

TECNOLÓGICO
UNIVERSITARIO
PICHINCHA



Tecnología Superior en Administración

Rediseño de los procesos administrativos empresa Consorcios Quito

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de
Tecnólogo/a Superior en Administración

Autor: Cuenca Chancusig Jessica Celina

Tutor: Ing. Rodríguez Flor Pio Francisco

4 TSAQ4

DMQ – marzo – 2023

DERECHO DE AUTOR

Yo, Jessica Celina Cuenca Chancusig con cedula de identidad 172262119-8, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Concejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 13 de marzo del 2023

Atentamente,

Nombre: Jessica Celina Cuenca Chancusig

Cedula I.: 172262119-8

Teléfono: 0984516209

Correo Electrónico: jessicacuenca26@gmail.com

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 los procesos administrativos empresa Consorcios Quito**, presentado por el estudiante Cuenca Chancusig Jessica Celina de la promoción 4TSAQ4, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

Quito, 23 de marzo del 2023.

Atentamente,

Ing. Rodríguez Flor, Pío Francisco

Cedula I.: 1719990044

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cuenca Chancusig Jessica Celina con cedula de identidad 172262119-8, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 4TSAQ4, declaro 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, 13 de marzo del 2023

Atentamente,

Cuenca Chancusig Jessica Celina

Cedula I.: 172262119-8

DEDICATORIA

El trabajo de investigación lo dedico primordialmente a mi Padre Celestial, por inspirarme y ser mi fortaleza día a día para ver lo maravillosa que es la vida, cumpliendo uno de mis anhelos en mi formación profesional. A mis padres por confiar en mí, por los valores, principios que me han inculcado y por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mi querida hermana Jazmín quien aportado significativamente en este momento importante de mi vida profesional.

Así también a todas las personas que hicieron posible que este trabajo se realice con éxito, aportando a mi formación tanto profesional como personal.

Jessica Celina Cuenca Chancusig

AGRADECIMIENTO

Mi más apacible gratitud al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, por formar profesionales de calidad

Un agradecimiento especial al Dr. Edgar Espinoza rector del instituto, por la oportunidad que me ha brindado para cumplir mi sueño tan anhelado y esperado

Jessica Celina Cuenca Chancusig

Resumen Ejecutivo

El manual de procesos es una herramienta primordial para las empresas ya que contiene y define las políticas, aspectos legales, métodos y controles para garantizar que las tareas se realicen de manera eficiente y segura. Además, es una alternativa para mejorar las capacidades de la empresa Consorcios Quito porque recopila los diversos procesos necesarios que se deben llevar a cabo para desempeñar las funciones específicas de cada colaborador.

Consorcios Quito es una compañía que brinda servicios de compra – venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación gestión de círculos de compra. La fecha en la que se constituyó fue el 28 de octubre de 2019 con un plazo social hasta 20 de octubre de 2039. Es una empresa ecuatoriana de responsabilidad limitada con su matriz en la ciudad de Quito.

Para implementar el rediseño del manual de procesos primero se realizó un diagnóstico del manual vigente, luego se procedió a encuestar a todos los colaboradores que son parte de la empresa para conocer las falencias que se están suscitando, para finalmente aplicar las nuevas normas y procesos en beneficio de la misma.

Palabras clave: procesos, funciones, normas, políticas, servicio

Abstract

The process manual is an essential tool for companies because it contains and defines the policies, legal aspects, methods and controls to ensure that tasks are performed efficiently and safely. In addition, it is an alternative to improve the functionality of the company Consorcios Quito because it compiles the various necessary processes that must be carried out to perform the specific functions of each collaborator.

Consorcios Quito is a company dedicated to the present and future purchase and sale of new and used motor vehicles and, in general, of all types of personal and service goods, through the creation and management of purchasing circles. The date on which it was incorporated was October 28, 2019 with a social term until October 20, 2039. It is an Ecuadorian limited liability company with its headquarters in the city of Quito.

In order to implement the redesign of the process manual, first a diagnosis of the current manual was made, then a survey of all the collaborators who are part of the company was conducted to know the deficiencies that are arising, to finally apply the new rules and processes for the benefit of society.

Key words: processes, functions, norms, policies, service.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema	2
Diagrama causa – efecto (Ishikawa).....	3
Justificación	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
CAPITULO I	5
Fundamentación teórica	5
1. La administración.....	5
Características	5
Universalidad.....	5
Especificidad	6
Unidad temporal	6
Unidad jerárquica	6
Valor instrumental	6
Amplitud de ejercicio	6
Interdisciplinariedad	6
Flexibilidad.....	6
Importancia	6
Manual de procesos.....	7
Mercado	8

Flujograma	9
Políticas y normas empresariales	10
Ética empresarial.....	12
2. Proceso administrativo	13
Importancia del proceso administrativo en las empresas.....	13
Elementos del proceso administrativo empresarial.....	14
Elementos mecánicos o de estructura.....	14
Elementos dinámicos u operativos.....	14
Elementos de información.....	14
Etapas del proceso administrativo	14
Planificación	15
Organización	15
Dirección.....	15
Control	16
La naturaleza de los procesos administrativos.....	16
Inicio del proceso administrativo.....	17
Beneficios de su correcta aplicación.....	17
3. Definición de términos	18
4. Marco temporal-espacial	19
5. Marco legal.....	21
CAPÍTULO II	22
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
Paradigma – Enfoque de la investigación	22
Método de investigación	22
Tipo de diseño de investigación	22

Nivel de investigación.....	22
Población y/o muestra	22
Técnicas e instrumentos de investigación	23
RESULTADOS	23
Pregunta 1: En su experiencia laboral: ¿Conoce cómo se desarrollan los procesos administrativos?	23
Pregunta 2: Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la empresa Consorcios Quito.....	24
Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?.....	25
Pregunta 4: ¿Tuvo una inducción previa de sus funciones a desarrollar en la empresa?.....	26
Pregunta 5 ¿Al elaborar el plan estratégico se tiene en cuenta a los trabajadores?.....	27
Pregunta 6 ¿Los objetivos están claramente definidos?.....	28
Pregunta 7 ¿En la empresa se da la organización del trabajo?.....	29
Pregunta 8 La empresa cuenta con un organigrama y cronograma de actividades.....	30
Pregunta 9 ¿Cada cuánto tiempo los colaboradores tienen capacitaciones de reformas de las actividades de los procesos administrativos en empresa Consorcios Quito?.....	31
CAPÍTULO III	34
PROPUESTA: MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA CONSORCIOS QUITO	34
INTRODUCCIÓN	35
OBJETIVO GENERAL	36
ESPECÍFICOS	36
ÁMBITO DE APLICACIÓN	36
INDICACIONES DE USO DEL MANUAL	37
MARCO NORMATIVO	37
ANTECEDENTES HISTÓRICOS CONSORCIOS QUITO	38

