mediante información existente de los clientes externos, con el diseño bibliográfico nos basamos en los registros del departamento de Talento Humano el cual nos proporcionó referencias del personal obteniendo información de los clientes internos del periodo a analizar, la investigación explicativa se puede esclarecer de donde se origina la problemática que se genera, promoviendo nuevas ideas y métodos para alcanzar un excelente desarrollo desde las bases, potenciando la eficiencia de los recursos de la organización, los beneficiarios directos del problema que se presentó son: accionistas, jefes departamentales y colaboradores.





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINSTRACION DE EMPRESA**

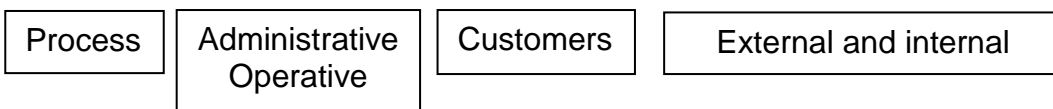
TEMA:

Análisis de los Procedimientos Administrativos- Operativos de la empresa Electroleg S.A, y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2017.

Autora: Macías Macías María Eugenia
Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The Company Electroleg SA located in the city of Guayaquil, is dedicated to the sale of electrical materials, the organization has a gap in current administrative and operational processes, it is necessary to review each of the procedures to know the influence they have on external customers and internal and in turn offer a quality service. The purpose is to analyze in detail the established processes, to improve the quality of the service and that the clients of the organization are not affected. For this, the field design was used where the influence of the processes in the company was analyzed by existing information from external clients, with the bibliographic design we relied on the records of the Human Talent department which provided us with references of the staff obtaining information of the internal clients of the period to be analyzed, the explanatory research can be clarified of where the problematic that is generated originates, promoting new ideas and methods to achieve an excellent development from the bases, enhancing the efficiency of the resources of the organization, the Direct beneficiaries of the problem that arose are: shareholders, departmental heads and collaborators.



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE GRÁFICO	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación Conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema	3

Objetivos de la investigación	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos.....	7
Fundamentación teórica	10
Procesos administrativos	11
Elementos del proceso Administrativo	14
Importancia de la Planeación.-	14
Tipos de Planeación.....	15
Tipo de clientes.-	18
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
RÉGIMEN DE DESARROLLO	23
VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN	25
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa	29
Diseño de la Investigación.....	30
Tipos de investigación.....	31
Población y Muestra.....	31
Tipos de Muestras.....	32

Técnicas de Investigación	33
Técnicas e Instrumentos	33

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

PLAN DE MEJORAS	49
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Bibliografía	52
Anexos	54

ÍNDICE DE GRÁFICO

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1. Elementos.....	14

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1. Conflicto.....	2
Cuadro 2. Modelo.....	30
Cuadro 3. Individuos.....	31
Cuadro 4. Procedimientos.....	32

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la empresa Electroleg ubicada en las calles Padre Solano y García Moreno en la ciudad de Guayaquil, su trayectoria con 25 años de ventas al por mayor y menor de materiales eléctricos de servicio al cliente a nivel industrial.

Se considera que es necesario mantener el método de creencias actuales porque son las que han permitido llegar a la organización donde está, partiendo de su visión a largo plazo y los valores que transmiten a sus colaboradores a través de una misma cultura organizacional. Sus estrategias a lo largo de su recorrido es limitado en cuanto los procesos operacionales y administrativos que manejan, en la actualidad se necesitan procesos ágiles y rentable que acorten contratiempos para el servicio que brindan.

Las causas que provocan estos aplazamientos es el momento de la entrega de materiales (stock), marcando cero existencia (productos) en las bodegas principales, el tiempo de despacho de material es limitado, por ende se genera malestar en los clientes externos e internos por la mala organización en el servicio que ofrecen.

Esto se antecede con el atraso de pagos por parte de los clientes externos (área de cobranzas) dando lugar al pago impuntual a los

proveedores (área financiera), el sistema de control de materiales en stock es muy limitado (área de compras), origina escases de productos

en las bodegas, los clientes quedan con entregas pendientes, la falta de personal en el área de logística , la carencia de coordinación de rutas (transportes) son propicias por que generan malestar en los clientes externos, por otro lado la deficiencia de personal en el área de ventas, ya que son de mucha importancia, dejando mercados sin atender , teniendo demandas altas en cuanto a las necesidades de los clientes en las ciudades principales del sector eléctrico e industrial.

Situación Conflicto

Cuadro 1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Cuentas pendientes de clientes externos.	Genera déficit de liquidez en la organización.
Atraso de pago a los proveedores	Escasez de material en las bodegas quedando sin stock y dejar al cliente con entregas pendientes.
Coordinación en las rutas y falta de transporte para cubrir entregas a nivel nacional.	No entregar el material a tiempo, genera malestar a los clientes.
Ausencia en personal de ventas y bodegas.	No se alcanza a cubrir las necesidades de los clientes, dejando mercados sin atender.

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Gerencia de Servicio

Aspectos: Procedimientos administrativos y operativos – clientes externos e internos.

Tema: Análisis de los procedimientos Administrativos - Operativos de la Empresa Electroleg S.A, y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2017

Formulación del problema

¿Qué influencia tienen los procedimientos administrativos y operativos en los clientes externos e interno en la empresa Electroleg S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2016?

Evaluación del problema

Delimitado.- Los procesos administrativos – operativos establecidos en la empresa Electroleg son limitados en la cadena de valor dentro de la organización.

Claro.- Plantear nuevas estrategias en cuanto a procesos, incrementos en capacitaciones, motivaciones laborales (Coaching), talleres de instrucciones para las distintas áreas involucradas para un mejor desarrollo y rentabilidad.

Evidente.- Mantener el método de creencias actuales en cuanto a su formación de valores por parte de los accionistas para sus colaboradores.

Concreto.- Generar seguridad, confianza con los clientes externos e internos, acentuar las cadenas de valor en la organización, para un mejor servicio, siendo oportuno y eficaz.

Relevante.- Restablecer las estrategias de los procedimientos administrativos – operativos para alcanzar un mercado acorde a las necesidades del cliente y obtener satisfacción total.

Original.- Examinar los procesos de la organización, promover ideas factibles para llegar a un excelente desarrollo abarcando nuevas plazas a nivel nacional.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Analizar los procedimientos administrativos y operativos, para conocer su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.

Objetivos específicos

- Investigar aspectos teóricos de los procedimientos administrativos - operativos y los clientes externos e internos.
- Describir los procedimientos administrativos y operativos actuales mediante encuestas.
- Diseñar procesos de mejoras en el área administrativa y operativa de la empresa.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Este análisis a los procedimientos administrativos y operativos de la empresa Electroleg se basa en determinar el problema que provocan los procesos actuales, siendo estos limitados, causantes de generar un mal servicio dejando clientes insatisfechos.

Será muy útil este estudio porque se conocerá los desfases que existen, desde donde se originan y que eslabón de la cadena de valor se está quedando sin atender para así promover nuevas ideas y métodos,

ofreciendo mejoras para un personal altamente capacitado y calificado en el área a estudiar, alcanzando un excelente desarrollo y rentabilidad.

Es de suma importancia esta descomposición por qué apoyamos a reforzar las partes lábil de los procesos, obteniendo resultados de mejoras, satisfacción y lealtad en los clientes externos a través de propuestas innovadoras, en cuanto a los productos que ofrecemos, desde su disponibilidad volumen y variedad en marcas reconocidas, soluciones y alternativas a sus dudas, incertidumbres e inconvenientes, realizar seguimientos (postventas) para un alto nivel de servicio.

Se dará prioridad a los procesos internos (colaboradores), incentivando con capacitaciones, talleres de un buen servicio para sus asesorías. El aprendizaje, formación y crecimiento del personal juegan un papel de suma importancia para el departamento que facultan porque son ellos los responsables del rendimiento y desarrollo de la empresa Electroleg.

Esta estrategia es vital para la organización ya que al generar buenas relaciones entre cliente externos e internos nos permitirá un mayor nivel fidelidad en el servicio, la disponibilidad, volúmenes de producto, un mayor enfoque en la búsqueda de artículos innovadores para satisfacer necesidades del mercado y estar en la vanguardia con la tecnología eléctrica.

Cabe recalcar que la empresa Electroleg tiene sus bases fundamentadas con buenas estrategias la cuales les ha permitido darse a conocer en el mercado de la industria a nivel nacional, las variables claves para el desarrollo del valor empresarial son sus socios de las entidades financieras, proveedores de marcas reconocidas. Sus recursos claves son la infraestructura de almacenamiento, el recurso humano, tecnológico, y financiamiento. Sus propuestas de importe es la calidad del producto, precio justo dentro del mercado competitivo en sector industrial y eléctrico.

Las piezas claves de la organización son importantes en su totalidad, y son fundamentales para el desarrollo de las estrategias, para esto es necesario priorizar el punto de la relación que Electroleg mantenga con los proveedores ya que son la parte principal en el desarrollo en las operaciones desde el punto de visto financiero, la flexibilidad de pagos, entrega inmediata de materiales y la comercialización a costos bajos.

Este estudio de los proceso administrativos – operativos, nos permitirá ofrecer un realce del servicio con nuevas estrategias e indicadores reforzando el aumento de eficiencia y eficacia en procesos venideros en clientes externos e internos, con esto se suscribe realizar un plan de mejoras para las acciones en lo antes expuesto, con nuevas perspectivas, planteamientos y diseños en las distintas áreas que componen la organización.

Para mantener un lineamiento y mantener las bases, no salirnos de su contexto como empresa, proponemos realizar cambios de una manera integrada, con el fin de brindar estabilidad a los colaboradores y afianzar lazos entre los clientes.

También será de gran ayuda para los accionistas de la organización, quedando un manejo actualizado y con mejores estándares de calidad en cuanto al servicio que se brinda a la comunidad de la mano de planeamientos, organización y dirección en las funciones. No estaría demás replantear la responsabilidad social con el medio ambiente, con el reciclaje de los toners (tintas de impresora), y con la madera obtenida de los productos a comercializar ofrecer a una fundación para elaboración de tapicería (pallets-bobinas).

Electroleg S.A en el transcurso del tiempo se ha dado a conocer por la confianza en el mercado nacional, posesionándolo en una de las mejores empresas del Ecuador (Revista EKOS) puesto # 473, este análisis que se da queda como un plus para la compañía en sus procedimientos administrativos – operativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

Se ha optado por hacer una breve reseña en las empresas que se han ido destacando y surgiendo a través del tiempo y del espacio a nivel internacional, nacional y local por su gran trayectoria en cuanto a servicio y satisfacción del cliente.

En España – burgos por el año de 1985 nació el Grupo Soelca, con más de dos décadas apostando por la profesionalidad de su servicio y marca como empresa en ventas de materiales eléctricos, uno de sus compromisos es mantener el servicio eficaz, rápido y de calidad a sus clientes.

Grupo Soelca se ha mantenido en el mercado europeo y se ha expandido a nivel internacional, contando con tres empresas que se ubican en Burgos capital, en Miranda de Ebro (Burgos), y en Zaragoza, este grupo ha generado de 35 puestos de trabajo.

El Grupo Soelca se ve potenciado con su pertenencia a Electroclub, que opera a nivel nacional y que a su vez pertenece a Imelco de cobertura internacional.

Además, el Grupo Soelca está incursionando en poner un centro logístico compartido, CLC Marcilla (Marcilla, Navarra), donde se gestionan y almacenan un gran número de materiales de complemento de gamas, cuyo objetivo es ofrecer a sus clientes una respuesta inmediata y personalizada con más de 15.000 artículos en venta, esta organización cumple con las normas y con certificados ISO 9001:2000

En los años de 1964 nació en Medellín un pequeño negocio dedicado a la venta de algunos materiales eléctricos de uso doméstico, en aquel momento con un capital escaso y pocos recursos. En 1970 después de abrir camino con base en esfuerzo, dedicación, fe y mucho trabajo ese pequeño almacén de eléctricos ya poseía algunas de las más importantes representaciones de las principales fábricas del país, Almacenes Electrón incursionó en las redes de media tensión con las líneas de Herrajes, Transformadores, Equipos de maniobra y protección, conductores de calibres mayores, entre otros.

En 1980 con una mayor infraestructura y con un portafolio de productos más consolidado, nace Eléctricos de Colombia Ltda. Como empresa heredera de una tradición comercial, con mayor alcance en servicio y un alto compromiso en el cumplimiento frente a las necesidades de sus clientes.

EDECOL S.A.” aprovecha su amplia experiencia, su vínculo comercial y el compromiso de sus gentes para consolidarse como una organización de cara hacia el futuro, que distribuye y comercializa más de 5.000 referencias de equipos eléctricos de las mejores marcas, tanto en baja como en alta tensión Tanto en la geografía regional como en el ámbito nacional.

