



**Carrera de Administración**

**Título: Rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C,  
Cumbayá.**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de tecnólogo en  
Administración**

**Autor:**

**Fierro Moreno, Jonathan Alexander**

**Tutor:**

**Aguirre Robles, Narciza Guadalupe**

**Quito, 21 de marzo 2023**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Fierro Moreno Jonathan Alexander con cédula de identidad 175378267-9, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 3TSAQ6, declaró que los contenidos de este trabajo de titulación, requisito previo a la obtención del grado de Tecnólogo en Administración, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 21 de marzo del 2023

Atentamente,

Fierro Moreno Jonathan Alexander.

Cédula I.: 175378267-9

## **DERECHO DE AUTOR**

Yo, Fierro Moreno Jonathan Alexander con cédula de identidad 175378267-9, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo con la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 21 de marzo 2023

Atentamente,

Nombre: Jonathan Alexander Fierro Moreno.

Cédula I.: 175378267-9

Teléfono: 0962804761

Correo Electrónico: [fierro\\_alex12@outlook.es](mailto:fierro_alex12@outlook.es)

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

### **Certifico:**

Que el Trabajo de Investigación **Rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C**, Cumbayá, presentado por el estudiante Fierro Moreno Jonathan Alexander de la promoción 3TSAQ6, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

Quito, 21 de marzo del 2023

Atentamente,

Dra.: Aguirre Robles Narciza Guadalupe

Cédula I.: 1709370017

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios en primer lugar por todas sus bendiciones y bondades derramadas en lo largo de mi camino, a mi mujer Elizabeth León que es la persona que día a día comparte cada triunfo en mi vida y es mi apoyo sobre en todo los tropiezos de la vida, la cual me extendió su mano y me motivó a continuar mis estudios apoyándose a mi lado y luchando junto a mí logrando que cada obstáculo se vuelva más fácil, a mi madre Lucia Fierro que es el motor de impulso y la inspiración de mi día a día, me da la motivación para levantarme cada mañana y seguir triunfando en la vida. A mis hermanos y hermana quienes han sido mis consejeros de vida, al último, pero también importante el instituto por brindarnos todas las facilidades para poder culminar nuestras metas y seguir luchando por salir adelante e impulsar nuestra vida profesional.

**Fierro Moreno Jonathan Alexander**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la empresa “DA&C”, por darme la oportunidad de ser parte de esta grande organización y brindarme toda la información con fines educativos para realizar el presente proyecto y además de brindar nuevos conocimientos para mejorar mi formación profesional a lo largo del camino, gracias a todos los colaboradores y compañeros de trabajo que me estuvieron proporcionando su apoyo incondicional, de la misma manera agradezco al prestigioso “Instituto Tecnológico Universitario Honorable Consejo Provincial de Pichincha”, ya que me ha incentivado y ayudado a continuar mi formación profesional brindándome conocimientos de excelencia, que me serán de mucha ayuda en mi vida cotidiana y profesional.

Jonathan Alexander Fierro Moreno

## RESUMEN

El rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C, responde no solo la iniciativa de generar esta necesidad como un proyecto, sino que garantiza la optimización de sus procesos buscando la mejora de esta y que logre obtener la satisfacción del cliente. En la introducción del siguiente proyecto de investigación, se realiza una introducción del planteamiento del problema que se genera, seguidamente, se describen la misión, visión y objetivos del proyecto y para el capítulo I se puntualiza el marco teórico con las respectivas definiciones importantes para el desarrollo del trabajo antes citado. En el capítulo II se enfocó en toda la información e investigación de la empresa y además que la misma se orientó a exponer el diseño metodológico referido al trabajo de investigación. Además, la unidad de análisis utilizada para la obtención de los resultados, los que sirvieron como medio para sustentar la necesidad en desarrollar el rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C, en otro orden en este capítulo, se particulariza un análisis detallado de los resultados de cada una de las preguntas formuladas a los encuestados. En el capítulo III, se toman en cuenta los beneficios que se obtendrán de este proyecto, como una oferta de valor al plan inicial.

***Palabras Claves:*** rediseño, procesos administrativos, investigación, análisis.

## ABSTRACT

The redesign of administrative processes in the DA&C company responds not only to the initiative of generating this need as a project, but also guarantees the optimization of its processes seeking to improve it and to obtain customer satisfaction. In the introduction of the following research project, an introduction of the problem statement that is generated was made, then the mission, vision and objectives of the project are described and for chapter I the theoretical framework is specified with the respective important definitions for the project. Development of the work. In chapter II I focus on all the information and research of the company and that it was oriented to expose the methodological design referred to the research work. In addition, the unit of analysis used to obtain the results, which served to support the need to develop the redesign of administrative processes in the DA&C company, in another order in this chapter, a detailed analysis of the results is specified. of each of the questions asked to the respondents. In chapter III, the benefits that will be obtained from this project are considered, as a value offer to the initial plan.

**Keywords:** redesign, administrative processes, research, analysis.

## Tabla de contenido

<b><i>Planteamiento del problema</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>Formulación del problema:</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>Justificación</i></b> .....	<b>15</b>
<b><i>Idea para defender:</i></b> .....	<b>15</b>
<b><i>Objetivos</i></b> .....	<b>16</b>
<b>Objetivo General:</b> .....	<b>16</b>
<b>Objetivos Específicos:</b> .....	<b>16</b>
<b><i>Capítulo I Marco Teórico</i></b> .....	<b>19</b>
<b>Rediseño de procesos</b> .....	<b>19</b>
1.2.1. Personas:.....	19
1.2.2. Tareas:.....	20
1.2.3. Tecnologías: .....	20
1.3.1. Concepto de procesos administrativos. ....	21
1.5.1. Planeación. ....	22
1.5.2. Elementos de la planificación. ....	24
1.5.2.1. Visión.....	24
1.5.2.2. Misión. ....	24
1.5.2.3. Objetivo General. ....	25
1.5.2.4. Los objetivos específicos. ....	25
1.5.2.5. Estrategias.....	25
1.5.2.6. La meta.....	26
1.5.2.7. Principios y valores corporativos. ....	26
1.9.1 Desventajas. ....	32
1.9.2. Ventajas. ....	33
<b><i>Capítulo II Empresa DA&amp;C</i></b> .....	<b>34</b>
2.1.2. Reglamento interno de DA&C Cía. Ltda. ....	34
2.9.1. Servicios .....	37
2.9.2. Productos. ....	38
2.10.1 Certificación ISO.....	38

	10
2.10.2. Certificación Siemens.....	38
<b>2.12. F.O.D.A.....</b>	<b>39</b>
2.12.1. Fortalezas de la empresa.....	39
2.12.2. Oportunidades.....	39
2.12.3. Debilidades.....	39
2.12.4. Amenazas.....	40
2.17.1. Unidad de análisis.....	41
2.17.2. Universo.....	41
2.17.3 Muestra.....	41
2.18.1. Análisis de resultado.....	42
<b>Capítulo III Desarrollo.....</b>	<b>61</b>
3.3.1. Código de ética de la empresa.....	61
3.3.2. Misión.....	64
3.3.3. Visión.....	64
3.3.4.1. Objetivo General.....	65
3.3.4.2. Objetivos Específicos.....	65
3.3.5. Objetivos departamentales.....	65
3.3.6. Metas.....	68
3.3.7.2. Estrategias Matriz FODA.....	68
3.3.8.1. Plan de capacitación Anual.....	72
3.3.8.2. Modelo de inventario de herramientas y equipos para la empresa DA&C.....	75
3.3.8.3. Plan de compras de herramientas.....	76
3.3.8.4. Plan de compra de equipos.....	77
3.3.8.5. Plan de Marketing.....	78
3.4.1. Organigrama empresarial.....	79
3.4.1.1. Organigrama Estructural.....	79
3.4.2. Perfil de puesto.....	81
3.4.2.1. Perfil de puesto Gerente General.....	81
3.4.2.2. Perfil de puesto Subgerente.....	84
3.4.2.3. Perfil de puesto jefe administrativo.....	87
3.4.2.4. Perfil de puesto jefe de proyectos.....	91
3.4.2.5. Perfil de puesto director gestión de talento humano.....	94
3.4.2.6. Perfil de puesto de directora contabilidad.....	97
3.4.2.7. Perfil de puesto directora de secretaria general.....	100

	11
3.4.2.8. Perfil de puesto jefe de logística .....	103
3.4.2.8. Perfil de puesto de conductor.....	107
3.5.1. Ejercicios de Liderazgo de la empresa. ....	111
3.5.2. Motivación para el departamento de talento humano. ....	111
3.5.2.1. Plan operativo premiar la intervención. ....	111
3.5.3. Canales de comunicación.....	113
3.5.3.1. Canal oral. ....	113
3.5.3.2. Canal digital.....	114
3.6.1. Tipos de control. ....	114
3.6.1.1. Control de retroalimentación. ....	114
3.6.1.2. Control de avance. ....	114
3.6.1.3. Control concurrente.....	114
<b>Conclusiones.....</b>	<b>120</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>121</b>
<b>Bibliografías.....</b>	<b>123</b>
<b>Web grafías.....</b>	<b>125</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>126</b>
1.Anti plagio.....	126
2.Preguntas.....	127

## Tabla de Contenido

<b>Tabla 1.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 6.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 7.....</b>	<b>45</b>

	12
<b>Tabla 8</b> .....	46
<b>Tabla 9</b> .....	47
<b>Tabla 10</b> .....	48
<b>Tabla 11</b> .....	49
<b>Tabla 12</b> .....	51
<b>Tabla 13</b> .....	52
<b>Tabla 14</b> .....	53
<b>Tabla 15</b> .....	54
<b>Tabla 16</b> .....	55
<b>Tabla 17</b> .....	56
<b>Tabla 18</b> .....	57
<b>Tabla 19</b> .....	58
<b>Tabla 20</b> .....	59
<b>Tabla 21</b> .....	65
<b>Tabla 22</b> .....	68
<b>Tabla 23</b> .....	72
<b>Tabla 24</b> .....	76
<b>Tabla 25</b> .....	78
<b>Tabla 26</b> .....	81
<b>Tabla 27</b> .....	84
<b>Tabla 28</b> .....	87
<b>Tabla 29</b> .....	91
<b>Tabla 30</b> .....	94
<b>Tabla 31</b> .....	97
<b>Tabla 32</b> .....	100
<b>Tabla 33</b> .....	104
<b>Tabla 34</b> .....	107
<b>Tabla 35</b> .....	112
<b>Tabla 36</b> .....	113
<b>Tabla 37</b> .....	115
<b>Tabla 38</b> .....	116

	13
<b>Tabla 39</b> .....	116
<b>Tabla 40</b> .....	117
<b>Tabla 41</b> .....	117

### **Tabla de Gráficos.**

<b>Gráfico 1</b> .....	20
<b>Gráfico 2</b> .....	28
<b>Gráfico 3</b> .....	29
<b>Gráfico 4</b> .....	32
<b>Gráfico 5</b> .....	42
<b>Gráfico 6</b> .....	44
<b>Gráfico 7</b> .....	45
<b>Gráfico 8</b> .....	46
<b>Gráfico 9</b> .....	47
<b>Gráfico 10</b> .....	48
<b>Gráfico 11</b> .....	49
<b>Gráfico 12</b> .....	50
<b>Gráfico 13</b> .....	51
<b>Gráfico 14</b> .....	52
<b>Gráfico 15</b> .....	53
<b>Gráfico 16</b> .....	54
<b>Gráfico 17</b> .....	56
<b>Gráfico 18</b> .....	57
<b>Gráfico 19</b> .....	58
<b>Gráfico 20</b> .....	59
<b>Gráfico 21</b> .....	60
<b>Gráfico 22</b> .....	75
<b>Gráfico 23</b> .....	79
<b>Gráfico 24</b> .....	80
<b>Gráfico 25</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## **INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO**

**Título: Rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C, Cumbayá.**

### **Planteamiento del problema**

La empresa DA&C (adquisición de datos y control) ubicada en el sector de Cumbayá, presenta problemas en sus procesos, para ello se ha tomado en cuenta que los procesos administrativos son la falta de eficiencia en la gestión de la información, los procesos de recolección, almacenamiento y acceso a la información son ineficientes y tediosos, lo que puede causar demoras en la toma de decisiones y errores en la gestión de la información. Esto puede generar una mala atención al cliente, retrasos en los plazos de entrega de los proyectos además de una disminución en la calidad de los servicios y productos. La empresa DA&C también enfrenta retrasos en la obtención de informes, errores en la gestión de documentos y una falta de transparencia en la toma de decisiones debido a la escasez de sistematización y automatización de los procesos administrativos, esto puede dar como resultado una disminución en el rendimiento y un aumento en los costos operativos.

Es necesario un rediseño de procesos administrativos para garantizar una gestión eficaz de la información, mejorando el rendimiento y la eficiencia de la empresa DA&C Cia. Ltda.

### **Formulación del problema:**

¿Cuál sería el desempeño de la empresa DA&C Cia. Ltda., al aplicar un rediseño de procesos administrativos?

### **Justificación**

Se ha escogido el tema de rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C Cia. Ltda, ya que la misma carece de algunas necesidades. Esta organización no busca una mejora continua y se sigue rigiendo a métodos antiguos, y en la actualidad las grandes empresas siempre están en continua adaptación y a los cambios en el ambiente en el que se desempeñan; lo cual permite el crecimiento y la permanencia entre las competencias, en esta ocasión se toma en cuenta el uso adecuado de las herramientas administrativas, las mismas que van a permitir estar en alerta a varios cambios.

El rediseño de procesos en la empresa DA&C Cia. Ltda, genera en la misma una nueva forma de mejorar y gestionar su área administrativa con el fin de alcanzar una base sistémica, documentar información y mejorar los procesos de negocios de extremo a extremo, obteniendo grandes beneficios tales como: tiempo de ciclo (por eliminar movimientos improductivos), mejora de calidad, reducción de costos, entre otros beneficios. Dando como resultado el logro de objetivos y una rápida y correcta solución a los problemas planteados en este proyecto.

### **Idea para defender:**

Un buen rediseño nos permitirá que los procesos administrativos busquen una mejora continua e incrementen la productividad de la organización con el fin de tener metas absolutamente claras.

## Objetivos

### Objetivo General:

Proponer un rediseño para el desarrollo de los procesos administrativos, el cual permita a la empresa DA&C Cia. Ltda. (adquisición de datos y control), que maximice la rentabilidad de la organización.

### Objetivos Específicos:

- a) Estudiar los pasos lógicos en la planeación, organización, dirección, control y ver cómo estos pasos constituyen un enfoque racional para la determinación de los objetivos y selección de los métodos.
- b) Evaluar el funcionamiento actual de la organización para la implementación de un diseño eficaz de los procesos administrativos.
- c) Implementar y determinar de una forma adecuada los procesos administrativos y sus acciones para así obtener un mayor rendimiento, mayor eficacia y eficiencia, en cada una de sus operaciones, obteniendo así el uso adecuado de sus recursos disponibles para establecer una tecnificación en la evaluación en cada una de sus áreas sobre todo el capital para alcanzar las metas establecidas.

**Tabla 1***Líneas y sub líneas de investigación.*

<b>Tema de Investigación</b>	Rediseño de procesos administrativos en la empresa DA&C, Cumbayá.
<b>Línea de Investigación</b>	Consolidar los procesos administrativos y a la vez aplicarlos en la empresa para tener mejoras.
<b>Sub línea de Investigación</b>	Rediseño de procesos en el área de administración aplicativos en el área empresarial para obtener mejoras de esta.

*Fuente:* (Departamento de Investigación Hcpp., 2023)

**Tabla 2***Eje de formación*

	<b>MATERIAS INTEGRADORAS</b>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJES</b>
<b>Eje de formación.</b>	<b>Metodología de la investigación y desarrollo del proyecto.</b>	Analiza la utilidad del manejo de fuentes de información.  Desarrolla la capacidad de análisis y síntesis para el tratamiento del conocimiento científico y aplica a la solución de un problema de investigación en el campo de la administración.
	<b>Procesos aplicativos para el área de Administración.</b>	Está en la capacidad de aplicar los conocimientos para la creación y reestructuración de nuevos procesos administrativos en la empresa DA&C.  Puede desarrollar mejoras en la generación de servicios.
	<b>Administración de presupuestos</b>	Entiende la importancia de los presupuestos como reflejo cuantitativo de los objetivos y herramienta de evaluación del actuar empresarial, así como técnica de planeación financiera.

		Planea las actividades de la empresa de acuerdo con los objetivos propuestos, a través de la recolección de información financiera dependiendo del tipo de empresa.
	<b>Marketing para emprendedores</b>	Elabora y aplica los elementos del marketing que se diseñan en los emprendimientos con el fin de proyectar una gestión de excelencia en la pyme.  Aplica de manera práctica las estrategias genéricas y alternativas a fin de generar alternativas de competitividad en el mercado a cualquier tipo de organismo económico –social.
	<b>Gestión de la calidad</b>	Comprende, analiza e identifica problemas administrativos y servicios los cuales realizan investigaciones de nivel exploratorio, con enfoque prospectivo para el uso adecuado de métodos y procesos que conserven los principios de la organización, con el fin de promover el desarrollo de esta y mejorar la calidad de los servicios que brinda.
	<b>Finanzas corporativas</b>	Aplicar técnicas de análisis financiero y planeación para comprender la situación financiera actual de la organización y proyectarla a futuro de acuerdo con la capacidad y estructura.  Calcula la viabilidad y rentabilidad de los proyectos adquiridos por la organización, mediante la valoración de diferentes indicadores o procesos que administran el riesgo y el rendimiento.

**Fuente:** (Departamento de Investigacion Hcpp., 2023)

## Capítulo I Marco Teórico

### Rediseño de procesos

#### 1.1. Concepto:

Según (Hindle, 2008). Menciona que: es un enfoque novedoso para la transformación de la organización, un replanteamiento primordial y un rediseño radical de los procesos para lograr mejoras dramáticas en algunos indicadores claves de desempeño, como calidad, costo, velocidad y servicio. (p. 187) .