VISIÓN	40
MISIÓN.....	40
VALORES	40
Transparencia.....	40
Calidad.....	40
Puntualidad	40
Respeto	41
Pasión.....	41
Trabajo en equipo	41
INVENTARIO DE CONSORCIOS QUITO	41
MAPA DE PROCESO	43
COMPETENCIAS BÁSICAS	44
FLUJOGRAMA CONSORCIOS QUITO	46
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO.....	47
DESCRIPCIÓN DE CARGOS	48
1. GERENTE GENERAL.....	48
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	49
2. GERENTE ADMINISTRATIVO.....	49
3. JEFE DE RECURSOS HUMANOS.....	49
4. ASISTENTE CONTABLE	49
5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	50
6. CAJERO	50
DEPARTAMENTO DE VENTAS	50
7. GERENTE DE VENTAS	50
8. ASESOR COMERCIAL.....	51

9. VENDEDORES.....	51
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	51
10. GERENTE DE SERVICIOS.....	51
11. ASESOR DE SERVICIOS.....	51
12. JEFE DE TALLER.....	52
13. MECÁNICOS	52
14. AYUDANTES DE MECÁNICA.....	52
Ficha 1.....	52
Ficha 2.....	53
Ficha 3.....	55
Ficha 4.....	56
Ficha 5.....	57
Ficha 6.....	58
Ficha 7.....	59
Ficha 8.....	60
Ficha 9.....	62
Ficha 10.....	63
Ficha 11.....	64
Ficha 12.....	65
Ficha 13.....	66
Ficha 14.....	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	68
Bibliografía citada.....	90

Índice de Tablas

Tabla 1 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	23
Tabla 2 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	24
Tabla 3 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	25
Tabla 4 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	26
Tabla 5 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	27
Tabla 6 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	28
Tabla 7 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	29
Tabla 8 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	30
Tabla 9 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	31

Índice de Figuras

Ilustración 1 Ejemplo de flujograma	10
Ilustración 2 Ubicación en satélite de Consorcios Quito	20
Ilustración 3 Ubicación de Consorcios Quito.....	20
Ilustración 4 Desarrollo de los procesos administrativos	24
Ilustración 5 Misión y la visión de la empresa Consorcios Quito.....	25
Ilustración 6 Plan estratégico de Consorcios Quito.....	26
Ilustración 7 Inducción de funciones a desarrollar en la empresa Consorcios Quito....	27
Ilustración 8 Los trabajadores son tomados en cuenta en la elaboración del plan estratégico	28
Ilustración 9 Los objetivos se encuentran definidos	29
Ilustración 10 En la empresa se genera organización del trabajo.....	30
Ilustración 11 La empresa posee organigrama y cronograma de actividades	31
Ilustración 12 Frecuencia de capacitaciones de reformas de los procesos administrativos de Consorcios Quito	32

INTRODUCCIÓN

Conorcios Quito es una empresa que se caracteriza por brindar servicios de financiamiento vehicular sin interés, tasa administrativa más baja del mercado, planes al alcance de sus posibilidades, sin garante, sin buró de crédito, con facilidades de pago ya sea en efectivo, a crédito o débito, brindando opciones de compra de autos nuevos y usados. Sin embargo, en la organización interna se han identificado ciertas falencias que hacen que el proceso administrativo no tenga claridad de los procesos a cumplir, puesto que no existe jerarquización de funciones a desempeñar dentro de la empresa.

Es por ello que se presenta un diagnóstico en cada departamento que conforma a Conorcios Quito, por lo que la presente investigación iniciará con el Capítulo I en donde se hace referencia al planteamiento del problema, la formulación del problema de investigación, la cual establece la falta de un manejo adecuado del manual de procesos que garantice un servicio de calidad. Para esto se recopilará información fidedigna de libros, papers, textos digitales que edificarán el marco teórico.

El Capítulo II establece el diagnóstico situacional de la empresa, en donde se evidenciará las debilidades y amenazas que presenta el proceso administrativo y está afectando a todos los departamentos. Es por esto que se aplicará una encuesta que consta de 9 preguntas dirigida a 23 colaboradores de la empresa Conorcios Quito para posteriormente realizar el análisis respectivo y buscar posibles soluciones que mitiguen la falta de organización.

El Capítulo III otorga la propuesta, en donde se rediseñará el manual de procesos respondiendo a las necesidades internas de los trabajadores de Conorcios Quito para que pueda manejarse de una manera óptima, desarrollando las habilidades y capacidades de todo el personal proporcionando soluciones y estrategias que garanticen la aceptación de los clientes.

Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis investigativo, aportando ideas significativas que mejoren los procesos internos de la empresa. Además, constará de las referencias que se presentarán a lo largo de la investigación.

Planteamiento del problema

Los procesos administrativos en el Ecuador enfrentan una serie de transformaciones debido al inadecuado manejo de los recursos financieros, pues no se les da una optimización idónea a los mismos, evidenciando la sobreutilización de los equipos, consumos desenfrenados del presupuesto establecido, inversiones con sobreprecio que hacen que la deuda externa aumente, la corrupción que mal gasta los recursos con tarifas, transacciones, ayudas humanitarias, compras y aportes no justificados en los debidos procesos y sobre todo el alto índice de desempleo impiden el alcance de los objetivos administrativos de la nación.