En el nuevo milenio se inició con la implementación del proceso de certificación y hoy contamos con la renovación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, certificado por el ICONTEC que obedece a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

En el ámbito Nacional en ofrecer servicio en la venta de materiales eléctricos nace hace 25 años, la Importadora OTECE la misma que se ha destacado en la distribución y venta de material eléctrico industrial en alta y baja tensión.

En el 2003 adquirieron la distribución oficial de GENERAL CABLE, empresa líder en la producción de conductores eléctricos para todo tipo

de industrias. Siendo proveedores de repuestos, piezas y demás material a diversos campos, entre los que destacan el sector petrolero, minero, construcción, vial, etc.

Tiene locales en la matriz a minutos del centro financiero de la ciudad de Quito, y también una sucursal en la creciente zona industrial de Tumbaco.

Además ofrecen asesoramiento técnico y elaboración bajo pedido de ciertos elementos necesarios para sus necesidades (cajas de distribución y cable armado).

Envían sus productos a todo el Ecuador por transporte terrestre y realizamos la entrega (gratuita) de su pedido/compra en la ciudad de Quito y sus alrededores.

Su vocación es el servicio personalizado, facilitar necesidades industriales, dar asesoramiento técnico si es necesario; todo esto pensando de acuerdo al presupuesto y necesidades específicas de nuestros clientes.

En el ámbito local se tiene a Electroleg S.A., el mismo surge en la ciudad de Guayaquil a partir de 1991 con el fin de satisfacer las necesidades de suministros eléctricos de la industria y de la construcción en el mercado local, rápidamente alcanza sus objetivos y al momento llega a tener cobertura nacional con clientes de todas las regiones del Ecuador.

Son importadores de reconocidas marcas mundiales y distribuidores de marcas reconocidas en el mercado nacional e internacional por su prestigio y calidad.

Tienen como socios estratégicos a los proveedores los cuales brindan asesorías en la actualización de los conocimientos necesarios para dar de manera eficiente el mejor de los servicios a nuestros clientes.

Dentro de la organización se encuentran reconocidos ingenieros politécnicos en el área industrial, los mismos que cuentan con una amplia experiencia y que brindan el apoyo logístico al momento de realizar un proyecto de automatismo o control.

Como se puede observar que el indicio de estas empresas sea a nivel internacional, nacional y local se mantienen en el mercado por sus bases consolidadas a ofrecer un servicio de calidad, llegando a sus clientes y dejando satisfacción a sus necesidades.

Estas empresas se formaron con el fin de generar ingresos, su misión y visión al principio no estuvieron bien estructuradas pero en el camino se han forjado de recursos sustanciosos para conseguir sus objetivos, sus trayectoria se han lineado de algún sistema administrativo, obteniendo directriz que refuerce lo alcanzado.

Fundamentación teórica

La administración comienza con la necesidad de obtener beneficios sociales, económicos, esto depende de los objetivos de la organización.

Esta necesidad de que el hombre de resultados oportunos y óptimos en sus funciones de manera integrada junto otros recursos para el desarrollo socioeconómico.

La administración comprende de principios, técnicas, y prácticas que sirven para coordinar el personal de una organización empresarial hasta familiar, dando como resultados personas eficientes en las funciones asignadas en su cargo.

Para las organizaciones empresariales es de suma importancia llevar sus procesos de manera ordenada con la finalidad de lograr productividad y máximos resultados con el mínimo de los recursos involucrados obteniendo satisfacción a través del esfuerzo coordinado.

En la administración llevan una serie de técnicas para llegar al éxito. Con ello se puede desarrollar conocimientos, plantearse objetivos que conlleven a una alta productividad en donde los clientes externos e internos de la organización sean los beneficiarios la finalidad en ser conocidos en el mercado.

Se considera a la administración como una ciencia por que tiene como objetivo el estudio de las organizaciones, sean estas: corporaciones, instituciones, empresas públicas y privadas, o cualquier tipo de organización que presten u ofrecían producto o servicio con o sin fines de lucro.

La principal característica de la administración es que se encarga de planificar, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos sean estos humanos, financieros, materiales, tecnológicos de las organizaciones y sirvan como base para el crecimiento de las mismas.

Procesos administrativos

Henri Fayol es considerado por muchos como el Padre de la administración en donde nos indica que esta sirve para organizar, dirigir un área con alguna función específica llegando a coordinar y controlar a su clientes externos e internos”.

Según Fayol, H. Los 14 principios establecidos para una administración eficiente son:

- Unidad de mando. general de la organización.
- Autoridad.
- Unidad de dirección.
- Centralización.
- Subordinación del interés particular al interés
- Disciplina.
- División del trabajo.
- Orden.
- Jerarquía.

- Justa remuneración.
- Equidad.
- Estabilidad.
- Iniciativa.
- Espíritu de equipo.

(Luna, 2015) Según Lyndall F.Urwick define al proceso administrativo como las funciones del administrador en siete elementos:

- Investigación
- Planificación
- Coordinación
- Control
- Previsión
- Organización
- Comando

(Luna, 2015) Según Miner define al proceso administrativo en cinco elementos

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

Para estos autores la administración es la principal actividad que marca la diferencia en las empresas u organizaciones, el objetivo es alcanzar las metas trazadas desde el principio, satisfaciendo las necesidades sociales del medio.

Si la persona al mando de la organización efectúa con lineamientos su trabajo basándose en la secuencia del proceso administrativo es probable que la organización alcance sus metas, haciendo la diferencia de otras organizaciones.

(Cuartas, Principios de la Administración, 2008, pág. 39) “Según Fernández Escalante define a la administración como: Un conjunto de principio y técnicas que da como directriz al recurso humano a alcanzar objetivos comunes.

(Cuartas, Principios de la Administración, 2008, pág. 40) "Según A. Reyes Ponce es un conjunto de reglas que sirve para alcanzar la eficiencia de forma sistemática y llegar obtener la máxima estructura y manejar un organismo social.

(Cuartas, Principios de la Administración, 2008, pág. 40) "La administración también se ocupa del rendimiento siendo esta la que evalúe la eficiencia y eficacia de los recursos que nos otorga la organización.

Las funciones del administrador se entiendo como un proceso sistemático, que cumple su desempeño de manera cíclica, dado que cada función se encuentra relacionada la una de la otra para alcanzar objetivos.

(Luna G. A., 2015) Según A. Luna la empresa proviene del vocablo "emprender", es decir dar indicio a algo, empezar una serie de actividades dirigidas a un objetivo específico y planteado.

Dice que las empresas pueden clasificarse de acuerdo con varios criterios, según crea conveniente la gerencia o cabezas principales.

Las organizaciones se clasifican por su actividad o giro (industriales, comerciales y de servicio) naturaleza de su capital (pública, privado, mixto, nacional, extranjero, coparticipación) y por su tamaño (micro, pequeña, mediana, grande).

Estas empresas puede ser que den servicio u ofrezcan un producto terminado para el consumidor final y sea de satisfacción directa a la necesidad del cliente o mercado.

Las empresas para ejecutar su función requieren de un grupo de elementos para llevar a cabo su desempeño y lograr satisfacer las necesidades de la sociedad.

Gráfico 1. Elementos



Elaborado por: María Eugenia Macías

Elementos del proceso Administrativo

Según (Luna A. , 2015) la Administración se clasifica por dos etapas, la mecánica que se integra por las fases de planeación y organización y la dinámica que se forma por las fases de dirección y control.

Planeación.- Esta parte del proceso administrativo es de suma relevancia porque se encarga de visionar lo planteado, de que se quiere hacer en la organización, hacia donde se quiere ir, que se va a establecer, cuando empezar a operar en sus funciones y en como lo va a lograr.

Según Montana Charnov la planeación es describir como elegir un destino, evaluar metas, alternativas y decidir un camino específico.

Importancia de la Planeación.-

Es la base en los procesos administrativos de la empresa que le da sentido a la misma y a su vez la prepara para los futuros problemas, se encarga de tomar en cuenta todo el medio ambiente que lo rodea para su

definición, programando correctamente el tiempo y los recursos de la empresa, enfocándola hacia un mejoramiento y progreso.

Tipos de Planeación

Se Clasifica en: Planeación Estratégica

La planeación estratégica no predice el futuro pero, para un directivo le da la posibilidad de corregir los primeros errores inevitables en la toma de decisiones en el momento y la hora precisa para enfrentarse a las circunstancias futuras.

La Planeación estratégica se la comprende como “el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa una entidad total, en un mediano y largo plazo”

Planeación Táctica

La planeación táctica se la puede manejar a nivel de jefes departamentales o mandos medios, depende mucho del tamaño de la organización, se agarra como base a la planeación estratégica se establece a corto y mediano plazo.

Se requiere información interna y externa de la organización.

Planeación Operativa

(Ambrosio, 2000) La planeación operativa se da desde la parte baja de la organización, ej. (Jefe de producción) este se encarga de vigilar las rutinas, y asegurarse que todos los colaboradores cumplen a cabalidad sus funciones en el tiempo determinado, su manejo en espacio tiempo es a corto plazo, sus actividades se las desarrollan el día a día.

Organización.-

(Guadalupe, 2016) Consiste en dividir las tareas o funciones del departamento, establecer y reconocer el vínculo y el mando necesario:

- Rotular tareas y puestos
- Denominar personal idóneo para las ocupar las vacantes.
- Estructurar la organización
- Inducir los métodos y procedimientos que se utilizaran

Dirección.- Consiste en dirigir el talento y esfuerzo de los demás para llegar a resultados óptimos y planteados, esto equivale

- Encaminar el talento del colaborador
- Definir el modelo de dirección adecuado
- Focalizar a las personas a las modificaciones
- Plantear estrategias que permitan dar solución a problemas, así como en la toma de decisiones.

Control.- este elemento consiste en revisar si lo planificado se haya logrado sin ninguna complicación es como un **feedback** de las actividades que necesitan de un mayor control.

Coordinación.- aproxima todas las actividades de la organización, facilitando sus labores y resultados. Ajusta las acciones y las adapta al medio.

Clientes Externos e Internos

En la actualidad el interés de innovar el servicio o entregar a un producto de calidad da mucho de qué hablar en los clientes externos e internos.

Las organizaciones se enfocan que sus consumidores o usuarios se dé una fidelización creando un ambiente de seguridad y confianza, este factor ayuda a la empresa a incrementar su rentabilidad y prestigio.

Para una organización crear un lazo de confianza en el cliente se debe ofrecer una buena atención e interés , basándose en una cultura de calidad, a su vez fomentando un trato cálido al cliente interno por que motiva a realizar una buena labor.

Servicio.-

(Botello) Según Fisher y Navarro (1994), el servicio se define como: **“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”**.

Comparto esta definición porque si no se produce algún bien, como organización indistintamente del tamaño de la misma ofrecerá un servicio el mismo que debe ser entregado con calidez.

(Botello) Por su parte Cantú (2011, p. 119) menciona que **“un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”**.

El servicio es intangible pero es perceptivo, se debe aprender llegar al cliente creando un ambiente de camaradería sin sobrepasar de la confianza que ofrezca el mismo.

Cliente.-

(Muñiz) El cliente, consumidor o usuario está cada vez más informado de sus derechos, con el ritmo de vida que estamos se vuelven más exigentes y vulnerables en sus hábitos de compra, en la actualidad existe mucha competencia de mercado, el cual se verá reflejado por la forma de trato hacia ellos, llegando a satisfacer sus necesidades.

Tipo de clientes.-

- **Opositor.** Requiere de servicios extras. Descontento. Generador de publicidad negativa que puede destruir el mejor marketing.
- **Mercenario.** Entra y sale de nuestro negocio, sin ningún compromiso. Al menos no habla de nosotros.
- **Cautivo.** Atrapado, no puede cambiar o le resulta caro. Es un vengativo opositor en potencia.
- **Prescriptor.** Grado alto de satisfacción. Fiel. Confía en la empresa. Un buen complemento de nuestro marketing.

Clientes internos.-

Es la parte de la organización más importante la cual son elegidos mediante procesos de selección y reclutamiento, se les designa funciones específicas, son la parte activa de la organización porque de ello depende la atención para nuestros clientes externos.

Según la referencia de Orpella.X (2009), Guía de la Empresa Saludable, Barcelona, España.

“Las personas son el capital más importante de una empresa”(pág.5), en muchas organizaciones en la actualidad se toman el tiempo de conocer a los talentos que tienen en ella, puliéndolo sus ideas y conocimiento, capacitándolos porque se dan cuenta que es de suma importancia el aporte que ofrecen a la empresa.

