



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE INFORMACIÓN EN EL CONTROL
ADMINISTRATIVO DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO
DE COMPRAS DE LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A**

Autor:

Holger Javier Calderón Veliz

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi vida, entre ellas la de culminar mis estudios superiores.

A mi madre, que me ha nutrido con sus consejos apoyo incondicional y mediante aquellos he fortificado mi temperamento para confiar en mis decisiones y convertirme en lo que soy hoy en día.

A mi padre, que me ha otorgado la formación y ayuda con sus enseñanzas y disciplina que ha delineado mis fortalezas y me ha permitido superar mis debilidades.

A mi familia y amigos, que de alguna u otra manera han contribuido en mis triunfos y éxitos a lo largo de mi vida

Holger Javier Calderón Veliz

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por diseñar soluciones educativas que permiten la culminación de mis estudios y que contribuyen al desarrollo educativo del país.

A los docentes, por impartir y transmitir sus conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera y experiencia y que permiten que nosotros como estudiantes nos enriquezcamos con esa sabiduría y que fortalezcamos nuestras competencias y conocimiento académico.

Al tutor, Dr. Simón Alberto Illescas Prieto, por su ayuda y colaboración de sus conocimientos en el diseño y realización de este proyecto de grado, de lo cual le quedo infinitamente agradecido.

Holger Javier Calderón Veliz



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE INFORMACIÓN EN EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A.”** y problema de investigación: **¿QUÉ INCIDENCIA TENDRÍA UN MANUAL DE INFORMACIÓN EN EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA SERVIENTREGA S.A?**, presentado por **HOLGER JAVIER CALDERON VELIZ** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Holger Javier Calderón Véliz

Tutor(a):

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



**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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

Autor: Holger Javier Calderón Veliz

Tutor(a): PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

En la empresa SERVIENTREGA S.A, en el departamento de compras, es que en la actualidad no posee un manual de información en el control administrativo de los empleados de dicho departamento, esto ocasiona una serie de dificultades en los procesos entre ellos se ve inmerso el costo, tiempo y procesos innecesarios que no generan una contribución significativa al desarrollo de la empresa. La presente investigación tiene como objetivo determinar la factibilidad en la implementación de un manual de información en el control administrativo para los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A. La presente investigación se desarrollará mediante el levantamiento de información utilizando los diversos tipos de investigaciones, entre ellos el más empleado será la observación la cual nos permitirá de primera instancia conocer los problemas que se están suscitando en el departamento. Una vez que se obtenga los resultados se diseñara un programa de inducción para la aplicación del manual y posteriormente se emplearan herramienta de medición y evaluación de los resultados.

Manual

Información

Control

Administrativo



**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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

Autor: Holger Javier Calderón Veliz

Tutor(a): PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

In the company SERVIENTREGA SA, in the purchasing department, is that currently does not have an information manual in the administrative control of the employees of that department, this causes a series of difficulties in the processes between them is immersed the cost, time and unnecessary processes that do not generate a significant contribution to the development of the company. The objective of this research is to determine the feasibility of implementing an information manual in the administrative control for employees of the purchasing department of the company SERVIENTREGA S.A. The present investigation will be developed through the collection of information using the different types of investigations, among them the most used will be the observation which will allow us to firstly know the problems that are arising in the department. Once the results are obtained, an induction program for the application of the manual will be designed and subsequently a tool for measuring and evaluating the results will be used.

Manual	Información	Control	Administrative
--------	-------------	---------	----------------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivos general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Evaluación del problema.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	22
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	33
PLAN DE MEJORAS.....	45
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 01:	
Población de la investigación.....	28
Tabla 02:	
Actividades del departamento.....	33
Tabla 03:	
Funciones de los integrantes.....	34
Tabla 04:	
Tiempo de cotización.....	35
Tabla 05:	
Tiempo de compra y entrega.....	36
Tabla 06:	
Seguimiento de las ordenes.....	37
Tabla 07:	
Habilidad de negociación.....	38
Tabla 08:	
Comunicación efectiva.....	39
Tabla 09:	
Herramientas de medición.....	40
Tabla 10:	
Aplicación del manual.....	41
Tabla 11:	
Transición y aplicación.....	42
Tabla 12:	
Plan de mejoras.....	45
Tabla 13:	
Financiamiento de la implementación.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 01:	
Actividades en el departamento.....	33
Gráfico 02:	
Funciones de los integrantes.....	34
Gráfico 03:	
Tiempo de cotización.....	35
Gráfico 04:	
Tiempo de compra y venta.....	36
Gráfico 05:	
Seguimiento de las ordenes.....	37
Gráfico 06:	
Habilidad de negociación.....	38
Gráfico 07:	
Comunicación efectiva.....	39
Gráfico 08:	
Herramientas de medición.....	40
Gráfico 09:	
Aplicación de un manual.....	41
Gráfico 10:	
Transición y aplicación.....	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del problema en un contexto

El desarrollo de la presente investigación evidencia de manera clara que la empresa no posee un manual de información en el control administrativo, específicamente en el departamento de compras, en este sentido se logra visualizar que los procesos de compras no se encuentran encaminados o bajo un lineamiento claro para que todo el personal que conforma el departamento lo conozca, lo cual genera costos, tiempo y procesos bochornos y alargados que impacta negativamente al desarrollo de la empresa en general.

Se conoce que el departamento dispone de un presupuesto para suplir sus necesidades, pero sin una verificación, autorización y posterior análisis profundizado a las solicitudes emitidas, cada facilitador podría realizar cualquier tipo de compra y por lo tanto los proveedores actuales no son escogidos bajos reales estándares de calidades óptimos que el mercado demande.

Si se continua con esta situación, la empresa tiene tendencia a correr el riesgo de anular toda posibilidad exploratoria de condiciones actuales del mercado, la oportunidad de seleccionar aliados estratégicos que brinden garantías reales inmiscuidas a las actividades que contribuyan significativamente al bienestar de la empresa, la reducción de los costos, que generen un mayor margen de utilidad, la falta de organización todos los procesos que conforman el departamento, llevaría a un punto a la empresa en que sus operaciones no sean rentables.

La propuesta planteada para la empresa SERVIENTREGA S.A, se basa en la implementación de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras, basado en el trabajo en equipo, encaminar las responsabilidades para el desarrollo de la organización en general.

Situación Conflicto

La problemática que se manifiesta en la empresa SERVIENTREGA S.A, en el departamento de compras, es que en la actualidad no posee un manual de información en el control administrativo de los empleados de dicho departamento, esto ocasiona una serie de dificultades en los procesos entre ellos se ve inmerso el costo, tiempo y procesos innecesarios que no generan una contribución significativa al desarrollo de la empresa.

Si se no se cuenta con un manual de información en el control administrativo para los empleados del departamento de compras, se mantendrá los problemas generados en la actualidad que comprenden en que los empleados no conocen lineamientos al momento de iniciar un proceso de compra basado en la necesidad de la empresa.

El proceso de compras que se realiza en la empresa inicia con una necesidad, para ello se solicita al departamento la adquisición de aquel implemento necesario que contribuirá a la continuación del proceso de satisfacer la necesidad del cliente interno, pero los procesos se han visto afectados ya que el departamento no posee un manual que indique a los empleados cuales serían los lineamientos para proceder a cotizar, buscar el proveedor indicado y realizar la adquisición.

Los mismos procesos se ven afectados por tramites rudimentarios, esto quiere decir que aun las solicitudes se escriben de manera manual o manuscrita lo cual, en el siglo en que nos desarrollamos la utilización de los recursos tecnológicos son de vital importancia ya que el manejo de la información es más ágil y se puede trasladar a grandes distancias sin contar que optar por la manera digital de emplear estos procedimientos evita el error por parte del emisor, ya que en cierto modo los procesos como tienden a ser muy apresurados y de prisa se dificulta realizar un buen trazo escrito que hace que el receptor de dicha solicitud se retrase solo para comprobar la solicitud realizada.

En resumidas cuentas, la ausencia de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A, continuará generando inconveniente de ineficiencia y maximización en los procesos de compras, complicando el trabajo en general.

Delimitación del problema

CAMPO: Administración

ÁREA: Información

ASPECTO: Manual de información, control administrativo

TEMA: Propuesta de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tendría un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S. A.?

OBJETIVOS

Objetivo General

- Desarrollar un manual de información, para el control administrativo de los empleados del departamento de compras.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente sobre los manuales de información y control administrativo
- Diagnosticar el proceso administrativo de los empleados del departamento de compras
- Elaborar un manual de información en el control administrativo

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente

- Manual, información

Variable Dependiente

- Control, administrativo

Evaluación del problema

La presente incidencia se evalúa mediante los siguientes aspectos analizados:

Delimitada. - Se delimita que la incidencia de ausencia de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras se produce en la empresa SERVIENTREGA S.A

Claro. - La problemática planteada se ha desarrollado mediante un lenguaje claro y conciso que permitirá una fácil interpretación y su aplicación según los lineamientos que se muestren dentro del mismo manual, lo cual será de utilidad para los empleados del departamento de compras de la empresa

Evidente. - Se ha constatado observar que la empresa específicamente en el departamento de compras, no dispone de un manual de información de control administrativo, lo cual causa inconveniente de costo y tiempo en los procesos de compras de la empresa.

Relevante. - La importancia que implica el poseer un manual de información de control administrativo para el departamento de compras de la empresa, permitirá en cierta manera simplificar el trabajo, promover la eficiencia dentro de los procedimientos que se desarrollen dentro del departamento.

Original. - La originalidad del proyecto se ha manifestado con la investigación previa dentro de la empresa, en la cual hasta la actualidad no existe un manual de información en el control administrativo para el departamento de compras dentro de la misma.

Factible. - En el desarrollo del proyecto se empleará técnicas de investigación lo cual proporcionara información relevante para conocer si la implementación de un manual de información en el control administrativo para el departamento de compras resultara factible en su implementación, si la misma será viable tanto en los costos que se han implicado para la implementación y si la misma generara un impacto positivo rescatando el beneficio económico de la empresa.

Justificación e Importancia

La presente investigación tiene como objetivo determinar la factibilidad en la implementación de un manual de información en el control administrativo para los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

La importancia de un manual de información para el control administrativo de los empleados de una empresa específicamente en un departamento de compras se torna bastante necesario, debido a su contenido que permite a los empleados de dicho departamento a guiarse de cierta manera en sus labores cotidianas y da paso a la correcta toma de decisiones frente a una oferta que se presente que obviamente será de gran utilidad para la empresa.

La investigación aporta significativamente en el desarrollo en que las empresas tengan la oportunidad de poder ordenar sus departamentos y sobre todo conocer las necesidades y aplicación de herramientas significativas, que generaran desarrollo y sobre todo lo más importante la eficacia y eficiencia de los procesos, que buscan generar rentabilidad al menor costo y tiempo.

El diseño de este manual resuelve problemáticas suscitadas en departamentos que conforman una empresa, entre ellas una de las más comunes y que se focaliza esta investigación es en la desorganización que se genera al no existir guías que permita a estos departamentos trabajar de manera organizadas y que se tenga claro las funciones de los mismos, así como el control que se podría ejercer a los empleados ya teniendo de primera instancia un manual activo, de todo ello se depende que los procesos se tornen claros para que las tareas aporten significativamente en el desarrollo del departamento y de la compañía en general. El deseo de realizar la presente investigación se basó en adquirir el conocimiento sobre el diseño de un manual, y a su vez aportar significativamente en la comunidad educativa y al sector empresarial, también tiene como objetivo el conocer el aporte de distintos autores y aportes relacionados al tema para de esta manera potenciar la habilidad de diseño de manuales para aplicaciones en cualquier área de una empresa y aportar en el desarrollo de las mismas ya sean estas pequeñas, medianas o grandes empresa ya que de cierta manera el que las mismas se fortifiquen, también se fortalece la economía y cultura de la nación en general.

La conveniencia dentro de este tipo de proyectos es de vital importancia para la empresa ya que la misma requiere que los procesos sean mejorados mediante normas y políticas que permitan en cierto modo genera compromiso y responsabilidades a todos los inmersos del mismo.

Para la empresa es también importante que los empleados se encuentren frecuentemente actualizados y capacitados en todos los aspectos especialmente en temas que le ayuden en el desempeño de sus labores dentro de las áreas de trabajo en este caso el departamento de compras de la empresa.

La viabilidad de la propuesta se determinará mediante el análisis de los factores que podrían incidir a la no realización del mismo para ello se empleará y se aplicará técnicas de investigación y estudios de carácter cualitativo y cuantitativo para que de cierta manera genera confianza y soporte en el levantamiento de información a su vez que permite la fácil interpretación de los resultados para que determine la viabilidad del proyecto.