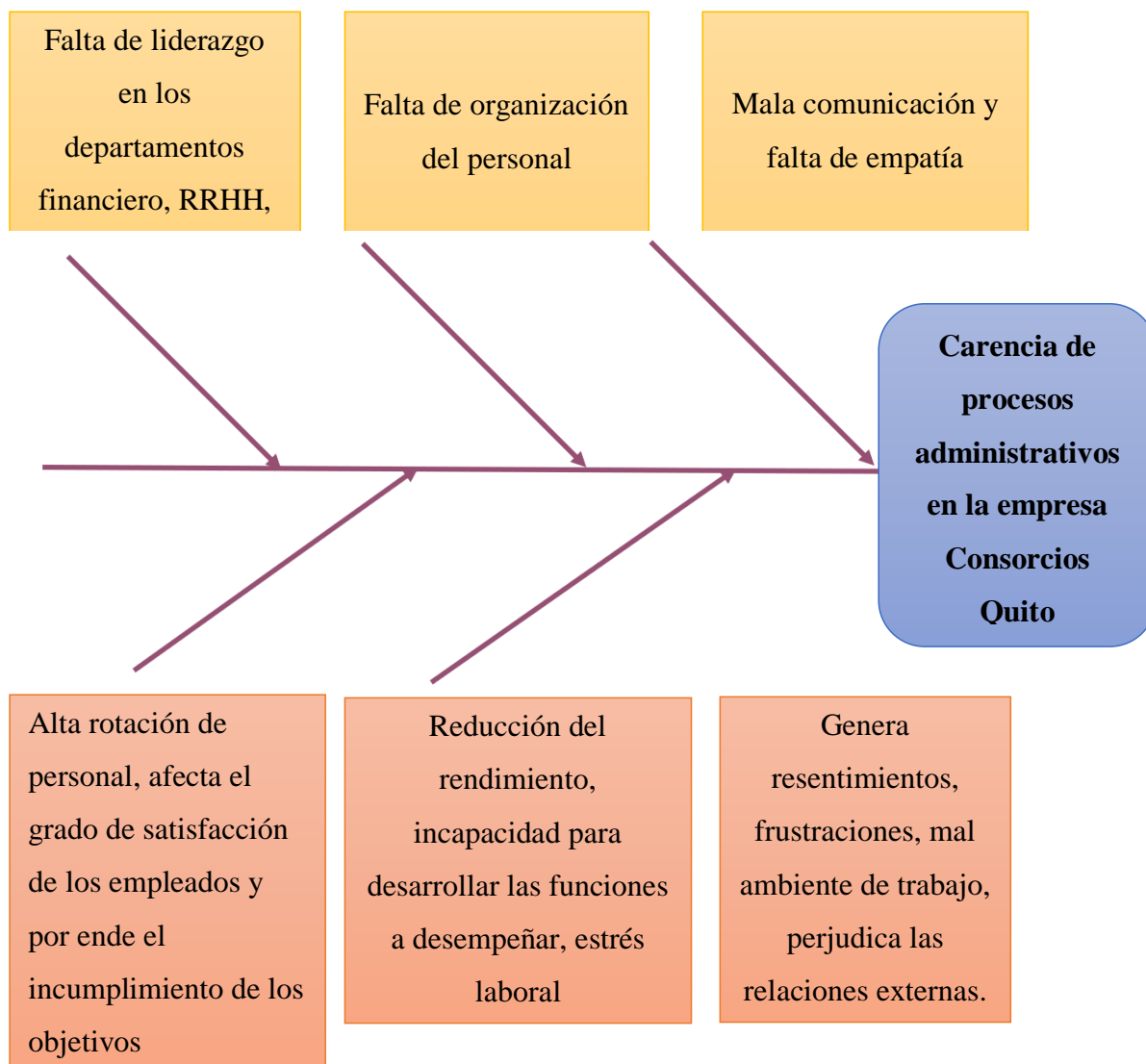
El Distrito Metropolitano de Quito se considera como una de las ciudades más grandes del país, en donde existe mayor afluencia de empresas nacionales e internacionales, las cuales brindan diversidad de servicios para toda la población etaria. Sin embargo, es importante mencionar que no todas las empresas cumplen con un buen proceso administrativo, ni una estructura organizacional adecuada, razón por la cual muchas de ellas son inestables y tienden a la quiebra.

En la empresa Consorcios Quito existen falencias que se han ido evidenciando dentro de los procesos administrativos, pues todo el personal no tiene claridad de las funciones a desempeñar dentro de la empresa, además no existe una jerarquía que controle cada una de las áreas establecidas, incidiendo en la calidad de servicio que brindan a los clientes; todo esto por falta de un proceso claro y definido.

Formulación del problema

¿Cómo afecta la falta de procesos administrativos de los diversos departamentos de la empresa Consorcios Quito?

Diagrama causa – efecto (Ishikawa)



Justificación

Los procesos administrativos son esenciales para dirigir la dirección de una empresa o compañía, pues establecen pautas para cumplir las metas establecidas por la gerencia en tiempos definidos. Es por ello que la presente investigación se realizará de una forma eficaz para solucionar los problemas que se han ido desencadenando dentro de la empresa Consorcios Quito, brindando posibles soluciones a todo el personal administrativo para que su desarrollo integral sea fructífero.

Para que la investigación tenga éxito es necesario consultar información fidedigna de fuentes primarias y secundarias para capacitar a todo el personal que va a ser beneficiado con este estudio.

La indagación pertinente detectará cada uno de los puntos en donde se está desencadenando la deficiencia de los procesos administrativos, esto se logrará con la aplicación de un instrumento de investigación (la encuesta) que será dirigida de manera directa a todos los miembros que forman parte de Consorcios Quito, para posteriormente analizar los resultados y establecer soluciones oportunas en el progreso de la empresa, donde los clientes se sientan seguros y tengan la plena confianza de adquirir sus servicios.

Esta investigación se aplicará dentro de las instalaciones de la empresa Consorcios Quito que se ubica al sur de Quito, Av. Pedro Vicente Maldonado y Tablón OE1-88.

Además, se beneficiarán indirectamente todos los clientes que confían en los servicios que ofrece la empresa, brindándoles un servicio de calidad, con innovaciones y soluciones rápidas para así lograr su fidelización.

OBJETIVOS

Objetivo general

Rediseñar los procesos administrativos de la empresa Consorcios Quito mediante una investigación de campo para mejorar la calidad de servicio

Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico con bibliografía especializada para la sustentación de los procesos administrativos
- Investigar el nivel de conocimiento de los procesos administrativos mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal que conforma el área administrativa
- Desarrollar un manual de procesos que se acople a las necesidades de los trabajadores para el desempeño adecuado de las funciones establecidas

CAPITULO I

Fundamentación teórica

1. La administración

La administración es una disciplina científica destinada a orientar el trabajo individual y colectivo de todos los colaboradores que forman parte de una empresa. Además, se encarga de verificar el buen funcionamiento de los cuatro procesos macro que conlleva la administración y estos son: la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, económicos, tangibles, tecnológicos y la comprensión organizacional.

Es la coordinación de las actividades de trabajo, en donde Fernández (s.f) añade que “la administración es una ciencia social que busca el logro de los propósitos institucionales por medio de métodos, herramientas y procedimientos coordinados que sean manejados por los colaboradores”. Por ello es un proceso que busca cumplir con los objetivos implantados dentro de las empresas eficientemente.

Es el acto de dirigir los diversos recursos financieros, humanos, materiales, cognitivos con los que cuenta una empresa, negocio o entidad con el fin de posicionarse dentro del mercado, brindar un servicio de calidad y diferenciarse del resto de la competencia.