Clientes externos.- Es el usuario o consumidor que llega a la empresa en busca de un servicio o producto, de él depende la rentabilidad porque son fuente de ingreso, el trato hacia ellos depende la estabilidad del cliente interno dentro de la organización.

Antecedentes Referenciales

“Análisis de los procesos administrativos y contables en la empresa Impordau s.a. de la ciudad de Guayaquil.”, Autora: Borbor Jiménez Chris Verónica, Asesora: Ab. Elicza Ziadet Bermúdez, Milagro, Septiembre del 2013. Milagro-Ecuador

(Borbor, 2013) En la empresa IMPORDAU S.A., en el área administrativa y contable, se llegó a determinar la falta de políticas, procedimientos y funciones, que permitirán fortalecer la estructura organizacional para conseguir un buen proceso de las actividades. En el desarrollo de la investigación se evaluaron los diferentes procedimientos administrativos en las distintas áreas funcionales administrativo – contable que condujo la investigación a la propuesta de implementación de procesos administrativos y contables, con el fin de contribuir a mejorar el desempeño laboral, la planificación, la ejecución, control de actividades y el flujo de la comunicación ascendente, descendente y diagonal.

La presente investigación se diferencia de la de Borbor porque se centra en el análisis de los procedimientos administrativos y operativos, para conocer su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg, en cambio la de Borbor tiene como finalidad contribuir a mejorar el desempeño laboral.

Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega, 2010 - 2013” Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial, Autor: Lic. Silvia Elena Flores Orozco, Tutor/ MSc. José Luis González Rodríguez.

(Flores, 2013) Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de alimentos básicos RL, durante el periodo 2010-2013, pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. se desarrolló este trabajo con dos

variables: proceso administrativo y gestión empresarial, de las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso administrativo y gestión empresarial, por su nivel de profundidades descriptiva ya que se analizó el desempeño del proceso administrativo y gestión empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010 - 2013, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, se emplearon los instrumentos revisión documental, observación directa y entrevista.

El presente estudio estará enfocado en el análisis a los procedimientos administrativos y operativos de la empresa Electroleg basándose en determinar el problema que provocan los procesos actuales, siendo estos limitados, causantes de generar un mal servicio dejando clientes insatisfechos, comparado con el de Flores que está desarrollado en la gestión empresarial y los procedimientos administrativos.

En la Escuela Politécnica del Ejército Extensión –Latacunga en el año 2011 se encuentra el tema “Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores”, elaborado por Inés Verónica Parreño Herrera.

(Parreño, 2011) En lo referente a su situación interna se hace referencia a aspectos como producto, precio, plaza, competencia, y otros. En el análisis externo se analiza en general la situación económica, tecnológica, política y social, descubriendo los efectos que pueden causar a la empresa y así determinar sus oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas para que sus directivos sepan cómo reaccionar y obtengan una ventaja o valor agregado sobre otras empresas. De igual manera se describe su estructura actual tanto física, orgánica y funcional; se realiza un estudio de sus clientes internos y externos para descubrir sus necesidades y expectativas.

El proyecto de Parreño está enfocado en la elaboración de manuales administrativos y de procesos, este se diferencia de la presente investigación porque se analiza los procedimientos administrativos para obtener resultados de mejoras, satisfacción y lealtad en los clientes externos a través de propuestas innovadoras.

En la Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa de Administración de Empresas en el año 2015 se presenta el tema “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A.”, en la ciudad de Cartagena, elaborado por Susan de la Rosa & Anderson Arregoces.

(De La Rosa, 2015) La siguiente investigación fue realizada en la ciudad de Cartagena durante el año 2014, y tiene como propósito diseñar un plan de mejoramiento a nivel administrativo en los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A., fueron evaluados los procesos de planeación, organización, dirección y control, y a partir de esa evaluación se proponen acciones correctivas para cada caso.

La presente investigación tiene discrepancia de la Susan de la Rosa porque está ajustada al diseño de un plan de mejoramiento a nivel administrativo a los departamentos de compra, logística y recursos humanos, en cambio el presente estudio se enfoca en el análisis de los procedimientos administrativos para generar buenas relaciones entre cliente externos e internos permitiendo una mayor nivel fidelidad en el servicio.

Análisis y mejora de los procesos operativos y administrativos de mayor trascendencia del área de reparaciones de una empresa de línea blanca, Villon Domínguez, Carlos Rubén, Hernández Cheing, María Natalia, Palabras clave: Procesos operativos empresa línea

blanca sistema de control montacargas sistema de logística checklist, 2012

(Hernández, 2012) La presente tesis se realizó en una empresa dedicada a la fabricación, importación y comercialización de productos de línea blanca a nivel nacional. El objetivo de esta tesis fue analizar y mejorar los procesos operativos de mayor trascendencia del área de reparaciones y su administración estableciendo un sistema de control para obtener agilidad, eficiencia y confiabilidad en las operaciones. Se realizó el análisis y evaluación de los problemas encontrados. Para ello se recolectó información con entrevistas, observación y datos históricos. Para la evaluación se utilizó herramientas como: Diagrama Ishikawa de causa-efecto, análisis Pareto y revisión de los procedimientos tanto operativos como administrativos.

La investigación presentada por Villon – Hernández, está enfocada en los procedimientos operativos de mayor trascendencia en el área de reparaciones, teniendo diferencias al presente estudio donde se centra en el análisis de los procedimientos administrativos para mejorar la fidelidad con los clientes internos y externos.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Programa de Protección de Defensa del Consumidor

Según la Constitución de la República del Ecuador

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo primero

Principios generales

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios

Misión

Controlar y regular el cumplimiento de reglamentos técnicos, a través de la vigilancia y monitoreo de mercado, para la protección de los consumidores en casos de vulneración de sus derechos; fomentando un fácil acceso a la información y socialización a los ciudadanos promoviendo una cultura de consumo responsable y participativo.

Gestión interna de asesoría y defensa al consumidor

- Realizar propuestas de planes y programas para la educación y concientización de los proveedores con la finalidad de que cumplan sus obligaciones sin violar los derechos de personas consumidoras y usuarias; y, así fomentar buenas prácticas comerciales;
- Lineamientos y directrices para asesorar a las ciudadanas y ciudadanos para la protección de los derechos de los consumidores;

- Plan de procedimientos de quejas y reclamos de los consumidores, por posibles vulneraciones de derechos, con la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos;

Atención a los consumidores

La Unidad de Gestión Interna de Asesoría y Defensa al Consumidor brinda atención a los consumidores, con el fin de atender las consultas y quejas presentadas en las relaciones de consumo, ya sean de bienes o servicios que se ofertan en el mercado ecuatoriano.

VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente. - Procedimientos Administrativos y operativos.

Son un conjunto de reglas que nos direcciona a actividades ya establecidas de la organización con la finalidad de potenciar los recursos que la anteceden para obtener la transformación del servicio que se entrega al cliente.

Variable Dependiente. - Clientes externos e internos

Son miembros que pertenecen de una u otra forma a la organización ya sea de forma directa e indirecta, que reciben los resultados de los procesos establecidos en la empresa.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Ciencia.- Es un sistema ordenado de conocimientos estructurados que estudia, investiga e interpreta los fenómenos naturales, sociales y artificiales

Compromiso.- Es, en Derecho, una estipulación contenida en un contrato, por las partes se somete al arbitraje las divergencias que surjan con ocasión del cumplimiento o la interpretación del contrato o un testamento, o cualquier otra cuestión controvertida que exista entre ellas.

Controlar.- Proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

Corporaciones.- es una compañía o un grupo de personas autorizadas para operar como una sola entidad (persona jurídica) y reconocida como tal ante la ley.

Direccionar.- Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar)

Equidad.- El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

Estabilidad.- Es la cualidad de estable (que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo).

Estratégicos.- se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles
Iniciativa.

Integrar.- es una palabra que normalmente empleamos para expresar las siguientes acciones, por un lado, aquella por la cual se forman las partes de un todo y también aquella a partir de la cual es posible completar, con las partes que le faltan, un todo.

Jerarquía.- es una estructura que se establece en orden a su criterio de subordinación entre personas, animales, valores y dignidades. Tal criterio puede ser superioridad, inferioridad, anterioridad, posterioridad, etc.; es decir, cualquier cualidad categórica de gradación agente que caracterice su interdependencia.

Lucro.- puede referirse al provecho, beneficio económico, utilidad, ingreso, ganancia o plusvalía obtenidas para el controlador de la producción o distribución de determinado producto o servicio.

Mercado.- Es un conjunto de transacciones de procesos o intercambio de bienes o servicios entre individuos. El mercado no hace referencia directa al lucro o a las empresas, sino simplemente al acuerdo mutuo en el marco de las transacciones

Organizar.- Organizar es una palabra que proviene del latín organizare, relacionada con la acción de disponer las partes de un todo de la manera conveniente.

Productividad.- Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Sanciones.- Es la consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica. Dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber sanciones penales o penas; sanciones civiles y sanciones administrativas.

Técnicas.- Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Vocación.- Inclinação o interés que una persona siente en su interior para dedicarse a una determinada forma de vida o un determinado trabajo.

Vulneraciones.- La inseguridad y la indefensión que experimentan las comunidades, grupos, familias e individuos en sus condiciones de vida a consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento natural, económico y social de carácter traumático.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa

En la empresa Electroleg S.A surge en la ciudad de Guayaquil en el año 1991, con más de 25 años de trayectoria, ubicada en las calles Padre Solano y García Moreno, se dedica a las ventas al por mayor y menor de materiales eléctricos de servicio al cliente a nivel nacional, cubre las necesidades del mercado eléctrico sea empresas públicas o privadas con suministros eléctricos de la industria y de la construcción.

Sus actividades iniciaron el 22 de julio de 1991, Fue inscrita ante la ley el 23 de Octubre de 1991, sus fundadores decidieron expandirse a nivel nacional, ubicándose en la ciudad de Quito el 1 Agosto de 1997, en el transcurso de los años tomaron la decisión de ampliarse a nivel local para cubrir las necesidades del cliente con un local ubicado en la Av. Juan Tanca Marengo en el norte de la ciudad de Guayaquil el 28 de Junio del 2005.

Electroleg analizó que necesitaba un espacio en donde se pueda almacenar y distribuir su mercadería importada y la de sus proveedores nacionales, dando apertura a una bodega ubicada en el Km.10 de la vía Daule, en la zona industrial de la ciudad de Guayaquil.

Misión.-Brindar a nuestros clientes una atención de alto nivel, con ética profesional y sentido de responsabilidad en todas nuestras actividades,

respetando las normas y estándares de protección del ser humano y del medio ambiente.

Visión.-Ser una empresa vanguardista que crezca al ritmo de los avances tecnológicos del sector eléctrico ofreciendo a nuestros clientes cada vez mejores productos que no solo cubran sus necesidades sino que superen sus expectativas, manteniendo nuestra ética empresarial y la excelencia en la calidad de nuestros servicios.

Diseño de la Investigación

El diseño se refiere al plan ó la estrategia concebidos para obtener la información que se desea, quedan representadas las variables y de cómo van a ser tratadas para el análisis, la simbolización sintetiza las relaciones de las variables y cómo van a ser medidas a través de los modelos matemáticos.

La Investigación Científica.-Es una reflexión o análisis de algún tema científico basado en hechos, que aportan a la investigación que relatan su propio criterio.

La Investigación Cualitativa.-Es un método empleado en la investigación cuando se necesita estudiar el rango de comportamiento de una población objetivo en referencia a determinados temas o problemas, así como también sus percepciones y motivaciones, tienden a ser estudios profundos de grupos pequeños de personas con los cuales se establece la hipótesis.

La Investigación Cuantitativa.-Es un método que emplea para verificar resultados numéricos ya sea de algún problema, cálculos de encuestas o datos numéricos. (Palella, S. y Martins, F. (2010)) y (Arias, F. (2012),

Tipos de investigación

Cuadro 2

Modelo

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Según el autor (Arias. (2012), es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado	Según el autor (Arias. (2012), se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.	Según el autor (Arias. (2012), consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.	Según los autores (Hernández, Fernández y Baptista). Es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionada (pg.63)

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Población y Muestra

Para Hernández S. "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (pág. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Población finita

Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador.

Población Infinita

Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable.

En la población de la Empresa Electroleg de la Ciudad de Guayaquil, se tiene una población finita la cual se puede obtener información directa al estudio relacionado.

Cuadro 3 **Individuos**

Población	Cantidad
Gerente General	1
Jefa Financiera	1
Jefa Administrativa	1
Jefa de Recursos Humanos	1
Jefa de Crédito y Cobranzas	1
Jefe de Logística	1
Asistentes –Colaboradores	54
Total	60

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población (H.Sampieri, citado por Balestrini 2001 pág. 141).