Dentro de la viabilidad está el presupuesto para ello se diseñará aquello para que de cierta manera genere confianza entre los colaboradores y los destinados a la aprobación de la implementación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

La administración es un término muy utilizado en tiempos actuales, es entendido de manera simple en que la misma consiste en emplear y utilizar los recursos de manera efectiva, pero de la definición o conocimiento breve es muy minúsculo a la hora de referirse a la administración ya que engloba una historia que ha venido desarrollándose a través de los años teniendo fases, aportes de distintos investigadores y una gran evolución.

Para conocer mejor la definición o tener un concepto breve, citamos el aporte de uno de los estudiados en la rama, para (Kast, 1990), nos indica que “la administración es la coordinación de los hombres y los recursos materiales con el fin de construir objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos principales, la dirección encaminada a los objetivos, a través de la gente, empleando técnicas todo ello dentro de la organización”.

A lo largo de la historia de la administración y entre sus inicios tenemos a las civilizaciones antiguas, a las mismas les nace el deseo ya que desde que nacieron estas civilizaciones sintieron el deseo de incorporarse a grupos, para lograr objetivos de supervivencia, lo que se organizaron para complementar sus habilidades definir sus reglas y cuidar los recursos obtenidos. A medida de que estos grupos lograron de manera empírica mejorar su sistema de colaboración su crecimiento fue significativo que lograron crear civilizaciones, en donde la administración se tornaba distinta basado en las nuevas circunstancias a enfrentarse, para encerrar este periodo de la administración, se ha encontrado antecedentes de Salomón y sus tratados, ya para el año 5000 A. C., los Sumerios lograron inventar la escritura y el registro el cual consistía en conservar información bajo cadena de custodia para crear un sistema de control administrativo tributario que permitiría conocer el estado financiero de algún lugar.

La administración tuvo gran impacto cuando aportó con su evolución a la revolución industrial ya que esta época estaba marcada por el desarrollo de grandes máquinas de vapor y energía hidráulica, que ayudaron a los sistemas de producción, de tal manera que la necesidad de emplear una gran cantidad de personas para manejar dichas máquinas, lo que se empezó a dar títulos a varios procesos que engloban la administración entre ellos, la contratación de la mano de obra, la división del trabajo, la especialización de los trabajadores al trabajo a realizar de los cuales se requirió de entrenamiento, estímulos y sanciones.

A partir de los años 1900, se considera que debe de hablarse de teorías del pensamiento administrativo, lo que dio paso al estudio del mismo, se dice que cada teoría de la administración nació de una necesidad que enfrentaba las organizaciones de ese tiempo y momentos, las teorías que más se potenciaron prevalecen a lo largo de la historia y presentan problemas a ciertos problemas.

Los postulados de los enfoques clásicos de la administración de las organizaciones durante las primeras cuatro décadas correspondientes al siglo XX estas se deben a dos grandes ingenieros, uno de ellos el estadounidense Frederick Winslow Taylor, el cual inició una de las primeras escuelas de la administración científica que buscaba a como dé lugar aumentar la eficiencia de las empresas, por medio de métodos, tareas y la producción, mientras que por otro lado el europeo Henry Fayol, desarrolló una teoría clásica que se enfocaba en la estructura que debía tener una organización para ser eficaz y eficiente. Los manuales son una herramienta primordial como lo manifiesta (Valencia Rodríguez, 2002), los cuales facilitan de manera eficaz la orientación y rumbo del personal, y a su vez permite normalizar los procedimientos y trámites por orden jerárquico, así como cualquier otro problema que requiere de comunicación y guía para su resolución. Entonces como lo manifiesta la evolución e historia de la administración desde tiempos antiguos tenemos esta lucha incansable de poder lograr la organización para con nuestro entorno es así que los aportes a lo largo de la historia han ido contribuyendo esperando sus resultados siendo así que como lo propuso Henry Fayol, en la teoría clásica de la administración, es importante el enfoque estructural de una organización o departamento que es necesario el empleo de herramientas extras para alcanzar ese camino en mutuo de éxito.

Antecedentes Referenciales

Parrales Yáñez, María Gabriela (2017), “Diseño de un manual de procedimientos para la gestión de compra en Shoe Store – Guayaquil”, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Facultad de Ciencias Administrativas.

La presente investigación aporta lo siguiente: indica que la gestión de compra cumple un rol estratégico e importante de las cuales pueden afectar en las actividades que de ser buenas se tornaran efectivas, para lo cual las empresas deben de tener en constante análisis los procesos que se llevan en los mismos, para de esta manera poder detectar las falencias en el tiempo oportuno.

La presente investigación propone en diseñar un manual de procedimientos para la gestión de compras en la empresa Shoe Store, que permita optimizar los costos y tiempos y de esta manera mejorar el control y funcionamiento de las actividades a realizarse, la misma se desarrolló mediante un proceso deductivo, para ello se realizó un análisis de la situación actual y las falencias que se suscitan dentro del mismo.

Una de las semejanzas es que esta investigación esta delineada al diseño de un manual que mejore los procesos en el manejo de información de las compras de la empresa, ya que también posee falencias de organización al momento de emplear el tiempo para los procesos ya que al no existir el mismo no se conoce a ciencia cierta cuál es el entre departamento y uno infiriendo en la comunicación interdepartamental.

Una de las diferencias encontradas es que la empresa dispone de departamentos de menor dimensión, ya que la misma se desarrolla por locales, pero la empresa actual se desarrolla de manera nacional generando si una incidencia de mayor proporción ya que los problemas generados o los atrasos del mismo, ya que la información debería de estar rápida para la recepción, análisis y emisión para que los clientes internos y externos no se vean afectados a falta de eficiencia y eficacia en los procesos, en base a todo lo antes mencionado se ha denotado que también estos procesos se han llevado de manera empírica de tal manera que se ha llevado a cabo procesos empíricos, funciones deficientes y falencias interdepartamentales, por aquello es primordial diseñar procedimientos y políticas efectivas.

Valdez Rosero, Katherine Lissette (2015), "Diseño de procesos para el departamento de proveeduría del Hospital León Becerra de la Ciudad de Guayaquil, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Carrera en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo crear procesos para el departamento de proveeduría del Hospital León Becerra de la Ciudad de Guayaquil, mediante el análisis y la identificación de las actividades que se desarrollan en el mismo, a su vez las personas inmersas en el departamento antes mencionado.

Como desarrollo de este proyecto se ha abarcado toda la información correspondiente al departamento de proveeduría, información que se recopiló mediante entrevistas realizada a todas las personas que realizan actividades en el área de estudio y mediante visitas al departamento, lo cual ha permitido conocer las operaciones que se realizan, las funciones de cada uno de ellos y las responsabilidades que recaen en los mismos y las falencias más recurrentes, con todo ello se procedió posteriormente a la creación de procesos para definir las limitaciones y responsabilidades del personal acorde a las necesidades de la institución a fin de lograr los objetivos propuestos. Las semejanzas de esta investigación a la actual es que se relaciona en el levantamiento de información para entender las deficiencias producidas por la ausencia de un manual de procesos dentro del departamento de proveeduría del hospital para lo cual se realiza la respectiva investigación para su aplicación. La diferencia entre esta investigación y la actual es su aplicación de las operaciones ya que la misma se dedica a brindar servicios hospitalarios y sus materiales deben de pasar por un proceso riguroso a su vez que tiene característica jurídica por lo tanto los procesos son más intensos al momento de alguna adquisición, mientras que la actual se dedica a la prestación de servicios de entrega de encomiendas y que los suministros adquirir son de menos características y al empresa es de carácter privada por lo cual no necesita o amerita procesos tan extensos al momento de realizar compras. Ambos documentos definirán políticas y procedimientos para la ejecución de actividades dentro del departamento y lograr los objetivos esperados dentro de las mismas investigaciones.

Ruiz Andrade Nikola Alejandra (2015), “Elaboración de una propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferreacaracol CIA LTDA, Ingeniería Comercial

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un manual de procedimientos para la empresa Ferreacaracol Cia. Ltda. En el cual se describen los procesos, normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de la compañía, para aquello se estructuro por capítulos los mismos.

Posteriormente al levantamiento de información respectiva, se incluyó la propuesta de implementación de un manual de procedimientos y posteriormente se detalla el análisis y los resultados del mismo, finalmente se determina las conclusiones y recomendaciones para que los usuarios se enfoquen en la toma de decisiones y acciones pertinentes.

La semejanza de esta investigación con la actual, se relaciona al diseño e implementación de un manual de procedimientos para una empresa que mejore sus procesos de compra, lo mismo se relaciona a la incidencia de la investigación cual que determina el diseño e implementación de un manual de información que mejore los proceso del departamento de compras de la empresa y que permita mejorar eficazmente los procesos agilitándolos generando una disminución del tiempo y costos que se emplean en estas acciones.

La diferencia de esta investigación con la investigación actual es que los procesos se distinguen de aplicación, la cual las de esta investigación se dedica a la compra y venta de productos férreos o de ferretería de los cuales sus compras cumplen con un procedimiento específico y sus valores son totalmente distintos, adicional a ello también se destaca que la aprobación con de mínima amplitud, ósea que se realiza por sucursales o la matriz, mientras que la aplicación de compra de la investigación actual se desarrolla con compras de carácter nacional teniendo un proceso algo amplio pero que no necesita de tantos procedimientos a su vez sus adquisiciones son de otra índole ósea que no son tan problemas al momento de adquirirlas, su otra diferencia es su organigrama estructural, ya que en la actual es más amplio ya que tiene un gerente compras y dos auxiliares mientras que en esta la adquisiciones la realizan el departamento de administración.

Crespo Coronel, Blanca Anunziatta; Suarez Briones, Marlon Fernando (2014), “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A de la Ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013”, UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE, Escuela de Ciencias Contables

La presente investigación busca la implantación de un sistema de control interno para la empresa Multitecnos de la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2012 – 2013, a través de la misma se potenciará el desarrollo y crecimiento de la organización en general, así como el mejoramiento de los procesos y la operatividad mediante manuales de organización y procedimientos para los principales puestos del área contable y de la administración de la empresa.

Se procedió a la estructuración y la elaboración de un sistema de control interno que no solo abarca la elaboración para el departamento administrativo sino también a la medición para la evaluación de los riesgos en la estructura de los mismos.

En la misma determina que el factor humano dentro de la empresa es vital pues una empresa depende del desempeño de los mismos, y la colaboración para que los factores que se implementen funcionen eficientemente, además que cumplan con los requisitos de cada cargo que se exija para conocer en definitiva los perfiles que el cargo exija.

La semejanza de esta investigación es que procede al diseño de un manual de funciones y procedimientos para la empresa Multitecnos que pretende implementar procedimientos para el desarrollo de la organización, la diferencia que se asimila es que dicha empresa no busca una implementación de un manual para un departamento de compras si no que busca organizar los departamentos mediante funciones y procesos, las dos contienen aplicaciones y diseños distintos ya que un manual de funciones delimita las responsabilidades de cada colaborador, pero un manual de información para un departamento de compras delimita funciones a los inmersos en el departamento y los procesos que deben de cumplir para cada uno de los lineamientos planteados, eso se define en quien como y cuando se realizaran las compras y que detalles debe de cumplir para lograr una compra sin complicaciones de manera efectiva, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos del manual.

Falquez León, Erika Beatriz; Paredes Hidalgo, Evelyn Anabel (2012), “Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ”, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, carrera de Contabilidad y Auditoría.

El presente trabajo de investigación visualiza la realidad de la Distribuidora AJ, de los cuales se analiza los procesos actuales de la compra y venta de la mercancía, teniendo como objetivo de documentar y mejorar los procesos, mediante el diseño y desarrollo de manuales que permitan la dirección de las actividades para el cumplimiento de los procedimientos.

El diseño de los manuales para el departamento de compra y ventas de mercancía, tiene como objetivo indispensable la estandarización de las actividades que desempeñan los trabajadores de dicha distribuidora. Con la misma se busca agilizar las actividades operativas, de revisión y supervisión por parte del área administrativa, una de las metodologías empleadas comprende en investigaciones de carácter explicativa, descriptiva y documentada, mediante la observación directa mediante la visita a dicha distribuidora.

La presente investigación presenta semejanzas ya que se destaca por la creación de manuales, entre ellos un manual para el departamento de compras de la empresa que posee características y lineamientos que se deben de cumplir al momento de realizar adquisiciones de materiales para la empresa, pero la diferencia que se asimila es que la empresa se dedica a la compra y venta de productos por lo tanto los procedimientos son distintos a la hora de cumplir los procesos de estos manuales, ya que la empresa actual se dedica a la compra de suministros para la prestación de servicios a clientes internos, mientras que la empresa de esta investigación se dedica a la compra y venta de productos para clientes externos a la compañía, esto determina una diferencia amplia, ya que la composición de estos departamentos son distintos, ya que poseen estructuras más amplias, una explicación breve es que un departamento de compras de una empresa de compra y ventas se dividen en dos porque sus actividades con distintas mientras que en la empresa actual, se dedica solo a la compra de suministros para potenciar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa para cumplir el objetivo de satisfacción al cliente.