En este siglo de fusiones corporativas y nuevos diseños administrativos, necesitamos algo diferente, hoy surgen nuevos paradigmas de gestión, entre los que se encuentra el rediseño y reingeniería, este se basa en la hipótesis de que el proceso de inventar costos, no productos, conduce a organizaciones más amplias. Se debe considerar que los ganadores hacen buenos productos, no que los buenos productos sean ganadores, algunos ejecutivos creen que el rediseño no está de moda en este momento, y algunas organizaciones se han embarcado en la reingeniería con éxito. (Hindle, 2008, p. 187)

#### 1.2. Elementos del rediseño de procesos.

Hay tres principales elementos clave sobre los que generalmente se basa la transformación de procesos, en la actualidad, sin estos elementos acoplados, es muy difícil conducir una organización al éxito de sus objetivos, ni será posible que sus miembros desarrollen un sentido de pertenencia a la organización. (Wearedrew., 2023)

##### 1.2.1. *Personas:*

Las empresas no podrían marchar sin personas que inciten a los procesos hacia un motivo en común. Dentro de la maquinaria empresarial, las personas son el activo más importante hoy en día, porque ni las actividades del día a día ni los resultados al final del proceso tendrían sentido sin su intervención para hacerlo realidad. (Wearedrew., 2023)

### **1.2.2. Tareas:**

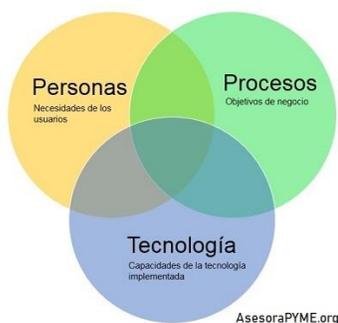
Dentro de los procesos comerciales cotidianos, hay actividades que las personas hacen a nivel operativo para conservar una empresa, la cual mediante esta actividad va a ir marchando correctamente. Previamente, las tareas eran manuales e insistentes y los empleados dedicaban mucho tiempo a realizarlas, por lo que los niveles de productividad y eficiencia eran menores, aunque el esfuerzo era mucho mayor que en la actualidad. A raíz de la digitalización en las empresas, las tareas están perdiendo importancia porque, además del carácter técnico de las personas, las herramientas tecnológicas emergentes también ayudan a mejorar la eficiencia de las tareas operativas de estos procesos. (Wearedrew., 2023)

### **1.2.3. Tecnologías:**

La transformación digital empodera a las personas para mejorar su trabajo diario, reduciendo el error humano en el camino y brindando resultados más efectivos con menos recursos, para poder implantar con éxito estas nuevas tecnologías, hay que animar a los empleados a reciclarse para que adquieran una cultura de empresa mucho más integrada, dinámica y dedicada al día a día ya la mejora. Por lo tanto, los 3 pilares al momento de rediseñar procesos nos permiten entender las tareas, las necesidades de las personas involucradas y las tecnologías utilizadas para completar eficientemente los procesos. (Wearedrew., 2023). En el siguiente gráfico podemos observar de mejor manera los elementos del proceso:

#### **Gráfico 1**

#### **Elementos**



**Fuente:** (Rediseño de Procesos, 2023)

### **1.3. Procesos.**

Según (Maximiano, 2009). Menciona que: el proceso es la manera en que sus integrantes congenian para realizar la diligencia y poder realizar su trabajo con más organización utilizando mejor el Ciclo de Deming (P.H.V.A.), (p. 332) .

Ciclo de Deming, el cual es un ciclo de control que integra cuatro actividades fundamentales, que son: planear, hacer, verificar y actuar para lograr un determinado fin, adjudica a la solución de problemas, la ejecución de un proyecto y en principal a todas las actividades de mejora de la organización, la mejora continua por su parte representa una herramienta de gestión de una empresa, enfocado en mejorar, cambiar y hacer más efectivos los procesos de tal manera que produzcan los resultados deseados basados en metas establecidas. En este entorno cabe mencionar la norma ISO 9001:2000. El Código constituye una serie de normas que describen los requisitos para los sistemas de gestión de calidad regidos por los cinco códigos globales de control y garantía de calidad, se necesita una revisión rápida de la terminología para mejorar la gestión de procesos y se habla de la gestión como un proceso que enfatiza el hecho de que todos los gerentes, independientemente de sus habilidades y destrezas individuales, realizan ocupaciones específicas interrelacionadas diseñadas para lograr las metas deseadas, un proceso complejo como la gestión es más fácil de entender si se divide en partes y se identifican las interrelaciones esenciales entre ellas. (Maximiano, 2009, p. 332)

#### ***1.3.1. Concepto de procesos administrativos.***

Según (Fayol, 1916) menciona que: los procesos administrativos son un conjunto de actividades y tareas que se llevan a cabo para dirigir y controlar una organización, hay cuatro principales procesos los cuales son: la planificación, organización, dirección y control de recursos, mediante estos procesos se logrará alcanzar los objetivos establecidos. (pp. 79-81)

El autor más conocido en el tema de los procesos administrativos es Henri Fayol, fue un ingeniero francés y lo consideraron como el padre de la administración, él nos habla que los procesos administrativos son aquellos procesos que se relacionan con la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa, menciona que estos procesos

son esenciales para el correcto funcionamiento de una empresa, ya que permiten asegurar que los objetivos y metas establecidas se alcancen, la teoría de las cinco funciones de la administración sigue siendo un marco importante para el estudio de los procesos administrativos en la actualidad. (Fayol, 1916, pp. 79-81)

#### **1.4. La importancia de los procesos administrativos.**

La importancia del proceso administrativo radica en que el desempeño efectivo de sus funciones que permitan a la empresa alcanzar las metas trazadas utilizando los recursos óptimos disponibles, proponiendo una breve definición del proceso administrativo, explicando cómo se realiza, sus fases y etapas, finalmente, se demuestra la razón de su trascendencia a través de la exposición, diversos oficios y elementos de cada uno. Se expresa que el proceso administrativo es importante porque integra una secuencia de funciones que brindan a la organización la estructura y el impulso necesarios para lograr sus fines, además de ayudar su seguridad y crecimiento futuro, sin olvidar que reduce la incertidumbre y aumenta sus posibilidades de éxito. (D., 2021)

#### **1.5. Funciones del proceso administrativo.**

Son un conjunto de operaciones administrativas dentro de una empresa u organización, las cuales buscan explotar al máximo los bienes existentes de forma correcta, rápida y eficaz. Está compuesta y formada por cuatro principales tipos y elementos nombrados: planeación, organización, ejecución y control, mediante estos tipos las grandes empresas quieren obtener las metas y objetivos planteados por estas.

##### ***1.5.1. Planeación.***

Según (Goodstein, 2005) Redacta que: es el proceso de establecer objetivos a escoger el canal más oportuno para el alcance de estos antes de entablar la acción se anticipa a la toma de decisiones. También es el proceso por el cual los miembros se guían de una organización que

prevé su futuro y desarrollo con los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlos.  
(pág. 5)

La planificación ha sido practicada desde muchos años atrás, y su logro se ha confiado algo tan decisivo, como la protección de la humanidad 3000 A.C ya en Mesopotamia, con la posibilidad de tener de reglas oficiales y gráficos estadísticos. La planificación es tan antigua, que se verifica en el 70 anuncio de varios objetivos y fundamentos relevantes en el mundo de los negocios, entre los más importantes tenemos:

- La vulnerabilidad es una cuestión de ataque.
- Ser invencible es cuestión de defensa.
- El estratega victorioso solo busca la batalla después de haber logrado la victoria, el derrotado primero pelea y busca la victoria.
- Luchar y vencer todas las batallas no constituye destreza, vencer la resistencia del enemigo sin luchar es cumbre de las destrezas.
- A través de la historia se logra comprender que Aníbal, el conquistador de Roma logró definir su reino, formuló estrategias, analizó su medio ambiente y comparó con sus propios recursos; así combinó recursos, proyectos y los pasos a seguir.

Se menciona que la planeación es un proceso armónico creado para obtener una administración eficiente, y esta asegura la óptima utilización de los recursos que siempre serán escasos y conforma lo que se da por llamar planificación estratégica. Es un proceso mediante el cual una organización u empresa define claramente su visión de largo plazo y todas las estrategias para obtenerlas, a partir del análisis F.O.D.A. (Goodstein, 2005, pág. 5)

### ***1.5.2. Elementos de la planificación.***

#### ***1.5.2.1. Visión.***

Según (Graham, 2008). Menciona que: en la visión hay que redactar lo que la empresa quiere lograr alcanzar en un futuro aprovechando todos sus recursos mediante un trabajo eficaz. (p. 4)

Según (Ricardo, 2007). Menciona que: la visión de la organización nos alude cuál es la meta que la misma debe perseguir en un largo plazo; adjunta la forma en que se medita a sí misma en la actualidad y en el futuro. (p. 21)

Definen como la situación futura ambiciosa una organización, ya sea pequeña, mediana, gran empresa, expresando un cambio benévolo en relación con la situación del presente. Para que la visión se transforme en una fuerte herramienta de gestión, debe ser optimizada, precisa, flexible, de fácil entendimiento, incentivadora e integradora. La misma que une presente y futuro, señalando la dirección o el rumbo, también se menciona que es una declaración amplia y suficiente de a dónde se quiere llegar con empresa dentro de unos años, por ejemplo. En el caso de DA&C es la visión del futuro, a dónde esta empresa quiere alcanzar y hacia dónde va encaminado todos sus movimientos.

#### ***1.5.2.2. Misión.***

Según (David, 2007). Menciona que: la misión de una empresa es el motivo o razón de ella, expone lo que la empresa suministra a la sociedad, el propósito principal que compara una empresa de otras y también distingue el alcance de sus cálculos con respecto a los productos o servicios que ofrece y los mercados que sirve. (pág. 12).

Ellos responden a la pregunta: ¿Para qué fue creada la empresa?, es la certificación del objeto, creencia, inicios del negocio, actividades y su filosofía, también se puede describir los objetivos firmes, la clase de organización, comienzos y valores de esta. (David, 2007, pág. 12)

### ***1.5.2.3. Objetivo General.***

Según (Roberto, 2014). Menciona que: el objetivo aspira a investigar, cooperar y resolver un problema en particular, en tal caso debe decirse cuál es y sobre qué se piensa, el objetivo expresa con transparencia para evitar posibles distorsiones en el transcurso de investigación cuantitativa y ser susceptible de alcanzarse, son conductores de estudio y hay que tener constancia durante todo su avance. (págs. 36-37).

Se puede mencionar ya que es el resultado que se quiere alcanzar mediante la puesta en práctica de la misión, determinado para un período de tres a cinco años, mismo que es estimado para que las metas u objetivos se alcancen, casi siempre los objetivos interpretan la solución de un problema o en la simplificación de su intensidad. (Roberto, 2014, págs. 36-37).

### ***1.5.2.4. Los objetivos específicos.***

Según (Cerde, 2003). Menciona que: estos son definidos como las metas, propósitos, fines, logros concretos y fijos del análisis, son el para qué y el porqué de los movimientos que se llevarán a cabo durante el transcurso del progreso de una investigación. (pp. 33-34).

Las metas específicas no son importantes en la investigación cualitativa, sin embargo, son requisitos de la investigación cuantitativa o, dependiendo de su naturaleza, teniendo una meta común como eje importante, representan una operación sistemática de una meta común en la investigación. una acción investigativa que contribuya a cumplir con las expectativas surgidas en cuestionamientos y sistematización del problema. (Cerde, 2003, pp. 33-34)

### ***1.5.2.5. Estrategias.***

Según (Alfonso, 2007). Menciona que: consiste en determinar un curso concreto de acciones que se deben de seguir, implantando los principios que habrá de encaminar y sobre todo dependiendo de la secuencia de las intervenciones, para llevarlo a cabo en la resolución del tiempo y número, el cual es un sistema que empieza con los objetivos, desarrollo de políticas, procedimientos, planes y la misma que cuenta con una norma de información. (p. 5)

Históricamente se han ligado a la fijación de mandatos militares, destinadas a conseguir objetivos preestablecidos; obviamente en este caso, se relacionan con el conjunto de decisiones y criterios, por los cuales una empresa se encamina hacia la adquisición de los determinados objetivos. Asume por tanto el propósito general de una organización y establece un marco conceptual básico, por medio del cual se transforma y adapta al medio en que se encuentra, usualmente afectado por los rápidos y continuos cambios. (Alfonso, 2007, p. 5)

#### ***1.5.2.6. La meta.***

Según (Humberto, 2005). Menciona que: la meta es uno de los objetivos específicos, la cual se dimensiona en el tiempo y abarca indicadores que delimitan cuáles son las tareas, además permite alcanzar a calcular por fases el desempeño de los objetivos. (p. 76).

Nos explica que son condiciones futuras que auxilian al cumplimiento de fines en la empresa, el mismo que tiene el propósito de obtener con logro las metas que la empresa se propone durante un determinado periodo de tiempo. (Humberto, 2005, p. 76).

#### ***1.5.2.7. Principios y valores corporativos.***

Según (Humberto, 2005). Menciona que: el grupo de valores, creencias, normas, que regulan la vida de la organización, definen aspectos que más importantes dentro de la organización, (p. 85).

Es muy importante que los socios de una empresa se conozcan y compaginen con sus comportamientos; además los usuarios conozcan las bases filosóficas de la empresa, son ideas abstractas que lideran el pensamiento. la acción y sobre todo se encuentre incorporado ya que forma parte de la cultura organizacional. (Humberto, 2005, p. 85).

#### ***1.5.2.8. Programa.***

Según (DESSLER, 2011). Menciona que: es la división de una secuencia de ocupaciones a lo largo del tiempo, es importante para hacer las actividades de un programa con metas y acciones específicas relacionadas a un calendario. (p. 237).

Se menciona que constituye un grupo de acciones o pensamientos que dependen entre sí y logren alcanzar el objetivo estratégico, por medio de la adaptación de recursos humanos, financieros y materiales. (DESSLER, 2011, p. 237).

#### ***1.5.2.9. DIAGNÓSTICO FODA.***

Según (Cesar, 2006). Menciona que: el resultado se lo adapta como un medio de acumulación de información que tiene como principal objetivo el análisis de la situación tanto interna como externa del sector. (pág. 23).

Se menciona que este análisis es una herramienta que deja reconocer a profundidad todo sobre la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, e implanta las necesidades de los colaboradores de una organización, el diagnóstico F.O.D.A permite conocer la realidad de la empresa, detectando la postura de cada una de los departamentos sujetos a una intervención, destaca y explica los problemas estructurales, caracteriza potencialidades, define el significado de una buena organización, notifica los problemas por área, direcciona y analiza en forma explícita sobre la información importante. (Cesar, 2006, pág. 23).

### **1.6. Organización.**

Según (Silva, 2019). Menciona que: la organización, como función administrativa, aclara que la división de las funciones y sobre todo las actividades propias al plan, son la etapa del proceso administrativo organizacional y es consecuente con la planificación. (pp. 56-57-58).

Por lo tanto, el autor menciona y dan a entender que la organización se refiere a estructurar y cómo deberían ser divididas las jerarquías, funciones y actividades en una empresa u organización. (Silva, 2019, pp. 56-57-58).

#### ***1.6.1. Jerarquización y Estructura.***

Según (Benjamin, 2009) Menciona que: los niveles jerárquicos pueden tener una estructura organizacional que va dirigido desde los fundadores de la empresa u accionistas, pisándole los talones viene el nivel operativo y después de ellos el nivel de soporte, por otro lado

la estructura de una empresa puede incorporar con diversos niveles coordinados entre sí; las unidades administrativas deben ubicarse en una secuencia que permita su atención, control y supervisión, ya que a la operación asignada corresponde una autoridad y responsabilidad determinadas. (pp. 372-373).

En la siguiente tabla el autor nos menciona cómo debe funcionar y dirigirse una empresa u organización para que esté completamente jerarquizado y bien estructurado para tener una mejor ejecución en sus funciones.

**Tabla 3**

*Niveles Jerárquicos.*

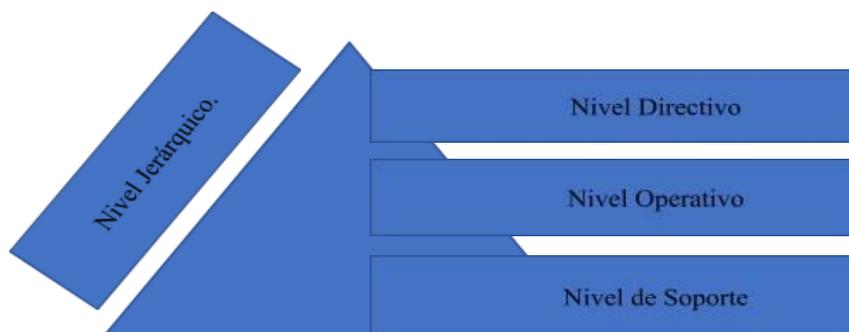
	<b>Sector Público</b>	<b>Sector Privado</b>
Unidad de planeación, coordinación y control de alto nivel	Dirección General.	Gerencia General.
Unidad de programación y supervisión de nivel medio	Dirección.	Dirección.
Unidad de supervisión inmediata y de control de operaciones.	Departamento.	Departamento.

**Elaborado por:** (Fierro)

En el siguiente cuadro se observa cómo están definidos los niveles de jerarquización.

**Gráfico 2**

*Jerarquización*



**Elaborado por:** (Fierro)

### ***1.6.2. Departamentalización.***

Según (Según Koontz, 2012) Mencionan que: la departamentalización es una forma práctica de dividir el trabajo en funciones separadas, lo que conlleva un orden de excelencia que contribuye al triunfo de la gestión, ya que habrá mayor especialización y conocimiento debido a los trabajadores del sector en el que se desenvuelven. Este es el resultado de la segregación del trabajo y la necesidad de coordinación. Es el proceso de agrupar puestos de trabajo para construir unidades naturales. (pp. 228-229-230).