Tipos de Muestras

Muestras probabilísticas: Se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

Muestras no probabilísticas: la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN PROCEDIMIENTOS DE VENTAS

Empresa: Electroleg

Fechas: Enero, febrero, marzo del 2017

Hora inicio: 09h00

Hora término: 10h00

Observador: María Eugenia Macías Macías

Objeto observado: Procedimientos de ventas

Objetivo: Analizar los procedimientos administrativos y operativos, y su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.

Condesado de la guía

Nº	INDICADORES	ÍNDICE		
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1	Los requisitos o especificaciones del producto, proyecto o servicio están definidos.		X	
2	La coordinadora de ventas todos los días presenta el reporte diario de ventas.		X	
3	Se planifica el reporte semanal de cotizaciones mejoradas		X	
4	Las órdenes de compra emitidas por el cliente son revisadas	X		
5	Se entrega a diario un reporte de productos pendientes (ERP) de entrega al departamento de compras			X
6	Se puede aceptar modificaciones verbales.		X	

Observación:

GUÍA DE OBSERVACIÓN PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS

Empresa: Electroleg

Fechas: Abril, Mayo, Junio del 2017

Hora inicio: 09h00

Hora término: 10h00

Observador: María Eugenia Macías Macías

Objeto observado: Procedimientos de ventas

Objetivo: Analizar los procedimientos administrativos y operativos, y su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.

Condesado de la guía

Nº	INDICADORES	ÍNDICE		
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1	Se realiza cotizaciones a proveedores y cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes.	X		
2	La asistente de compras emite la orden de compra y una vez debidamente aprobada (ERP), entrega una copia al Jefe de la bodega.	X		
3	Para la importación de los materiales, la Asistente de compras de Importación se basa en el Instructivo de Importaciones.		X	
4	Los proveedores que están trabajando están automáticamente seleccionados.	X		
5	En caso de ser un proveedor seleccionado se puede perder tal selección si no se logra el puntaje mínimo establecido del 70%.			X
6	Una vez recibida la hoja de requisición de inventario por parte de bodega (ERP), se		X	

	hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica.			
Observación:				

GUÍA DE OBSERVACIÓN PROCEDIMIENTOS DE BODEGA

Empresa: Electroleg

Fechas: Julio, Agosto, Septiembre del 2017

Hora inicio: 09h00

Hora término: 10h00

Observador: María Eugenia Macías Macías

Objeto observado: Procedimientos de ventas

Objetivo: Analizar los procedimientos administrativos y operativos, y su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.

Condesado de la guía

Nº	INDICADORES	ÍNDICE		
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1	En el caso de que hubiese un pedido de materiales inexistentes en el inventario, Bodega realiza la requisición al Departamento de Compras.	X		
2	el Jefe de Bodega realiza el recibido de los materiales a través de la factura o guía de remisión del proveedor	X		
3	El Asistente de Bodega, realiza el reporte de factura de proveedores en el Sistema ERP, el cual es entregado a la Asistente de Contabilidad		X	
4	El asistente de bodega, codifica el material recibido y el bodeguero almacena el material recibido en la bodega respectiva.	X		
5	El Jefe de Bodega y los responsables de cada sección, realizarán un inventario mínimo anual de todos los materiales de la bodega.			X

6	El control de la calibración y de la verificación de los equipos se lo registra en el formato FOR BOD 07		X	
Observación:				

GUÍA DE OBSERVACIÓN PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRANZA

Empresa: Electroleg

Fechas: Octubre, Noviembre, Diciembre del 2017

Hora inicio: 09h00

Hora término: 10h00

Observador: María Eugenia Macías Macías

Objeto observado: Procedimientos de ventas

Objetivo: Analizar los procedimientos administrativos y operativos, y su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.

Condesado de la guía

Nº	INDICADORES	ÍNDICE		
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1	La Asistente de Crédito realiza la verificación de la información proporcionada por el cliente a través de la Solicitud de Crédito.	X		
2	Solicitudes de Crédito pendientes se envía un mail al vendedor para que realice la verificación de la información que hiciere falta.	X		
3	Se revisa periódicamente en el sistema ERP las facturas que registran pendientes por enviar desde Bodega al Dpto de Crédito, para confirmar la causa del no envío.		X	
4	Las Asistentes de Cobranza, a través del programa ERP generar y revisa semanalmente el detalle de "Documentos Pendientes de Clientes"	X		

5	La Asistente de Cobranzas realiza la gestión de cobro a los clientes vía telefónica.			X
6	La asistente de cobranzas emite semanalmente el “listado de retenciones pendientes”		X	
Observación:				

ENCUESTA

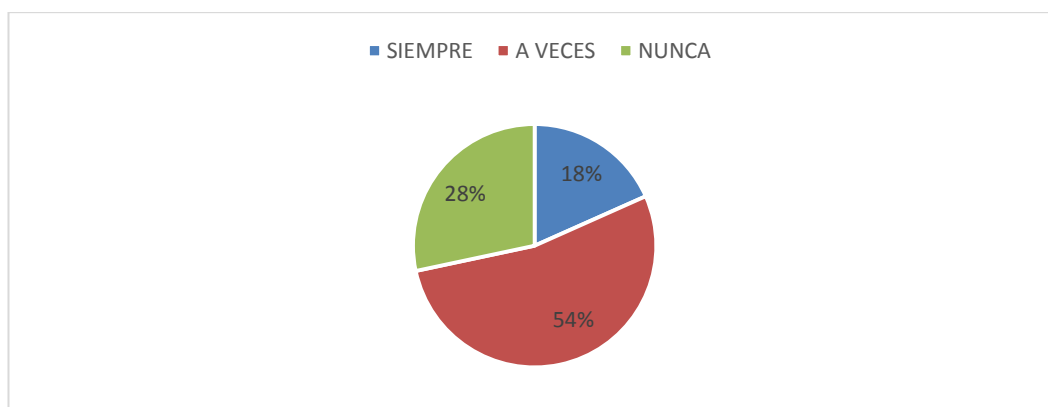
1. ¿Considera usted que la asistente de cobranzas emite semanalmente el “listado de retenciones pendientes”?

Cuadro 1 Retenciones

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	18%
A VECES	32	54%
NUNCA	17	28%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 1 Retenciones



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 54% respondieron que a veces la asistente de cobranzas emite semanalmente el “listado de retenciones pendientes, un 28% lo considera nunca y el restante un 18% lo considera que siempre.

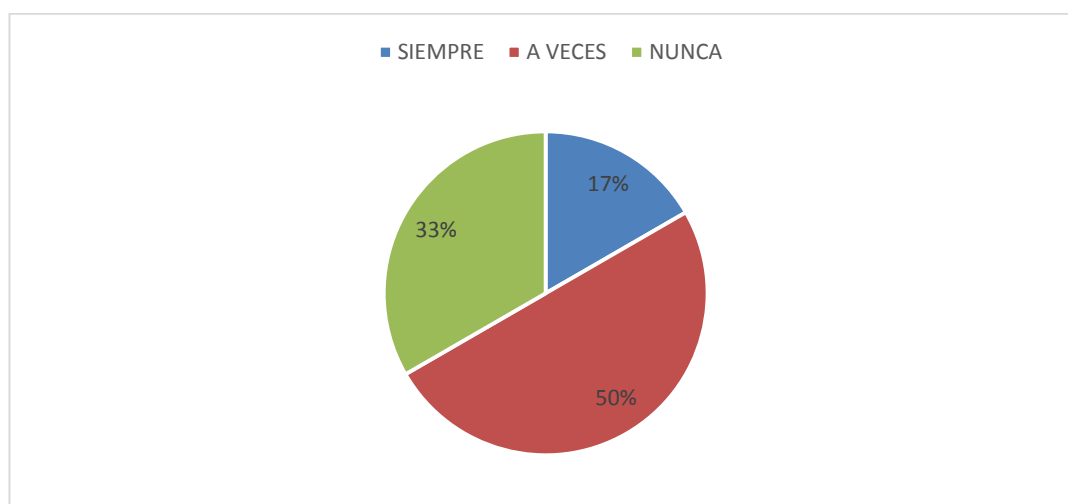
2. ¿Considera usted que la Asistente de Crédito realiza la verificación de la información proporcionada por el cliente a través de la Solicitud de Crédito?

Cuadro 2 Verificación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	17%
A VECES	30	50%
NUNCA	20	33%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 2 Verificación



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 50% respondieron que a veces la asistente de Crédito realiza la verificación de la información proporcionada por el cliente a través de la Solicitud de Crédito, un 33% lo considera nunca y el restante un 17% lo considera que siempre.

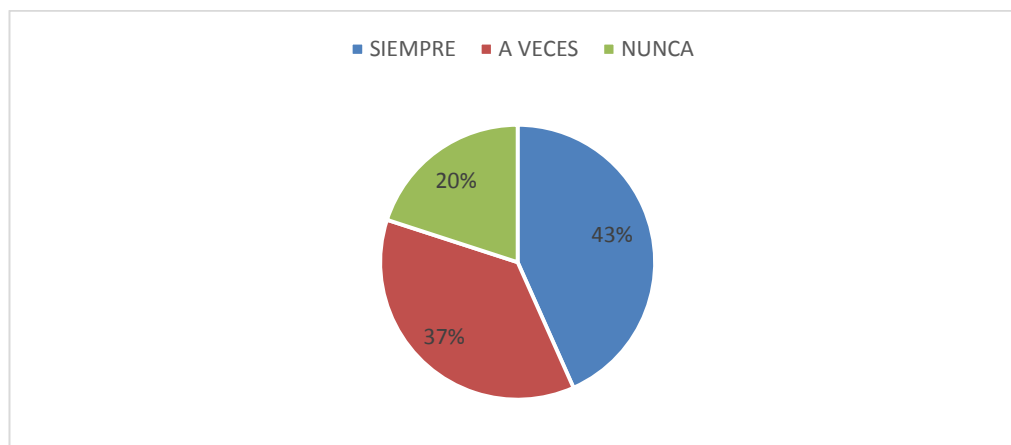
3. ¿El control de la calibración y de la verificación de los equipos se lo registra en el formato FOR BOD 07?

Cuadro 3 Control

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	43%
A VECES	22	37%
NUNCA	12	20%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 3 Control



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 43% respondieron que siempre el control de la calibración y de la verificación

de los equipos se lo registra en el formato FOR BOD 07, un 20% lo considera a veces y el restante un 20% lo considera que siempre.

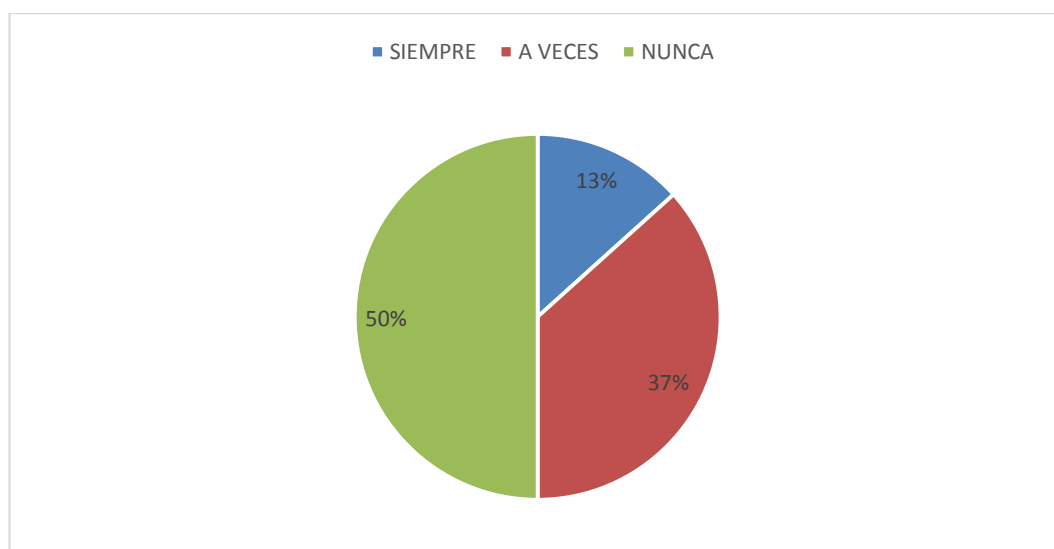
4. ¿Bodega realiza la requisición al Departamento de Compras en el caso de que hubiese un pedido de materiales inexistentes en el inventario?

Cuadro 4 Requisición

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	13%
A VECES	22	37%
NUNCA	30	50%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 4 Requisición



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 50% respondieron que nunca la bodega realiza la requisición al Departamento de Compras en el caso de que hubiese un pedido de materiales inexistentes en el inventario, un 37% lo considera a veces y restante 13% lo considera que siempre.