Fundamentación Legal

La presente investigación como soporte legal la Constitución Política de la República del Ecuador vigente del 2008, y el Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021

Constitución Política de la República del Ecuador (2008)

Artículo 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Artículo 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y

1.- Potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2.- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3.- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4.- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5.- Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Artículo 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Artículo 329.- Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una vida

Objetivos nacionales de desarrollo

Eje dos: Economía al servicio de la sociedad

Objetivo cuatro: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización

Objetivo cinco: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Eje tres: Mas sociedad, mejor estado

Objetivo siete: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Objetivo ocho: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.

Objetivo nueve: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente:

Manual Información

El manual se la denomina como una guía de instrucciones que sirve para un uso específico de un dispositivo, la corrección de problemáticas o el establecimiento de procedimientos de trabajos. Los manuales son de gran relevancia a la hora de traspasar información a individuos que sirven para desenvolverse en una situación determinada y de esta manera la comprensión de las actividades relacionadas a un departamento determinado.

Según, (Múnera Torres, 2002), es la forma en la cual se gestiona, dentro de distintos procesos en la empresa, son mecanismos por los cuales se puede aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

Otra de las definiciones que menciona (Diamond, 1983), de los manuales es que son un medio de comunicación muy especializada y que requiere de actividades de comunicación especializada que se estructuran a través de lineamientos simples y lógicos.

Se atribuye que los manuales son frecuentes acompañados a un determinado producto o servicio o sobre todo un proceso que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere o al departamento que se le aplica, los mismo permiten que los desempeños se mejoren ya que se entiende mediante lo mencionado en los manuales y permite la mejor comprensión de las actividades y así se mejora el desempeño de las áreas a fin de contribuir con el desarrollo organizacional de la empresa en la cual se lo esté aplicando así mismo en la contribución científica para las demás empresas que deseen aplicar.

La información es un conjunto de datos plenamente organizados de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. La información también es un sistema de control basado en datos capaz de cambiar el estado de conocimiento en el sentido de las consignas transmitidas.

Cada vez que estamos necesitando o deseando conocer algo acerca de acontecimientos de hechos, sucesos de personas empresa o demás o simplemente queremos incrementar los conocimientos acerca de algo buscamos la denominación información y es algo que hacemos a medidas mayores o menores y de carácter diario.

Para, (Española, 2010), es una comunicación o adquisición de conocimientos que permite la ampliación o la precisión los que se poseen de una materia determinada, así como los conocimientos adquiridos.

Según, (Chiavenato, 1993), la información es un conjunto de datos con un significado o sea que se reduce a una incertidumbre o que a su vez aumenta el conocimiento de algo, la información es un mensaje con un significado en un determinado contexto, disponible para el uso de manera inmediata y que es capaz de proporcionar orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a las decisiones.

Por lo tanto, se describe a la información como un conjunto amplio y organizado de datos debidamente procesados, que constituyen la conformación de un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

Se puede agregar entonces que un manual de información está definido como una serie de datos que poseen un significado y que permite la organización del pensamiento de los seres vivos, en especial el de los seres humanos, en sentido general, la información es un grupo organizado de datos debidamente procesados que integran un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno, permitiendo así que el hombre adquiera el conocimiento necesario para la toma de decisiones.

La aplicación de los manuales de información contribuyen al orden y lineamiento de los departamentos y demás aplicaciones realizadas del mismo, de los cuales mediante ellos se pueden determinar responsabilidades de una actividad las cuales permiten que en base a ellos se empleen mediciones o a su vez controles significativos que arrojan datos que de una u otra manera permiten considerar la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva para evitar el cometimiento de errores y que a su vez se contribuya en la solidificación de la empresa y todos los departamentos que la conforman.

Variable Dependiente:

Control Administrativo

El control se lo define como una comprobación, inspección, fiscalización o intervención, también hace referencia al dominio, mando o preponderancia o regulación sobre un sistema. A su vez se puede agregar que es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización o empresa, usualmente se implica una comparativa entre rendimiento esperado y de rendimiento observado, para el cumplimiento de los objetivos propuestos de forma eficaz y eficiente para posteriormente sea capaz la toma de decisiones correctivas cuando sea necesario.

Según, (Robbins, 1996), determina que el control es un proceso que regula actividades que aseguran que se están cumpliendo como previamente fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

Para (Stoner, 1996), define al control es un proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

Así como lo agrega, (Melinkoff, 1990), el control consiste en verificar si todo lo que se realiza en conformidad al programa adoptado, a las órdenes debidamente impartidas y siguiendo los principios administrativos, tiene como finalidad señalar las faltas y errores a fin de que se logre repararlos y evitar su repetición.

Se logra definir mediante las definiciones citadas por distintos autores que el control es un sentido de verificación para las actividades las mismas que estén debidamente cumplidas, y se centra en las actividades principales de la empresa, y que las mismas se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado, a su vez las mismas se concentran en sus niveles inferiores y medios de la organización, en el corto plazo, hay momentos en que los mismos suelen estar estandarizados es decir que las observaciones o mediciones de las actividades se las realizan de manera periódica en distinta cronología eso dependerá mucho del nivel de verificación existente, se logra definir que el control es fundamental para las organización ya que permiten verificar, medir y corregir las actividades de la empresa con el propósito de cumplir los objetivos trazados con la empresa para el desarrollo y beneficio común de la organización

La denominación administrativa radica de un proceso basado en la administración, se define como un conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr el objetivo.

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas y que a través de la misma se realiza la administración, la misma que se interrelacionan y forman parte de un proceso integral.

Según, (Gulick, 2004), define que este proceso está compuesto de cinco elementos que son, planeación la designación del personal, control, organización y la dirección.

Para (Miner, 1982), define al campo administrativo y sus funciones se basan en el cumplimiento de cinco elementos, la planificación, organización, dirección, coordinación y el control.

Se define entonces que el control administrativo, es un conjunto de pasos llevados de la mano por la parte administrativa con el objetivo de cumplir pasos, etapas o fases, mediante las cuales se permite el aprovechamiento de los recursos con lo que cuentan las empresas, estas etapas se resumen en la planeación, dirección, organización y control.

Entonces se denota observar que el control administrativo se basa en que la sección de la administración se cumpla conforme a lo planeado por la empresa desde sus inicios de planeación, según las órdenes dadas y designadas para la identificación oportuna de los errores los recurrentes desvíos que se producen a lo largo de las operaciones a fin de corregirlos y evitar su repetición.

Se puede atribuir que el entendimiento e las variables de la información son de vital importancia para la investigación ya que permiten el entendimiento generalizado de los objetivos de la investigación a fin de que se realice una investigación focalizada basada en los lineamiento que permisibles por lo tanto las definiciones han sido ampliadas una de ellas el manual de información que nos dice que mediante información nos da la pauta para el cumplimiento de actividades y el control administrativo, es aquella verificación y control de las actividades a fin de revisar el cumplimiento del mismo.

Definiciones Conceptuales

Administración. - En la ciencia social, tiene como objeto de estudio a las organizaciones y es la técnica que se encarga de planificar, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos humanos, de una organización, con la finalidad de obtener el beneficio posible, este puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Administrador. - Es la persona que de cierta manera influencia a sus subordinados, para el logro de los objetivos tanto personales como organizacionales o institucionales, este motivara efectivamente a los trabajadores y de le dependerá el rendimiento que generen.

Adquisición. - Compra de materiales (materias primas o insumos), para ser incorporados en la cadena de producción.

Autogestión. - Gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.

Cadena de suministros. - Es aquella que incluye todas las acciones y actividades relacionadas con la adquisición de materiales, transformación de bienes y productos y entrega al consumidor final.

Centralizar. - Concentración de autoridad en un solo departamento. Control de las compras en las oficinas generales, aun cuando haya otras.

Comprador. - Persona dedicada a la adquisición de bienes, materia prima, mercancías, materiales o cualquier otro similar, mediante el pago de su equivalencia en dinero.

Compras. - Adquisición u obtención de algo a cambio de un precio.

Comunicación. - Proceso de transmisión de información de un individuo al otro, puede también involucrar a más personas. La vía puede ser oral, escrita, con símbolos.

Cotización. - Documento que manejan los proveedores para establecer las condiciones de entrega, pago, calidad, garantía, etc., de los materiales que se les han solicitados previamente.

Diagrama de flujo. - Es la representación gráfica de un proceso, de los cuales cada paso del proceso se representa mediante un símbolo que contiene una breve descripción de la etapa de proceso, o símbolos gráficos del flujo del proceso están unificados entre sí con una especie de flechas que indican la dirección del flujo del proceso.

Eficacia. - Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia. - Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien". Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Función. - La definición puede ser aplicada distintas aplicaciones para lo cual se determinan que es un propósito o tarea que se le atribuye a una cosa.

Lineamiento. - Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo o alguna actividad, la definición puede ser utilizada como un conjunto de ordenes o directivas que propone un líder y aplica a sus seguidores o subordinados, la misma se puede aplicar a cualquier tipo de actividad.

Organización. - Una organización es una estructura organizativa y de sistemas de administración creada con el objetivo de cumplir metas con apoyo propios de los seres humanos con apoyo de talento humano, o de otras características similares, está compuesta de sistemas interrelacionarías que cumplen funciones especializadas.

Proceso de compra. - Son las fases que pasa un cosa o persona desde que se da cuenta de una necesidad hasta que adquiere un producto para resolverla.

Proveedor. - Persona o empresa que prestan servicio de abastecimiento de bienes y / o servicios.

Suministro. - Materiales para incorporar en la fabricación de productos y / o en la prestación de servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa



SERVIENTREGA Centro de Soluciones

Superados los quinquenios Gestación, Posicionamiento, Diversificación, Consolidación, Integración, Expansión y Sustentabilidad, durante 35 años de evolución, Servientrega se encamina a una nueva dimensión: La Convergencia.

La palabra Convergencia proviene del vocablo latino "convergens" de donde "con" es reunión y "vergens" significa inclinación; y significa dirigirse a un punto en común. Partimos de la premisa de que nuestros pensamientos y forma de actuar son diferentes... "Sus ideas y las mías, aunque diferentes, convergen en lo esencial".

El objetivo es lograr el equilibrio entre las nuevas tendencias e imperativos físicos y virtuales, con alcance a la gente, la marca, los mercados, los canales, la infraestructura y los riesgos, para garantizar la perdurabilidad y legado empresarial.

Misión

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

Visión

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

Política general

Basados en nuestro direccionamiento estratégico del Octavo Quinquenio "Convergencia" orientados a la transformación digital y al fortaleciendo del estándar gerencial Modelo "S", nos comprometemos a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante:

- El aumento de la satisfacción del cliente.
- El mejoramiento continuo y desempeño de los Sistemas de Gestión.
- El aseguramiento de la compañía para prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno, a través de la implementación de controles en la cadena de suministro.
- La gestión integral de riesgos.
- La generación de confianza en el uso y tratamiento de la información a través de la definición e implementación de controles que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mediante la identificación de los peligros, evaluación, valoración y tratamiento de las causas asociadas.
- La protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y desarrollo de estrategias para la mitigación de la huella de carbono en pro del desarrollo sostenible.
- El cumplimiento de la legislación la normatividad aplicable al objeto social, a las directrices institucionales y demás requisitos que la empresa suscriba.
- La Implementación de buenas prácticas para la continuidad de negocio.
- Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.

Diseño de la Investigación

La presente investigación se realizará empleando tipos de investigación y herramientas para el levantamiento de la información, entre ellas se encuentra el estudio de campo y de bibliografía, la de campo contribuirá para estudiar la población en la que se realizará la búsqueda de la información y la de bibliografía ayudará para la recopilación de la información basada en autores que aportan a los temas relacionados a la investigación.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria ofrece un primer acercamiento al problema que se pretende dar una resolución o que se pretende estudiar o conocer, los resultados de este tipo de investigación dan un panorama general o superficial del tema, pero se denota importante porque se considera uno de los primeros pasos para que cualquier tipo de investigación se lleve a cabo. Con este tipo de información se obtiene información inicial para posteriormente continuar con una investigación más rigurosa o bien planteada y formulada por una hipótesis.

Según, (Hernández Sampieri, 1991), indica que la investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando existe un objetivo a investigar un tema o problema de investigación, poco estudiado o un tema del cual se tiene ciertas dudas o simplemente no se ha abordado con anterioridad.

Se puede deducir que la investigación exploratoria, se efectúan normalmente cuando el objetivo que se va a examinar, analizar resolver, no se ha estudiado, abordado o investigado antes. Es decir que cuando se realiza la revisión de la literatura en la revelación solo hay guías no investigadas e ideas relativamente relacionadas con el problema de estudio, para citar un ejemplo se podría decir que es algo así: si alguien desea investigar la opinión de X ciudad sobre su alcalde o mandatario, y como piensa resolver los problemas de ellas, el mandatario encuentra la literatura del problema que ha sido analizado pero en otros contextos ósea ha sido investigado pero no en lo que él desea resolverlo.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es utilizada tal como lo indica su nombre describir la realizada de las situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se están abordando y que buscan o pretende analizarse.