Además, indica que dentro de la organización interna debe existir un nivel de jerarquía para desempeñar las funciones por lo que, (Tannenbaum, 2007) menciona que las funciones administrativas organizan, guían y orientan a todo el personal corporativo, con el propósito de que todos los servicios que ofrecen sean de calidad y se logren cumplir las metas establecidas desde la conformación de la empresa. (p.48). Si se cumple con estas condiciones la empresa tomará un camino asertivo que la conducirá al éxito.

Características

Universalidad

Las manifestaciones administrativas se evidencian en todos los campos en donde el ser humano se encuentre formando organismos sociales, es decir en la empresa, en la

escuela, en el supermercado, en la iglesia, u otros lugares en donde se necesite tener una coordinación sistematizada de los medios y recursos que poseen estas instituciones.

Especificidad

Las funciones encomendadas en cada departamento son únicas y exclusivas para personas que se destaquen en un ámbito determinado, que cumplan un perfil validador para el cargo a desempeñar.

Unidad temporal

Todos los elementos que conforman el proceso administrativo están interrelacionados y contactados entre sí, en mayor o menor grado necesitan el apoyo de cada uno de sus componentes.

Unidad jerárquica

Dentro de los departamentos administrativos existe un nivel de jerarquía, en donde el jefe debe supervisar y orientar a los colaboradores para que el trabajo sea eficiente.

Valor instrumental

La administración es el camino a cumplir una meta, se emplea en las organizaciones sociales para poder alcanzar de manera eficiente las metas que se han planteado.

Amplitud de ejercicio

Es aplicable en todas las categorías de una sociedad. La puedan utilizar presidentes, gerentes, profesores, mecánicos, amas de casa, etc.

Interdisciplinarietà

La administración puede relacionarse con los elementos, procesos, metodologías de otras ciencias que sirvan de apoyo para su ejecución.

Flexibilidad

Los principios y técnicas de gestión tienen la oportunidad de adaptarse a las distintas obligaciones de la empresa.

Importancia

La administración brinda eficacia a los esfuerzos humanos que desean llevar un control de todos los recursos disponibles. Se mantiene frente a las circunstancias cambiantes, dando previsión y creatividad. La mejora es su constante consigna.

El prestigio de una empresa depende de su buena gestión. Una dirección óptima

aumenta la productividad. El emplear recursos tecnológicos facilita la tarea administrativa, haciéndola eficiente, promoviendo su desarrollo.

Para las grandes organizaciones, la gestión técnica o científica es innegable y ciertamente sustancial, porque por su intensidad y dificultad, no pueden actuar si no se basa en una gestión técnica administrativa, mientras que, para las pequeñas y medianas empresas, competir con otras empresas macro sea mejorar su gestión, o conseguir un mejoramiento con los recursos que cuentan: máquinas, mercados, cualificación de la mano de obra, etc.

Manual de procesos

Un manual de procesos, también llamado manual de métodos, es lo que permite que una organización funcione correctamente. Porque es aquí donde se establecen los bienes, políticas, reglas, reglamentos, sanciones y todo lo referente a la administración de la empresa.

Este manual debe estar escrito en un lenguaje comprensible para todo el personal, sin mucho tecnicismo para que sea entendible. Adicionalmente, debe establecer las disposiciones que se aplican a los trabajadores y ser flexible en caso de que necesiten cambiar en algún momento de acuerdo con las nuevas políticas de la empresa

El punto básico es que ese manual debe ser analizado principalmente por empleados de cualquier empresa que busque reintegrarse a una organización y debe contener básicamente: tareas, perspectivas, valores, políticas, tácticas, principios, objetivos, funciones y servicios.

Las principales características a mencionar son:

- Establecimiento de un fin.
- Definición de políticas, guías, métodos y reglas.
- Evaluación de la estructura organizacional.
- Limitación de autoridad y responsabilidad.
- Normas de gestión y adaptación de recursos.

- Aplicación de un sistema de beneficios y sanciones para la gestión de personal.
- Generación de sugerencias.
- Construir un sistema de información eficaz.
- Establecimiento de métodos y reglas.
- Organización de los procedimientos de gestión y evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de introducción y formación del personal.
- Elaboración de un sistema de reglas y procedimientos de métodos.
- Las pequeñas, medianas y grandes empresas que carecen de un manual de procesos correctamente definido asumen el riesgo de: responsabilidades confusas, no hay reglas, falta de una gestión eficaz de la profesión, no hay un método fijo (Dominicano, 2021).

Por lo tanto, es indispensable tener en cuenta la aplicación de este manual al momento de realizar el control interno de cada uno de los departamentos con sus respectivos colaboradores, debido a que brindará información detallada, ordenada, e integral en donde se visualizarán todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o procesos administrativos que se realizan dentro de una institución.

Mercado

Dentro del mundo empresarial existe un campo representativo en donde los consumidores y los proveedores se reúnen para realizar el intercambio de productos o servicios a cambio de un rubro económico, dependiendo de las necesidades de cada uno.

El mercado esencialmente funciona a favor de la interacción que existe entre la oferta y la demanda, es decir, el costo de los productos y servicios está determinado por la oferta que realizan múltiples proveedores y cuál es la demanda de los clientes, estos bienes y servicios, concluyendo que, a menor demanda, mayor oferta, y a mayor demanda, menor oferta. (SERNAC, 2022).

Los tipos de mercado dependiendo de su gestión pueden establecerse en:

Mercado de consumo: donde los bienes y servicios se intercambian con los clientes finales. Puede existir el consumo inmediato que se basa en la adquisición de artículos de primera mano. El consumo duradero, como los electrónicos, que tienen una vida útil más larga que sus predecesores. Finalmente, el consumo a cubrirse, como la electricidad o el agua.

Mercado Industrial: comprende tanto los productos como los servicios ofrecidos dentro de los objetivos de una organización. Los ejemplos incluyen la compra de materias primas, productos agrícolas y productos manufacturados.