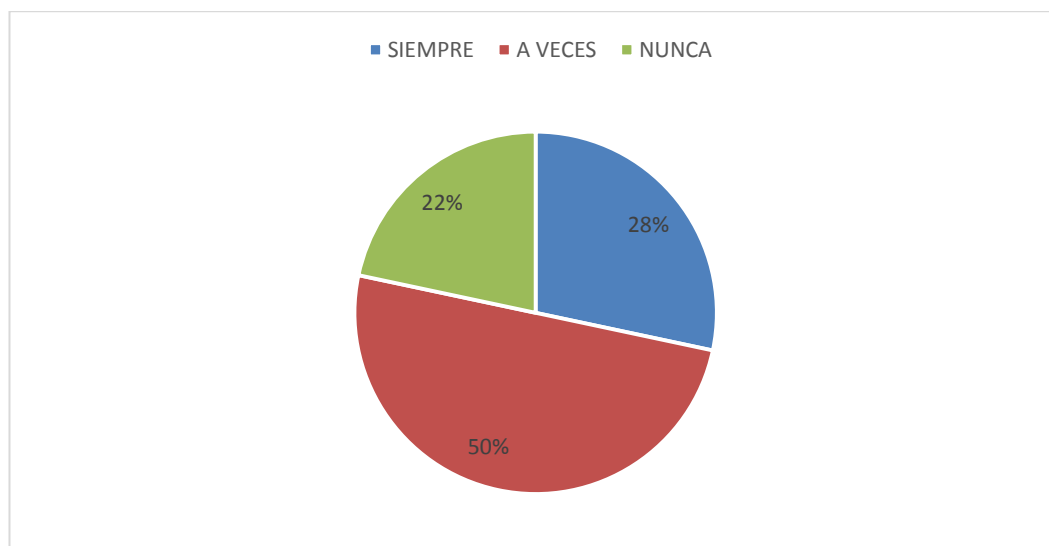
5. ¿Una vez recibida la hoja de requisición de inventario por parte de bodega (ERP), se hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica?

Cuadro 5 Hoja de requisición

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	28%
A VECES	30	50%
NUNCA	13	22%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 5 Hoja de requisición



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 50% respondieron que a veces, una vez recibida la hoja de requisición de inventario por parte de bodega (ERP), se hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica, un 22% lo considera nunca y el restante un 18% lo considera que siempre.

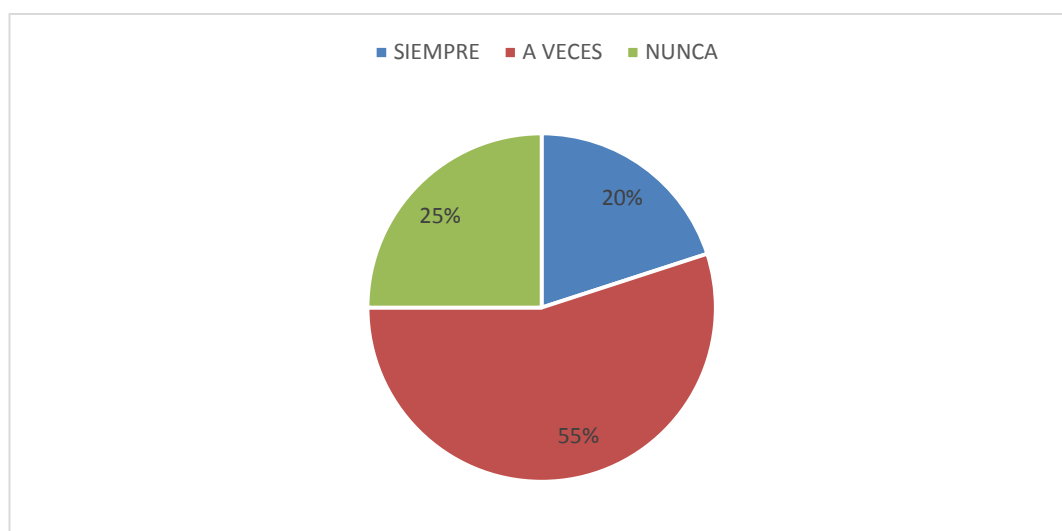
6. ¿Se realiza cotizaciones a proveedores y cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes?

Cuadro 6 Cotización

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	20%
A VECES	33	55%
NUNCA	15	25%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 6 Cotización



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 55% respondieron que a veces se realiza cotizaciones a proveedores y cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes, un 25% lo considera nunca y el restante un 20% lo considera que siempre.

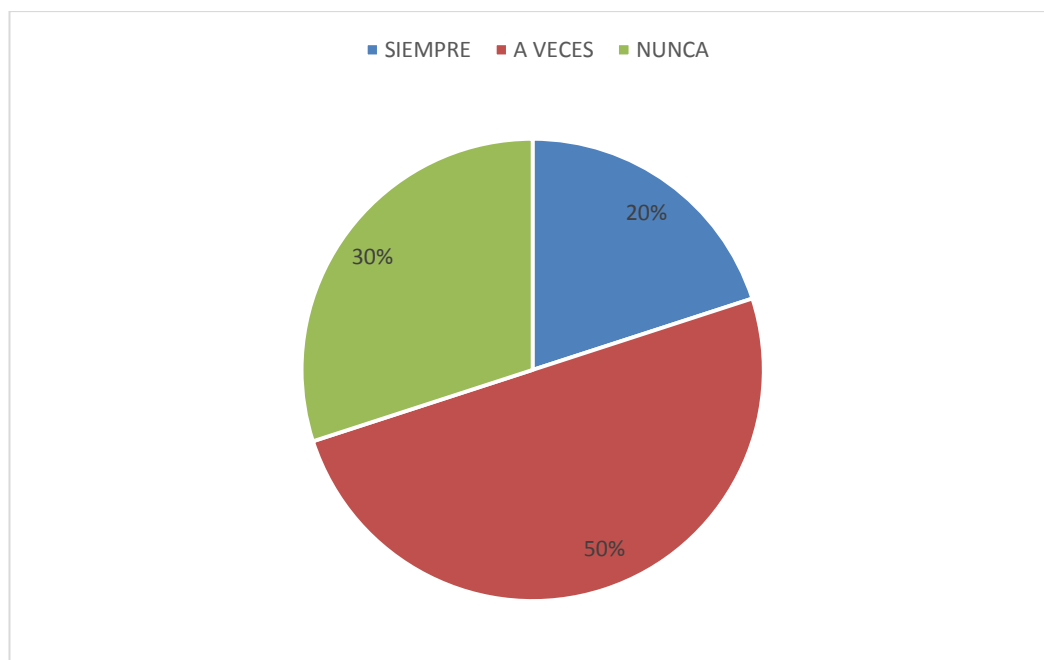
7. ¿Se puede aceptar modificaciones verbales de los clientes?

Cuadro 7 **Modificaciones**

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	20%
A VECES	30	50%
NUNCA	18	30%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 7 **Modificaciones**



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 50% respondieron que a veces se puede aceptar modificaciones verbales de los clientes, un 30% lo considera nunca y el restante un 20% lo considera que siempre.

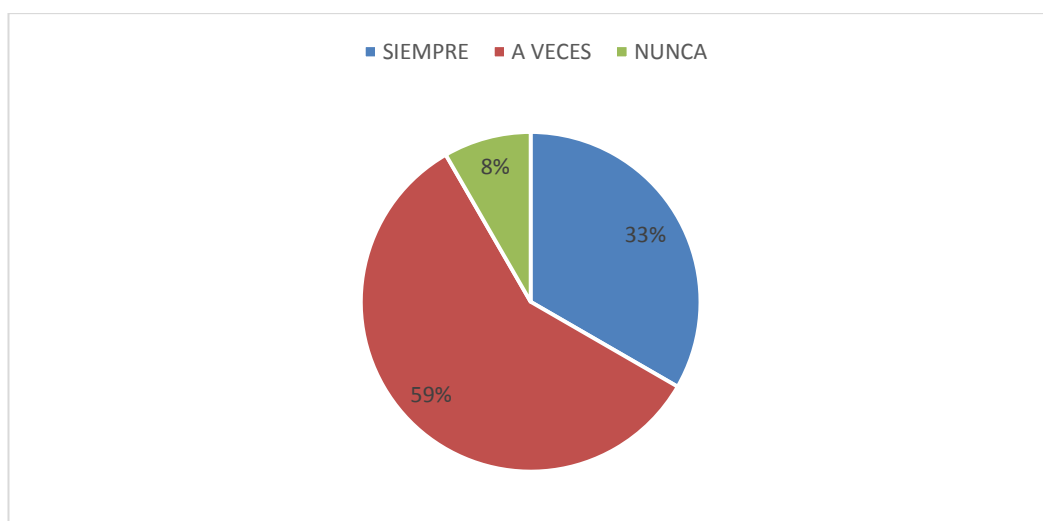
8. ¿Los requisitos o especificaciones del producto, proyecto o servicio están definidos?

Cuadro 8 Requisitos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	33%
A VECES	35	58%
NUNCA	5	8%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 8 Requisitos



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 54% respondieron que a veces los requisitos o especificaciones del producto, proyecto o servicio están definidos, un 8% lo considera nunca y el restante un 33% lo considera que siempre.

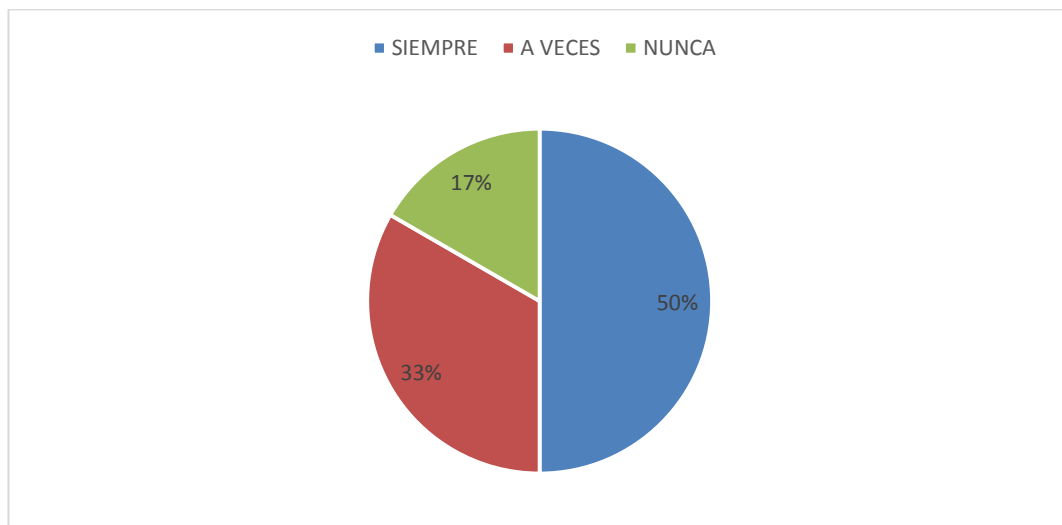
9. ¿Para la importación de los materiales, la asistente de compras de importación se basa en el instructivo de importaciones?

Cuadro 9 Importación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	50%
A VECES	20	33%
NUNCA	10	17%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 9 Importación



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 50% respondieron que siempre para la importación de los materiales, la asistente de compras de importación se basa en el instructivo de importaciones, un 17% lo considera nunca y el restante un 33% lo considera que siempre.

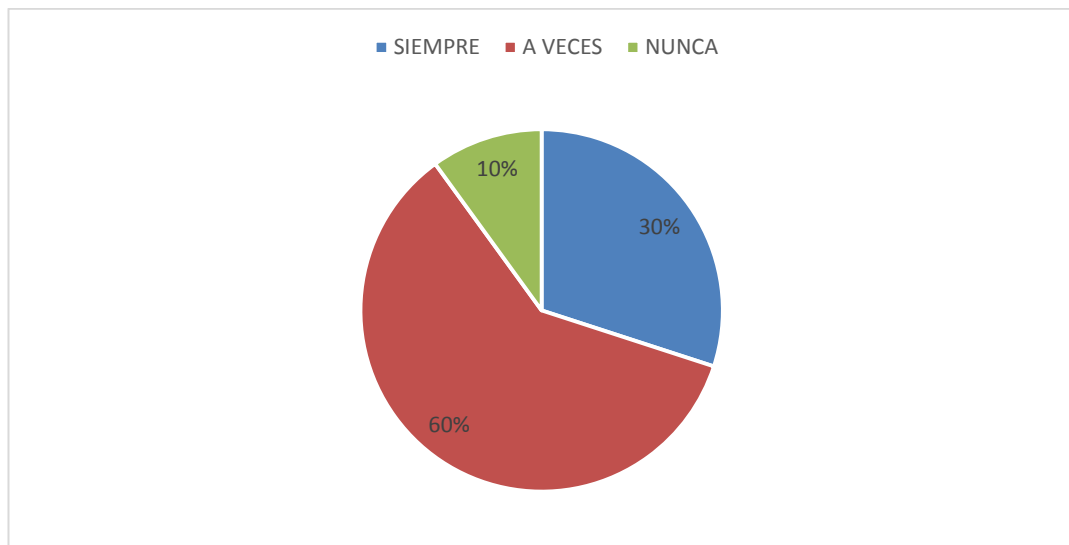
10. ¿Se revisa periódicamente en el sistema ERP las facturas que registran pendientes por enviar desde Bodega al Dpto de Crédito, para confirmar la causa del no envío?