Estos autores hablan claramente y en el siguiente gráfico nos muestran cómo debe ir dividido las áreas de trabajo llamándose departamentos y lo demuestran de la siguiente manera:

### **Gráfico 3**

#### ***Organigrama***



**Fuente:** (Según Koontz, 2012, pp. 228-229-230).

### 1.7. Ejecución:

Según (Connors, 2004). Menciona que: la ejecución administrativa se refiere al proceso de llevar a cabo las tareas y actividades necesarias para alcanzar los objetivos de una organización. Se refiere a la implementación de planes y estrategias, la asignación de recursos y la supervisión del trabajo para asegurar que se están cumpliendo los objetivos. (p. 15)

Uno de los actores más contemporáneo que ha logrado un desarrollo y un enfoque importante en la ejecución administrativa es el señor Roger Connors, es coautor de varios libros, entre ellos el Principio de Oz publicado, hablan de presentar un enfoque para mejorar la ejecución administrativa mediante la promoción de la responsabilidad individual y organizacional, su enfoque se basa en tres elementos fundamentales: ver, entender y actuar, argumenta que para mejorar la ejecución administrativa, es necesario que las personas en una organización sean conscientes de los problemas y desafíos, entiendan cómo abordarlos, y actúen para resolverlos. (Connors, 2004, p. 15)

### 1.8. Control.

Según (Coulter, Stephen P. Robbins y Mary, 2005) . Manifiestan que: un sistema de control eficaz asegura que las actividades se completan de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. El control es uno de los procesos administrativos, el mismo que es la evaluación y medición de la implementación de los planes, con el fin de identificar y anticipar irregularidades para establecer las medidas correctivas y adecuadas. Esto permite que

las actividades y procesos en las organizaciones se lleven a cabo de la mejor manera posible, dando así la resolución de los problemas que surjan, así como obtener lecciones de la implementación de estos procesos para realizar mejoras en el futuro. (pág. 485).

Estos dos autores estadounidenses, creadores del libro llamado: Administración 8va edición, relatan que han definido el control como el proceso que se basa en supervisión de las actividades para afianzar a que se realicen según lo planeado y enmendar cualquier distorsión significativa, se comprende que las empresas deben poseer el proceso de control administrativo para afianzar su correcto funcionamiento y alcanzar una gran eficiencia y eficacia, esto permitirá aumentar ganancias, reducir costos y brindar un mejor servicio o producto a sus socios u clientes. (Coulter, 2005, pág. 485)

### ***1.8.1. Certificación I.S.O.***

Una vez que una organización busca el reconocimiento universal de calidad, debe someterse a una serie de regulaciones y recomendaciones para hacer cumplir los estándares de calidad requeridos para obtener este tipo de certificación. Esta sigla está asociada a la Organización Universal para la Estandarización con sus siglas en inglés y es el organismo dedicado a producir estándares que continuarán para que la calidad, estabilidad y eficiencia de la organización siga mejorando, al ser una empresa proveedora de industrias que integran el consumo humano como la medicina y la alimentación, requerimos de un proceso propio de fabricación de envases bajo un estricto control para garantizar su calidad y estabilidad. (Implementación ISO, n.d.)

#### ***1.8.1.1. ISO 9001:2015.***

Se enfoca en la calidad del producto y/o servicio ofrecido, la excelencia y la eficiencia se logran mediante el establecimiento de procesos para prevenir riesgos, y también enfatiza que una organización debe esforzarse por la optimización continua para satisfacer las necesidades del cliente. (Implementación ISO, n.d.)

### 1.8.1.2. ISO 9001:2014.

Tiene un enfoque diferente, también se relaciona con la preservación del sistema de gestión con el fin de minimizar el daño al medio ambiente, observando esta regla, se busca detectar puntos o procesos en los que se produce el impacto ambiental y decidir las posibles soluciones o mejoras a los mismos. eliminarlo o reducirlo. (Implementacion ISO, n.d.)

En el siguiente gráfico investigado en una página web nos indica cuales son los procesos administrativos y sus temas.

#### Gráfico 4

##### *Procesos*



Fuente: (Gogle.com, 2023)

## 1.9. Ventajas y desventajas de los procesos administrativos.

### 1.9.1 Desventajas.

- Coacción de los subordinados.
- Consentimiento para finalidades incompatibles.
- Exceso de documentos.

- Énfasis en los resultados que son más fáciles de medir que los más importantes.
- Rastreo rígido de objetivos que bien podría ser abolido.
- Estancamiento a nivel organizacional.
- Calificación indefinida.
- Falta de estudios especializados en procesos administrativos.
- La planificación tiene un cierto nivel de inhibición psicológica.
- Causando un retraso en la acción.
- La planificación es costosa.

### ***1.9.2. Ventajas.***

- Esto se aplica universalmente a todo tipo de organizaciones o empresas.
- Funciones básicas (planificación, organización, control y dirección), y diseñadas para trabajar en todo tipo de empresas.
- Facilitar el estudio y aplicación de la administración a todos los empresarios y/o gerentes de una empresa.
- Esto facilita el control para poder medir la eficiencia de la empresa.
- Se crean bienes y se brindan servicios que contribuyen a las metas sociales o financieras de una organización.
- Señal cambiada; la necesidad de cambio e innovación en la planificación.

## Capítulo II Empresa DA&C

### 2.1. Reseña histórica.

(Polo, 1995) La empresa DA&C Cía. Ltda. (Adquisición de datos y control), se encuentra ubicada en Cumbayá, las Orquídeas s/n y Eloy Alfaro, barrio San Francisco de Pinsha en el sector San Patricio. Es considerada una de las mejores empresas en Ecuador en brindar soluciones integrales para la automatización y sistematización industrial. Esta organización fue fundada en el año de 1995 por el ingeniero Danilo Alvarado Polo empezando con un solo trabajador ya que en el transcurso del tiempo el ingeniero Polo la sacó adelante, las funciones de la empresa consisten en el trabajo del desarrollo de: construcción, automatización, sistematización, instrumentación y ahorro de energía para la industria, entre otras cosas. Además vende productos importados los cuales son: equipos de montaje SIEMENS para las industrias, ya que tiene una asociación con la misma empresa internacionalmente, aparte que tiene a la acreditación ISO 9001: 2015, esta empresa se ha dado a conocer por sus servicios prestados y productos brindados a grandes industrias ecuatorianas tales como: Agripac, Novopan, EPMAPS, entre otras, ha recorrido un grande camino para mantenerse firme y competitiva en el mercado de la industria, ha logrado cada uno de sus alcances a través de los años. Consta de un gran grupo de profesionales jóvenes y personas de soporte dedicada a su labor en la organización; con el pasar del tiempo se ha logrado construir un equipo de ingenieros capaces de ofrecer soluciones llevando de la mano a la pequeña, mediana y gran industria. A través de los años esta organización ha ofrecido una garantía de éxito que se soporta también en la calidad probada de los equipos que brindan y se utiliza en los proyectos con una solvencia técnica de servicio hacia sus clientes o socios comerciales proveedores de dichos productos.

#### 2.1.2. Reglamento interno de DA&C Cía. Ltda.

Este reglamento está constituido por cinco capítulos que son: objetivos de organización, vigencia, representante legal, contratos y vacaciones. Conforme a la ley de trabajo emitida y

representada por la república del Ecuador, todos estos reglamentos están direccionados al manejo de la organización para que su funcionamiento sea estable y viable hacia el cumplimiento de sus objetivos, políticas y metas las cuales fueron establecidas por las misma.

## **2.2. Misión.**

(Polo, 1995) . La misión de la empresa de DA&C, es proporcionar soluciones innovadoras y de alta calidad que permiten a sus clientes mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos, maximizar su rendimiento y alcanzar sus objetivos comerciales, la empresa se esfuerza por ser un socio confiable y de confianza para sus clientes, brindando un servicio excepcional y un soporte técnico competente. Además, se compromete a contribuir al desarrollo sostenible ya la mostró del medio ambiente a través de la adopción de prácticas responsables y la incorporación de tecnologías verdes en sus soluciones.

## **2.3. Visión.**

(Polo, 1995). La empresa DA&C que brinda los servicios de automatización e instrumentación tiene como visión ser reconocida como la mejor empresa en su industria, exige soluciones innovadoras, de alta calidad y sostenibles a sus clientes para mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos, la organización busca establecerse como un líder en la investigación y el desarrollo de tecnologías avanzadas, y se esfuerza por ser un modelo que seguir en cuanto a responsabilidad social y ambiental. Además, la empresa se compromete a brindar un excelente servicio al cliente y crear valor a largo plazo para sus accionistas, empleados y la comunidad en general.

## **2.4. Objetivo General.**

(Polo, 1995). Diseñar y mejorar el sistema automatizado para el registro y transmisión del consumo de energía eléctrica industrial y el sistema de control, para brindar un excelente servicio de calidad a nuestros clientes.

## **2.5. Objetivos Específicos.**

1. Sistematizar información sobre los equipos del sistema automatizado, particularmente la transmisión de señal por medio de la red eléctrica, y sobre las implicaciones sociales del proyecto.
2. Diseñar los prototipos para disminuir el consumo de energía eléctrica industrial.
3. Probar y mejorar el funcionamiento de equipos y tableros.
4. Diseñar el modelo de transmisión de datos a través de la red eléctrica y el interfaz de registro en la base de datos de la industria.

**Fuente:** (Polo, 1995)

## **2.6. Valores.**

- Cumplimiento.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Puntualidad.
- Transparencia.
- Liderazgo.
- Integridad.
- Calidad.
- Empatía.

**Fuente:** (Polo, 1995)

## **2.7. Política de Calidad.**

DA&C ofrece soluciones de automatización, instrumentación y ahorro de energía para la industria. Con experiencia, profesionales altamente capacitados, innovación continua de procesos, productos y servicios, trabajando con calidad, honestidad y eficacia para satisfacción de nuestros clientes. (DA&C Cia.Ltda- Exelencia para la industria, 2023)

## **2.8. Áreas laborales de DA&C**

- Gerente General / Propietario / Finanzas: Ing. Danilo Alvarado.
- Gerente de Proyectos y Administración: Ing. David Viteri.
- Jefe de Proyectos: Ing. Javier Villalva.
- Administración: Ing. Javier Villacis.
- Ingeniería de Proyectos: Ing. Alex Villacis, Ing. Fernando Fuertes, Ing. Lesly Balseca.
- Recursos Humanos: Lic. Juan Alvarado.
- Secretaria y Auxiliar de Gerencia: Paola Miranda.
- Contadora: Lic. Karla Espinoza.
- Logística y Chofer: Freddy Aguirre.

**Fuente:** (Polo, 1995)

## **2.9. Productos y Servicios que brinda la empresa DA&C**

### **2.9.1. Servicios**

- Automatización.
- Instrumentación.
- Robótica.
- Montajes industriales.
- Diseño.
- Provisión.

- Instalación.
- Puesta en marcha.
- Soporte post venta.
- Mano de obra Técnica.

**Fuente:** (DA&C Cia.Ltda- Exelencia para la industria, 2023).

### ***2.9.2. Productos.***

- Equipos SIEMENS.
- Tableros de control y fuerza.
- Piezas eléctricas y electrónicas.

Estos son los servicios y productos que brinda la empresa DA&C, para lograr todo lo que la misma ofrece.

## **2.10. Certificaciones.**

### ***2.10.1 Certificación ISO.***

La empresa consta con una certificación que le permiten brindar un servicio de calidad a sus clientes esta es: la certificación de calidad ISO 90001: 2015. (DA&C Cia.Ltda- Exelencia para la industria, 2023)

### ***2.10.2. Certificación Siemens.***

Además de la certificación ISO también consta con la certificación solution partner automation drives con la empresa Alemana SIEMENS, la misma que le surte de productos para sus proveedores. (DA&C Cia.Ltda- Exelencia para la industria, 2023)

## **2.11. Responsabilidad laboral**

Para todos los trabajos de montaje, se tomarán las medidas necesarias para proporcionar condiciones seguras en el trabajo y cumplir con todas las normas de seguridad e higiene industrial que el cliente establece como norma para sus operaciones. (DA&C Cia.Ltda-Exelencia para la industria, 2023)

## **2.12. F.O.D.A.**

### ***2.12.1. Fortalezas de la empresa.***

- a) Experiencia empresarial en ejecución de proyectos.
- b) Adaptación a nuevas tecnologías.
- c) Transporte propio para trasladar equipo y maquinaria al área de trabajo.
- d) Personal comprometido con la empresa y con su visión.
- e) Créditos disponibles en entidades financieras.
- f) Saber diferenciarse de la competencia.

### ***2.12.2. Oportunidades.***

- a) Nuevas industrias que necesitan los servicios y productos de otra para su continuo funcionamiento.
- b) Aparición de nuevos clientes.
- c) Posibilidades de colaboración con las competencias.
- d) Entrar a nuevos mercados y segmentos como electrónica y programación.
- e) Crecimiento en el mercado.

### ***2.12.3. Debilidades.***

- a) Falta de comunicación entre los departamentos.
- b) Procesos administrativos inestables.
- c) Falta de expansión de territorio.
- d) Falta de personal.

- e) Falta de recursos (materiales, herramientas).
- f) No se cuenta con departamento de marketing.
- g) Falta de un inventario en el área de logística.

#### **2.12.4. Amenazas.**

- a) Clientes morosos.
- b) Aparición de nuevas empresas a la competencia.
- c) Que la competencia realice servicios más económicos.
- d) Cambios ambientales, fiscales o legales.
- e) Demora de pagos por parte de algunos clientes que adquieren el servicio.

#### **2.13. Enfoque cuantitativo.**

Según (Roberto Hernandez, 2010) menciona que: esta investigación es también nombrada empírico-analítico, positivista se dice que está basada en aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos, la cual almacena datos reales de las virtudes de los clientes las cuales requerir en un servicio. (pp. 4-10)

#### **2.14. Método Científico.**

Según (Arias F. G., 2012), Menciona que: este método es considerado un conjunto de secuencias, técnicas y de procedimientos las cuales se emplean para desarrollar y resolver problemas de investigación. (p. 18) podemos mencionar que; este método científico es la solución o el camino que nos va a permitir llegar a un lucro o conseguir un objetivo a través de técnicas y procedimientos ordenados.

#### **2.15. Investigación de campo o diseño de campo.**

(Arias F. G., 2012) menciona que: esta investigación es aquella es la que permite recolectar datos directamente de los sujetos indagados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar o manipular algunas variables, en resumen decimos que; el investigador recopila la información y la obtiene, pero no cambia las condiciones existentes, (p. 31) mediante la técnica de la encuesta, realizada en la empresa DA&C (adquisición de datos y control), se logrará

alcanzar la obtención de los datos necesarios, los cuales nos ayudara a sustentar el rediseño de procesos administrativos para la organización.

### **2.16. Investigación descriptiva.**

Según (Hurtado, 2000). Menciona que: la investigación la cual describe que cualquier circunstancia que se presenta, se recopila información la cual es cuantificable en un estudio estadístico de la muestra de la población definida. Se habla que, en esta investigación descriptiva el objetivo es exponer el evento estudiado, haciendo una recopilación detallada de todas las características, de tal modo que los resultados se logren obtener, dependiendo de cuál sea el fenómeno y propósito del investigador. (pp. 203-205-209)

### **2.17. Población de estudio.**

#### ***2.17.1. Unidad de análisis.***

Se considera que, la población existente en DA&C es la población para este estudio, referenciando que el proyecto se va a trabajar en la unidad de Administrativa de la organización.

#### ***2.17.2. Universo.***

Se plantea trabajar con los 10 empleados pertenecientes a la organización. Al ser una población conocida y manejable, se omite la idea de sacar una muestra, planteando trabajar con el 100% de la misma.

#### ***2.17.3 Muestra.***

En la presente investigación no será necesario determinar la muestra debido a que la población de estudio son únicamente 10 personas, de los cuales se recolectó toda la información útil y necesaria, para llevar a cabo la investigación.

### **2.18. Técnica de investigación.**

Se utilizará la encuesta para el análisis del proyecto, misma que se llevará a cabo mediante la aplicación de formularios de Google, la cual permitirá tener una información rápida, clara y sobre todo precisa. Determinando así los problemas de manera eficaz.

### **2.18.1. Análisis de resultado.**

Una vez culminada la recolección de información, se procederá con el análisis de este, donde se mostrará la percepción que tiene el personal de DA&C, sobre el rediseño de procesos administrativos de la misma.

Toda esta información fue obtenida mediante una encuesta en línea, la cual la fue realizada mediante el programa Google Forms, de esta manera se pudo adquirir las gráficas estadísticas, posteriormente se procedió con el diagnóstico porcentual el cual fue desarrollado en el programa Excel.

#### **P1. ¿Cree usted que DA&C debería reorganizar sus departamentos?**

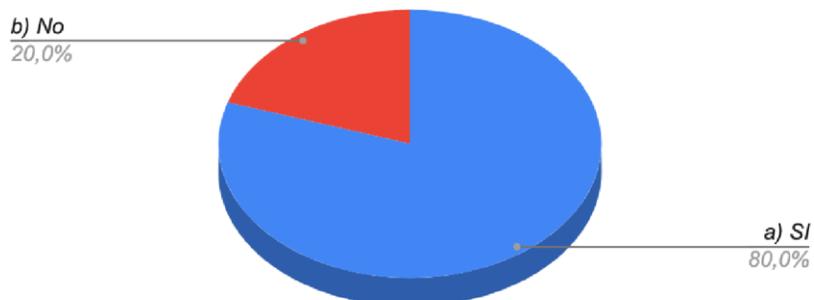
**Tabla 4**

***pregunta 1***

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80,0%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**

***Pregunta 1.***



### **Análisis**

Respecto a los resultados de la pregunta uno, expone que 80% de los encuestados es decir 8 personas si consideran que la empresa DA&C debería reorganizar sus departamentos, en cuanto al 20% de encuestados en otras palabras 2 personas no lo consideran de esa manera.