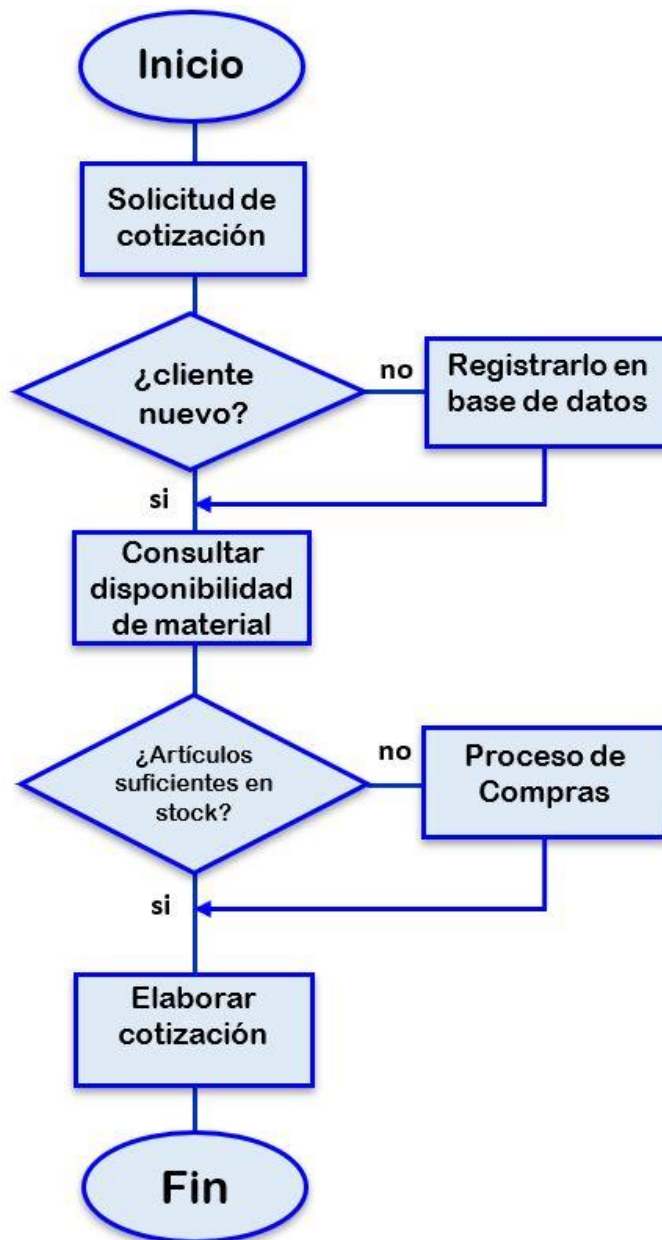
Flujograma

Es una representación gráfica de un conjunto de procesos sistematizados. Cada avance es representado por un símbolo diferente que contiene una pequeña descripción del proceso que se está llevando a cabo. Los símbolos están anexados unos con otros mediante las flechas que indican la dirección que está tomando la etapa.

El diagrama de flujo proporciona una explicación visual de las actividades involucradas en el desarrollo de actividades. Indica la sistematización entre los procesos, ayudando a la comprensión de cada acción y su interacción con otras.

Expresa igualmente el flujo de información y materiales; así como los derivados del proceso, la manera de proceder y la intervención institucional. Esto hace que sea viable identificar ciclos recurrentes, lo cual es importante para rediseñar y optimizar la mejora de los procesos. También permite la selección de indicadores de proceso que son importantes para monitorear el proceso y evaluar su desempeño y eficiencia.

Ilustración 1 Ejemplo de flujograma



Fuente: Vásquez, J. (2020)

Políticas y normas empresariales

Son un conjunto de reglas, normas y directrices que rigen el adecuado desempeño interno de una empresa. Permitan regular y controlar la conducta de los colaboradores; además establece las responsabilidades que tiene el empleador como los empleados.

La normativa es de vital importancia en toda organización social, porque al ser asimiladas por los seres humanos que la conforman se vive en un ambiente armonioso, de paz donde fluya la comunicación y con el dialogo oportuno puedan resolver desigualdades o roces que existen dentro de los organismos.

Con la aplicación de estos códigos los trabajadores saben que es lo que hacen bien y que es lo que deben mejorar para no crear insatisfacción dentro de los procesos productivos. Estas reglas pueden ser explícitas (formales, escritas en algún lugar) o implícitas (informales, tácitas).

La falta de reglas conduce a la anarquía y la desorganización, al igual que las reglas mal diseñadas conducen a la pérdida de tiempo, energía o inconvenientes del personal; por lo tanto, las políticas de buenas reglas serán la clave para la convivencia rentable de los trabajadores en cualquier organización.

Características de las políticas empresariales

Para el buen funcionamiento de una empresa es de vital importancia cumplir con la normativa interna de la empresa, estas deben ser:

Justas: Se aplican de manera igualitaria para todas las personas que forman parte de la compañía sin importar el cargo que desempeñen, deben ser objetivas como establece el código y no aplicarlas simplemente por deseo de la dirigencia.

Conocidas: Para que la normativa se cumpla a cabalidad es necesario capacitar a todo el personal y explicar la construcción del código a cumplirse dentro de la empresa para que los colaboradores sepan que es lo que deben y no deben hacer, evitando sanciones futuras.

Vinculadas a objetivos laborales: la normativa debe apegarse al cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa, es decir deben estar diseñadas para el desenvolvimiento y resolución de problemas.

Consistentes: Una norma debe tener firmeza, persistencia y estabilidad. No puede ser contradicha por ningún funcionario de la empresa ya que esto le haría perder su grado de confianza.

Útiles: La normativa debe entregar solidez y convicción a los trabajadores de la empresa, y no entorpecer sus labores o distraerles innecesariamente de ellas.

Ética empresarial

Es la agrupación de valores, normas y principios que guían a una empresa en el transcurso de su trabajo para realizar actividades en beneficio de los suyos y que la toma de decisiones sea eficaz. Una empresa que opera éticamente atraerá el ingenio y creará un ambiente sindical seguro para sus empleados, lo que aumentará la confianza entre empleados y consumidores. Todo lo anterior se traducirá en un mayor rendimiento.

Ventajas

Se mantiene dentro del asunto legal: guiarse por un código de ética óptimo en una organización es también una forma de constatar que no se vulnera ningún derecho, o que la organización no puede ser denunciada ni ser parte de ninguna ilegalidad, ya que se moverá y actuará dentro de debido a los parámetros que impone la ética empresarial.

Atraerá el ingenio humano más preparado: las organizaciones son quienes deciden contratar lo que puede convertirse en un componente primordial en su compañía. Entonces, en este momento, un empresario no puede dar un simple salario y beneficios; el profesional espera encontrar un espacio de trabajo que comparta la misma tarea, punto de vista, ética y moral.

Confianza en los consumidores potenciales: si el negocio tiene competencia el consumidor o comprador no solo estará buscando la satisfacción de sus necesidades o la calidad del servicio; y es que la ética empresarial es mucho más que un gasto adicional. Muchos consumidores optan por comprar un producto que no les gusta o contratar un servicio que no les gusta, solo para consumir algo que traerá un cambio social o ambiental que les gusta.