En este tipo de investigación, la cuestión no va más allá del nivel descriptivo, ya que consiste en planear lo más relevante de un hecho o situación en concreto.

De todas formas, la investigación descriptiva no solamente consiste en la acumulación de datos, ya que el investigador debe definir su propio análisis y los procesos que involucran los mismos.

A breves rasgos, las principales etapas de seguir una investigación de carácter descriptiva son, examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular una hipótesis, determinar la técnica para recabar los datos y las fuentes que se van a consultar. Es necesario notar, que los estudios descriptivos miden de manera independiente, los conceptos de las variables con los que tiene relación, aunque desde luego pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para determinar cómo es, y como se manifiesta el fenómeno interesado, su objetivo no es relacionar las variables que se midieron, a su pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque sean rudimentarias.

Según, (Hernández Sampieri, 2003), La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles más relevantes de personas, grupos, comunidades o cualquier tipo de fenómeno que se someta a un análisis. En conclusión, frecuentemente el propósito del investigador es describir las situaciones y eventos, para (Dankhe, 1986), Nos indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades más relevantes de personas, comunidades, grupos o cualquier otro fenómeno que está sometido a un análisis. Este tipo de investigación busca medir y evaluar los diversos aspectos dimensiones y componentes del fenómeno o fenómeno a investigar, desde un punto de vista científico, decir y medir. Por lo tanto, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones o interrogantes y se mide cada una de ellas de manera independiente, para así y valga la redundancia, describir lo que se investiga.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa dentro de una definición más generalizada, nos aporta que esta investigación ya no solo describe el problema o fenómeno observado si no que crea un acercamiento y busca en cierta manera explicar las causas de origen de la situación en análisis.

En otras palabras, es en cierta manera una interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para que el objeto de estudio, en si busca ampliar el ¿Qué?, de la investigación de carácter exploratoria y el ¿Cómo? De la investigación descriptiva aplicada.

La investigación de tipo explicativa busca establecer un sinnúmero de causas de distintos tipos de estudio, estableciendo las conclusiones y explicaciones para enriquecer o establecer las teorías confirmando o no la tesis con la cual se inició.

Según, (Roberto, 2006), la investigación explicativa se centra específicamente en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones tiende a manifestarse, o porque se relaciona con dos o más variables.

Para, (Ohashi, 2012), nos logra definir que la investigación explicativa es una de las encargadas de buscar un porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones de causa y efecto, en este sentido el estudio explicativo puede ocuparse tanto en la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de la hipótesis, sus resultados y conclusiones que constituyen un nivel profundo de los conocimientos.

Por lo tanto, mediante ya lo determinado entre la definición y lo que aportan los autores antes citados, se puede determinar lo siguiente: la investigación de carácter explicativa busca encontrar las explicaciones, causas o razón por la cual se provoca el fenómeno, se puede agregar un ejemplo a nivel cotidiano y de carácter personal sería como investigar de que o porque a una persona le gusta mucho ir a bailar a una disco, o porque incendio o un edificio. La investigación busca establecer las causas del porqué de un determinado fenómeno, de las cuales se trata de un tipo de investigación cuantitativa el por y para que se dan las cosas, de esa manera se revelan los efectos de lo estudiado a partir de la explicación del fenómeno, teorías o leyes.

Investigación Correlacional

La investigación correlacional persigue fundamentalmente en determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores poseen alguna relación entre uno o varios factores, la existencia y la fuerza que emplea esta variación normalmente se determina mediante la estadística el coeficiente de correlación, es importante tener en cuenta que esta variación no significa entre los valores existan relaciones o alguna casualidad, pues estas se determinan mediante otros criterios.

Para (Hernández Sampieri, 1991), la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como objetivo evaluar la relación que tiene entre dos o más conceptos, categorías o variables desde un contexto en particular, los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables, cuantifican las relaciones, en pocas palabras miden y analizan la relación, tales correlacionales se expresan las respectivas hipótesis sometidas a pruebas pertinentes. Un ejemplo que se puede atribuir a los estudios correlacionales para ayudar a la comprensión del mismo, sería correlacionar el tiempo dedicado que emplea de un estudiante para un examen de estadística con la calificación obtenida en el mismo, en este caso se mide en un grupo de estudiantes cuanto se dedican cada uno de ellos para el estudio de un examen, y también se obtiene la calificaciones de sus examen – medimos otra variables, posteriormente se determina si las dos variables están o no correlacionadas y si lo están de qué manera lograron a correlacionarse, en el caso de que dos variables estén correlacionadas ellos significa que una de ellas varia cuando la otra también lo hace, la correlación puede ser positiva o negativa, si es positiva quiere decir que si tienen altos valores en un variable deberán de muestran lo mismo en la otra variable, esto quiere decir que los que emplean más tiempo para estudiar en un examen, tendrán también más alta calificación en el mismo, pero si es negativo significa que los sujetos con altos valores en una variable, deberán de tener bajos valores en la otra variable, ósea quiere decir que los que emplean más tiempo de estudio para un examen deberían de obtener una baja calificación , por lo tanto se resume mediante lo citado por los autores la definición y la ejemplificación que la investigación correlacional mide las dos o más variables que se pretende analizar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Población y Muestra

Población

La definición de población tiene un amplio espectro de aplicación entre ellas se define que es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un lugar específico, se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas de forma similar al termino de localidad.

En la investigación la población según (Villatoro-Velázquez, 2012), nos define que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, ya que incluye la totalidad de unidades de un análisis que integran dicho fenómeno y que se debe de someter a la cuantificación para realizar un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan con una característica y se la denomina la población que constituirá a totalidad del fenómeno como objeto de la investigación.

Por lo tanto, es el conjunto e individuos, objetos o medidas que poseen algunas características, comunes y observables en un lugar y un momento determinado, en donde se desarrolla la investigación.

Población Infinita Es aquella la cual no se conoce el tamaño, y no se tiene la posibilidad de contar o construir en un marco de muestra.

Población Finita Es aquella la cual, si se conoce el tamaño a veces con tan grandes que tienen comportamiento de infinitas, en este tipo existe un marco muestral donde se puede hallar las unidades que se analizaran.

Tabla 01: Población de la investigación

POBLACIÓN	CANTIDAD
Gerente Financiero	1
Facilitador de Compras	1
Auxiliar de compras 1	1
Auxiliar de compras 2	1
Clientes	6
TOTAL	10

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Muestra

La muestra también posee una serie de aplicaciones, entre ellas se define como una pequeña cantidad de una cosa, que se considera la representación del total y que se toman o se separan de ella, con ciertos métodos empleados para proceder a someterse a estudio o análisis o simplemente la experimentación.

Una de las definiciones más cercanas, es que la muestra es un conjunto de cosas, personas o datos elegidos de manera aleatoria, que se consideran representativos de un grupo, al cual pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características de un grupo.

Según (Tamayo Sáez, 1997), la muestra es aquella que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar los datos, con los cuales se determinan las fallas del proceso, para el autor la muestra es un grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno mediante la aplicación estadística.

Muestreo Probabilístico

Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos basados en el principio de la equis probabilidad, es decir, aquellos en que todos los individuos objetos de investigación tienen la misma probabilidad de ser elegidos, para formar parte de una muestra y de manera consiguiente todas las muestras de tamaño n , tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas, solo estos métodos de muestreo probabilístico, nos aseguran la representación de la muestra que se extrajo, y son por lo tanto las más recomendables.

Muestreo No Probabilístico

El muestreo probabilístico aplicado en ciertos estudios exploratorios, resulta excesivamente costoso, y se acude a métodos no probabilísticos, aun siendo conscientes de que no sirven para determinar generalidades.

Por lo tanto, basado en lo antes expuesto se determina que la muestra seleccionada es de carácter probabilística y se empelara en 10 personas que forman parte de la población.

Técnicas de Investigación

La Encuesta

La encuesta se define como una serie de preguntas que se hace a muchas personas, y que se aplica para la recolección de datos, o detectar la opinión pública personas de diversos temas, las encuestas tienen una serie de aplicaciones y propósitos que se pueden llevar a cabo de muchas maneras, dependiendo de la metodología elegida

Según, (Grasso, 2006), La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que se le realiza a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa formación de un número considerable de personas, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de relevancia científica y de importancia para las sociedades democráticas.

Para (Gómez-Tello, 2006), en su aportación a la definición de la encuesta nos proporciona una subsección para la aplicación en los sujetos de estudio nos agrega que hay dos tipos de preguntas, abiertas y cerradas, las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta, que han sido debidamente delimitadas, las respuestas incluyen en veces dos posibilidades, o incluir varias alternativas, este tipo de preguntas permite facilitar la codificación de las respuestas de los sujetos. Por otro lado, las preguntas abiertas son todo lo contrario, ya que no delimitan alternativas, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas, están preguntas no se permiten codificar con antelación las respuestas, la codificación se realiza después de que tienen las respuestas.

Los datos se obtienen mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones con el fin de evitar opiniones sesgadas que pueden en cierto modo influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta procede a pedir información a personas a través de un cuestionario, el mismo que puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías y nuevos medios de comunicación de carácter digital es más común, sencillo y económico distribuir las utilizando medios digitales como redes sociales, correos electrónicos, códigos QR o URLs.

La Entrevista

La entrevista podría definirse sencillamente a una reunión que establece dos o más personas para tratar algún asunto específico, generalmente profesional o de negocio, también puede ser una conversación que un periodista mantiene con una persona, y que se basa en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre que las entrevistadas da una opinión o respuesta.

En la entrevista tanto el entrevistador como el entrevistado son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de una realidad, es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida en que se fundamenta la interrelación humana.

Según (Sabino, 1992), comenta que la entrevista, desde un punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene como objetivo recolectar datos para ser aplicadas en una investigación. El investigador formula las preguntas a las personas que sean capaces de aportarle datos de su total interés, estableciendo un dialogo, donde las partes buscan recoger informaciones y la otra es la fuente de aquellas informaciones, por razones obvias solo se emplea, salvo raras expresiones en las ciencias humanas. La ventaja que posee una entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos más relativos en base a sus conductas, opiniones y deseos, actitudes y expectativas cosa que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera, nadie mejor que la misma persona para hablarnos acerca de todo aquello que piensa, y siente, de lo que experimenta y proyecta. Las preguntas del cuestionario deben ser previamente estructuradas o semiestructuradas para la investigación a la cual va a ser aplicada de las cuales se llevan a cabo para obtener información cualitativa.

Para (Hernández Sampieri, 2003), las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir unas preguntas adicionales para precisar y obtener mayor información.

Una entrevista semiestructurada, según (Sabino, 1992), es aquella en que existe un margen más o menos extenso de libertad para formular las preguntas y respuestas.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará mediante el levantamiento de información utilizando los diversos tipos de investigaciones, entre ellos el más empleado será la observación la cual nos permitirá de primera instancia conocer los problemas que se están suscitando en el departamento.

Los diversos tipos de investigaciones nos permitirán ir delineando los datos para que sean de utilidad dentro del desarrollo del proyecto, una investigación cualitativa y cuantitativa, nos permitirá conocer las cualidades que poseen los inmersos en el problema, mientras que la cuantitativa nos dará datos certeros para la medición del impacto que causa dicha incidencia en el departamento.

La definición de la población y muestra es de vital importancia y nos será de mucha utilidad ya que la población es aquella conformación global de la empresa, pero la muestra nos dará ese extracto de personas que serán sometidas a la investigación, vale la pena recalcar que la elección de esta muestra es importante ya que los inmersos en la investigación no es toda la empresa si no el departamento que forma parte del problema en cuestión.

La se ha diseñado como herramienta que permita conocer los puntos de vistas diversos para emplearlos en los empleados para el levantamiento de información, dicha encuesta será explicada mediante las instrucciones que posee la misma, que posteriormente se someterá a un análisis mediante la tabulación de datos que permitirá conocer mediante gráficos los porcentajes en donde el problema es relevante y que mediante aquello se pueda conocer los pensamientos de los empleados basados en las preguntas que nos contribuirá para el correcto diseño del manual.