Cuadro 10 Facturas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	30%
A VECES	36	60%
NUNCA	6	10%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Figura 10 Facturas



Elaborado por: María Eugenia Macías Macías

Análisis e interpretación

Se evidencio que de la mayoría de los encuestados con un 60% respondieron que a veces se revisa periódicamente en el sistema ERP las facturas que registran pendientes por enviar desde Bodega al Dpto de Crédito, para confirmar la causa del no envío, un 30% lo considera siempre y el restante un 10% lo considera que nunca.

PLAN DE MEJORAS

Objetivo: Gestionar procesos de mejoras en el área administrativa y operativa de la empresa.					
Meta: 100% de mejora en el área administrativa y operativa					
Responsable: María Eugenia Macías Macías					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿Dónde?	¿CUÁNDO?
Aplicación de proceso de mejora en el administrativa y operativo	María Eugenia Macías Macías y colaboradores	Gestionando la aplicación de procedimientos existentes en la empresa.	Cuentas pendientes de clientes externos. Atraso de pago a los proveedores Coordinación en las rutas y falta de transporte para cubrir entregas a nivel nacional. Ausencia en personal de ventas y bodegas.	Instalaciones de la empresa Electroleg	Enero a diciembre 2017

Conclusiones

- Se analizaron los procedimientos administrativos y operativos, conociendo su influencia en los clientes externos e internos de la empresa Electroleg.
- Se visualizó técnicamente los aspectos teóricos de los procedimientos administrativos - operativos y los clientes externos e internos.
- Los procedimientos administrativos y operativos actuales se los auscultó mediante encuestas aplicadas al personal.
- Los procesos de mejoras en el área administrativa y operativa de la empresa, se gestionaron oportunamente.

Recomendaciones

- Los procedimientos administrativos y operativos de la empresa, deben ser tratados por los directivos de la empresa de manera quincenal.
- Los clientes internos y externos deben ser consultados permanentemente.
- Se deben trabajar con técnicas de focos group para resolver situaciones laborales.
- Realizar un cronograma de actividades y distribuirlos en sitios de encuentros del personal administrativo y de servicio.

Bibliografía

- Ambrosio, V. (2000). Plan de Marketing Paso a Paso . En V. Ambrosio. Colombia.
- Borbor. (11 de 2013). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/554/3/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20Y%20CONTABLES%20EN%20LA%20EMPRESA%20IMPO RDAU%20S.A%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUI L.pdf>
- Botello, A. J. (s.f.). *EUMED* . Obtenido de LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES LOGÍSTICOS : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Cuartas, D. H. (2008). Principios de la Administración. En D. H. Cuartas, *Principios de la Administración* (pág. 40). Medellín, Colombia.
- Cuartas, D. H. (2008). Principios de la Administración. En D. H. Cuartas, *Principios de la Administración* (pág. 40). Medellín, Colombia.
- Cuartas, D. H. (2008). Principios de la Administración. En D. H. Cuartas, *Principios de la Administración* (pág. 41). Medellín, Colombia.
- Cuartas, D. H. (2008). Principios de la Administración. En D. H. Cuartas, *Principios de la Administración* (pág. 40). Medellín, Colombia.
- De La Rosa, S. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca s.a.* Cartagena.
- Fayol, H. (s.f.). *Las Bases de la Adminstacion* . Obtenido de www.gestiopolis.com.
- Flores. (2013). Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Guadalupe, B. M. (2016). Procesos administrativos. En B. M. Guadalupe, *Procesos administrativos*. Mexico: Unid.
- Hernández, V. (2012). Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/21238>

- Luna, A. (2015). Procesos Administrativos. En A. Luna. Mexico: Patria .
- Luna, G. A. (2015). Proceso Administrativo. En G. A. Luna, *Proceso Administrativo* (págs. 6-7). México: Patria.
- Luna, G. A. (2015). Proceso Administrativo. En G. A. Luna. Mexico: Patria .
- Muñiz, R. (s.f.). *Marketing XXI*. Obtenido de La distribucion- mercado y clientes: <http://www.marketing-xxi.com/el-cliente-55.htm>
- Parreño, I. (2011). *Elaboracion de manuales administrativos y de procesos en la empresa ceramica Novel 3*. Escuela Politecnica del Ejercito Extension Latacunga.

Anexos



Electroleg

Guayaquil, 5 Marzo del 2018

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TESIS

**Instituto Tecnológico Bolivariano
Presente.-**

Yo, **Mario Eduardo Jordan Gallino** con C.I 091419921-1, Gerente General de la Empresa Electroleg S.A ubicada en las calles Padre Solano 1309 y García Moreno, autorizo a la Sra. **María Eugenia Macías Macías** C.I 092403510-8, colaboradora en el área administrativa, a realizar el estudio del proyecto de investigación dentro de la empresa.

La Señora María Eugenia Macías Macías puede hacer uso del presente certificado como lo creyera conveniente.

Atentamente;

Mario Jordan Gallino
C.I 091419921-1



GUAYAQUIL
Agencia Matriz: Padre Solano #1309 y García Moreno PBX: (04) 3731400
Agencia Norte: Av. J. Tanco Marengo Km 5 ½ # 705 PBX: (04) 2592540
QUITO
Agencia Norte: Av. América N-37-45 y Naciones Unidas PBX: (02) 3731400
Agencia Sur: Av. Maldonado #234 e/ la calle A y B PBX: (02) 3959230



www.electroleg.com
Porque en Materiales Eléctricos lo tenemos todo.

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que la asistente de cobranzas emite semanalmente el “listado de retenciones pendientes”?
2. ¿Considera usted que la Asistente de Crédito realiza la verificación de la información proporcionada por el cliente a través de la Solicitud de Crédito?
3. ¿El control de la calibración y de la verificación de los equipos se lo registra en el formato FOR BOD 07?
4. ¿Bodega realiza la requisición al Departamento de Compras en el caso de que hubiese un pedido de materiales inexistentes en el inventario?
5. ¿Una vez recibida la hoja de requisición de inventario por parte de bodega (ERP), se hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica?
6. ¿Se realiza cotizaciones a proveedores y cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes?
7. ¿Se puede aceptar modificaciones verbales de los clientes?
8. ¿Los requisitos o especificaciones del producto, proyecto o servicio están definidos?
9. ¿Para la importación de los materiales, la Asistente de compras de Importación se basa en el Instructivo de Importaciones?
10. ¿Se revisa periódicamente en el sistema ERP las facturas que registran pendientes por enviar desde Bodega al Dpto de Crédito, para confirmar la causa del no envío?

PROCEDIMIENTOS

1.- OBJETIVO

Detallar cómo realizar el manejo de las compras, la selección y la evaluación de todos nuestros proveedores de productos, bienes, insumos y servicios que intervienen en nuestra operación.

2. POLÍTICA

Las adquisiciones que sean realizadas sin cumplir este procedimiento serán objeto de responsabilidad económica del funcionario responsable.

3.- ALCANCE Y DEFINICIONES

Este procedimiento aplica a la compra de todos los productos, bienes, equipos, maquinarias, insumos y servicios relacionados a la operación de las sucursales de ELECTROLEG S.A. que cuentan con departamento de compras.

4.- RESPONSABILIDADES

La Asistente de Compras es la principal responsable de la selección de los proveedores y de las adquisiciones de los productos relacionados a nuestra operación.

El Jefe de Compras, es la principal responsable de evaluar a los proveedores y realizar las gestiones necesarias en caso de incumplimientos.

El Jefe de Bodega es responsable de establecer y mantener el stock mínimo de los productos de mayor rotación de inventarios y de que no haya faltantes en su bodega.

5.-DOCUMENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

Proceso 7.3 adquisiciones (ESP **COM 04**)

6- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 COMPRA DE MATERIALES.

Para la adquisición de materiales se realizará generalmente tres cotizaciones a proveedores y en caso de ser necesario se realizará cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes. Y se analizará la rentabilidad del producto, luego se procede a emitir la orden de compra respectiva al proveedor más idóneo que cumpla con los requisitos de mejor precio, mejor tiempo de entrega y mejor plazo de pago. Para poder tramitar la orden de compra esta debe tener la firma de revisión del jefe de compras y la firma de aprobación del Jefe Financiero o un funcionario delegado por esa jefatura.

Para realizar las ordenes de stock nos remitimos a las herramientas del sistema ERP como los Máximos y mínimos y la Generación automática de órdenes de compra que nos dará un referencial de que comprar.

Las órdenes de compra que se tramiten sin la debida aprobación será sujeto de sanción.

La asistente de compras emite la orden de compra y una vez debidamente aprobada (**ERP**), entrega una copia a bodega (Jefe de la bodega y/o al asistente de bodega) para uso de la recepción y/o retiro del material, esta es una actividad a diario, luego de recibir o retirar el

material de la orden, bodega procede a la revisión general del material con el fin de que ésta haya sido despachada conforme a los requerimientos solicitados procediendo al ingreso del material recibido **(ERP)**.

Tomando como excepciones, en caso de:

- 1.- Si existiese faltantes y/o sobrantes del total solicitado en la orden compra, notificar al Dpto. de Compras.
- 2.- Si existiese material en mal estado, también notificarlo para proceder con el reclamo y la devolución, si así fuese el caso.

6.2 TRANSFERENCIA DE MATERIALES

Cuando se requiera un material para la venta que no esté disponible en nuestra bodega pero lo disponen en stock una de las sucursales, se hará un requerimiento de materiales sea esta en Quito-Norte, o a Sucursal Guayaquil-Norte según corresponda, las cuales serán enumeradas según secuencia que marque el sistema ERP. (Ver **instructivo INS COM 02**)

6.3 IMPORTACIÓN DE MATERIALES

Para la importación de los materiales, la Asistente de compras de Importación hará el respectivo trámite basada en el Instructivo de Importaciones (**INS COM 01**) de acuerdo al análisis hecho para establecer las cantidades de los materiales a ser importados y llenará la respectiva Orden de Compra para importación (**FOR COM 01**), la misma que debe ser aprobada por gerencia para su trámite respectivo.

Las órdenes de compra que se tramiten sin la debida aprobación será sujeto de sanción

6.4 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores que están trabajando con nuestra empresa a la fecha de vigencia de este procedimiento (28 04 11), están automáticamente seleccionados debido a la experiencia demostrada hasta ahora los mismos que se detallan en el registro de Selección y Evaluación de Proveedores **(FOR COM 02)**.

Por otro lado, a partir de la fecha de este procedimiento, todo nuevo proveedor deberá ser seleccionado con cualquiera de los siguientes criterios:

- Si el monto de compra es menor a \$100 mensuales promedio la selección es automática por el bajo impacto económico de la compra.
- Por cumplir los requisitos legales de facturación según lo dispuesto por el SRI. Tener RUC.
- Por facilidad de precio y crédito.
- Cuadro comparativos cuando las costos superan los \$3000
- Por referencias.
- Stock del proveedor
- Experiencia en el mercado.
- Único proveedor que presta el servicio.

En caso de cumplir con cualquiera de los criterios de selección establecidos pasará a ser un proveedor calificado y su nombre se inscribirá en la Selección y evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

En caso de no cumplir con los criterios establecidos para la selección de proveedores, podrá presentarse a una nueva calificación en un tiempo no menor de 3 meses.

En caso de ser un proveedor seleccionado se puede perder tal selección si en las re-evaluaciones anuales no se logra el puntaje mínimo establecido del 70%.

6.5 EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores, serán evaluados de acuerdo a los criterios descritos en el formato Selección y evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

En caso de obtener 70 puntos o más en la evaluación, se mantiene su calificación y por lo tanto continúa registrado en la Selección y evaluación de proveedores como “Calificado” caso contrario se especificara en el Estado como Descalificado y/o las acciones a realizar.