Atractivo para los inversores y accionistas: la buena ética empresarial es a menudo sinónimo de futuro. Es por ello que es más probable que inviertan en este tipo de organizaciones.

La organización será el modelo a seguir: El efecto dominó que las organizaciones con buena ética tienen sobre las demás es enorme, pues se ven así

motivadas a brindar el mismo “valor agregado”, ya sea para cumplir con los requerimientos de sus clientes o para atraer el mejor ingenio humano (Factorial, 2022).

2. Proceso administrativo

El proceso administrativo es un flujo continuo e interrelacionado de actividades de dirección, organización, dirección y control, realizadas para utilizar los recursos de los que dispone la organización para optimizarla.

El propósito del proceso administrativo comercial es establecer el tono para la organización, establecer el curso de cómo se llevará a cabo la organización. Para ello, es necesario desarrollar lineamientos que permitan a todo el personal de la empresa dedicar tiempo y esfuerzo a actividades que no son productivas en términos de productividad (Zarate, 2021).

El uso de este tipo de procesos optimiza cada uno de los periodos administrativos de la organización para completarlos en el menor tiempo posible, con la mejor calidad y eficiencia con la ayuda de la tecnología.

Importancia del proceso administrativo en las empresas

Los procesos administrativos son indispensables en la dirección de una compañía, ya que proponen las directrices a seguir para alcanzar los objetivos propuestos en un periodo determinado. Además, se tendrá como resultado, la adecuada toma de decisiones con las pautas necesarias.

Esto permitirá a una corporación hacer una proyección midiendo el grado de eficiencia que se podría alcanzar. Esto significa una reducción en el consumo de los recursos, posibilitando así, redistribuir ahorros para implementar otro departamento que sea de apoyo para las mejoras o modificaciones, con esto se evitaría gastos superfluos.

Es necesario tener un plan estructurado, porque, una empresa al tenerlo, puede tener como base de fundamentación, una planificación a futuro, considerando variables correspondientes a los escenarios posibles, se tendrá acciones a corto o largo plazo.

Elementos del proceso administrativo empresarial

Elementos mecánicos o de estructura

Es el momento en donde se fijan los objetivos y metas de una empresa, estos se relacionan directamente con los medios por los cuales se pretenden alcanzar y conjuntamente se promueve una ruta de acción, mediante un plan que previamente se ha estipulado las principales actividades a realizarse.

En este punto es donde se fijan los objetivos y metas de la empresa. Se incluyen los medios por los cuales pretendes alcanzar esas metas y la ruta de acción, a través de un plan que contenga de manera integral y objetiva las principales actividades que se realizarán (Zarate, 2021).

Se relaciona con los elementos dentro del modelo de negocios, que van desde quién es la audiencia, los métodos para atraerla, qué ofrece la empresa hasta cómo hacer llegar dicha oferta al mercado.

Elementos dinámicos u operativos

Se ejecuta la maquinaria interna de la empresa, siendo los auxiliares los principales causantes de la ejecución del proyecto; esto confirma la conveniente gestión de la organización.

Los recursos deben estar alineados con los procesos, flujos de trabajo, organigramas, controles, interfaces, conjuntos de trabajo, etc.

Elementos de información

Se valoran los recursos intangibles, cada vez más importantes en el mundo empresarial; Es decir, los datos, indicadores, métricas, analíticas, comportamiento del consumidor y demás información que se encuentra disponible requiere de un proceso de gestión para fortalecer la organización.

Etapas del proceso administrativo

Planificación

En esta etapa se definen los objetivos que se espera alcanzar, así como las estrategias que permitirán su alcance. Debe realizarse un plan a seguir, plasmado en un documento, en el que se incorpora todas las funciones del proceso administrativo, así como los intervalos y periodos en los que se debe cumplir, por cada área de la compañía.

La planeación es fundamental para tener una vista previa del comportamiento de la empresa, así se tendrá orden, control y verificación de clases. “Puede considerar políticas, prácticas, flujos de trabajo, presupuestos y cualquier cosa que tenga un impacto negativo o positivo en las operaciones internas y externas de la organización”. Para esta fase, cabe preguntarse: ¿cómo se hará y qué hacer? (Zarate, 2021).

Organización

Aquí se debe establecer quién, en qué momento y cómo se realizará el trabajo de cada iniciativa durante la etapa de idealización, ya sea formando grupos de trabajo o asignando tareas individuales en función de sus capacidades y habilidades.

En esta etapa es necesario establecer quién, cuándo y cómo se realizará cada actividad propuesta en la planificación, puede ser desde la conformación de comisiones de trabajo hasta la división de las actividades individuales, teniendo en cuenta las habilidades y capacidades del personal. “Cada área de trabajo debe ofrecer cumplimiento basado en el plan detallado en la directiva para que cada eslabón de la organización evolucione en sincronía. Se deben brindar herramientas elementales para las tareas que les corresponden en el marco de un proyecto administrativo” (Álvarez, 2010).

Como ya se tiene en cuenta los procesos y flujos de trabajo, se organiza funcionalidad, niveles, equipos, entregas, grupos de trabajo, sin dejar de lado el propósito de las metas. En esta etapa surgen interrogantes: ¿cómo se distribuye el trabajo y quién lo hace?

Dirección

En este proceso se elegirá a un colaborador que sepa guiar y liderar todos los equipos de trabajo para que se cumpla al plan establecido. El personal tendrá el apoyo

ante cualquier dificultad que surja, mejorando así la eficacia de su trabajo y el de la empresa con la resolución de problemas.

Hay que avalar a los trabajadores en todas las circunstancias ya que puede presentarse cualquier inconveniente en el proceso y por ende tienen que estar preparados para brindar soluciones.

Aquí se establece diferentes liderazgos alineados con el plan y lo que se ha organizado. Se “implementa códigos y verificación de los equipos para que exista comunicación con los altos mandos y perduren animados”. Para esta etapa la pregunta sería: ¿cómo se va a realizar, ¿cómo se debe hacer para alcanzar los objetivos de la mejor forma? (Zarate, 2021).

Control

Aquí comienza la fase de seguimiento del proyecto el cual se ha determinado a través de la medición y estudio de la secuencia de indicadores, este es un punto fundamental, ya que la mayoría de las organizaciones operan en un ambiente inestable, el cual es frecuentemente revisado y estudiado es importante para conocer el desempeño y efectos de los procesos administrativos implementados. Ayuda a comprobar los altibajos, sus razones y posibles mejoras.