La entrevista se ha diseñado con el objetivo de conocer otras preguntas más específicas o que en cierto modo dejan brechas que no se lograron consultar en la encuesta y que se necesita de mayor explicación y análisis con el sujeto entrevistado, la persona que será protagonista de esta entrevista será el Jefe del departamento de compras, el cual mediante las interrogantes nos explicara detalladamente los problemas que se suscitan y la realidad del problema ya que el cómo conocedor del puesto de trabajo tiene el conocimiento de proveer dicha información.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

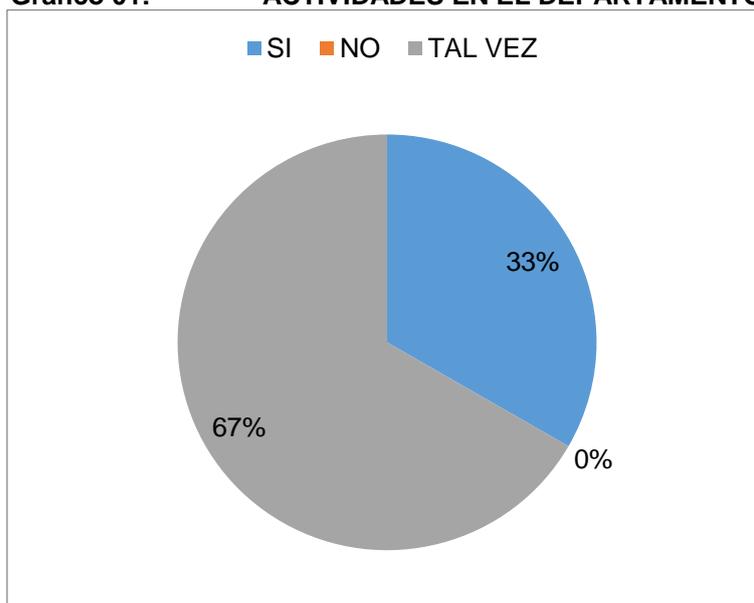
1. Considera usted que las actividades dentro del departamento de compra se efectúan correctamente.

Tabla 02: ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO

SI	1	33%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	67%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 01: ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Análisis:

La tabulación de los datos referente a las actividades de los integrantes del departamento de compras arroja como resultado un 67% para el NO y un 33% para el SI, por lo tanto, consideramos que los mismos no conocen a ciencia cierta sus actividades a realizar en el departamento.

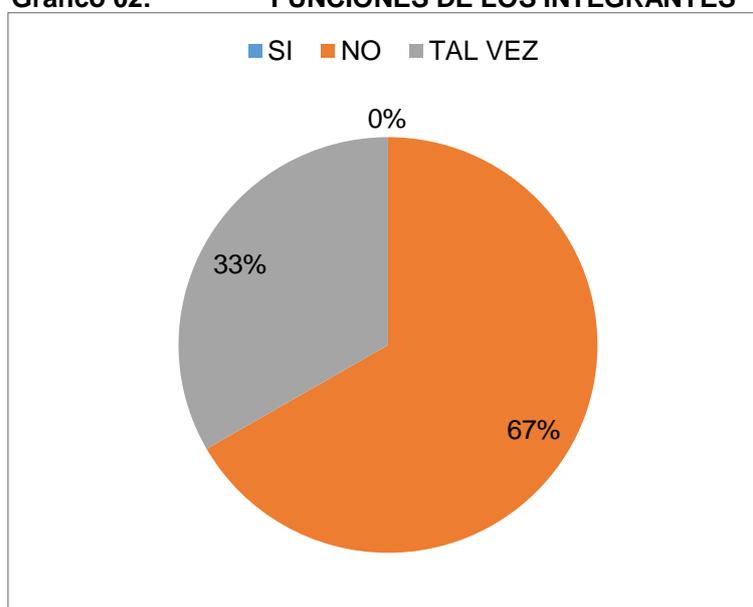
2. Las funciones de cada uno de los que integran el departamento se encuentran totalmente claras, definidas o interiorizadas

Tabla 03: FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES

SI	0	0%
NO	2	67%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 02: FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Análisis:

La presente tabulación referente a las funciones de los integrantes del departamento de compras nos arroja en un 67% para el NO y un 33% para el SI, por lo tanto, deducimos que los mismo no tienen conocimiento veras de sus funciones a cumplir dentro del departamento por lo tanto mediante los porcentajes es evidente que al no conocer sus funciones no existe limitaciones en su área de trabajo encargado.

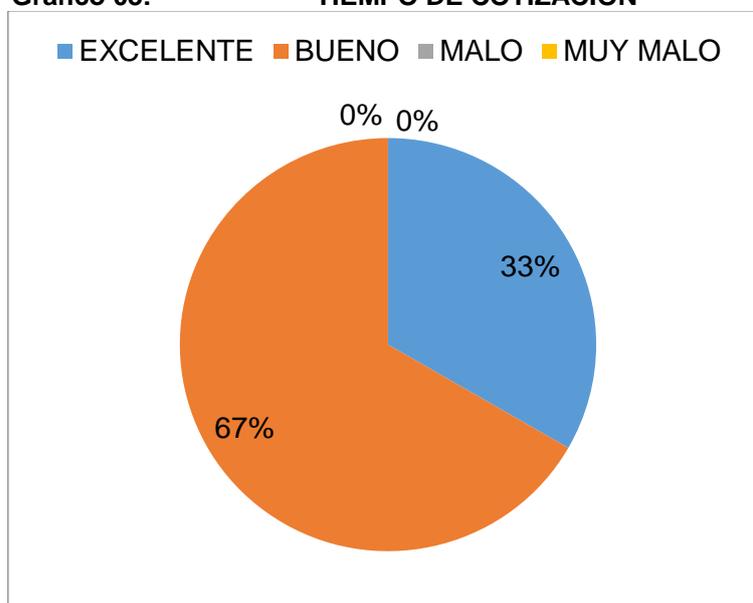
3. ¿Cómo se calificaría al tiempo de cotización del departamento de compras?

Tabla 04: TIEMPO DE COTIZACIÓN

EXCELENTE	1	33%
BUENO	2	67%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 03: TIEMPO DE COTIZACIÓN



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Análisis:

Mediante la tabulación de datos se puede apreciar referente al tiempo de cotización del departamento de compras es en un 67% BUENO y en un 33% EXCELENTE, por lo tanto, se deduce que el tiempo que se emplea debe de mejora de manera eficaz para que se cumpla el objetivo de calidad en la mejora de los tiempos dentro de las actividades que realiza el departamento.

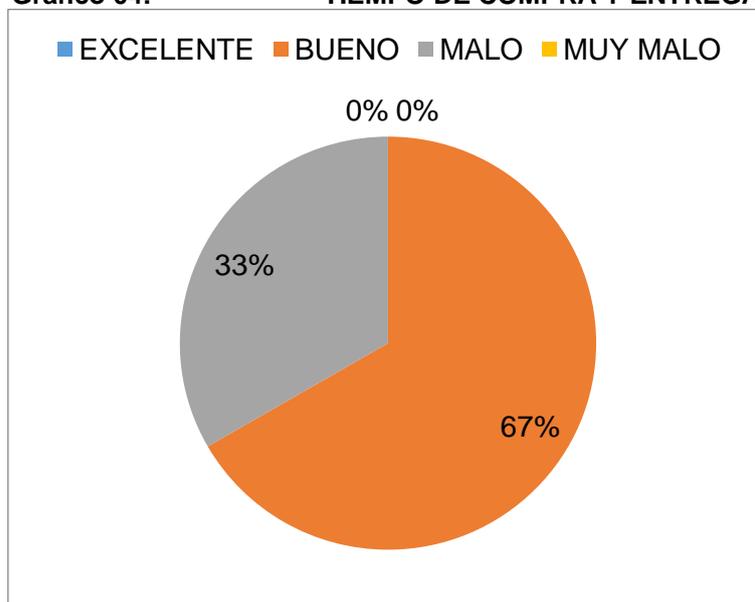
4.- ¿Cómo se calificaría al tiempo de compra y entrega del departamento de compras?

Tabla 05: TIEMPO DE COMPRA Y ENTREGA

EXCELENTE	0	0%
BUENO	2	67%
MALO	1	33%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 04: TIEMPO DE COMPRA Y ENTREGA



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Análisis:

Mediante la tabulación de datos se denota que en referencia al tiempo de compra y venta se determina en un 67% como BUENO y en un 33% como MALO, por lo tanto, se determina mediante el análisis que los tiempos empleados para la adquisición de suministros genera un problema a la hora de generar ventas de servicios por parte de la empresa por lo que no permite el cumplimiento de los objetivos de satisfacción al cliente.

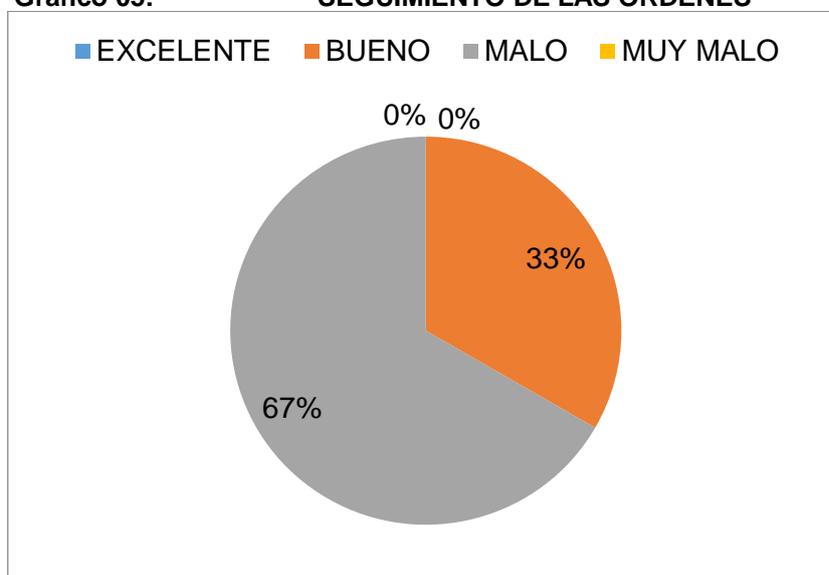
5. ¿Cómo calificaría al seguimiento de las órdenes del departamento de compras?

Tabla 06: SEGUIMIENTO DE LAS ÓRDENES

EXCELENTE	0	0%
BUENO	1	33%
MALO	2	67%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 05: SEGUIMIENTO DE LAS ÓRDENES



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Análisis:

Los datos presentados producto de la tabulación, denota que en un 67% es MALO y en un 33% es BUENO, este análisis se hace referente al seguimiento de órdenes de cualquier índole y esto se debe a la falta de delimitaciones de las funciones de los empleados que no permite a ciencia cierta designar la responsabilidad de seguimiento.

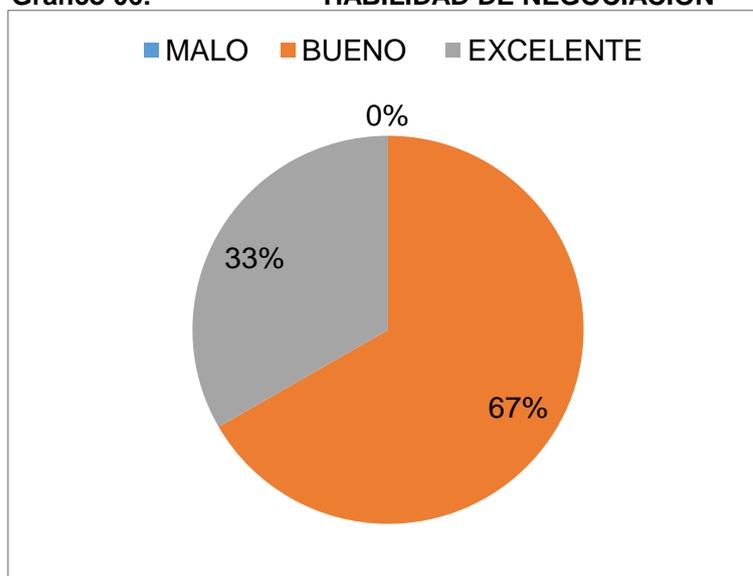
6. En la escala del 1 al 10 (en donde 1 es muy malo, 5 bueno y 10 excelente), como se calificaría la habilidad de negociación que posee los que conforman el departamento de compras.

Tabla 07: HABILIDAD DE NEGOCIACIÓN

MALO	0	0%
BUENO	2	67%
EXCELENTE	1	33%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 06: HABILIDAD DE NEGOCIACIÓN



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

ANÁLISIS:

Los datos recabados mediante el levantamiento de información se sometieron a análisis referente a la habilidad de negociación, lo cual dio como resultados que en un 67% es BUENO y en un 33% es MALO, por lo tanto se denota que no se alcanza el grado de Excelente por lo que genera cierta preocupación en los datos ya que la habilidad es primordial a la hora de elegir el proveedor y la mejor oferta ya que las mismas permitirá generar ganancias para la empresa.