**Fuente:** (Fierro)

### **P2. ¿Conoce alguno de estos procesos administrativos?**

**Tabla 5**

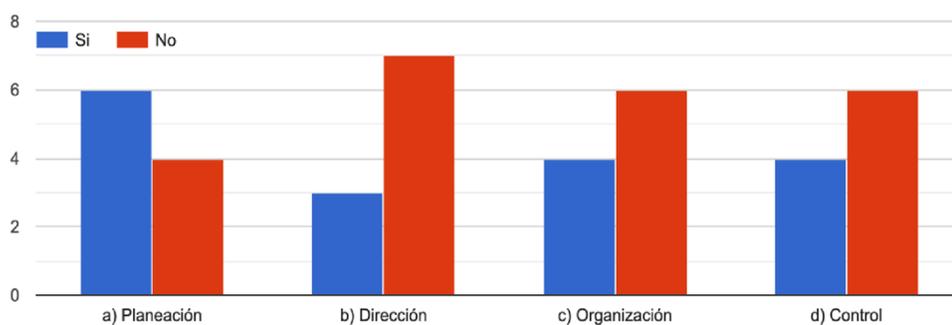
*Pregunta 2.*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>60,0%</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>40,0%</b>

<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

## Gráfico 6

### Pregunta 2



### Análisis

Los resultados nos dicen que el 60% de los encuestados si conocen los procedimientos administrativos, sin embargo, el 40 % de los encuestados desconocen los procesos administrativos.

**Fuente:** (Fierro)

**P3. ¿Cree usted que la misión y visión de la empresa está correctamente direccionada a cuál es la razón de ser y qué quiere ser?**

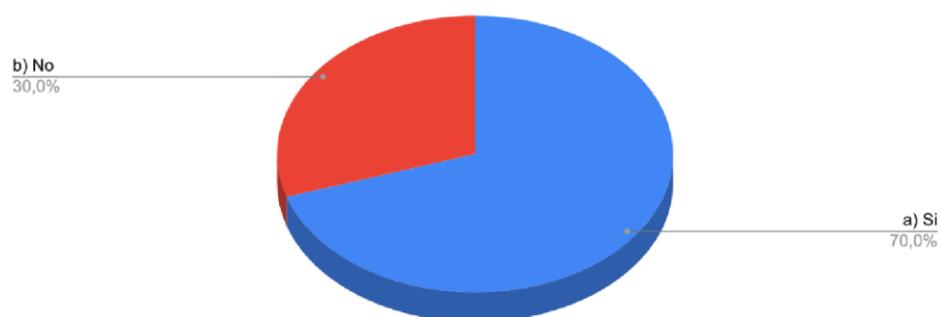
### Tabla 6

#### Pregunta 3

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>70,0%</b>

<b>No</b>	<b>3</b>	<b>30,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7**  
**Pregunta 3.**



### **Análisis**

Los resultados nos dicen que el 70% de los encuestados creen que, si está correctamente direccionado la misión y visión de la empresa, sin embargo, el 30 % de los encuestados no lo creen de esa manera.

**Fuente:** (Fierro)

**P4. ¿Cree que los objetivos de la empresa son medibles y alcanzables?**

**Tabla 7**

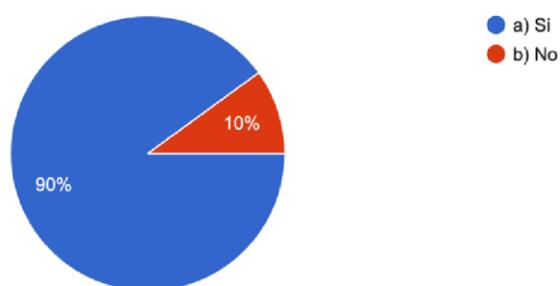
**Pregunta 4**

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>9</b>	<b>90,0%</b>

<b>No</b>	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### Gráfico 8

#### Pregunta 4.



#### Análisis.

Arroja como resultados que el 90% de los encuestados creen que los objetivos si son medibles y alcanzables, pero el 10 % de los encuestados no lo creen que sea así.

Fuente: (Fierro)

**P5. ¿Está usted de acuerdo que las políticas empresariales de DA&C regulan y delimitan la conducta de esta?**

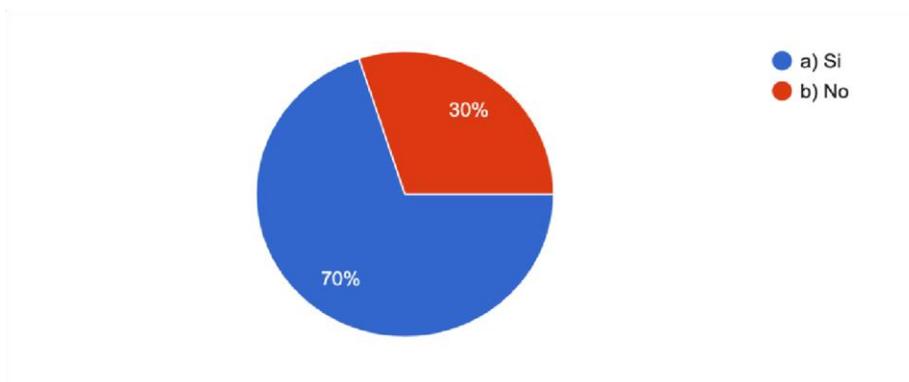
### Tabla 8

#### pregunta 5

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
-----------------	-------------------	-------------------

<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>70,0%</b>
<b>No</b>	<b>3</b>	<b>30,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9**  
**Pregunta 5.**



### **Análisis**

De acuerdo con el resultado de esta pregunta notamos que siete personas de los encuestados están de acuerdo que las políticas empresariales si regulan y delimitan la conducta, pero tres personas de los encuestados no están de acuerdo.

**Fuente:** (Fierro)

### **P6. ¿Cómo se siente en su área de trabajo?**

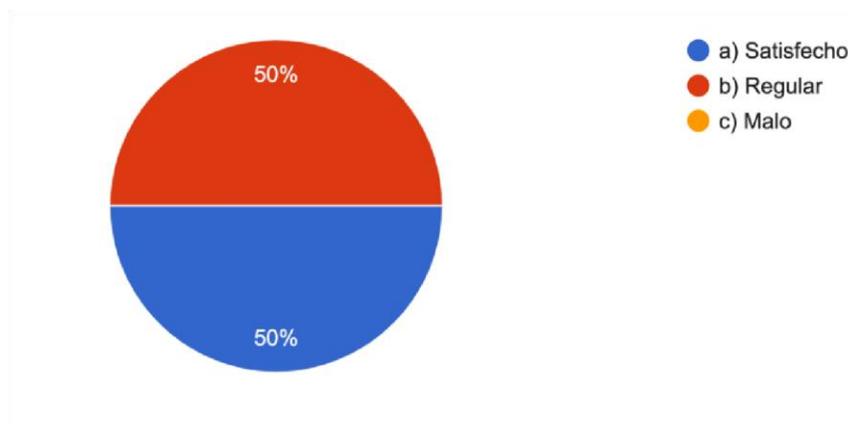
**Tabla 9**

**pregunta 6**

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
-----------------	-------------------	-------------------

<b>Satisfecho</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>Regular</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10**  
*Pregunta 6*



### **Análisis**

Según el gráfico da como resultado que el 50% de los encuestados están satisfechos en su área de trabajo, no obstante, el 50% de los encuestados se sienten regular en su área de trabajo.

**Fuente:** (Fierro)

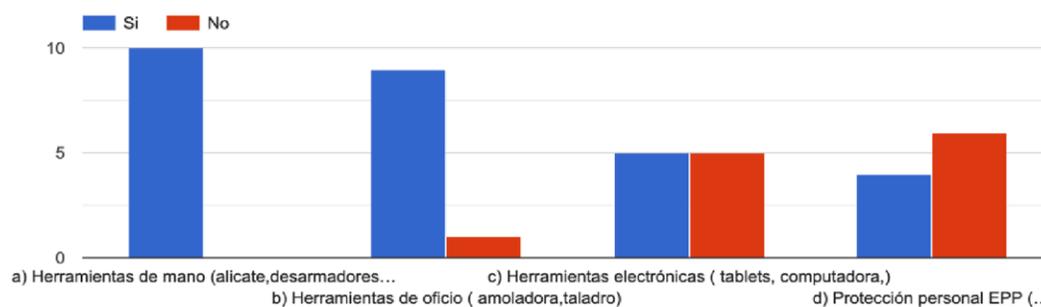
**P7. ¿Cuenta usted con las siguientes herramientas necesarias para que desempeñe correctamente sus actividades laborales?**

### **Tabla 10**

*Pregunta 7*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80,0%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Gráfico 11

*Pregunta 7***Análisis**

El porcentaje obtenido da como resultado que el 80% de los colaboradores si cuentan con todas las herramientas necesarias para sus actividades laborales, pero el 20% de los colaboradores no cuentan con ciertas herramientas de trabajo.

**Fuente:** (Fierro)

**P8 ¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los colaboradores?**

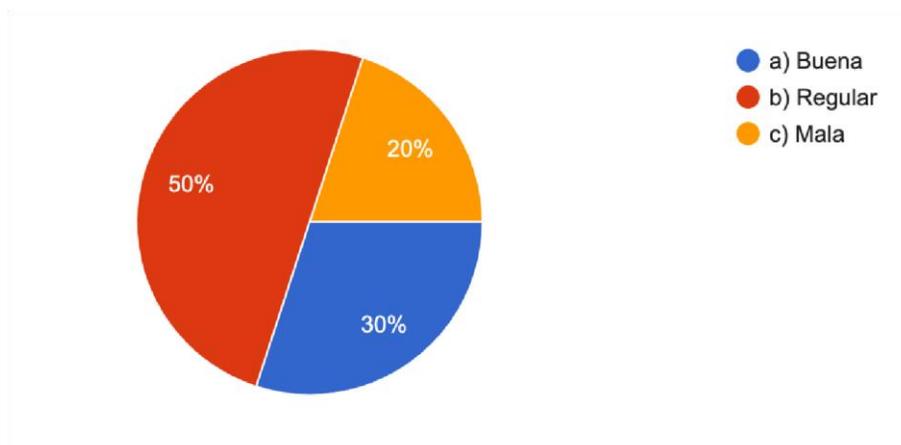
Tabla 11

*pregunta 8*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>

<b>Buena</b>	<b>3</b>	<b>30,0%</b>
<b>Regular</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>Mala</b>	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 12**  
*Pregunta 8*



### **Análisis**

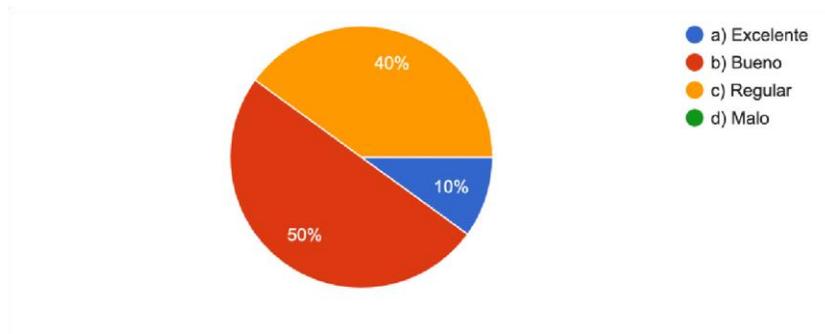
El 30% de los encuestados considera que la comunicación del área administrativa es buena, mientras que el 50% de los encuestados estima que es regular y el 20% de los encuestados cree que es mala la comunicación.

**Fuente:** (Fierro)

**P9. ¿Cómo es la eficiencia de la empresa DA&C al solucionar problemas?**

**Tabla 12****Pregunta 9**

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
<b>Bueno</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>Regular</b>	<b>4</b>	<b>40,0%</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 13****Pregunta 9****Análisis**

Los resultados de esta pregunta es que el 10% de los encuestados considera que la empresa DA&C soluciona con eficiencia los problemas, mientras que el 50% de los encuestados considera que es bueno la solución de problemas, sin embargo, el 40% de los encuestados cree que es regular la solución de problemas.

Fuente: (Fierro)

**P10 ¿Creen que un líder debe tener buenas habilidades de comunicación asertiva?**

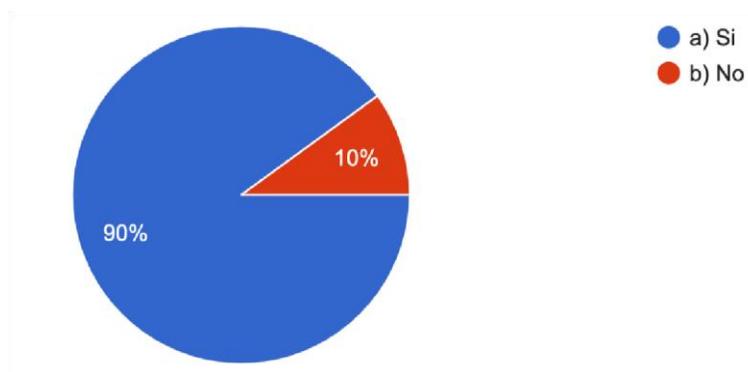
**Tabla 13**

*Pregunta 10*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>9</b>	<b>90,0%</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>10,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 14**

*Pregunta 10*



### **Análisis**

El porcentaje obtenido da como resultado que el 90% de los colaboradores si creen que un líder debe tener habilidades de comunicación asertiva, pero el 10% no lo cree así. **Fuente:** (Fierro)

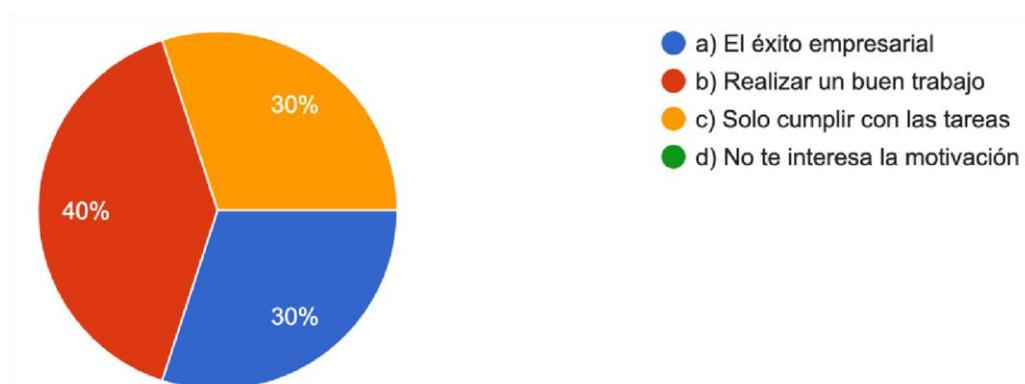
**P11. ¿Qué es lo que te motiva a mejorar en la empresa?**

Tabla 14

*Pregunta 11*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>El éxito empresarial</b>	<b>3</b>	<b>30,0%</b>
<b>Realizar un buen trabajo</b>	<b>4</b>	<b>40,0%</b>
<b>Solo cumplir con las tareas</b>	<b>3</b>	<b>30,0%</b>
<b>No te interesa la motivación</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Gráfico 15

*Pregunta 11*

## Análisis

Con respecto a los resultados de la pregunta 11, es que tres personas de los encuestados consideran que le motiva a mejorar en la empresa es el éxito empresarial, mientras que cuatro personas de los encuestados consideran que su motivación es realizar un buen trabajo, en cambio, tres personas de los encuestados creen que solo es cumplir con las tareas dispuestas.

**Fuente:** (Fierro)

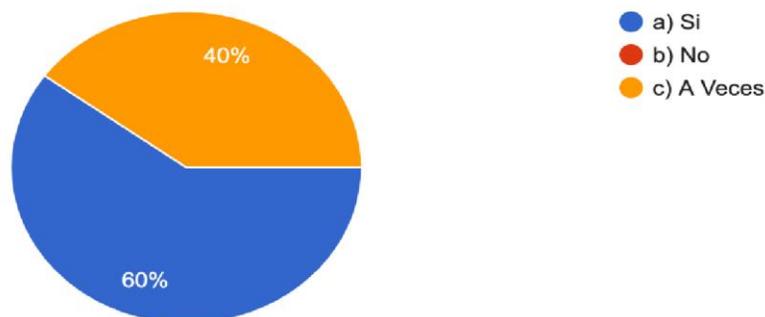
**P12 ¿Las decisiones tomadas por los directivos, afecta el desarrollo de actividades en la empresa?**

**Tabla 15**

### *Pregunta 12*

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>60,0%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>40,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 16**  
*Pregunta 12*



### Análisis

Arroja como resultados que el 60% de los encuestados consideran que sí afectan las decisiones tomadas por los directivos, pero el 40% de los encuestados no consideran que estas decisiones afecten el desarrollo de actividades en la empresa.

**Fuente:** Elaborado por Jonathan Fierro 2023.

**P.13) ¿Los supervisores de DA&C, al momento de brindar un servicio, qué procesos realizan?**

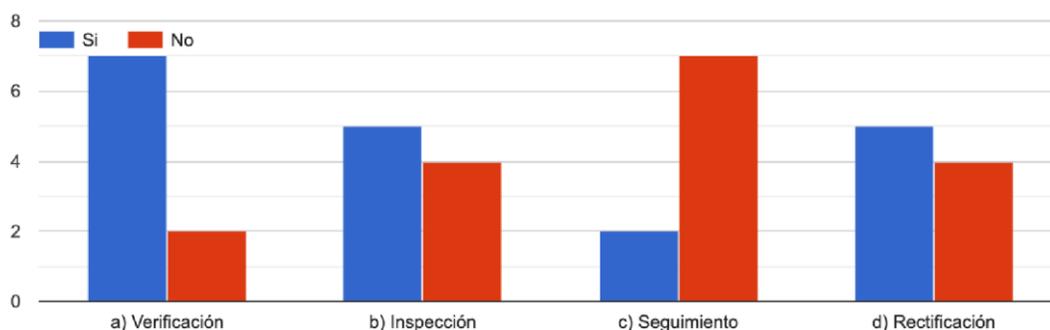
**Tabla 16**  
**Pregunta 13**

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Verificación</b>	6-2	60% si y 20% no
<b>Inspección</b>	4-3	40% si y 30% no
<b>Seguimiento</b>	2-6	20% si y 60% no

<b>Rectificación</b>	5-4	50% si y 40% no
<b>Total</b>	10 personas	100%

Gráfico 17

Pregunta 13



### Análisis

En esta pregunta notamos que la verificación y la rectificación tienen el porcentaje más alto y la inspección y seguimiento tienen el más bajo, se debe trabajar más en las de bajo porcentaje.