Aplicar filtros para verificar calidad de productos y servicios, procesos, trato con compradores, etc. Proporciona información sobre la igualdad laboral de la empresa. Los controles permiten establecer patrones de exploración, rastreo y comprobación, así como tácticas y normativas para mejorar el curso, en caso de ser necesario. La pregunta para esta etapa es: ¿cómo se hace y se logra bien?

La naturaleza de los procesos administrativos

Sus principales propiedades son similares a las de la gestión: colectivas, particulares, temporo-espaciales, jerarquizadas, interdisciplinaria, coste instrumental.

Del mismo modo, tienen la posibilidad de citar algunas particularidades de este sistema de funciones administrativas interconectadas, entre ellas:

Repetición: La funcionalidad de los procesos no se detiene, se repiten de forma cíclica y continua.

Simultaneidad: No se requiere el final de una fase o funcionalidad para ejecutar la siguiente fase.

Flexibilidad: Se adapta a cada situación ya cada problema a resolver.

Transversalidad: Alcanza a todas las entidades empresariales y personas que integran la organización.

Regularidad: Si bien no restringe la prestación de funcionalidades forzadas, sí marca una guía para hacer frente a las realidades que se presenten.

Inicio del proceso administrativo

Según Arranz (p. 4), los preámbulos son destacados porque permiten a la dirección de la empresa utilizar todos los recursos que hay en ella:

Elegibilidad: debe realizarse de forma que se ajuste a las condiciones de verdad y objetividad de la empresa y del entorno social.

Objetividad y cuantificación: en su desarrollo no se deben considerar opiniones subjetivas o cálculos arbitrarios. Es necesario utilizar censos, análisis de mercado, etc. Su adaptación ejerce cálculos del coste de todo el proceso.

Flexibilidad: se implanta espacios que ofrezcan potenciar disposiciones esporádicas, todo con el propósito de estar listos ante nuevas circunstancias.

Unidad: el proyecto integral empresarial debe definirse en común para que toda la organización logre metas y objetivos comunes.

Sobre cambios de táctica: es necesario que haya actualizaciones periódicas del proyecto, que servirán para dirigir las nuevas tácticas, actividades y presupuesto de la organización.

Beneficios de su correcta aplicación

Hernández (p. 194), señala el mérito de su posterior adaptación:

- Es una praxis para la gestión organizacional
- Permite sistematizar y mantener el control sobre operaciones sucesivas.
- Sentar las bases para organizar funciones y segmentar en departamentos y categorías según las necesidades y recursos organizacionales.

- Permite implementar un sistema de selección de personas de acuerdo a las vacantes disponibles de la empresa.
- Permitir el desarrollo de habilidades y competencias de la fuerza laboral.
- Permite la dirección, dando tácticas y control a quien lo dirige.
- Autorizar estudios de inconvenientes para su solución.
- Proporciona una base para llevar a cabo procedimientos científicos para la mejora o el replanteamiento organizacional.
- Es una herramienta fundamental para la reorganización organizacional.

Se entiende que el valor de los procesos administrativos radica en que su uso adecuado permite a una organización optimizar recursos, realizar fortalezas competitivas y aumentar su productividad, prestar atención a los miembros de la organización y sus inconvenientes, optimizar la producción o los servicios. proceso, por lo que su esfuerzo personal permitirá el logro de metas colectivas.

3. Definición de términos

Estrategias: conjunto de planes que se llevan a cabo para cumplir con un objetivo en específico.

Proceso: conjunto de fases y actividades sistematizadas que implica a varias personas desempeñando funciones determinadas para cumplir una meta en común.

Capital: es el recurso financiero con el que una empresa cuenta para realizar inversiones con el fin de obtener ganancias

Recursos: son todos los medios tangibles (maquinaria, aparatos tecnológicos, terrenos) e intangibles (tiempo, luz, marca, clientela, equipo) con los que se cuenta para alcanzar un objetivo.

Empleados: personas que desempeñan funciones propias en un área específica a cambio de un rubro económico.

Organización: es la capacidad de coordinar los procesos administrativos, delegando funciones específicas internas dentro de los departamentos establecidos por una empresa para posicionarse en el mercado.

Accionista: persona natural o jurídica que cuenta con un registro de títulos de propiedad en una entidad pública o privada.

Departamentos: unidad organizativa dentro de una empresa en las que se desempeñan funciones específicas.

Comercio: actividad socioeconómica en donde se intercambia productos o servicios monetizados que sean requeridos por los consumidores.

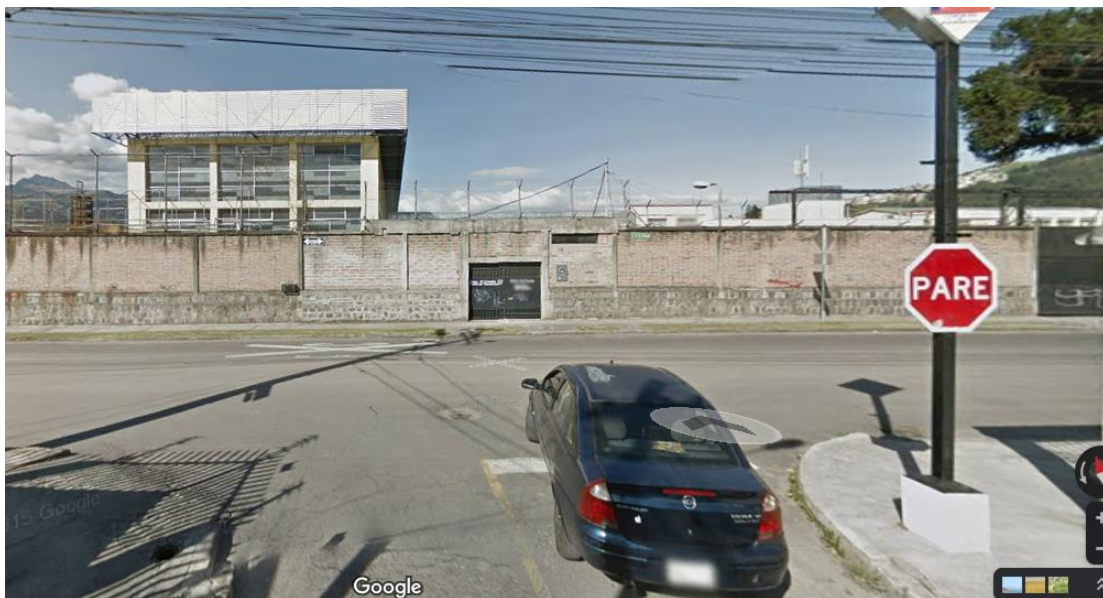
Servicio: conjunto de actividades que se llevan a cabo para saciar las exigencias de los clientes.