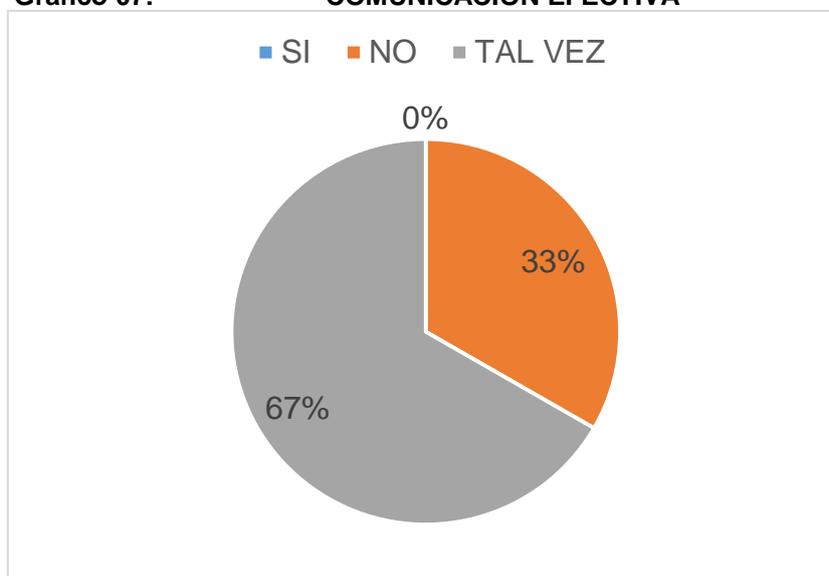
7. ¿Considera usted que la comunicación es efectiva entre los integrantes del departamento de compras?

Tabla 08: COMUNICACIÓN EFECTIVA

SI	0	0%
NO	1	33%
TAL VEZ	2	67%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 07: COMUNICACIÓN EFECTIVA



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

ANÁLISIS

Mediante el tratamiento de la información se puede denotar que en un 67% nos indica TAL VEZ y que en un 33% nos indica que NO, por lo tanto, se deduce que la comunicación no se torna efectiva en su totalidad dentro del departamento ya que especulamos que se debe a la falta de guías que permita a los colaboradores comunicarse mejor dentro y fuera de la misma.

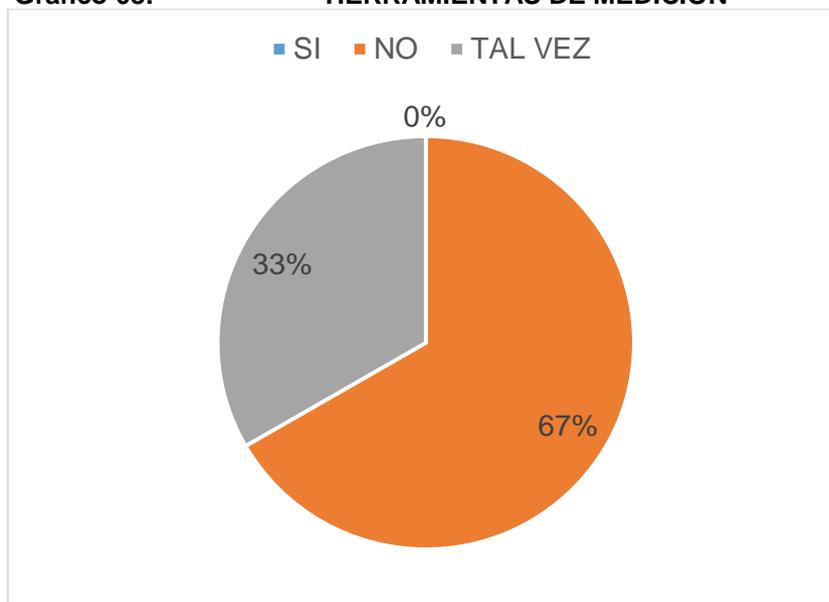
8. ¿Existen actualmente herramientas que midan el desempeño en distintos aspectos de los que integran el departamento de compras a fin de usarlas para mejoras del mismo?

Tabla 09: HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

SI	0	0%
NO	3	100%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 08: HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

ANÁLISIS

Mediante la tabulación de los datos se determinó que en un 67% para un NO y en un 33% para TAL VEZ, por lo tanto, se deduce que no existen herramientas que midan el desempeño de los que conforman el departamento de compras o quizás y el dato que indica que tal vez a lo mejor no está identificada si e o no una herramienta de medición.

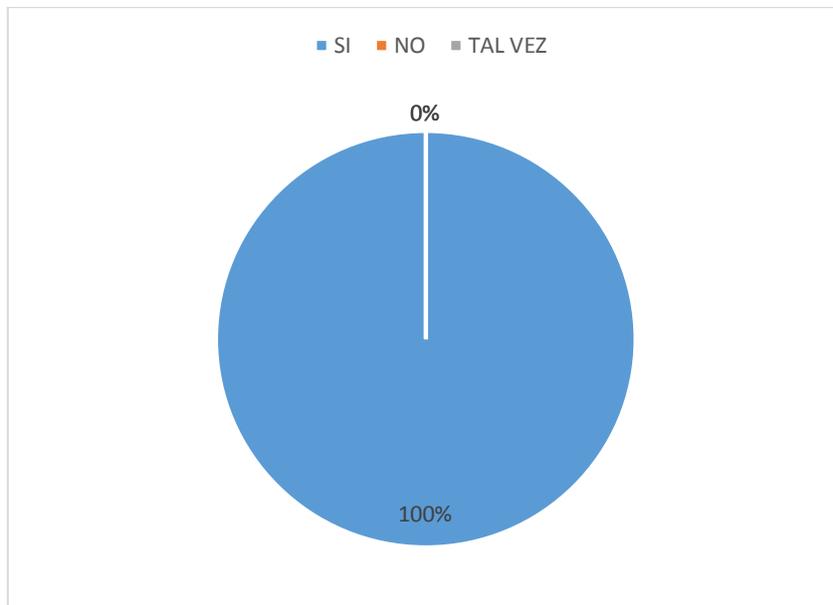
9. ¿Usted cree que la aplicación de un manual para el manejo de información, cambiara ciertos aspectos de desempeño del departamento de compras?

Tabla 10: APLICACIÓN DE UN MANUAL

SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 09: APLICACIÓN DE UN MANUAL



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

ANÁLISIS

Mediante la tabulación de los datos se denota que en un 100% se encuentra dispuesto los encuestados a que se realice una aplicación de un manual de información, ya que están seguros que mediante la aplicación del mismo mejorara significativamente el desempeño del departamento y a su vez aportara al desarrollo de la empresa.

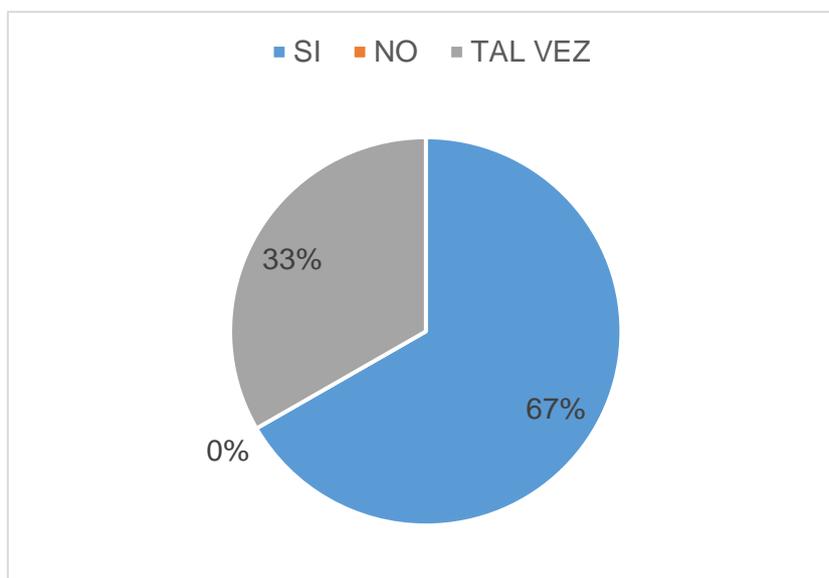
10. ¿Estaría dispuesto a participar en la transición y aplicación de un manual a fin de generar cambios positivos dentro del departamento de compras y bienestar de la empresa?

Tabla 11: TRANSICIÓN Y APLICACIÓN

SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Gráfico 10: TRANSICIÓN Y APLICACIÓN



Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

ANÁLISIS

Mediante la tabulación de datos denotamos en esta pregunta que un 67% nos dio como resultado SI y un 33% para NO, por lo tanto, ratificamos la participación y transición para la aplicación de un manual de información y control de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

1. ¿Cuál es el objetivo de la empresa respecto a la gestión de compras?

La empresa tiene como objetivo determinar una cantidad de proveedores que nos permitan establecer mediante la oferta un ahorro significativo, ya que el mismo contribuirá en el que el servicio final que se da a los clientes tenga un valor competitivo en el mercado.

2. ¿Cuántas personas están inmersas en el proceso de compra?

Las personas que se encuentran inmersas en el departamento de compras son 3, el gerente financiero del departamento y los auxiliares.

3. ¿Se somete a una evaluación previa los proveedores?

La evaluación a las cuales se los somete es de carácter analítico y de observación ya que no existe un formato que permita la evaluación a los proveedores, repito solo se realiza en base al análisis y las referencias de colaboradores que son clientes de estos proveedores.

4. ¿Considera que el departamento de compras debe poseer un manual de información para los empleados que conforman el mismo?

Si, debemos de estar consciente que un manual permite que las personas adopten ciertas reglas que están establecidas en el mismo a su vez que permita manejar correctamente la información, por lo tanto, si considero que sería bueno la implementación de un manual de esa índole.

5. ¿Usted emplea herramientas de medición que permita conocer estadística de los problemas que se suscitan en el departamento?

No, basado en la verdad no, porque lo problemas que se susciten se analizan y son corregidos, pero es de considerar que debe de quedar una base la cual en posteriores oportunidades si existen problemas así, poder consultar como se resolvió en cierto periodo o momento.

6. ¿Para el proceso de la información se emplea tecnología?

Aun se maneja la información de compra y pedidos de suministros de manera manual, ósea que no existe un sistema que nos permita a nosotros troncalizar la información para que mediante aquello podamos realizar.

Análisis:

La entrevista fue empleada al gerente financiero en este caso al jefe del departamento de compras, el mismo tuvo una postura abierta al comentar sus respuestas mediante las preguntas que se empleó, entre unas de las cosas que le atribuye es que esta consiente que un manual que permita a sus colaboradores y hasta el mismo seria de mucha utilidad ya que agrega que el mismo permite que las personas mantengan lineamientos y procedimientos para cumplir objetivos o sobre todo sus actividades dentro del departamento.

A su vez en el transcurso de la entrevista también se mencionó que no existe un formato de evaluación a los proveedores que se hace mediante referencias o recomendaciones de colaboradores que se encuentran en el mismo medio o que a su vez mantiene contacto con los mismos proveedores por que ofrecen servicios de la misma índole, a su vez agrego que los problemas no son sometidos a medición por lo tanto que no existe un antecedentes de problemas que se hayan suscitado en el departamento por lo que esta consiente de que no es lo ideal ya que los sucesores de estos departamentos no podrán conocer como sobrellevar o resolver un problema cuando se les presente y los mecanismos para poder resolverlos.

Para culminar cerramos con la interrogante que mencionaba sobre el uso de tecnología en el manejo de información, nos mencionó que no existe un mecanismo de información que se emplee a la hora de receptar las solicitudes de suministros de los departamentos, y que lo ideal será la implementación de uno para que el manejo de información se troncalice y que la información se maneje de manera eficiente y eficaz. El análisis de estas interrogantes nos permite ratificar que la implantación de un manual para el manejo de información del departamento es lo más idóneo para la empresa.

Plan de mejoras

Tabla 12:

PLAN DE MEJORAS

<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA:</u> Implementación de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.					
<u>OBJETIVO DE LA MEJORA:</u> Mejorar el manejo de la información dentro del departamento de compras y a su vez determinar mediante el manual las responsabilidades y competencias de los colaboradores inmiscuidos.					
<u>RESPONSABLE DE LA MEJORA:</u> Holger Javier Calderón Veliz					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Proponer la implementación de un manual para el manejo de la información dentro del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S. A.	El Gerente Financiero y Recursos Humanos de la empresa.	Fundamentado debidamente las distintas teorías basadas en la problemática, diagnosticando la situación actual para determinar los lineamientos del manual	Basado en la ausencia de un manual para el manejo de información para los empleados del departamento de compras	En la empresa SERVIENTREGA S.A en el departamento de compras	En el periodo 2018

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

Cronograma

A continuación, se emite un cronograma creado cronológicamente para la implementación y creación de un manual de información para los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO

ACTIVIDADES FASES DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO	MESES							
	MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Presentación al gerente financiero el manual de información para los empleados del departamento de compra de la empresa SERVIENTREGA S. A.	X							
Análisis y Revisión del manual por parte del departamento de recursos humanos y el gerente financiero		X	X					
Aprobación del manual				X				
Inducción del manual a los colaboradores del departamento de compras					X			
Medición y evaluación de los resultados posteriormente a la implementación del manual								X

Elaborado por: Holger Javier Calderón Veliz

La presentación del plan de mejoras permitirá a la gerencia conocer de qué se trata la mejora a realizar dentro del departamento, una vez que se analiza el mismo, se revisa el cronograma de implementación la cual se conocerá cronológicamente el tiempo que tomará la fases, una vez que suceda aquello se iniciara la presentación del manual para posteriormente ser analizado y revisado, luego del mismo se aprobará con sus correcciones pertinentes, luego se iniciará a la inducción a los empleados que utilizarán el manual, una vez que se suscite todo este proceso, se realizará métodos de medición y evaluación a los resultados que se pueda obtener posteriormente a la implementación del manual.