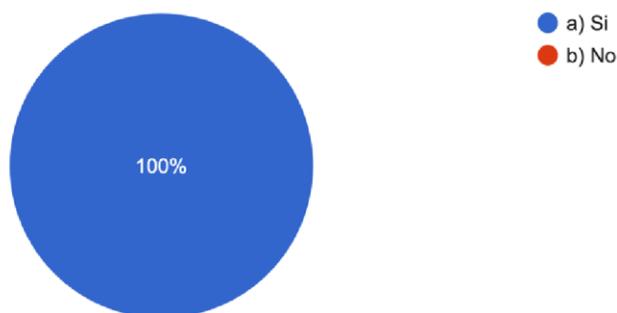
Fuente: (Fierro)

**P.14) ¿Está usted de acuerdo que la empresa DA&C debería rediseñar los procesos administrativos, para tener una mejor eficiencia en sus actividades?**

**Tabla 17**  
**Pregunta 14**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100,0%
No	0	0,0%
Total	10	100%

**Gráfico 18**  
*Pregunta 14*



### **Análisis**

En este análisis podemos observar que el 100% desea que la empresa diseñe sus procesos para tener una mejora en sus actividades.

**Fuente:** (Fierro)

**P.15) ¿Cree usted qué se controla y se garantiza la calidad del producto o servicio que realiza la empresa DA&C?**

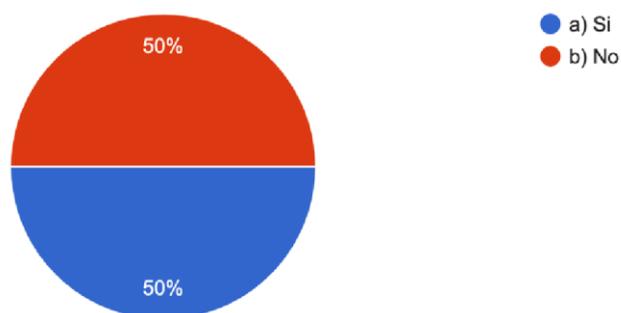
**Tabla 18**  
*Pregunta 15*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

<b>Si</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>No</b>	<b>5</b>	<b>50,0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 19**  
**Pregunta 15**

10 respuestas



### **Análisis**

En esta pregunta podemos verificar que la mitad por mitad se encuentra dividida entre el control que se realiza al servicio o producto de la organización, por lo tanto, se debe tomar en cuenta cómo lograr que el 100% se encuentre satisfecho.

**Fuente:** (Fierro)

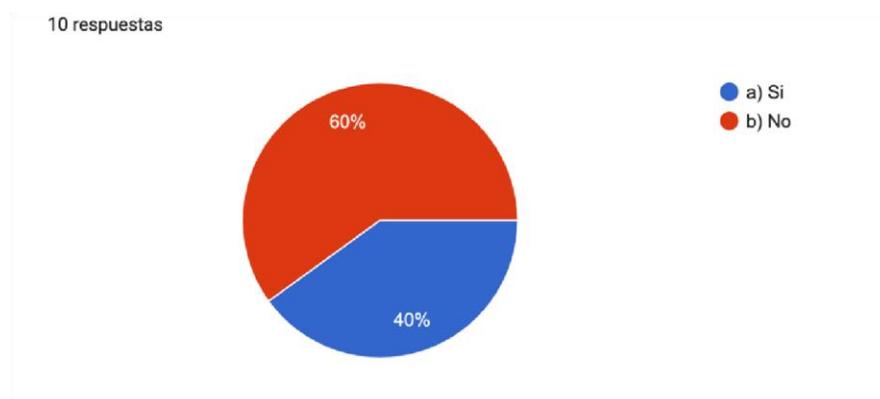
**P.16) ¿Cree que los indicadores de la empresa son eficaces y eficientes para el desempeño de las actividades de esta?**

**Tabla 19**

**Pregunta 15**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60,0%
No	4	40,0%
Total	10	100%

**Gráfico 20**  
**Pregunta 15**



### **Análisis**

Podemos verificar que en esta pregunta tenemos un 60% que desconocen si los indicadores de la empresa son eficaces y eficientes y el 40% que conoce sobre los mismos.

**Fuente:** (Fierro)

**P.17) ¿Conoce usted los tipos de control de la empresa DA&C?**

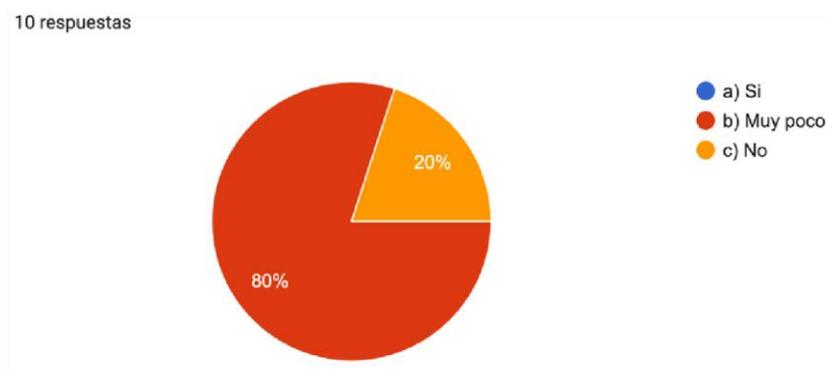
### **Tabla 20**

**Pregunta 17**

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20,0%</b>
<b>Muy Poco</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### **Gráfico 21**

#### *Pregunta 17*



### **Análisis**

Podemos verificar que en esta pregunta tenemos un 0% conoce sobre los tipos de control empresarial, el 20% no los conoce y el 80% conoce muy poco sobre el tema de tipos de control empresarial.

**Fuente:** (Fierro)

## Capítulo III Desarrollo.

### 3.1. Objetivo de la propuesta.

El presente trabajo investigativo tiene como propósito presentar un rediseño de procesos administrativos para la empresa DA&C Cía. Ltda., en base a los resultados del trabajo de campo realizados, es por ello que se determina la aplicación de los cuatro pilares fundamentales de los procesos administrativos los cuales son: Planificación, dirección, organización y control, hacia la empresa planteando los procesos de mejora para el beneficio de la misma.

### 3.2. Alcance de la propuesta.

- 1) Se realizará una descripción de los procesos a modo de definición en donde estableceremos todo aquello que le hace falta a la organización implementándolo, realizándolo y cambiándolo para su mejora.
- 2) Se provee rediseñar los procesos administrativos en un lapso de 4 años.
- 3) También se identificará las métricas relevantes de los procesos administrativos, sus necesidades y sobre todo la recolección de información para analizar el desempeño de estos procesos.
- 4) Se realizan análisis de percepciones en la empresa.
- 5) Por último se establecerá las acciones de mejora y los tipos de control para favorecer el rendimiento de la empresa.

### 3.3. Planificación.

#### 3.3.1. Código de ética de la empresa.

Para que DA&C logre transparentar su gestión y elimine la mala percepción de su imagen corporativa es preciso realizar los siguientes ajustes para lograr un código de ética para la misma.

- Afianzar el cumplimiento de lo dispuesto en las leyes de funcionamiento de la empresa para la correcta rendición de cuentas.

- Erradicar el mal desempeño en el corto plazo mediante una declaración pública sobre principios de responsabilidad, transparencia, calidad de servicio o producto y mejorar el clima laboral. El mismo que debe ser socializado en forma permanente.
- Formular un código de ética con la participación y el consenso de los diferentes reglamentos que conforma la institución.
- Asignar responsabilidades para el cabal cumplimiento del código de ética y estableciendo la penalización para los actos reñidos con este código

Los nuevos principios que se sugieren sirven para reformar que tiene la empresa en los aspectos de:

- a) Identidad
- b) Justicia
- c) Honestidad
- d) Solidaridad
- e) Respeto
- f) Tolerancia
- g) Libertad
- h) Responsabilidad
- i) Creatividad
- j) Calidad
- k) Equidad
- l) Ética
- m) Responsabilidad social
- n) Trabajo en equipo
- o) Compromiso con el cliente

Cada empleado y contratista de la empresa se propenderá por identificar, entender y satisfacer las necesidades de los clientes, en forma oportuna y eficiente, dentro de la ley, ética y cultura ciudadana. Estos nuevos principios se esquematizan de la siguiente forma:

**Calidad:** la empresa obtiene la calidad como parte de la cultura corporativa, el compromiso y obligación permanente de los empleados de la organización, será emplear las mejores prácticas de gestión de la calidad en todos sus procesos, productos y servicios, así se garantiza la excelencia empresarial y la satisfacción de los clientes externos y proveedores.

**Responsabilidad social:** DA&C, propiciará la prestación de los servicios de mantenimiento eléctrico y control, dentro del área de influencia de la industria donde opere, desarrollando proyectos pedagógicos, con el propósito de concienciar a las grandes industrias sobre la importancia en el manejo y ahorro eléctrico y protección de equipos, con el fin de que las máquinas de la industria logren preservar el medio ambiente.

**Respeto:** respetamos la dignidad del ser humano, sus creencias y valores, reconocemos nuestras desigualdades, escucharemos a todos con atención y sobre todo valoramos sus aportes.

**Honestidad:** actuamos de manera recta, acatamos las leyes, normas, valores de la Empresa y ordenanzas. Harán el uso adecuado y óptimo de los recursos, comunicamos en forma veraz y completa las actuaciones de la organización.

**Compromiso:** cumplimos con los servicios que se ofrecen y aceptamos las metas y estrategias como algo propio, además de cumplir oportunamente nuestro compromiso de mejora, continuidad y calidad del servicio.

**Vocación de servicio:** se disfruta de lo que hacemos, damos respuesta a las necesidades de los usuarios y colaboradores en forma amable, oportuna, y efectiva.

**Confianza:** creemos en nuestros colaboradores y disfrutamos trabajando en equipo, construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

**Excelencia:** siempre en nuestro trabajo y actuación damos lo mejor de nosotros mismos para atender a nuestros clientes. Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.

**Justicia:** Actuamos imparcialmente con nuestros clientes y usuarios, proveedores y colaboradores.

**Lealtad:** cada uno de los colaboradores que hacemos esta empresa creemos que DA&C y estamos con la misma tanto en los momentos buenos como malos.

### ***3.3.2. Misión***

Otorgar servicios de ingeniería eléctrica, mediante la efectuación de proyectos direccionados a diseños eléctricos, control, automatización industrial, montajes eléctricos y electrónicos ofreciendo así conocimientos sólidos con personal altamente capacitado logrando cumplir con las necesidades y especificaciones de nuestros clientes con asesorías confiables, oportunas y eficaces que aseguren el mejoramiento continuo de los procesos industriales e implementar prácticas sostenibles en la producción y operaciones, como el uso de energías renovables y la reducción de residuos.

### ***3.3.3. Visión.***

Ser una empresa líder de servicios de ingeniería eléctrica y automatización, consiguiendo así un posicionamiento importante en el sector industrial; preservando la calidad y profesionalismo para así complacer las demandas requeridas por nuestros clientes y poder discrepar nuestros servicios permanentemente de las competencias potenciales.

### **3.3.4. Objetivos empresariales.**

### 3.3.4.1. *Objetivo General.*

Realizar instalaciones y mantenimientos de servicios eléctricos incluidos los sistemas de automatización, en el entorno industrial, cumpliendo los estándares, normas de calidad, seguridad y ambientales.

### 3.3.4.2. *Objetivos Específicos.*

1. Realizar instalaciones y mantenimiento de equipos automatizados eléctricos y de control en industrias, de acuerdo con las especificaciones de los diagramas establecidos.

2. Configurar, programar y mantener, las instalaciones eléctricas, de control y automatización, a partir de la interpretación de la información técnica correspondiente.

Ejecutar y conservar las instalaciones de conexión en tableros de distribución de baja y media tensión en las industrias, aplicando las normas técnicas que aseguren la calidad de estas.

4. Realizar el mantenimiento, la instalación y la configuración de instalaciones eléctricas y de control, verificando su correcto funcionamiento.

5. Lograr la satisfacción plena de nuestros clientes y socios, brindando un excelente servicio de alta calidad de una forma rápida y efectiva.

### 3.3.5. *Objetivos departamentales.*

**Tabla 21**

*objetivos departamentales*

<b>Departamentos existentes</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la sostenibilidad de la operación a través de la dirección, planeación y control de las actividades propias del negocio.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Gerencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar las metas de la empresa para así poder determinar las políticas y programas necesarios para lograr alcanzar los objetivos que conduzcan y nos guíen hacia la meta establecida.</li> <li>• Organizar y liderar a todo el equipo de trabajo, controlando todo lo que se lleva a cabo.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Administración</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar la estructura organizacional de la empresa, con la ayuda de las herramientas administrativas ya existentes y así gestionar de manera ordenada las actividades de la organización.</li> <li>• Administrar de un buen modo los recursos financieros y humanos de la compañía.</li> <li>• Controlar de manera eficiente la infraestructura, estado y utilidad, de los servicios asociados.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Auxiliar de gerencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir al logro de los objetivos de la empresa a través de la gestión eficiente de tareas y proyectos asignados.</li> <li>• Realizar las tareas administrativas de una empresa u organización.</li> <li>• Llevar un control de todas las tareas preferiblemente un correcto manejo de su agenda.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Departamento de proyectos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular nuevos proyectos que abran campo al crecimiento de la empresa y el reconocimiento hacia más usuarios y clientes.</li> <li>• Gestionar el arranque y la evolución de los proyectos.</li> <li>• Facilitar las tareas de finalización y aprobación de los proyectos.</li> </ul>

<p><b>Departamento Talento Humano.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cursos de capacitación mediante las modalidades disponibles, para aumentar el capital humano de la empresa.</li> <li>• Planificar, organizar, dirigir y controlar los programas de clasificación y remuneración de cargos.</li> <li>• Reclutar, seleccionar y evaluar el desempeño de los colaboradores de la organización.</li> </ul>
<p><b>Secretaría general</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar apoyo efectivo y eficiente al liderazgo de la organización.</li> <li>• Coordinar y supervisar las actividades de las diferentes áreas de la organización.</li> </ul>
<p><b>Departamento de Contabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar registros de las operaciones financieras de la empresa con transparencia utilizando las herramientas adecuadas para presentarlo cada cierre de mes.</li> <li>• Establecer procedimientos generales y específicos para el efectivo control y seguridad de los registros contables.</li> <li>• Elaborar de acuerdo a las disposiciones legales, los estados financieros de la organización.</li> </ul>
<p><b>Departamento de Logística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir los costos, mejorando la eficiencia y la maximización de la satisfacción del cliente.</li> <li>• Optimizar la cadena de suministro, el aumento de la flexibilidad para una fácil adaptación a los cambios del mercado y reducir los tiempos de entrega.</li> <li>• Realizar tareas sin errores con claridad y calidad requeridas por los clientes.</li> </ul>

<b>Conductor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar viajes eficientes y seguros.</li> <li>• Verificar que los vehículos se encuentren en perfecto estado.</li> <li>• Optimizar los tiempos de llegada y salida, al requerir un viaje.</li> </ul>
------------------	--

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.3.6. Metas.

- a) Nuestro Servicio estará entre los cinco mejores del mercado en un lapso de 4 años.
- b) Lograr que nuestra marca se reconozca internacionalmente dentro de los próximos 5 años.
- c) Obtener reconocimiento mediante publicidades u marketing.
- d) Aumentar los servicios para los próximos dos años.
- e) Lograr obtener más clientes este año.
- f) Extendernos por todo Quito abriendo nuevas oficinas y talleres de mantenimiento industrial.

### 3.3.7. Estrategias.

#### 3.3.7.2. Estrategias Matriz FODA.

**Tabla 22**

*Matriz FODA*

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
--	----------------------	-----------------

	<p>*Nuevas industrias que necesitan los servicios y productos de otras para su continuo funcionamiento.</p> <p>* Conocimiento de mercado.</p> <p>*Aparición de nuevos clientes.</p> <p>*Entrar a nuevos mercados y segmentos como electrónica y programación.</p> <p>*Posibilidades de colaboración con las competencias.</p> <p>*Créditos en entidades financieras.</p>	<p>*Clientes Morosos.</p> <p>*Aparición de nuevas empresas a la competencia.</p> <p>*La competencia realice servicios más económicos.</p> <p>*Cambios ambientales, fiscales y legales.</p> <p>*Demora de pagos por algunos clientes que adquieren el servicio.</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias FO (explotar)</b>	<b>Estrategias FA (mantener)</b>

<p>*Experiencia empresarial en la ejecución de proyectos.</p> <p>*Personal comprometido con la empresa y su visión.</p> <p>*Especialización en servicios.</p> <p>* Fácil adaptación a nuevas tecnologías</p> <p>*Transporte propio para trasladar equipo y maquinaria al área de trabajo.</p> <p>*Diferenciarse de competencia.</p>	<p>*Brindar nuestros servicios a las industrias nuevas que están en pleno desarrollo, para brindar las soluciones tecnológicas que se requieran, logrando así ahorrar los recursos industriales.</p> <p>*Generar alianzas con la competencia promoviendo capacitaciones en conjunto para compartir conocimiento y trabajar juntos contra las nuevas competencias, ayudados por nuestras buenas referencias, créditos disponibles y fácil adaptación a nuevas tecnologías.</p>	<p>*Seguir promoviendo los servicios de calidad, cumpliendo con de los estándares, normas de calidad, seguridad, legales y ambientales.</p> <p>*Crear un inventario para el registro de todos los bienes tangibles y que existan en la empresa.</p>
<p><b>Debilidades</b></p>	<p><b>Estrategias DO (corregir)</b></p>	<p><b>Estrategias DA (afrontar)</b></p>
<p>*Falta de comunicación entre los departamentos.</p> <p>*Procesos administrativos inestables.</p>	<p>*Rediseñar los procesos administrativos para satisfacer las necesidades de la organización obteniendo</p>	<p>*Resolver los conflictos internos, vigilar y guiar los procesos de esta para que los problemas externos no nos</p>

<p>*No se cuenta con departamento de Marketing.</p> <p>*Falta de comunicación entre los departamentos.</p> <p>*Falta de expansión territorial.</p> <p>*Falta de recursos (materiales, herramientas).</p> <p>*Falta de personal.</p> <p>*Falta de inventario para el buen manejo de herramientas y materiales en el área de logística.</p>	<p>cambios y adaptaciones tanto tecnológicas como personales de la misma.</p> <p>* Implementar el departamento de marketing en la organización para aplicar sus herramientas y dar a conocer a la empresa con las nuevas industrias.</p> <p>*Implementar un plan operativo para la compra de nuevas herramientas y nuevos materiales para la empresa.</p>	<p>afecten en lo absoluto ya que la sociedad se está politizando y el país se endeuda cada día más, para saber afrontarlos y no depender de estos.</p> <p>* Analizar los costos de los servicios y productos ofertados para brindar los servicios y así obtener nuevos proyectos.</p> <p>*Brindar capacitación al personal colaborador de la empresa para aumentar el capital humano y la buena comunicación.</p>
---	---	---

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.3.8. Planes Operativos.