En los casos pertinentes el responsable de adquisiciones podrá enviar un aviso a dicho proveedor para que tome Acciones Correctivas y evitar la descalificación como proveedor.

La re-evaluación de los proveedores será realizada una vez al año, bajo los mismos criterios de la evaluación de los proveedores, definido en el formato de Selección y Evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

6.6 MANEJO DE LAS COMPRAS.

Una vez recibida la hoja de Requisición de Inventario por parte de bodega **(ERP)**, se realiza la cotización a los respectivos proveedores, luego se hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica.

Con estos datos se procede a elaborar la respectiva orden de compra, la misma que tiene que ser revisada y firmada por el Jefe de Compras,

aprobada y firmada por Gerencia. Una vez firmada se procede a pasarla por fax o correo al proveedor para su despacho.

Luego de esto se hace el seguimiento al proveedor para agilizar su despacho hasta que el material llegue a la bodega.

7.- REGISTROS

Orden de Compra	(ERP)
Requisición de Inventario	(ERP)
Generación automática de órdenes de compra	(ERP)
Orden de compra para importación	(FOR COM 01)
Selección y evaluación de proveedores	(FOR COM 02)

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR
27/06/2011	TRANSFERENCIAS DE MATERIALES Se elimino el formato de transferencia de materiales y ahora se hace a través de requisiciones en el sistema ERP	01/11/2011	
01/11/2011	COMPRAS DE MATERIALES –se estableció días específicos para compras de stock	03/01/2012	
03/01/2012	Se realizó la revisión general del documento y se agregaron campos de realizado, revisado y aprobado por.	16 06 15	

	Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
--	-----------------------	----------------------	----------------------

Nombre:	Lic. Carolina Andrade	Ec. Patricia Sánchez	Ing. Eduardo Gallino
Cargo:	Jefe de Compras	Representante de la Dirección	Director General
Firma:			

PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS

1.- OBJETIVO

Detallar cómo realizar el manejo de las compras, la selección y la evaluación de todos nuestros proveedores de productos, bienes, insumos y servicios que intervienen en nuestra operación.

2. POLÍTICA

Las adquisiciones que sean realizadas sin cumplir este procedimiento serán objeto de responsabilidad económica del funcionario responsable.

3.- ALCANCE Y DEFINICIONES

Este procedimiento aplica a la compra de todos los productos, bienes, equipos, maquinarias, insumos y servicios relacionados a la operación de las sucursales de ELECTROLEG S.A. que cuentan con departamento de compras.

4.- RESPONSABILIDADES

La Asistente de Compras es la principal responsable de la selección de los proveedores y de las adquisiciones de los productos relacionados a nuestra operación.

La Jefe de Compras, es la principal responsable de evaluar a los proveedores y realizar las gestiones necesarias en caso de incumplimientos.

El Jefe de Bodega es responsable de establecer y mantener el stock mínimo de los productos de mayor rotación de inventarios y de que no haya faltantes en su bodega.

5.-DOCUMENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

Proceso 7.3 adquisiciones (ESP **COM 04**)

GESTIÓN DE COMPRAS

6- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 COMPRA DE MATERIALES.

Para la adquisición de materiales se realizará generalmente tres cotizaciones a proveedores y en caso de ser necesario se realizará cuadros comparativos de precios de las líneas más importantes. Y se analizará la rentabilidad del producto, luego se procede a emitir la orden de compra respectiva al proveedor más idóneo que cumpla con los requisitos de mejor precio, mejor tiempo de entrega y mejor plazo de pago. Para poder tramitar la orden de compra esta debe tener la firma de revisión del jefe de compras y la firma de aprobación del Jefe Financiero o un funcionario delegado por esa jefatura.

Para realizar las ordenes de stock nos remitimos a las herramientas del sistema ERP como los Máximos y mínimos y la Generación automática de órdenes de compra que nos dará un referencial de que comprar.

Las órdenes de compra que se tramiten sin la debida aprobación será sujeto de sanción.

La asistente de compras emite la orden de compra y una vez debidamente aprobada **(ERP)**, entrega una copia a bodega (Jefe de la bodega y/o al asistente de bodega) para uso de la recepción y/o retiro del material, esta es una actividad a diario, luego de recibir o retirar el material de la orden, bodega procede a la revisión general del material con el fin de que ésta haya sido despachada conforme a los requerimientos solicitados procediendo al ingreso del material recibido **(ERP)**.

Tomando como excepciones, en caso de:

- 1.- Si existiese faltantes y/o sobrantes del total solicitado en la orden compra, notificar al Dpto. de Compras.
- 2.- Si existiese material en mal estado, también notificarlo para proceder con el reclamo y la devolución, si así fuese el caso.

6.2 TRANSFERENCIA DE MATERIALES

Cuando se requiera un material para la venta que no esté disponible en nuestra bodega pero lo disponen en stock una de las sucursales, se hará un requerimiento de materiales sea esta en Quito-Norte, o a Sucursal Guayaquil-Norte según corresponda, las cuales serán enumeradas según secuencia que marque el sistema ERP. (Ver **instructivo INS COM 02**)

6.3 IMPORTACIÓN DE MATERIALES

Para la importación de los materiales, la Asistente de compras de Importación hará el respectivo trámite basada en el Instructivo de

Importaciones (**INS COM 01**) de acuerdo al análisis hecho para establecer las cantidades de los materiales a ser importados y llenará la respectiva Orden de Compra para importación (**FOR COM 01**), la misma que debe ser aprobada por gerencia para su trámite respectivo.

Las órdenes de compra que se tramiten sin la debida aprobación será sujeto de sanción

6.4 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores que están trabajando con nuestra empresa a la fecha de vigencia de este procedimiento (28 04 11), están automáticamente seleccionados debido a la experiencia demostrada hasta ahora los mismos que se detallan en el registro de Selección y Evaluación de Proveedores (**FOR COM 02**).

Por otro lado, a partir de la fecha de este procedimiento, todo nuevo proveedor deberá ser seleccionado con cualquiera de los siguientes criterios:

- Si el monto de compra es menor a \$100 mensuales promedio la selección es automática por el bajo impacto económico de la compra.
- Por cumplir los requisitos legales de facturación según lo dispuesto por el SRI. Tener RUC.
- Por facilidad de precio y crédito.
- Cuadro comparativos cuando las costos superan los \$3000
- Por referencias.
- Stock del proveedor
- Experiencia en el mercado.

- Único proveedor que presta el servicio.

En caso de cumplir con cualquiera de los criterios de selección establecidos pasará a ser un proveedor calificado y su nombre se inscribirá en la Selección y evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

En caso de no cumplir con los criterios establecidos para la selección de proveedores, podrá presentarse a una nueva calificación en un tiempo no menor de 3 meses.

En caso de ser un proveedor seleccionado se puede perder tal selección si en las re-evaluaciones anuales no se logra el puntaje mínimo establecido del 70%.

6.5 EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores, serán evaluados de acuerdo a los criterios descritos en el formato Selección y evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

En caso de obtener 70 puntos o más en la evaluación, se mantiene su calificación y por lo tanto continúa registrado en la Selección y evaluación de proveedores como “Calificado” caso contrario se especificara en el Estado como Descalificado y/o las acciones a realizar.

En los casos pertinentes el responsable de adquisiciones podrá enviar un aviso a dicho proveedor para que tome Acciones Correctivas y evitar la descalificación como proveedor.

La re-evaluación de los proveedores será realizada una vez al año, bajo los mismos criterios de la evaluación de los proveedores, definido en el formato de Selección y Evaluación de proveedores **(FOR COM 02)**.

6.6 MANEJO DE LAS COMPRAS.

Una vez recibida la hoja de Requisición de Inventario por parte de bodega **(ERP)**, se realiza la cotización a los respectivos proveedores, luego se hace la comparación de precios y se escoge la oferta más económica.

Con estos datos se procede a elaborar la respectiva orden de compra, la misma que tiene que ser revisada y firmada por el Jefe de Compras, aprobada y firmada por Gerencia. Una vez firmada se procede a pasarla por fax o correo al proveedor para su despacho.

Luego de esto se hace el seguimiento al proveedor para agilizar su despacho hasta que el material llegue a la bodega.

7.- REGISTROS

Orden de Compra	(ERP)
Requisición de Inventario	(ERP)
Generación automática de órdenes de compra	(ERP)
Orden de compra para importación	(FOR COM 01)
Selección y evaluación de proveedores	(FOR COM 02)

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR
27/06/2011	TRANSFERENCIAS DE MATERIALES Se elimino el formato de transferencia de materiales y ahora se hace a través de requisiciones en el sistema ERP	01/11/2011	

01/11/2011	COMPRAS DE MATERIALES –se estableció días específicos para compras de stock	03/01/2012	
03/01/2012	Se realizó la revisión general del documento y se agregaron campos de realizado, revisado y aprobado por.	16 06 15	

	Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Lic. Carolina Andrade	Ec. Patricia Sánchez	Ing. Eduardo Gallino
Cargo:	Jefe de Compras	Representante de la Dirección	Director General
Firma:			

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE BODEGA

1.- OBJETIVO

Detallar cómo realizar el manejo la identificación, almacenamiento, protección y despacho de materiales, hacer la respectiva revisión de los mismos sean estas materias primas, materiales directos accesorios e

insumos, los cuales deberán estar de acuerdo a las especificaciones requeridas.

2. POLITICA

Los materiales recibidos en bodega deben de estar de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en la respectiva orden de compra y los despachados deberán ser soportados con su respectiva guía de remisión y factura, caso contrario será responsabilidad del funcionario y/o cliente.

3.- ALCANCE Y DEFINICIONES

Este procedimiento aplica al almacenamiento de materia prima, materiales directos, accesorios, insumos, y servicios relacionados a la operación de nuestro negocio.

4.- RESPONSABILIDADES

El Jefe de Bodega es el principal responsable de recibir y verificar que la mercadería ingresada a bodega esté en buenas condiciones.

El Jefe de Bodega y el responsable de cada sección de Bodega son responsables de establecer y mantener el stock mínimo de los productos de mayor rotación de inventarios y de que no haya faltantes en su bodega.

El responsable de cada sección es responsable del buen cuidado y almacenamiento de los materiales en la bodega.

Los despachadores son los responsables directos de la atención rápida y eficaz hacia el cliente, así como también la de mantener limpia y en orden la bodega.

5.- DOCUMENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

Proceso (7.4; 7.5)

6- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. PEDIDO DE MATERIALES.

El departamento de compras establecerá a través del punto de reorden el stock mínimo de materiales y confirmará con el responsable de cada sección de bodega la existencia física de estos para proceder a la compra.

En el caso de que hubiese un pedido de materiales inexistentes en el inventario, Bodega realizará la requisición al Departamento de Compras.

6.2. RECEPCION E INGRESO DE MATERIALES

En el momento de la recepción de los materiales estos son revisados por el Jefe de Bodega de acuerdo a la Orden de Compra, los mismos que deben de estar de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas al proveedor.

Una vez revisados los materiales, el Jefe de Bodega realizará el recibido de los materiales a través de la factura o guía de remisión del proveedor, en caso de estar no conforme con el material recibido se hace su respectiva devolución o aceptación del material previa autorización del departamento de compras.

El Asistente de Bodega, realizará el ingreso de los materiales al Sistema ERP de acuerdo a los materiales recibidos por el proveedor.

El Asistente de Bodega, realizará el reporte de factura de proveedores en el Sistema ERP, el cual es entregado a la Asistente de Contabilidad junto con las facturas y soportes respectivos, para su correspondiente gestión de pago con el proveedor.

Cuando la Matriz solicita materiales a Sucursales a través del Departamento de Compras, el cual realiza el respectivo Requerimiento, se realizará el ingreso de los materiales en la bodega solicitante una vez que estos hayan sido recibidos y verificados por el Asistente de Bodega.

Cuando los materiales son solicitados a la Bodega de Expogranos, la asistente de bodega, elabora el requerimiento y el Departamento de Compras lo aprueba. Luego el Bodeguero de Expogranos realiza el despacho y una vez en Matriz, los materiales son revisados por el responsable de cada sección.

6.3. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES

El asistente de bodega, codificará el material recibido y el bodeguero almacenará el material recibido en la bodega respectiva. Existen tres tipos de bodegas:

- Bodega de Cables
- Bodega General
- Bodega de Control

Para la protección de los materiales, estos se almacenan en perchas, gavetas y/o pallets. Este criterio incluye a los materiales que se

encuentran listos para ser despachados, los cuales deben ser colocados sobre pallets.

6.4. DESPACHO DE MATERIALES

Para realizar el despacho de materiales a clientes se puede canalizar de dos maneras a través de facturas que son realizadas por la asistente de bodega; o pedidos, previamente autorizados por el departamento de cobranzas y procesado por el departamento de ventas.