Temas de inducción del manual

TEMAS	ACTIVIDADES	TIEMPO/HORARIO	FACILITADORES
Misión, Visión y Valores	Comprensión y conversatorio sobre la misión, visión y valores aplicados en el departamento de compras por parte de los empleados.	60 minutos/ 08:00 a 09:00 AM	Holger Javier Calderón Veliz
Objetivos, políticas y normas	Análisis y comprensión del objetivo de la aplicación del manual y las recomendaciones de su uso en el departamento de compras.	60 minutos/ 08:00 a 09:00 AM	Holger Javier Calderón Veliz
Estructura organizacional y funciones	Visualización de la estructura organizacional del área de compras y comprensión de las funciones de cada cargo.	60 minutos/ 08:00 a 09:00 AM	Holger Javier Calderón Veliz
Retroalimentación, estudio de caso practico	Retroalimentación de la información estudiada a lo largo de la semana y desarrollo y estudio de caso práctico.	60 minutos/ 08:00 a 09:00 AM	Holger Javier Calderón Veliz

Financiamiento

El financiamiento que se realizará se hará en base al análisis de la estimación del presente cuadro de financiamiento, de los cuales el gerente financiero y el departamento de recursos humanos proveerán de los recursos monetarios destinados a la implementación.

Tabla 13: FINANCIAMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Nº	ITEMS	CANTIDAD	VALOR POR UNIDAD	TOTAL
1	DISEÑO Y DESARROLLO	1	\$ 150,00	\$ 150,00
2	RESMAS DE HOJAS	3	\$ 3,00	\$ 9,00
3	REPRODUCCIÓN DEL MANUAL (ORIGINAL Y COPIA)	10	\$ 2,50	\$ 25,00
4	INDUCCIÓN DEL PERSONAL	1	\$ 100,00	\$ 100,00
6	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN	1	\$ 150,00	\$ 150,00
TOTAL DEL FINANCIAMIENTO				\$ 434,00

Elaborado por: **Holger Javier Calderón Veliz**

La tabla de financiamiento está basada en datos consultados de manera relativa del mercado de suministros de oficina y papelería en el cual se encarga de la reproducción e impresión de los ejemplares, el diseño, desarrollo, inducción del personal, medición y evaluación del personal se encargaría las personas que determine el gerente financiero y el departamento de recursos humanos, aunque se sugiere que lo realice una persona o un empresa consultora o desarrolladora que este empapada de los perfiles administrativos y todo lo que esté relacionado al desarrollo de manuales aunque en el desarrollo de este proyecto se realiza una propuesta del mismo.

Conclusiones

- Fundamentado teóricamente todas lo relacionado a la incidencia presentada de un manual de información
- Diagnosticada la situación actual del departamento de compras para el análisis del mismo
- Desarrollado un manual de información para el control de los empleados del departamento de compras de la empresa SERVIENTREGA S.A
- La ausencia de un manual de información para los empleados del departamento de compras de la empresa, impacta de manera considerable a sus actividades generando así un empleo del tiempo vano y que no es nada significativo monetariamente para la empresa.
- Se notó que existe una falta de conocimientos en las competencias de los empleados de la empresa
- Los procesos en la recepción de solicitudes de suministros aún se realizan de manera rustica y al no existir competencia eso agrava los tiempos de los procesos que se realiza en el departamento de compras para las adquisiciones de suministros.

Recomendaciones

- Implementar un manual de información para el control de los empleados del departamento de compras en la empresa SERVIENTREGA S.A
- Seguir de los procesos de compra y recepción de solicitud mediante un diagrama de flujo será significativo para el departamento ya que reducirá los tiempos en los procesos
- Conocer los lineamientos de las competencias y funciones de cada uno de los empleados inmersos en el departamento se encuentra en dicho manual
- Realizar el proceso de inducción para la adopción del manual de información por parte de los empleados del departamento de compras
- Medir y evaluar los resultados posteriores a la implementación para de esta manera realizar si es necesario algún alcance al manual para el mejor funcionamiento del departamento, obviamente con previo aviso de sesión y comunicación de los cambios realizados
- Entregar formalmente el manual a la alta gerencia para el registro o anexo a los demás manuales vigentes, al departamento de recursos humanos, gerente financiero y los auxiliares que existen en el departamento de compras.

Bibliografía

- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y el Control*. . nn: McGraw-Hill.
- CONSTITUCIÓN, E. (2008). *Constitución del Ecuador. Constitución del Ecuador*. Quito : nn.
- Crespo Coronel , B., & Suarez Briones, M. F. (2014). *Elaboacion e implementacion de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A de la Ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 - 2013*. Guayaquil : Universidad Laica Vicente Rocafuerte .
- Dankhe, G. (1986). *Metodología de la investigación. Definición del tipo de investigación*. . nn: Independiente.
- Diamond, D. W. (1983). *ank runs, deposit insurance, and liquidity. Journal of political economy, 91(3), 401-419*. nn: Independent.
- Ecuador, A. D. (2017). *Planificacion. Obtenido de PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR DEL ECUADOR: <http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>*. Quito.
- Española, R. R. (2010). *Ortografía de la lengua española*. España: Espasa.
- Falquez Leon , E. B., & Paredes Hidalgo, E. A. (2012). *Diseño de los manuales de procedimientos para las areas de compras y ventas de mercaderias de laDistribuidora AJ* . Guayaquil : Universidad Politecnica Salesiana.
- Gómez-Tello, V. L.-P.-H.-A.-G. (2006). *so de Internet y recursos electrónicos entre médicos intensivistas españoles: Primera encuesta nacional. Medicina intensiva, 30(6), 249-259*. España: Independiente.
- Grasso, L. (2006). *ncuestas. Elementos para su diseño y análisis. Córdoba*. nn: Encuentro Grupo Editor, 27-56.
- Gulick, L. &. (2004). *Papers on the Science of Administration*. nn: Routledge.
- Hernández Sampieri, R. &.-C. (1991). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. &.-C. (1991). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. &.-C. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill. .
- Kast, F. E. (1990). *Organisasi dan manajemen*. nn: Independent .
- Melinkoff, R. (1990). *Los procedimientos administrativos*. . Caracas: Panapo.
- Miner, J. B. (1982). *El proceso administrativo: teoría, investigación y práctica* . nn: independiente.

- Múnera Torres, M. T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición*. Mexico : Independiente .
- Ohashi, K. S. (2012). *ung cancers with acquired resistance to EGFR inhibitors occasionally harbor BRAF gene mutations but lack mutations in KRAS, NRAS, or MEK1*. . nn: Proceedings of the National Academy of Sciences, 109(31), E2127-E2133.
- Parrales Yanez , M. G. (2017). *diseño de un manual de procedimientos para la gestion de compra en Shoe Stores - Guayaquil* . Guayaquil : Universidad de Guayaquil .
- Robbins, S. P. (1996). *Administración (No. 658/R63mE/5a. ed.)*. Naucalpan de Juárez^ eEdo. de México Edo. de México.: Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Roberto, H. S. (2006). *Metodología de la Investigación*. nn: Independiente.
- Ruiz Andrade, N. A. (2015). *Elaboracion de una propuesta de implementacion de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LTDA* . Guayaquil : Ingenieria Comercial .
- Sabino, C. A. (1992). *El proceso cle investigación*. nn: Independiente.
- Stoner, J. A. (1996). *Administración*. . nn: Pearson Educación.
- Tamayo Sáez, M. (1997). *El análisis de las políticas públicas. La nueva administración pública, 281-312*. nn: Independiente.
- Valdez Rosero , K. L. (2015). *Diseño de procesos para el departamento de proveeduría del Hospital Leon Becerra de l Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil : Universidad Politecnica Salesiana .
- Valencia Rodríguez, J. (2002). *Elaborar y usar los manuales administrativos. J. Valencia Rodriguez, Como elaborar y usar los manuales administrativos*. nn: Independient.
- Villatoro-Velázquez, J. A.-M.-B.-R.-A.-M. (2012). *Encuesta nacional de adicciones 2011: reporte de drogas*. Mexico: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

ANEXOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN

COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

Estimado(s): Mi nombre es, Holger Calderón Veliz, estudiante del instituto tecnológico bolivariano de tecnología, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de tecnólogo en administración de empresas.

2. OBJETIVO

La presente **ENCUESTA** tiene como objetivo la recopilación de información relevante que aporte en el desarrollo del proyecto “Propuesta de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras” de la empresa SERVIENTREGA S. A.

3. INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada uno de los enunciados para su mejor comprensión
- Encierre en un círculo la respuesta del enunciado que usted considere conveniente
- Para la realización de la presente encuesta se recomienda el uso de bolígrafo color azul
- Responda cada uno de los enunciados con honestidad para que el levantamiento de la información se considere fidedigna.

4. DATOS PERSONALES

NOMBRES COMPLETOS: _____

CARGO ACTUAL: _____

FECHA: _____

5. CUESTIONARIO

1. Considera usted que las actividades dentro del departamento de compra se efectúan correctamente.

SI NO TALVEZ

2. Las funciones de cada uno de los que integran el departamento se encuentran totalmente claras, definidas o interiorizadas

SI NO TALVEZ

3. ¿Cómo se calificaría al tiempo de cotización del departamento de compras?

EXCELENTE BUENO MALO MUY MALO

4.- ¿Cómo se calificaría al tiempo de compra y entrega del departamento de compras?

EXCELENTE BUENO MALO MUY MALO

5. ¿Cómo calificaría al seguimiento de las órdenes del departamento de compras?

EXCELENTE BUENO MALO MUY MALO

6. En la escala del 1 al 10 (en donde 1 es muy malo, 5 bueno y 10 excelente), como se calificaría la habilidad de negociación que posee los que conforman el departamento de compras.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. ¿Considera usted que la comunicación es efectiva entre los integrantes del departamento de compras?

SI NO TAL VEZ

8. ¿Existen actualmente herramientas que midan el desempeño en distintos aspectos de los que integran el departamento de compras a fin de usarlas para mejoras del mismo?

SI NO TAL VEZ

9. ¿Usted cree que la aplicación de un manual para el manejo de información, cambiara ciertos aspectos de desempeño del departamento de compras?

SI NO TAL VEZ

10. ¿Estaría dispuesto a participar en la transición y aplicación de un manual a fin de generar cambios positivos dentro del departamento de compras y bienestar de la empresa?

SI NO TAL VEZ

Se agradece su participación en esta encuesta que tiene como propósito y finalidad generar instrumentos y herramientas que contribuyan con el desarrollo positivo del departamento de compras.

Atte.

Holger Javier Calderón Veliz

INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN

COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

1. INTRODUCCIÓN

Estimado(s): Mi nombre es, Holger Calderón Veliz, estudiante del instituto tecnológico bolivariano de tecnología, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de tecnólogo en administración de empresas.

2. OBJETIVO

La presente **ENTREVISTA** tiene como objetivo el levantamiento de información empleando preguntas previamente diseñadas, las cuales están basadas en el manejo de la información, para recabar la información pertinente que nos permita la implementación de un manual de información en el control administrativo de los empleados del departamento de compras.

3. CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el objetivo de la empresa respecto a la gestión de compras?
2. ¿Cuántas personas están inmersas en el proceso de compra?
3. ¿Se somete a una evaluación previa los proveedores?
4. Considera que el departamento de compras debe poseer un manual de información para los empleados que conforman el mismo
5. ¿Usted emplea herramientas de medición que permita conocer estadística de los problemas que se suscitan en el departamento?
6. ¿Para el proceso de la información se emplea tecnología?



MANUAL DE INFORMACIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTOS DE COMPRAS

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 1 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

CONTENIDO

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

OBJETIVO DEL MANUAL

RECOMENDACIONES DE USO DEL MANUAL

OBJETIVOS DEL ÁREA

POLÍTICAS Y NORMAS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA

FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 2 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

MISIÓN

Realizar las compras de insumos que se requiere las distintas áreas de la empresa, para llevar a cabo su operación diaria y realizar la adquisición de materiales de calidad al mejor precio, generando con ello un correcto funcionamiento financiero de la empresa

VISIÓN

Mantener una relación efectiva con los proveedores, así como establecer negociaciones con los mismos, para que de la misma manera dispongan de los insumos oportunamente sin retrasos y a precios adecuados que permita el bienestar con respecto a los costos de la empresa

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 3 de 12
GERENTE FINANCIERO	RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.	
Autoriza	Revisa	Elabora	

VALORES

Dentro de las políticas de calidad, SERVIENTREGA fomenta los siguientes valores, para brindar una atención de calidad a nuestros clientes internos y externo:

Responsabilidad

Se comparte a nuestros empleados que la responsabilidad consiste en realizar a un 100% las actividades encomendadas con eficiencia y eficacia.