#### 3.3.8.1. Plan de capacitación Anual.

**Tabla 23**

#### *Plan Operativo de capacitación.*

<b>DA&amp;C. Cia. Ltda. / Plan anual de capacitación.</b>						
<b>Objetivo</b>						
El objetivo de este plan de capacitación es cerrar brechas y dar conocimientos técnicos existentes con el fin de lograr un desempeño adecuado en las áreas administrativas, financieras, contables, logísticas, talento humano y auxiliares de éstas para lograr una mejor imagen de la empresa.						
<b>Alcance</b>						
Todo el personal de la empresa, considerando las funciones de desempeño						
<b>Temática</b>	<b>Horas.</b>	<b>Modalidad.</b>	<b>Institución</b>	<b>Inversión.</b>	<b>mes</b>	<b>Indicador de cumplimiento.</b>
					E F M A M J J A S O N D	

Actualización tributaria	40	Virtual	SRI	Gratuita	X															Certificado de aprobación
Comunicación.	50	Virtual	SECAP	\$75				X												Certificado de aprobación
Atención al cliente	30	Virtual	SECAP	\$75									X							Certificado de aprobación
Electricista industrial	60	Virtual	SECAP	\$75										X						Certificado de electricista
Obligaciones legales	60	Presencial	SECAP	\$75				X												Certificado de aprobación
Gestión en ventas	30	Virtual	SECAP	\$75											X					Certificado de aprobación
Marketing digital	50	Virtual	SECAP	\$75									X							Certificado de aprobación
Programación y redes.	60	Virtual	SECAP	\$75								X								Certificado de redes
Relaciones humanas	40	Virtual	SECAP	\$75				X												Certificado de aprobación

Prevención de riesgos	60	Virtual	SECAP	\$75														X	Certificado de aprobación
Finanzas	40	Online	Institución de finanzas New York	Gratuita														X	Certificado de finanzas
<b>TOTAL</b>				<b>\$675</b>															

**Elaborado por:** (Fierro)



### 3.3.8.3. Plan de compras de herramientas

**Tabla 24**

**Plan de compras herramientas.**

<b>DA&amp;C Cía. Ltda.</b>			
<b>Plan de compras de herramientas</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Taladro marca Dewalt	3	\$130	\$390,00
Percutor inalámbrico marca Dewalt	2	\$150	\$300,00
Amoladora pequeña marca Dewalt	2	\$120	\$240,00
Combo marca Incco	3	\$20	\$40,00
Tarraja marca Total	2	\$80	\$160,00
Dobladora de Tubo de 1/2.	2	\$40	\$80,00
Dobladora de tubo 3/4	2	\$45	\$90,00
<b>TOTAL:</b>			<b>\$1.300,00</b>

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.3.8.4. Plan de compra de equipos

<b>DA&amp;C Cía. Ltda.</b>			
<b>Plan de compras de materiales</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Lámparas LED	60	\$10,30	\$618,00
Fluorescentes LED	120	\$2	\$240,00
Tomacorrientes	60	\$2	\$120,00
Tableros de fuerza	10	\$300	\$3.000,00
Sirenas	20	\$40	\$800,00
Contactos Magnéticos	35	\$4	\$140,00
Sensores de movimiento	20	\$15	\$300,00
Lámparas de emergencia	20	\$23	\$460,00
<b>TOTAL:</b>			<b>\$5.678,00</b>

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.3.8.5. Plan de Marketing.

**Tabla 25**

*Departamento de marketing.*

<b>DA&amp;C Cía. Ltda.</b>			
<b>Plan Operativo departamento de marketing.</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Costos</b>	<b>Agencia de marketing</b>	<b>Total</b>
Herramientas de oficina	\$1.000,00	Todo tipo de herramientas (escritorio, computador, silla, entre otros.)	\$1.000,00
Publicidad.	\$2.000,00	Publicidad (tarjetas de presentación, campañas, folletos, redes sociales, publicidad en radio)	\$2.000,00
<b>Total:</b>			<b>\$3.000,00</b>

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.4. Organización.

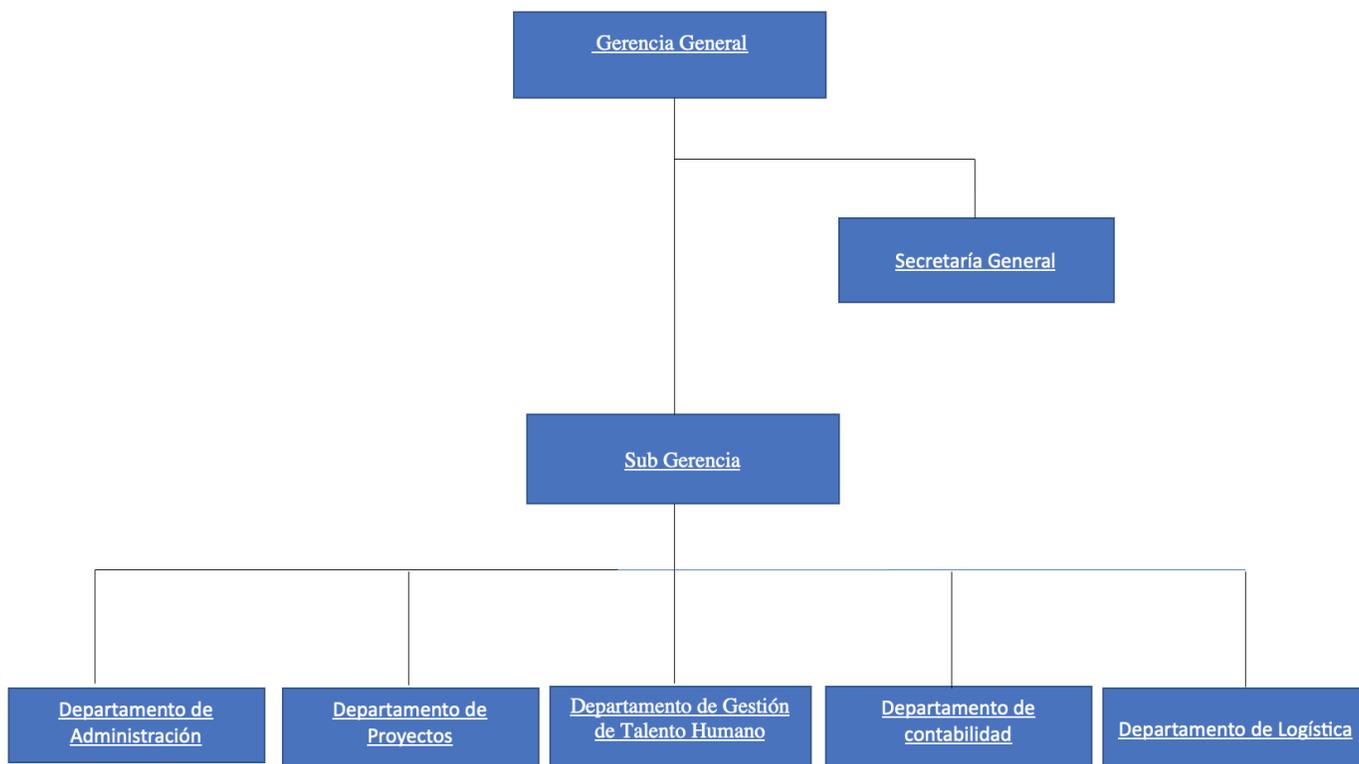
#### 3.4.1. Organigrama empresarial

Siguiendo la estructura organizacional de la empresa DA&C, explicado en el capítulo 2 del presente proyecto se ejecuta el organigrama empresarial de la siguiente forma:

##### 3.4.1.1. Organigrama Estructural.

#### Gráfico 23

#### Organigrama

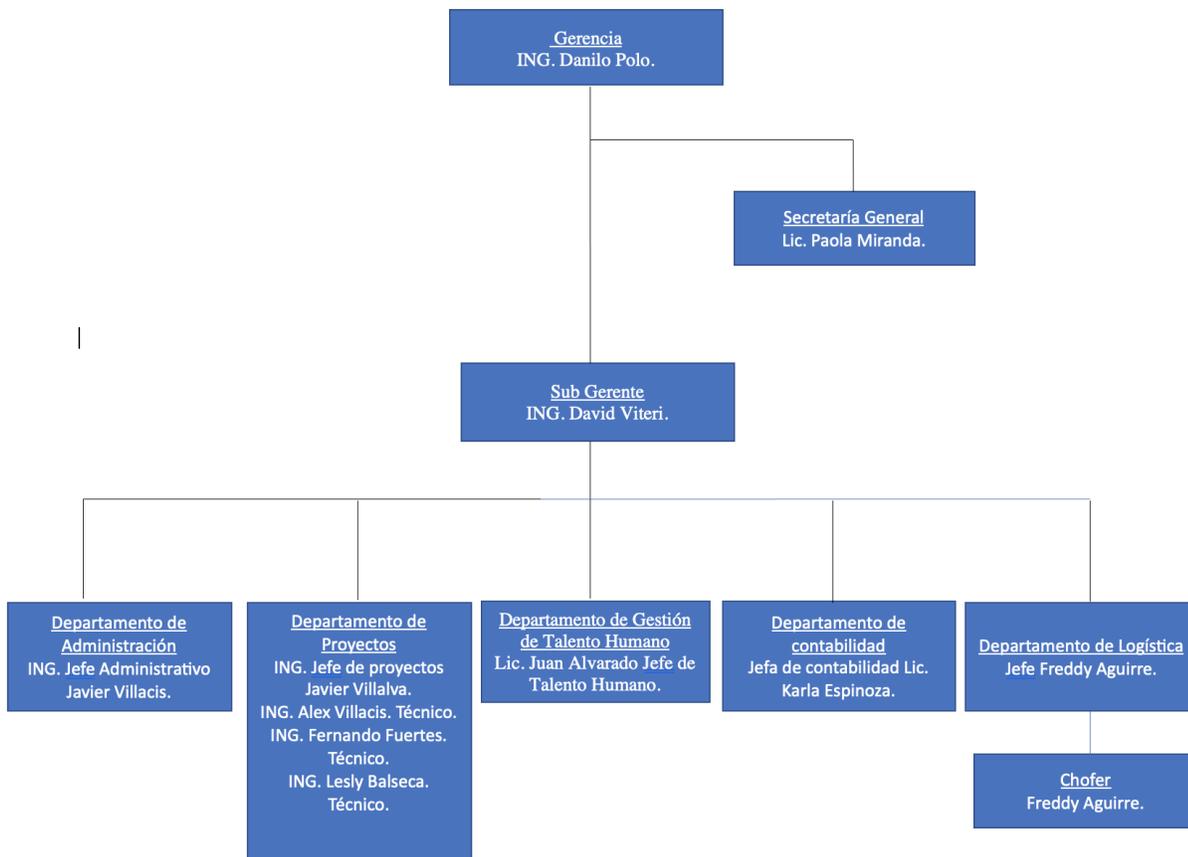


Elaborado por: (Fierro)

**3.4.1.2. Organigrama de posición.**

**Gráfico 24**

*Organigrama de posición*



**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.4.2. Perfil de puesto

#### 3.4.2.1. Perfil de puesto Gerente General

**Tabla 26**

#### *Gerente general*

<b>Nombre del puesto</b>	Gerente General		
<b>Datos Generales</b>			
<b>Descripción del puesto</b>	Administrar el adecuado funcionamiento de la empresa, asegurando la optimización de sus recursos, manteniendo y mejorando la productividad, la eficiencia y la		
	eficacia de sus procesos con el propósito de prestar los servicios que ofrece la empresa en el tiempo de buena forma a los clientes.		
<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>	
	N/A	<b>Categoría:</b>	Director
<b>Subordinados</b>	* Sub-Gerente		
	* Departamento Administrativo		
	*Departamento de Talento Humano		

	*Departamento de Contabilidad
	*Departamento de proyectos
	*Secretaría General
	*Departamento de Logística
	*Chofer
<b>Principales Tareas</b>	<p>Determinar objetivos y metas, Definir políticas y líneas de acción, identificar análisis F.O.D.A, realizar ajustes e ideas innovadoras, participar activamente junto a los diferentes niveles de autoridad de la empresa, supervisar la adecuada utilización de los recursos, vigilar el cumplimiento de la normatividad y evaluar e informar sobre los avances obtenidos.</p>
<b>Responsabilidades</b>	<p>Dirigir, controlar, coordinar y vigilar el funcionamiento de la empresa, el desarrollo de procesos, proyectos y alcance de los objetivos. Fungir como representante, ejecutar procesos y procedimientos, políticas, objetivos que favorezcan la adecuada ejecución de las actividades de la empresa.</p>

<b>Autoridad</b>	La promoción del personal, la evaluación y aprobación de las acciones a tomar dirigidas al mejoramiento de la empresa y su productividad, realizar las acciones necesarias para la coordinación y ejecución de los procesos.
<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Ing. Civil/ Lic. En administración/ Ing. Industrial o a fin.
<b>Experiencia Laboral</b>	5 años como director general y/o nivel general.
<b>Conocimientos</b>	En plantas de manufactura, Gerente de producción, Gerente Industrial.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo, trabajo en equipo.
	*Buena Comunicación.
	*Honestidad.
	*Responsabilidad.
	*Tenacidad.
<b>Habilidades</b>	*Manejo de conflictos.
	*Formador de personal.
	*Espíritu de servicio.
	*Actitud propositiva.
	*Organización.
	*Dirección.
	*Supervisión.
	*Trabajo bajo presión

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.4.2.2. Perfil de puesto Subgerente

Tabla 27

#### Sub Gerencia

<b>Nombre del puesto</b>	Sub-Gerente			
<b>Datos Generales.</b>				
<b>Descripción del puesto</b>	<p>Vigilar, coordinar y controlar que la administración de los recursos humanos, empresariales, tecnológicos, financieros y materiales de la empresa, se ejerzan de manera correcta apegándose siempre a las normas, así como de estrategias para el control y suministro de costos administrativos, recursos empresariales y de operaciones importantes.</p>			
<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>		
	N/A	<b>Categoría:</b>		
<b>Subordinados</b>				

	*Departamento Administrativo.
	*Talento Humano
	*Área de Contabilidad
	*Área de proyectos
	*Secretaría General
	*Logística
	*Chofer
<b>Principales Tareas.</b>	<p>Asegurarse que se cumplan políticas y procedimientos de la empresa, planificar y controlar actividades financieras como la tesorería, ser el segundo al mando y trabajar como mano derecha del gerente general, emitir informes financieros periódicos dando cuenta de las variaciones, emitir informes, controlar los demás departamentos, controlar el presupuesto anual, desarrollar estrategias para la mejora de gestión de todas las áreas sobre todo la administrativa, presentar informes periódicos a la gerencia general acerca de las gestiones.</p>

<b>Responsabilidades</b>	Velar por el cumplimiento de las metas de la empresa, siendo eficientes y oportunos en la prestación del servicio, velar por la satisfacción del cliente, brindar excelentes servicios, manejar correctamente las áreas de la empresa sobre todo la administrativa. Verificar los procesos y sus cumplimientos, desarrollar ideas innovadoras y beneficiosas para la organización.
<b>Autoridad</b>	La promoción del personal, la evaluación y aprobación de las acciones a tomar dirigidas al mejoramiento de la empresa y su productividad, realizar las acciones necesarias para la coordinación y ejecución de los procesos.
<b>Requisitos mínimos</b>	
<b>Estudios</b>	Contabilidad/ Lic. En administración/ Ing. Industrial/ Ing. Comercial o a fin.
<b>Experiencia Laboral</b>	5 años como subgerente y/o Gerente administrativo.
<b>Conocimientos</b>	Manufactura, Gerente de producción, Gerente Industrial / gerente comercial / jefe administrativo.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo, trabajo en equipo.
	*Buena Comunicación.

	*Honestidad.
	*Responsabilidad.
	*Tenacidad.
<b>Habilidades</b>	*Manejo de conflictos.
	*Formador de personal.
	*Motivación.
	*Gestionar proyectos.
	*Organización.
	*Dirección.
	*Supervisión.
	*Trabajo bajo presión

Elaborado por: (Fierro)

### 3.4.2.3. Perfil de puesto jefe administrativo.

*Tabla 28*

*Jefe administrativo.*

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe Administrativo.		
<b>Datos Generales</b>			
<b>Descripción del puesto</b>	Planificar y coordinar procedimientos y		
	sistemas administrativos, así como idear modos de optimizar procesos.		
	Contratar y formar personal, así como asignar responsabilidades y espacio en		
	la oficina. Valorar el rendimiento de la plantilla y ofrecer asesoramiento y		
	orientación para garantizar la máxima eficiencia.		
<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>	Director financiero
Finanzas	N/A	<b>Categoría:</b>	N/A
<b>Subordinados</b>			
	*		
	*		

	*
	*
	*
	*

	*
	*
<b>Principales Tareas</b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar la Gestión de los Recursos Humanos, Logísticos, Contables, Activos Fijos y de Finanzas; y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa. concluido una especialización referente a la posición.
<b>Responsabilidades</b>	Planificar y coordinar procedimientos y sistemas administrativos, así como idear modos de optimizar procesos. Contratar y formar personal, así como asignar responsabilidades y espacio en la oficina.