Cuando los despachos son realizados a las Sucursales, la asistente de bodega realizará el egreso de los elementos en el Sistema ERP, según el Requerimiento aprobado por el Departamento de Compras

Para el despacho de materiales los responsables de cada sección deberán verificar los materiales a entregar, para lo cual se deberá constatar el pedido realizado con los materiales físicos.

6.5. INVENTARIO

El Jefe de Bodega y los responsables de cada sección, realizarán un inventario mínimo anual de todos los materiales de la bodega, en el caso de que exista variación entre lo físico y lo declarado en el Sistema ERP, se realiza el ajuste respectivo, previa autorización de la Gerencia Administrativa.

6.6. EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.6.1. MEDIDOR DE CABLES.

Los equipos de medición de cable de la bodega Matriz y de la Bodega de la Sucursal del Norte se los verificará mínimo una vez al mes, generalmente mediante el cable patrón prestado por el proveedor. La calibración del equipo de medición de cable se lo

realizará una vez al año. En el caso de que sean equipos nuevos, su calibración se lo realizará una vez que haya concluido su periodo de garantía o tenga mínimo un año de uso, salvo el caso que el Jefe de Almacén lo considere necesario se lo podrá realizar antes.

El control de la calibración y de la verificación de los equipos se lo registrará en el formato **FOR BOD 07**.

7.- REGISTROS

Egreso de material	(Sistema ERP)
Ingreso de material	(Sistema ERP)
Reporte de factura de proveedores	(Sistema ERP)
Requisición de inventario	(Sistema ERP)
Control de equipos de medición de cable	(FOR BOD 07)

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR
14 04 11	El pedido de materiales se realiza a través del Sistema ERP	19 01 12	Mariuxi Angulo
19 01 12	Se agregó los flexómetros en el capítulo 6.6 de Equipos de medición.	05 03 12	Mario Jordán
05 03 12	Se agregó en el numeral 6.3 la aclaratoria de que los materiales listos para el despacho también deben ser colocados sobre pallets	11 03 13	Mariuxi Angulo

11 03 13	Se eliminó el numeral 6.6.2 de verificación de flexómetros	10 03 14	Mariuxi Angulo
10 03 14	Se agregaron los campos de realizado, revisado y aprobado por.	22 06 15	Mariuxi Angulo

	Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Mariuxi Angulo	Ec. Patricia Sánchez	Ing. Eduardo Gallino
Cargo:	Asistente de Bodega	Jefe Administrativa	Director General
Firma:			

GESTIÓN DE COBRANZAS

1.- OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es detallar el manejo del análisis que se realiza para otorgar crédito y sustentar los mismos con la información otorgada por los clientes. Además realizar el análisis de cobranzas y sus proyecciones para realizar de la mejor manera la gestión de recuperación de cartera en los plazos y términos establecidos a cada cliente, con el fin de minimizar los valores adeudados por ellos y mantener la cartera de clientes en condiciones estables.

2. POLITICA

Revisar las Solicitudes de Crédito ingresadas por los clientes con la finalidad de emitir una Resolución de Crédito según la investigación realizada a la documentación enviada por el cliente.

Realizar durante el día el trámite de recuperación de cartera, con la finalidad de cumplir con la Proyección realizada y entregar al término del día los resultados obtenidos de la gestión a la Jefe Administrativa y Gerencia General.

3.- ALCANCE Y DEFINICIONES

Este procedimiento aplica a la revisión y verificación de Solicitudes de Crédito ingresadas en Matriz y las Sucursales de Guayaquil y Quito.

También aplica al procedimiento para las cobranzas que se realiza de todos los clientes de la empresa, incluyendo la Sucursales de Guayaquil y Quito.

4.- RESPONSABILIDADES

La responsabilidad principal de las Asistentes de Crédito y Cobranzas es que se cumpla con los términos y condiciones de crédito establecidos a los clientes

Además serán responsables de la gestión de cobro que se realice para la recuperación y cumplimiento de las Proyecciones proporcionadas, tomando en consideración los vencimientos de los clientes

La Jefe de Crédito y Cobranzas es responsable de cumplir y hacer cumplir con lo establecido en este procedimiento.

5.- DOCUMENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

Proceso (7.6) Cobranzas. Proceso (7.2) Crédito

6- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 VERIFICACION DE SOLICITUD DE CREDITO PARA APROBACION

La Asistente de Crédito realizará la verificación de la información proporcionada por el cliente a través de la Solicitud de Crédito **(FOR COB 15)**, para lo cual realizara el Análisis de Solicitud de Crédito **(FOR COB 16)**. Una vez realizado el análisis del crédito pasará la documentación a la Jefe del Dpto. de Crédito y Cobranzas para que emita su correspondiente Resolución de Crédito y luego la aprobación de la Gerencia Administrativa en la Solicitud de Crédito, posteriormente se ingresara en el sistema la condición de crédito establecida y se registrará la Aprobación o no de la Solicitud en el Control de Solicitudes de Créditos **(FOR COB 17)**. Adicionalmente se enviara vía mail al vendedor la Resolución de Crédito del cliente. Se procede a realizar el archivo de la Solicitud de Crédito en la carpeta de Solicitudes de Crédito aprobadas.

En el caso de Solicitudes de Crédito pendientes se envía un mail al vendedor para que realice la verificación de la información que hiciere falta, siendo por falta de referencias comerciales y/o documentación, se otorga de plazo 48 horas para que realicen la recuperación de lo informado, caso contrario se procede a archivar la documentación en la carpeta Solicitudes de Crédito pendientes y se registra la observación en el Control de Solicitudes de Créditos **(FOR COB 17)**.

6.2 VERIFICACION DE FACTURAS PARA COBRANZA

La Asistente de Crédito recibe de parte de Bodega las facturas con el respectivo recibí conforme de parte del cliente, la misma que verificará en el sistema las canceladas y pendientes para su correspondiente archivo. Además se revisará periódicamente en el sistema ERP las facturas que registran pendientes por enviar desde Bodega al Dpto. de Crédito, para confirmar la causa del no envío.

6.3 VERIFICACION DE CUENTAS PENDIENTES DE CLIENTES.

Las Asistentes de Cobranza, a través del programa ERP generarán y revisarán semanalmente el detalle de “Documentos Pendientes de Clientes”, para la elaboración de la Proyección semanal de Cobranza **(FOR COB 07)** y el Resumen de Proyección semanal de Cobranzas **(FOR COB 08)**, el cual estará de acuerdo a los vencimientos y experiencia obtenida con cada cliente.

6.4 GESTION DE COBRANZAS

La Asistente de Cobranzas realiza la gestión de cobro a los clientes vía telefónica, de acuerdo al reporte obtenido de la proyección semanal de cobranzas **(FOR COB 07)** y si no se obtiene un resultado favorable informa a la Jefe de Crédito y Cobranza para tomar las medidas necesarias.

Las cobranzas realizadas en el día serán registradas en la Lista de Cobros **(FOR COB 06)** y es entregada a Gerencia General. De igual manera se realizara el Detalle Diario de Cheques Posfechados **(FOR COB 12)** y será enviado a la Gerencia General. En caso de que los clientes hayan realizado los pagos en el banco se emitirá una Carta de

Autorización **(FOR COB 14)** hacia el banco para su respectivo retiro del cheque.

La cajera realizara las recaudaciones de las facturas que se emiten en el día los cuales pasara a la Gerencia General dos reportes de cheques entregados **(FOR COB 04)** uno hasta el mediodía y el otro al finalizar la tarde.

Al finalizar al día la cajera deberá realizar el cuadro de caja, realizar el reporte diario de caja **(FOR COB 01)** adjuntando los Vales de Caja chica **(FOR COB 02)** y los reportes de vouchers **(FOR COB 03)**, y será entregado a la Jefe de Crédito y Cobranzas.

En el caso de que existan errores en las facturas emitidas, la cajera deberá realizar el Reporte de facturas anuladas **(FOR COB 05)** y las revisará con la Jefa Administrativa para su anulación respectiva posteriormente se lo enviará a la Jefe de Crédito y Cobranzas y luego de su aprobación es enviado a Contabilidad.

6.5 RECUPERACION DE RETENCIONES

La asistente de cobranzas deberá emitir semanalmente el “listado de retenciones pendientes” en el programa erp-ti, en base al cual, y dando prioridad a la fecha de emisión de las facturas, deberá llamar a los clientes de los cuales no estén registrados los respectivos comprobantes de retención para coordinar su recaudación. En caso de recibir retenciones de facturas de la sucursal, éstas serán registradas en el Detalle de retenciones enviadas a Sucursal **(FOR COB 13)** para proceder a enviarlas a la misma.

6.6. ELABORACION DE INFORMES PARA GERENCIA

Al terminar la semana se realiza los resultados de la recuperación de la cartera de la Matriz y Sucursales, detallándolo en el reporte Resultado de Proyecciones de Cobranzas **(FOR COB 09)**, así también se realiza la Proyección total de cartera de Matriz y Sucursales, utilizando el reporte Proyecciones totales de Cobranza **(FOR COB 10)**.

Al finalizar cada quincena, se debe emitir un informe de la cartera total de cartera, el mismo que se detalla en el Informe quincenal de Cuentas por Cobrar **(FOR COB 11)**.

6.7 ELABORACION DE CERTIFICADO COMERCIAL

A petición de los clientes se elabora un certificado comercial cuando ellos soliciten **(FOR COB 19)**.

7.- REGISTROS

Reporte diario de caja	(FOR COB 01)
Vales de Caja chica	(FOR COB 02)
Reporte de vouchers	(FOR COB 03)
Reporte de cheques entregados	(FOR COB 04)
Reporte de facturas anuladas	(FOR COB 05)
Lista de Cobros	(FOR COB 06)
Proyección semanal de Cobranza	(FOR COB 07)
Resumen de Proyección semanal de Cobranzas	(FOR COB 08)
Resultado de Proyecciones de Cobranzas	(FOR COB 09)
Proyecciones totales de cobranza	(FOR COB 10)
Informe quincenal de Cuentas por Cobrar	(FOR COB 11)
Detalle Diario de Cheques Posfechados	(FOR COB 12)
Detalle de retenciones enviadas a sucursal	(FOR COB 13)
Carta de Autorización	(FOR COB 14)
Solicitud de Crédito	(FOR COB 15)
Análisis de Solicitud de Crédito	(FOR COB 16)
Control de Solicitudes de Créditos	(FOR COB 17)

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR
09/02/11	Se eliminó el control de facturas por cobrar FOR COB 18, pues ahora se realiza la verificación a través del Sistema ERP	18/04/11	AR



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de los procedimientos Administrativos - Operativos de la Empresa Electroleg S.A, y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2016**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué influencia tienen los procedimientos administrativos y operativos en los clientes externos e interno en la empresa Electroleg S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2016?**

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

Presentado por la Egresada:

María Eugenia Macías
Macías Macías María Eugenia

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto
Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-005-000011329



20180901011D00463

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901011D00463

Yo, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA, comparece(n) MARIA EUGENIA MACIAS MACIAS portador(a) de CÉDULA 0924035108 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE MARZO DEL 2018, (17:25).

Eugenia Macias
NOTARIA EUGENIA MACIAS MACIAS
CÉDULA: 0924035108

NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **María Eugenia Macías Macías** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Análisis de los procedimientos administrativos-operativos de la empresa Electroleg S.A y su influencia en clientes externos e internos del periodo 2017**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

María Eugenia Macías Macías
Nombre y Apellidos del Autor

María Eugenia Macías
Firma

No. de cédula: **0924035108**

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

008
JUNTA No.

008 - 202
NÚMERO

0924035108
CÉDULA

MACIAS MACIAS MARIA EUGENIA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA

GUAYAQUIL
CANTÓN

TARQUI
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 13





REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
PRESIDENTA/E DE LA JRV

ESPACIO EN BLANCO



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0924035108

Nombres del ciudadano: MACIAS MACIAS MARIA EUGENIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR /SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 7 DE SEPTIEMBRE DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: GARCES ALVAREZ CESAR JAVIER

Fecha de Matrimonio: 26 DE OCTUBRE DE 2012

Nombres del padre: MACIAS PERALTA PEDRO EUGENIO

Nombres de la madre: MACIAS CEDENO MELANIA AMADA

Fecha de expedición: 17 DE ABRIL DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE MARZO DE 2018

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



de certificado: 186-108-28186

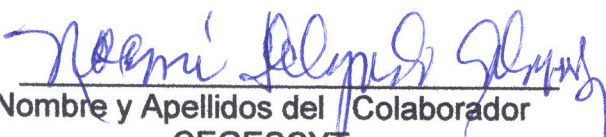



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT


Firma