Humanidad

Inculcamos en nuestros colaboradores el trato amable y cordial al cliente interno y externo.

Calidad en la Atención

La calidad la definimos por hacer bien las cosas al primer intento aplicando los mejores procesos para elevar las expectativas de nuestros clientes.

Respeto

El respeto lo impulsamos como desarrollo integral de los empleados y los suyos, buscando la ampliación de los conocimientos habilidades y capacidades, ya que de esa manera alcanzaremos la mejora conjunta de la empresa.

Ética

La ética la fomentamos con la ejecución de los valores de la empresa en el más alto profesionalismo al servicio que se ofrece

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 4 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

OBJETIVO DEL MANUAL

La finalidad del presente manual de información y control administrativo es de promover la eficiencia, simplificar el trabajo y desestimarlos de complicaciones, de los cuales servirá como guía para el entendimiento de los procesos y las funciones del departamento y los cargos que se ejecutan en el mismo.

RECOMENDACIONES DE USO DEL MANUAL

1. Este documento tiene contiene las generalidades que el departamento de compras debe considerar para la funciones y procesos dentro del área, por lo cual es necesario que el manual sea debidamente estudiado por todas las personas que laboran en el área.
2. Es de vital importancia que el personal del área se rija firmemente a los lineamientos que se señalan en el presente manual, ya que con ello se permitirá la estandarización del modo de atención.
3. El manual debe de permanecer en el departamento de compras para que el personal de dicha área pueda hacer el debido uso del mismo, cuando lo requiera necesario a su vez existirá una copia respaldo en el área de recursos humanos.
4. El personal del departamento podrá consultar el manual las veces que cree necesaria, para que considerar cualquier cambio en la variabilidad de las funciones y las actividades.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 5 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

OBJETIVOS DEL ÁREA

- Abastecer de los suministros a la empresa
- Tener los suministros disponibles en el tiempo requerido
- Asegura la cantidad de suministros indispensables
- Procurar la adquisición de materiales al costo más económico, que sea compatible con la calidad y el servicio requerido
- Controlar la calidad de los materiales solicitados.
- Proveerse de más de una fuente, en caso de que en una emergencia se impida la entrega de algún proveedor.
- Anticipar la alteración en los precios, por distintos factores económicos, sea esta inflación, cotización monetaria, escasez etc.
- Hacer el seguimiento debido a las órdenes.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 6 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

POLÍTICAS Y NORMAS

- Los valores de compra serán seleccionados por el jefe departamental, en base al precio y calidad de los productos.
- Todas las condiciones de compras deben de estar debidamente soportadas por escrito ya sea esto facturas, cotizaciones, órdenes de compra, etc.
- La información manejada dentro del departamento de compras será confidencial quedando estrictamente prohibida su divulgación.
- Las adquisiciones se realizarán conforme a las necesidades de los distintos departamentos.
- Se deberán respetar los distintos convenios existentes con los proveedores por el tiempo determinado de los convenios

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 7 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.
Autoriza		Revisa	Elabora

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE COMPRAS



DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 - 05 - 2018	Última modificación:	Página 8 de 12
GERENTE FINANCIERO	RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.	
Autoriza	Revisa	Elabora	

FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO

PUESTO:	JEFE DE COMPRAS
AREA:	ADMINISTRACION
JEFE INMEDIATO:	GERENTE FINANCIERO
PUESTO AL QUE REPORTA:	GERENTE FINANCIERO
CONTACTO INTERNO:	GERENTE FINANCIERO – AUXILIARES – ENCARGADOS DE AREAS
CONTACTO EXTERNO:	PROVEEDORES
NIVEL DE EDUCACION:	EDUCACIÓN SUPERIOR
SEXO:	INDISTINTO
EXPERIENCIA:	UN AÑO EN CARGO AFINES
RESPONSABILIDAD:	<ul style="list-style-type: none">• Administrar el departamento de compras revisar los procedimientos que desarrollan en el mismo.
CAPACIDADES:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para organizar• Capacidad para delegar• Toma de decisiones• Habilidad de comunicarse• Habilidad de negociación• Compras y gestión de proveedores
ACTIVIDADES DIARIAS:	<ul style="list-style-type: none">• Revisar solicitudes de suministros• Monitorear la entrega de pedidos• Asistir a reuniones financieras• Contabilización de facturas• Revisar si los procesos de compras son efectivos• Mantener comunicación con los distintos departamentos• Monitorear la calidad de los suministros

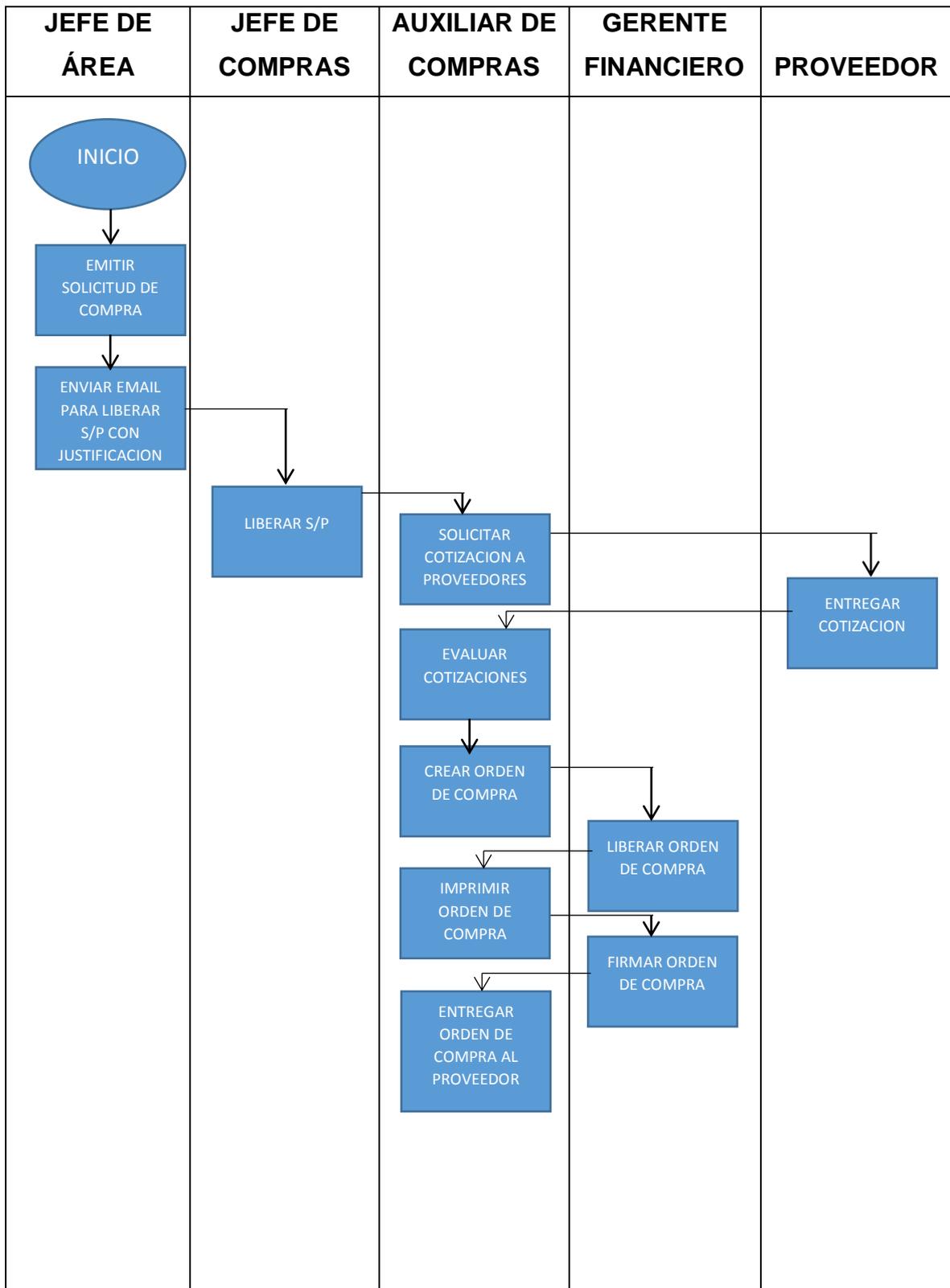
ACTIVIDADES EVENTUALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir a proveedores • Proporcionar información para auditorias • Realizar contrato para la compra de equipos. • Dar de baja en el sistema a proveedores • Abrir expedientes a los proveedores • Realizar roles de actividades
ACTIVIDADES OCASIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a cursos de capacitación • Diseñar programa de trabajo anual • Colaborar con la elaboración de un manual • Realizar inventarios a los distintos bodegajes

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 11 de 12
GERENTE FINANCIERO		RECURSOS HUMANOS	
Autoriza		Revisa	
		HOLGER CALDERON V.	
		Elabora	

PUESTO:	AUXILIAR DE COMPRAS
AREA:	ADMINISTRACION
JEFE INMEDIATO:	JEFE DE COMPRAS
PUESTO AL QUE REPORTA:	JEFE DE COMPRAS
CONTACTO INTERNO:	JEFES DE AREAS
CONTACTO EXTERNO:	PROVEEDORES
NIVEL DE EDUCACION:	EDUCACION SUPERIOR
SEXO:	INDISTINTO
EXPERIENCIA:	NO INDISPENSABLE
RESPONSABILIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir pedidos por parte de los jefes de áreas y surtirlos en tiempo y forma
CAPACIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para la negociación • Habilidad para comunicarse • Gestión de compras con proveedores
ACTIVIDADES DIARIAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar reporte de adeudamiento a jefe inmediato • Solicitar cotizaciones a proveedores • Efectuar compras de suministros para las áreas • Elaborar lista diaria de compras pendientes • Monitoreas entrega de pedidos • Archivar cotizaciones, facturas órdenes de compra (cada 2 días)
ACTIVIDADES EVENTUALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Acudir a cursos de capacitación • Entregar 3 cotizaciones al jefe inmediato para la solicitud de cheques
ACTIVIDADES OCASIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la realización de inventarios

DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
Fecha de emisión:	21 – 05 – 2018	Última modificación:	Página 12 de 12
GERENTE FINANCIERO	RECURSOS HUMANOS	HOLGER CALDERON V.	
Autoriza	Revisa	Elabora	

Anexo 02: Flujoograma del proceso de compras



Anexo 03: Temas para la inducción del manual en el departamento de compras

**INDUCCIÓN DEL MANUAL DE INFORMACIÓN Y CONTROL
ADMINISTRATIVO PARA LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS**

SERVIENTREGA S.A

DIA 01: Comprensión y conversatorio sobre la misión, visión y valores aplicados en el departamento de compras por parte de los empleados.

DIA 02: Análisis y comprensión del objetivo de la aplicación del manual y las recomendaciones de su uso en el departamento de compras.

DIA 03: Conversatorio de los objetivos y análisis de las políticas y normas del departamento de compras

DIA 04: Visualización de la estructura organizacional del área de compras y comprensión de las funciones de cada cargo.

DIA 05: Retroalimentación de la información estudiada a lo largo de la semana y desarrollo y estudio de caso práctico.

CAPACITADOR ENCARGADO:

Anexo 04: Formato para la evaluación del desempeño del colaborador en el área posterior a la inducción y aplicación del manual de información y control administrativo

DEPARTAMENTO: **ÁREA:**

EVALUADO:

PUESTO:

EVALUADOR:

FECHA DE EVALUACIÓN:

AREA DE DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	0	25	50	75	100	
Utilización de los recursos						
Calidad						
Oportunidad						
Responsabilidad						
Cantidad						
Conocimiento del trabajo						
Compromiso institucional						
Relaciones interpersonales						
Iniciativa						
Confiabilidad						
Colaboración						
PUNTAJE TOTAL						

FIRMA DEL EVALUADOR:	COMENTARIOS:
-----------------------------	---------------------

Anexo 05: Formato para la medición del desempeño del colaborador en el área de trabajo posterior a la inducción y aplicación del manual de información y control administrativo

Nº	NOMBRE	CARGO	UTILIZACION DE LOS RECURSOS		CALIDAD		OPORTUNIDAD		RESPONSABILIDAD		CANTIDAD		CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		COMPROMISO INSTITUCIONAL		RELACIONES INTERPERSONALES		INICIATIVA		CONFIABILIDAD		COLABORACION		TOTAL	PORCENTAJE	CALIFICACION	
1		JEFE DE COMPRAS																										
2		AUXILIAR DE COMPRAS 01																										
3		AUXILIAR DE COMPRAS 02																										