<b>Autoridad</b>	Supervisar, controlar y además se encarga del departamento de administración,
<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Lic. Administración/ Lic. Finanzas / Ing. Industrial o a fin
<b>Experiencia Laboral</b>	3 años como Administrador
<b>Conocimientos</b>	Planificación y coordinación de procedimiento y sistemas administrativos, Optimizar procesos, planes de negocio, manejo de contabilidad y finanzas.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo, trabajo en equipo.
	*Comunicarse con eficacia.
	*Honestidad.
	*Responsabilidad.
	*Tenacidad.
<b>Habilidades</b>	*Colaboración
	*Mentalidad analítica.
	*Adaptación a cambios.
	*Uso de nuevas tecnologías.
	*Organización.
	*Gestionar Tempo.
	*Supervisión.
	*Resolución de problemas.

## 3.4.2.4. Perfil de puesto jefe de proyectos

Tabla 29

*Jefe de Proyectos.*

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de proyectos		
<b>Datos Generales.</b>			
<b>Descripción del puesto</b>	Es el encargado de planificar, ejecutar y monitorear las acciones que forman		
	parte de un proceso, no sólo es la figura más visible si no que por él también pasan todas las decisiones que van orientadas y dirigidas a la consecución de los objetivos de cada fase y, desde luego, del proceso en su conjunto.		
<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>	Jefe de proyectos
Proyectos	N/A	<b>Categoría:</b>	N/A
<b>Subordinados</b>			
	*		
	*		
	*		

	*Área de proyectos: Ejecución, Dirección, Control de proyectos
	*
	*
	*
<b>Principales tareas</b>	Es responsable y se encarga de diversas tareas administrativas relacionadas con los proyectos empresariales, estas tareas pueden incluir la documentación, la organización de reuniones, el manejo del presupuesto del proyecto y el uso de habilidades de gestión del tiempo para ayudar al equipo a mantenerse encaminado.

<b>Responsabilidades</b>	La planificación de los proyectos en todos sus aspectos, direccionar y coordinar los recursos para sus empleados en todas las fases de igual manera para la empresa. Mantenimiento de relaciones con los agentes externos u socios y tomando de decisiones de manera situacional.

<b>Autoridad</b>	La promoción del personal, la evaluación y aprobación de las acciones a tomar dirigidas al mejoramiento de la empresa y su productividad, realizar las acciones necesarias para la coordinación y ejecución de los procesos.
<b>Requisitos mínimos</b>	
<b>Estudios</b>	Ingeniero Eléctrico/ Ing. En sistemas/ Administración/ Ing. Industrial/ Ing. Comercial o a fin.
<b>Experiencia Laboral</b>	3 años como jefe de proyectos y/o Ing. Eléctrico y Sistemas.
<b>Conocimientos</b>	Manufactura, Gerente de producción, Gerente Industrial/ gerente comercial / jefe administrativo.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo, trabajo en equipo.
	*Buena Comunicación.
	*Honestidad.
	*Responsabilidad.
	*Tenacidad.
<b>Habilidades</b>	*Colaboración
	*Formador de personal.
	*Motivación.
	*Gestionar proyectos.
	*Organización.
	*Gestionar Tempo.
	*Supervisión.
	*Resolución de problemas.

Elaborado por: (Fierro)

### 3.4.2.5. Perfil de puesto director gestión de talento humano

**Tabla 30**

**Director de TTHH**

<b>Nombre del puesto</b>	Director Gestión de Talento Humano		
<b>Datos Generales</b>			
<b>Descripción del puesto</b>	Es la persona dedicada a la gestión de talento humano, estará en la capacidad de administrar, seleccionar, capacitar y planificar las relaciones dentro de una organización y sobre todo es la encargada de seleccionar el personal apto para formar parte de la empresa.		
		<b>Área</b>	<b>Dirección</b>

Talento Humano	N/A	<b>Categoría:</b>	N/A
<b>Subordinados</b>			
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*
<b>Principales Tareas</b>	<p>Su objetivo está enfocado en lograr las mejores condiciones laborales para obtener el mejor desempeño humano, quiere decir que define los procesos de reclutamiento, planificación, organización y realización de tareas y activos relacionados con las personas que conforman la empresa.</p>		

<b>Responsabilidades</b>	Su principal responsabilidad es la de realizar el acompañamiento a lo largo de toda la trayectoria de la persona que trabaja en la empresa para que pueda desarrollar su potencial, valorando su desempeño, supervisando con el cumplimiento de sus obligaciones laborales, facilitando la formación y proporcionando los medios de seguridad y
	salud en el trabajo para que su experiencia sea lo más enriquecedora posible.
<b>Autoridad</b>	Selecciona y control del personal, el director de recursos humanos es fundamental para una empresa, ya que con su labor puede incrementar la productividad y competitividad de esta, realizando una buena plantilla de trabajo esencial para que una empresa sea competitiva.
<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Gestión de talento Humano/ Psicología. Industrial o a fin.
<b>Experiencia Laboral</b>	3 años como Gestión de talento humano/ organización del trabajo.
<b>Conocimientos</b>	Psicología básica/ programas de nóminas/ derecho laboral.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo, trabajo en equipo.
	*Buena Comunicación.
	*Empatía.
	*Responsabilidad.
	*Tenacidad.
<b>Habilidades</b>	*Colaboración

	*Formador de personal.
	*Motivación.
	*Negociar.
	*Organización.
	*Desarrollar el personal.
	*Supervisión.
	*Resolución de problemas.

### 3.4.2.6. Perfil de puesto de directora contabilidad.

**Tabla 31**

*directora de contabilidad*

<b>Nombre del puesto</b>	Directora de Contabilidad	
<b>Datos Generales</b>		
<b>Descripción del puesto</b>	Supervisar y coordinar la generación de información contable, de manera íntegra, correcta, y oportuna que permita una adecuada toma de decisiones; así como supervisar la elaboración, actualización y difusión de la normativa contable externa e interna aplicable a la organización.	

<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>	Contador
Contabilidad	N/A	<b>Categoría:</b>	N/A
<b>Subordinados</b>			
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*

<b>Principales tareas</b>	Está encargada de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina, el cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo e ir de la mano con la gerencia general y la gerencia administrativa para gestionar documentos, citas, entre otros.
<b>Responsabilidades</b>	Definir y controlar la implementación de los criterios y procedimientos para el registro contable y fiscal, colaborando en el diseño e implementación de un sistema de información para la toma de decisiones y asegurando el cumplimiento de los procesos internos en materia contable, fiscal, administrativa, comercial, entre otros.
<b>Autoridad</b>	Gestionar y controlar las operaciones diarias del departamento de contabilidad a su vez controla y analiza los datos contables, elabora informes o estados financieros y finalmente establece y aplica métodos, políticas y principios contables adecuados para la organización.
<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Técnico en Administración / Técnico en gestión y finanzas
<b>Experiencia Laboral</b>	Un año y medio como contador.
<b>Conocimientos</b>	Contables, financieros, fiscales, legales y tributarios.
<b>Capacidades</b>	*Tratamientos de texto.

	*Buena Comunicación.
	*Habilidades en el negocio.
	*Responsabilidad.
	*Supervisión y control.
<b>Habilidades</b>	*Manejo de equipos de oficina.
	*Análisis y Síntesis.
	*Motivación.
	*Iniciativa.
	*Organización.
	*Manejo de las TIC.
	*Orden, disciplina y método.
	*Resolución de problemas.

Elaborado por: (Fierro)

### 3.4.2.7. Perfil de puesto directora de secretaria general.

**Tabla 32**

*directora de secretaria general.*

<b>Nombre del puesto</b>	Directora de secretaría general.
<b>Datos Generales.</b>	

<b>Descripción del puesto</b>	Está encargada de: elaborar, organizar, conceder y coordinar la agenda de acuerdo con las prioridades, a clientes internos y externos, relaciones	



	*1
	*
<b>Tareas principales</b>	Está encargada de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina, el cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo e ir de la mano con la
	gerencia general y la gerencia administrativa para gestionar documentos, citas, entre otros.
<b>Responsabilidades</b>	Su principal responsabilidad es recibir, redactar, almacenar todo tipo de documentos pertenecientes a la empresa, atender y registrar llamadas telefónicas, realizar cálculos elementales, atender, orientar a los clientes y visitantes de la empresa.
<b>Autoridad</b>	Es responsable ante la Asamblea General del cumplimiento adecuado de las obligaciones y funciones de la secretaria general y tiene la representación legal de la misma.

<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Administración y gestión de comunicaciones
<b>Experiencia Laboral</b>	1 año como secretaria de gerencia/recepcionista.
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en mecanografía y telecomunicaciones.
<b>Capacidades</b>	*Tratamientos de texto.
	*Buena Comunicación.
	*Empatía.
	*Responsabilidad.
	*Escritura rápida.
<b>Habilidades</b>	*Manejo de equipos de oficina.
	*Discreción.
	*Motivación.
	*Iniciativa.
	*Organización.
	*Manejo de internet.
	*Ortografía, Redacción y Relaciones humanas.
	*Resolución de problemas.

**Elaborado por:** (Fierro)

#### **3.4.2.8. Perfil de puesto jefe de logística**

Tabla 33

*Jefe de logística*

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de logística		
<b>Datos Generales</b>			
<b>Descripción del puesto</b>	Son los responsables de gestionar la cadena de suministro, se encargan de coordinar y supervisar la producción, el almacenamiento, la distribución y el transporte de materiales y productos.		
		<b>Área</b>	<b>Dirección</b>
	N/A	<b>Categoría:</b>	
<b>Subordinados</b>			

		*
		*
		*
		*
		*
		*
		*
		*
		*Conductor
<b>Principales Tareas.</b>	<p>Seleccionan proveedores y mantener una estrecha relación con el área encargada de las compras, con el fin de satisfacer y prever todas las necesidades del negocio en términos de calidad y efectividad en la producción, controlan y hacen un seguimiento del stock, organizar el trabajo del equipo, establecer objetivos y minimizar los errores, supervisar el pick-up o preparación de pedidos, planificar y controlar la distribución y el transporte, monitorear y optimizar el rendimiento de las operaciones para reducir tiempos y costes.</p>	

<b>Responsabilidades</b>	Gestionar el traslado, el almacenamiento, la logística de distribución y la organización de los productos y materiales o herramientas a lo largo de toda la cadena de suministro.
--------------------------	---

<b>Autoridad</b>	Se trata del encargado que supervisa las operativas de la cadena de suministro, desde la manipulación y almacenaje de la mercancía hasta el momento de entrega a los puntos de venta o al cliente final

**Requisitos mínimos.**

<b>Estudios</b>	Ciencias y transporte/ Técnico en comercio/ Técnico en administración.
<b>Experiencia Laboral</b>	1 año como director de logística.
<b>Conocimientos</b>	Almacenamiento de productos, almacenamiento de herramientas, conocimiento de inventarios.
<b>Capacidades</b>	*Liderazgo.
	*Buena Comunicación.
	*Empatía.
	*Responsabilidad.
	*Habilidades interpersonales.

<b>Habilidades</b>	*Conocimiento del área.
	*Discreción.
	*Motivación.
	*Planificación Estratégica.
	*Organización.
	*Manejo de internet.
	*coordinar operaciones.
	*Resolución de problemas.

Elaborado por: (Fierro)

### 3.4.2.8. Perfil de puesto de conductor

**Tabla 34**  
**conductor**

<b>Nombre del puesto</b>	Conductor	
<b>Datos Generales.</b>		
<b>Descripción del puesto</b>	Son los responsables de gestionar la cadena de suministro, se encargan de coordinar y supervisar la producción, el almacenamiento, la distribución y el transporte de materiales y productos.	

<b>Área</b>	<b>Dirección</b>	<b>Gerencia:</b>	N/A
Chofer	N/A	<b>Categoría:</b>	N/A
<b>Subordinados</b>			
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*
			*

<b>Principales Tareas.</b>	Conducir los vehículos bajo condiciones de óptimas de seguridad y con los reglamentos y normatividad vigentes, trasladar al personal de la empresa dentro y/o fuera de la ciudad, según sus requerimientos. Revisar, verificar y llevar el control de las condiciones generales del vehículo.
<b>Responsabilidades</b>	Efectuar viajes locales e interprovinciales cercanos. Efectuar la revisión, limpieza y mantenimiento del vehículo a su cargo.
<b>Autoridad</b>	Encargado de supervisar controlar el estado mecánico del vehículo de la empresa para poder realizar la movilización del personal a su cargo.
<b>Requisitos mínimos.</b>	
<b>Estudios</b>	Bachillerato/ Licencia tipo “C” profesional.
<b>Experiencia Laboral</b>	1 año como conductor profesional.
<b>Conocimientos</b>	Básicos de mecánica, orientación, conocimiento de la ciudad.
<b>Capacidades</b>	*Habilidad para conducir.

	*Buena Comunicación.
	*Empatía.
	*Responsabilidad.
	*Habilidades sociales.
<b>Habilidades</b>	*Aptitudes para escuchar.
	*Aptitudes para brindar un servicio.
	*Motivación.
	*Habilidad tras el volante.
	*Organización.
	*Inteligente.
	*Utilizar herramientas mecánicas.
	*Resolución de problemas.

**Elaborado por:** (Fierro)

### **3.5. Dirección**

#### ***3.5.1. Ejercicios de Liderazgo de la empresa.***

- I. Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, crear el sentimiento de unión y de ayuda entre los colaboradores provocará entre ellos el interés y el objetivo de obtener al máximo sus niveles de rendimiento.
- II. Crear confianza, sabremos que cuando se cree este vínculo de confianza entre los líderes y sus colaboradores se retirará el miedo de comunicarse entre sí y tendremos como resultado una comunicación activa entre los dos.
- III. Conocer a los empleados, esto es preciso para el líder sea capaz de analizar a cada uno de los colaboradores y con esa base conocer cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades.
- IV. Comunicación con flexibilidad, con esto nos referimos al contacto del líder con sus colaboradores, tomando en cuenta que los niveles jerárquicos queden ocultos logrando obtener una comunicación más natural.

#### ***3.5.2. Motivación para el departamento de talento humano.***

Para este plan hemos elegido la motivación Conductista ya que, como causa principal de la conducta de los colaboradores, señalando que las recompensas y los castigos son muy centrales en la motivación de la persona.

##### ***3.5.2.1. Plan operativo premiar la intervención.***

Hacer un reconocimiento sobre la intervención de colaboradores hacia la empresa la cual tenga ideas beneficiarias e innovadoras para la misma, de esta manera se estimula la conducta y se premiaría a los buenos colaboradores con tres cenas todo pagado para ellos y sus parejas cada fin de mes esto para incentivar a los colaboradores a intervenir en la organización. En la siguiente tabla se mostrará el presupuesto de la cena para premiar este tipo de motivación:

Tabla 35

## Plan operativo intervención.

<b>DA&amp;C Cia.Ltda</b>			
<b>Plan Operativo Motivación empresarial / 3 premios de cena todo pagado en el restaurante casa gangotena Quito.</b>			
<b>Colaboradores</b>	<b>Entrada/Plato fuerte</b>	<b>Postre/ bebida</b>	<b>Costo</b>
<b>1</b>	<b>Locro Quiteño \$12 c/u / Lomo fino \$29 c/u</b>	<b>Browni choco banana \$8 c/u / jugo natural jarra \$7</b>	<b>\$97,00</b>
<b>2</b>	<b>Locro Quiteño \$12 c/u / Lomo fino \$29 c/u</b>	<b>Browni choco banana \$8 c/u / jugo natural jarra \$7</b>	<b>\$97,00</b>
<b>3</b>	<b>Locro Quiteño \$12 c/u / Lomo fino \$29 c/u</b>	<b>Browni choco banana \$8 c/u / jugo natural jarra \$7</b>	<b>\$97,00</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>\$291,00</b>

Elaborado por: (Fierro)

La empresa DA&C Cia.Ltda, correrá con los gastos por este premio a la motivación de los colaboradores.

### 3.5.2.2. Plan operativo Incentivo laboral.

En este tipo de motivación se premiará con un bono anual de \$600,00 a los tres colaboradores con mejor desempeño laboral, esto quiere decir que: no tener faltas, no tener atrasos, tener buena capacidad de resolver problemas, excelente desempeño, entre otras cosas.

**Tabla 36**

#### *Plan operativo desempeño*

<b>DA&amp;C Cia.Ltda</b>			
<b>Plan Operativo Desempeño laboral /Bonos de buen desempeño.</b>			
<b>Colaboradores</b>			<b>Bono</b>
<b>1</b>			<b>\$600,00</b>
<b>2</b>			<b>\$600,00</b>
<b>3</b>			<b>\$600,00</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>\$1.800,00</b>

**Elaborado por:** (Fierro)

### 3.5.3. Canales de comunicación.

#### 3.5.3.1. Canal oral.

La empresa Da&C Cia. Ltda., usara este canal de comunicación con el fin de mejorar la misma con los departamentos y el área administrativa se utilizará: reuniones, conversaciones personales entre líderes de cada departamento, llamada telefónicas para informar sobre alguna situación que cruce la empresa.

### ***3.5.3.2. Canal digital.***

Se opto por esta opción de canal ya que la empresa podrá familiarizarse con la tecnología como las apps de los celulares sobre todo WhatsApp ya que mediante el chat podemos informar alguna novedad, solicitar recursos, entre otros, tenemos zoom u otros mecanismos similares para realizar reuniones ejecutivas, departamentales u con los clientes. De igual manera las redes sociales para dar a conocer a la empresa y comunicarnos externamente y sobre todo los correos electrónicos para realizar oficios, memorándums, solicitudes de reuniones, entre otras cosas, con el fin de mejorar la comunicación de la empresa.

## **3.6. Control.**

### ***3.6.1. Tipos de control.***

#### ***3.6.1.1. Control de retroalimentación.***

Insertando este tipo de control en la empresa para que nos ayude recopilando información sobre las tareas determinadas en los proyectos presentes con fin de desempeñarlos en los proyectos futuros, evaluando la misma para poder realizar el mismo tipo de tareas ya que una vez finalice el servicio brindado a los colaboradores se verificara que este cumpla con las normas y los objetivos correspondientes a lo acordado con los clientes.

#### ***3.6.1.2. Control de avance.***

Llevar un control de avance en toda empresa es crucial y porque no aplicar este tipo de control en la empresa DA&C Cia.Ltda, ya que significa conocer el estatus más reciente de los proyectos que encamina la empresa para poder determinar si estos se están ejecutando en tiempo, forma y calidad.

#### ***3.6.1.3. Control concurrente.***

Este tipo de control es beneficioso para la empresa ya que implementándolo correctamente tendría una correcta supervisión de las actividades de la empresa sobre todo al momento de brindar los servicios ofrecidos a los clientes, ya que en la actualidad la empresa carece de esta supervisión y ha tenido muchos conflictos al momento de entregar los proyectos.

Este tipo de control nos ayudará a que las actividades se ejecuten de acuerdo a las normas establecidas para el correcto funcionamiento de los proyectos encaminado por la empresa.

### 3.6.2 Indicadores.

Se presentan las iniciativas para el cumplimiento de las necesidades de la empresa y un indicador de cumplimiento para cada uno.

Para el objetivo de cursos de capacitación, para el incremento de capital humano, mejore el personal con el programa de capacitación.

**Tabla 37**

*indicador 1*

<b>Nombre del indicador:</b>	Capacitación de personal
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Personal sin capacitación}}{\text{Personal capacitado}} \times 100\%$
<b>Meta:</b>	80%
<b>Frecuencia de medición:</b>	Anual

**Elaborado por:** (Fierro)

Con el fin de aumentar la rentabilidad de la empresa se propone llegar a nuevos clientes e implementando el plan para la creación del departamento de marketing, esta medición se realiza comparando los servicios que se realizan a los nuevos clientes y los servicios brindados anteriormente, además se mide el aumento de la cuota sobre los servicios realizados a los clientes antiguos, el proceso financiero es el encargado de suministrar los datos para hacer la medición de estos indicadores.

**Tabla 38****Indicador 2**

<b>Nombre del indicador:</b>	Diseñar plan de marketing
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Servicios del mes actual} - \text{Servicios del mes anterior}}{\text{Servicios del mes anterior}} \times 100\%$
<b>Meta:</b>	100%
<b>Frecuencia de medición:</b>	semestral

Elaborado por: (Fierro)

Para la propuesta de implementar un inventario de logística para todos los bienes de la empresa, los cuales se reciben de los proveedores, se planteó la iniciativa de crear un plan de respuesta rápida a las PQR.

**Tabla 39****Indicador 3**

<b>Nombre del indicador:</b>	Inventario para los proveedores.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Inventario actual} - \text{PQR forma antigua de inventario}}{\text{PQR forma antigua de inventario}} \times 100\%$
<b>Meta:</b>	80%
<b>Frecuencia de medición:</b>	mensual

Elaborado por: (Fierro)

Para incrementar el número de herramientas y material adquiridos por la empresa se propone implementar una política para compras rápidas a los PQR presentados por el director de logística y el jefe de proyectos ya que muchas veces hace falta herramientas para realizar los trabajos y los materiales para culminar los mismos.

**Tabla 40**

***Indicador 4***

<b>Nombre del indicador:</b>	Adquisición de herramientas y equipos
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\text{Herramientas y equipos antiguos}}{\text{Herramientas y equipos nuevos}} \times 100\%$
<b>Meta:</b>	90%
<b>Frecuencia de medición:</b>	Anual

**Elaborado por:** (Fierro)

**3.7. Presupuesto.**

**Tabla 41**

***Presupuesto***

<b>DA&amp;C Cía. Ltda.</b>
<b>Plan de compras de herramientas y materiales</b>

<b>Detalle</b>	<b>Área</b>	<b>Encargado</b>	<b>Total</b>
Realizar cursos de capacitación mediante las modalidades disponibles para incrementar el capital humano de la empresa	Financiera/talento humano	Contabilidad/Gerente administrativo/ Director de talento humano.	\$675,00
Implementar un inventario de logística que ayude con los procesos de esta	Logística	Director de logística	\$0,00
Adquirir nueva herramienta, mediante un proceso de compras para incrementar la productividad de la empresa	Logística/proyectos	Director de logística/ jefe de proyectos	\$1.300,00

Adquirir nuevos equipos, mediante un proceso de compra para que a nuestros servicios brindados a los clientes no les haga falta ningún tipo de este.	Logística/proyectos	Director de logística, jefe de proyectos	\$5.678,00
Diseñar el plan de marketing mediante las técnicas y herramientas vigentes para posicionar más a la empresa en el mercado.	Gerencia general	Sub gerencia/ departamento administrativo/ contabilidad	\$325,00
Plan operativo motivación de intervención.	Departamento de talento humano	Gerencia general/Departamento administrativo/ contabilidad	\$291,00
Plan operativo motivación de desempeño	Departamento de talento humano	Gerencia general/Departamento administrativo/ contabilidad	\$1.800,00
TOTAL:			\$10.069,00

**Elaborado por:** (Fierro)

## Conclusiones

- a) En este trabajo se presenta de alguna manera los pasos para optimizar la forma de rediseñar los procesos administrativos de una empresa, en la medida que se vayan adoptando estos puntos se comenzara a ver los beneficios que nosotros suponemos se darán.
- b) Es importante señalar que este proyecto está basado en las necesidades que desde mi punto de vista no se atienden oportunamente en la empresa.
- c) La mejora se identificará en el momento en que la propuesta sea totalmente exitosa, es decir se hallan rediseñado y aplicado a la empresa de manera efectiva.
- d) El seguimiento adecuado de las herramientas de la administración y la aplicación en los proyectos proporcionará grandes beneficios a la empresa, como lograr obtener una mejor organización en la planeación y desarrollo de los proyectos empresariales, generar una base estable para la coordinación y tener enfoque especial en todos aquellos aspectos más importantes para poder tomar mejores decisiones.
- e) El desarrollo de este trabajo me ha permitido crecer a nivel personal y profesional ya que el estudio de rediseño de procesos administrativos, indica que es sumamente necesario que una empresa modifique y se adapte a nuevos cambios, para que no se quede estancada en el pasado, logre crecer y avanzar en el mercado.

## **Recomendaciones.**

- a) Al utilizar estos métodos en los procesos administrativos de la empresa nos proporciona grandes ventajas como el adecuado manejo del mismo, poder localizar las zonas de conflicto y aplicar medidas correctivas a tiempo, proporcionar diferentes alternativas de solución a algún caso determinado, llevar una planeación y control eficiente para el beneficio de la empresa.
  
- b) Debido a que el rediseño de procesos administrativos es un método clave para la empresa, también es necesario aplicar las herramientas de administración de forma continua para tomar decisiones correctivas en el momento que se llegue a generar algún conflicto; lo cual quiere decir que los servicios que se estén brindando por parte de la empresa deban estar en constante monitoreo para poder tener un documento que nos muestre los avances diarios e ir actualizando los reportes sobre la marcha del mismo.
  
- c) En la planeación y control del servicio se debe considerar establecer el enlace entre el alcance, presupuesto y programa, ya que del buen desarrollo de estos tres depende el éxito de los proyectos.
  
- d) Al elaborar cambios en la empresa es importante efectuar una actualización del mismo a medida que se avanza en este, porque no siempre las cosas salen como fueron planeadas, y de esta manera se puede detectar cualquier anomalía que se genere en la organización. \
  
- e) Debe tomarse en cuenta que existen algunas herramientas, como los tipos de control y el nivel óptimo de recursos, entre otros, que nos ayudan a detectar cualquier tipo de conflicto que se presente una vez que se ha comenzado algún servicio, por lo que se debe tener un constante seguimiento en el mismo.

- f) Las actividades de la empresa pueden ser realizadas con la ayuda de algunas herramientas tecnológicas para tener un mejor manejo de las mismas.

## **Bibliografías.**

Arias, Fidas G. (2012). “El proyecto de la investigación” Sexta Edición, Editorial Episteme.

Benjamín, Enrique (2009) “Organización de empresas”, Tercera Edición, Editorial Person.

Cerda, Hugo (2003) “Como elaborar proyectos”, Editorial Magisterio.

Cesar, Bernal (2006)” Metodología de la investigación, Administración económica, humanidades y ciencias sociales” Editorial Person.

Coulter, Stephen P. Robbins y Mary (2005), “Administración”, Octava Edición, Editorial Person, México.

DA&C Cía. Ltda. Ley de Creación de la empresa. Folleto.

DESSLER, GARY (2011) “Administración de recursos humanos”, Editorial Person, México.

Fayol, Henry (1916) “Administración industrial y general”

GOODSTEIN Leonardo (2005) “Planeación Estratégica Aplicada”, Segunda Edición, Editorial Mc Graw Hill.

Graham, Frend (2008) “Como diseñar un plan de negocios”, Editorial Profit, Buenos Aires.

HINDLE Tim, año (2008). MANAGEMENT “Las 100 Ideas que Hicieron Historia, Primera Edición, Editorial El comercio, Buenos Aires.

Hernández, Roberto (2010). “Metodología de la Investigación” Quinta Edición, Editorial MCGRAW-HILL.

Hurtado, Jacqueline (2000). “Metodología de la investigación holística”, Caracas.

Koontz, Weihrich, Cannice (2012). “Administración: Una perspectiva global y empresarial”, Edición 15, Editorial Interamericana, Estados Unidos.

Maximiano, Amaru (2009). “Fundamentos de la Administración”, Editorial Person, México.

ORTEGA CASTRO Alfonso L. (2008) Planeación Financiera Estratégica, Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill, México

Ricardo, Fernández V. (2007) “Manual para elaborar un plan de mercadotecnia”, Editorial Interamericana, México.

Roberto, Sampieri (2014) “Metodología de la investigación”, Editorial Mc Graw Hill.

Roger Connors (2004) “The oz principle setting results through individual and organizational accountability”, Primera Edición, Editorial Paidós, Estados Unidos – Buenos Aires.

Serna, Humberto (2005) “La empresa familiar”, Editorial Temis.

Silva, Daniela (2019) “Planeación y organización del trabajo”, Editorial Digital, México.

WHEELEN, Thomas L. HUNDER, David J. (2007) Administración Estratégica y Política de Negocios Décima Edición, Pearson Educación México.

## Web grafías.

*DA&C Cía. Ltda. – Excelencia para la industria.* (s/f). Com.ec. Recuperado el 1 de marzo de 2023, de <https://www.dayc.com.ec/web/>

*Importancia de las fases del proceso administrativo.* (s/f). Prezi.com. Recuperado el 21 de febrero de 2023, de <https://prezi.com/p/gn5k9710lfhz/importancia-de-las-fases-del-procesos-administrativo/>

*Implementación ISO.* (2022, junio 5).

Gestionaec.[https://gestionaec.com/portfolios/implementacion-iso/?https://gestionaec.com/portfolios/implementacion-iso/&gclid=CjwKCAiA9NGfBhBvEiwAq5vSy\\_uwaFVy1OAwCWTNJbMagjRHbBdnan4r6SG4Otf0JkZqo9B1ia\\_9hoColkQAvD\\_BwE](https://gestionaec.com/portfolios/implementacion-iso/?https://gestionaec.com/portfolios/implementacion-iso/&gclid=CjwKCAiA9NGfBhBvEiwAq5vSy_uwaFVy1OAwCWTNJbMagjRHbBdnan4r6SG4Otf0JkZqo9B1ia_9hoColkQAvD_BwE)

Zarate, D. (2021, diciembre 7). *Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo.* Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

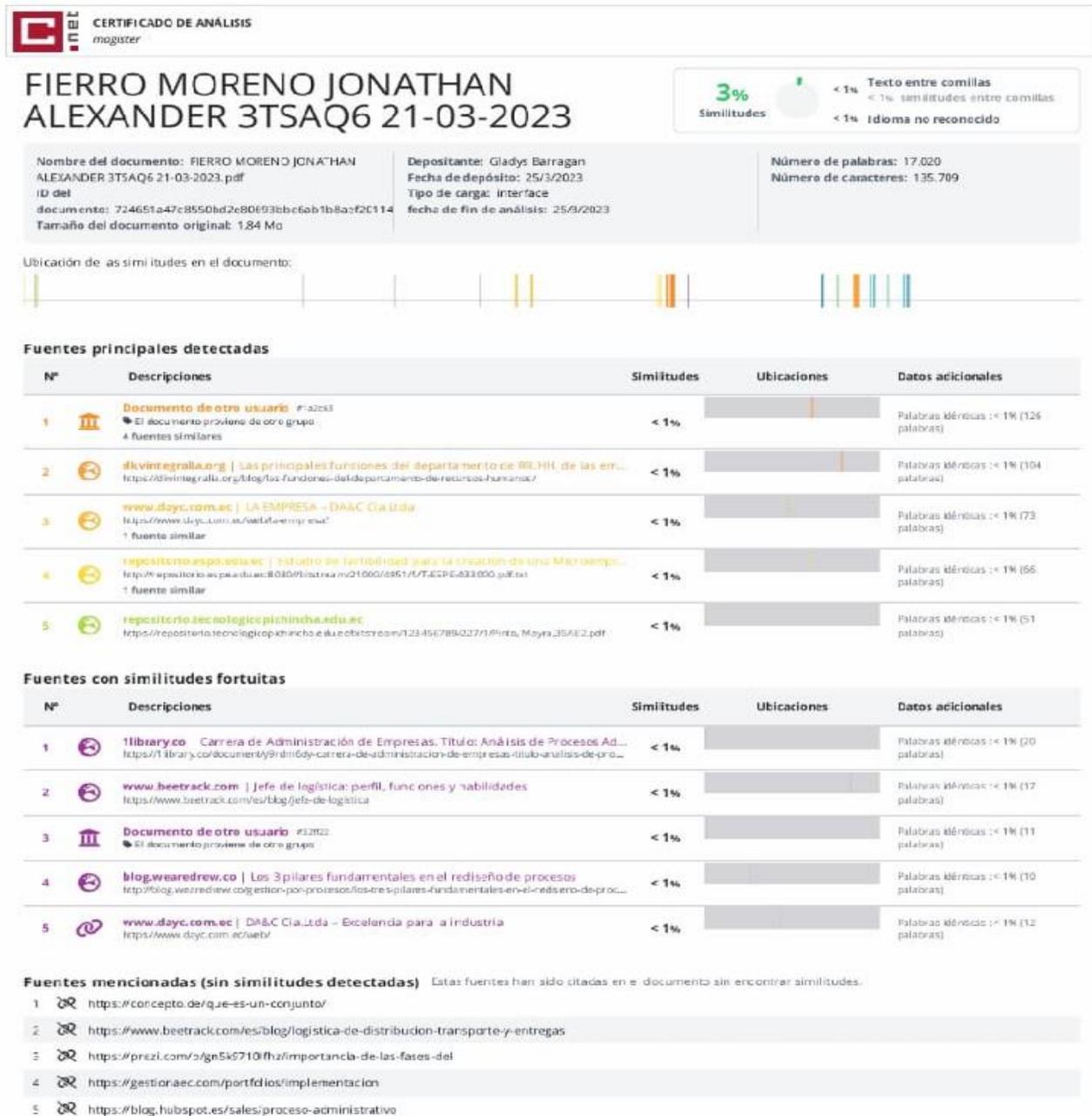
*6e2t10n 4dm1n12tr4t1v4.* (s/f). Google.com. Recuperado el 3 de marzo de 2023, de <https://sites.google.com/site/6e2t10n4dm1n12tr4t1v4/>

## Anexos.

### 1. Antiplagio.

#### Gráfico 25

#### Antiplagio.



## ***2.Preguntas.***

**P1. ¿Cree usted que DA&C debería reorganizar sus departamentos?**

**P2. ¿Conoce alguno de estos procesos administrativos?**

**P3. ¿Cree usted que la misión y visión de la empresa está correctamente direccionada a cuál es la razón de ser y qué quiere ser?**

**P4. ¿Cree que los objetivos de la empresa son medibles y alcanzables?**

**P5. ¿Está usted de acuerdo que las políticas empresariales de DA&C regulan y delimitan la conducta de esta?**

**P6. ¿Cómo se siente en su área de trabajo?**

**P7. ¿Cuenta usted con las siguientes herramientas necesarias para que desempeñe correctamente sus actividades laborales?**

**P8 ¿Cómo es la comunicación del área administrativa con los colaboradores?**

**P9. ¿Cómo es la eficiencia de la empresa DA&C al solucionar problemas?**

**P10 ¿Creen que un líder debe tener buenas habilidades de comunicación asertiva?**

**P11. ¿Qué es lo que te motiva a mejorar en la empresa?**

**P12 ¿Las decisiones tomadas por los directivos, afecta el desarrollo de actividades en la empresa?**

**P.13) ¿Los supervisores de DA&C, al momento de brindar un servicio, qué procesos realizan?**

**P.14) ¿Está usted de acuerdo que la empresa DA&C debería rediseñar los procesos administrativos, para tener una mejor eficiencia en sus actividades?**

**P.15) ¿Cree usted que se controla y se garantiza la calidad del producto o servicio que realiza la empresa DA&C?**

**P.16) ¿Cree que los indicadores de la empresa son eficaces y eficientes para el desempeño de las actividades de esta?**

**P.17) ¿Conoce usted los tipos de control de la empresa DA&C?**