4. Marco temporal-espacial

La investigación se realizará en la empresa Consorcios Quito, que se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Quito, en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Tablón OE1-88.

Ilustración 3 Ubicación de Consorcios Quito

Fuente: Google Maps

Ilustración 2 Ubicación en satélite de Consorcios Quito

Fuente: Google Maps

La investigación se llevará a cabo a partir del mes de enero 2023 hasta marzo 2023, teniendo así una duración de tres meses en donde se desarrollará una serie de indagaciones en cuanto a los procesos administrativos.

5. Marco legal

Al momento de analizar las actividades registradas en la Superintendencia de Compañías, valores y seguros se puede evidenciar que la empresa Consorcios Quito registra su razón o denominación como CARSSGO CIA. LTDA. con número de expediente 315985. La fecha en la que se constituyó es el 28 de octubre de 2019 con un plazo social hasta 20 de octubre de 2039. Es una empresa ecuatoriana de responsabilidad limitada con su matriz en la ciudad de Quito.

El objeto social de la empresa es prestación de servicios de asesoría en la gestión de compra – venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación de círculos de compra, que consiste en la administración de las cuotas. Además, realiza actividades de oficina principales, actividades de consultoría de gestión.

La operación principal es prestación de asesoramiento y ayuda a las empresas y las administraciones públicas en materia de planificación, organización, eficiencia y control, información administrativa, etc.

En el SRI consta como tipo de contribuyente sociedad con régimen general, obligado a llevar contabilidad.

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Paradigma – Enfoque de la investigación

La investigación presentará un paradigma cualitativo y cuantitativo; además tendrá un enfoque cuali-cuantitativo, porque relaciona aspectos tanto de tipo cualitativo que recopilan y analizan datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias; y el tipo cuantitativo porque se recolectará datos numéricos en donde se usará herramientas de análisis estadístico para describir y explicar los resultados obtenidos a través de las encuestas.

Método de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental debido a que se va a realizar un estudio deliberado de las variables, mediante una encuesta estructurada en donde se reflejarán los parámetros asociados a la falta de un proceso óptimo administrativo dentro de la empresa Consorcios Quito.

La investigación no empírica se basa en categorías percibidas, conceptos, cambios, eventos, sociedades o entornos sin la intervención directa del investigador. Sin que los investigadores cambien sus sujetos de investigación (Carrera, 2020).

Tipo de diseño de investigación

Se aplicará un diseño descriptivo, bibliográfico y de campo con temporalidad transeccional debido a que recolectará información en un solo momento enero – marzo 2023.

Nivel de investigación

Tiene un alto nivel de detalle porque recoge propiedades o fenómenos de los datos y población bajo análisis. Este grado de indagación responde a las preguntas de quién, qué, dónde, cuándo y cómo (Moreno, 2016).

Población y/o muestra

La población con la que se trabajará en la investigación estará conformada por 23 personas, todos son parte de la empresa Consorcios Quito. No se definirá una muestra, se tomará en cuenta a toda la población.

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que serán empleadas en el procesamiento de información de la investigación será:

Para la recolección de datos se usará la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario que consta de nueve preguntas dirigida a los colaboradores, donde se encuentran preguntas cerradas y con opciones de sí y no. Esta será adjudicada en modalidad virtual mediante un enlace de google forms.

RESULTADOS

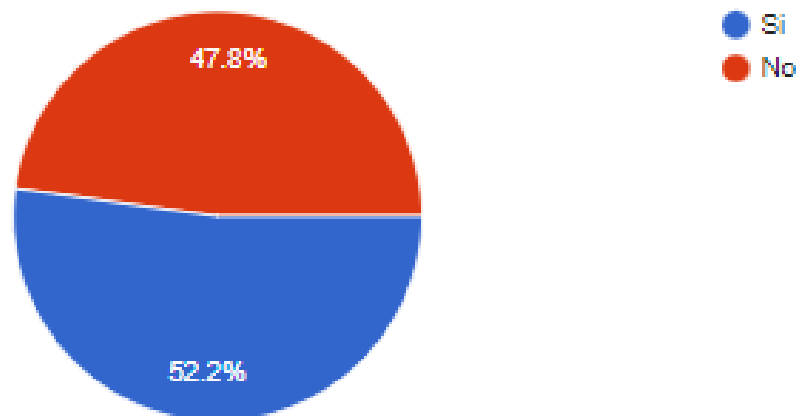
Pregunta 1: En su experiencia laboral: ¿Conoce cómo se desarrollan los procesos administrativos?

Ítems	Frecuencia	%
Si	12	52,2
No	11	47,8
Total	23	100

***Tabla 1** resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.*

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 4 Desarrollo de los procesos administrativos



Análisis: Del grupo encuestado el 52,2% indica que si conocen como funcionan los procesos administrativos. El 47,8% expresan que no tienen claro como es el desarrollo de los procesos administrativos a nivel interno en las empresas.

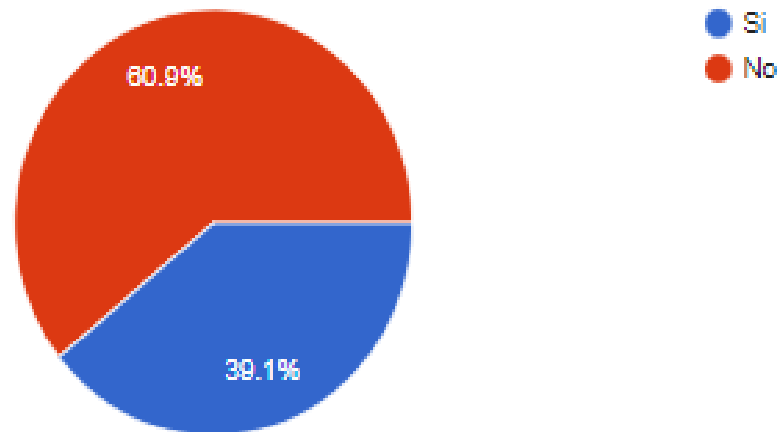
Pregunta 2: Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la empresa Consorcios Quito

Ítems	Frecuencia	%
Si	9	39,1
No	14	60,9
Total	23	100

Tabla 2 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 5 Misión y la visión de la empresa Consorcios Quito



Análisis: De las personas encuestadas el 60,9% mencionan que no tienen claridad de la misión y visión de la empresa. El 39,1% manifiesta que si conocen los parámetros de la misión y visión de la misma.

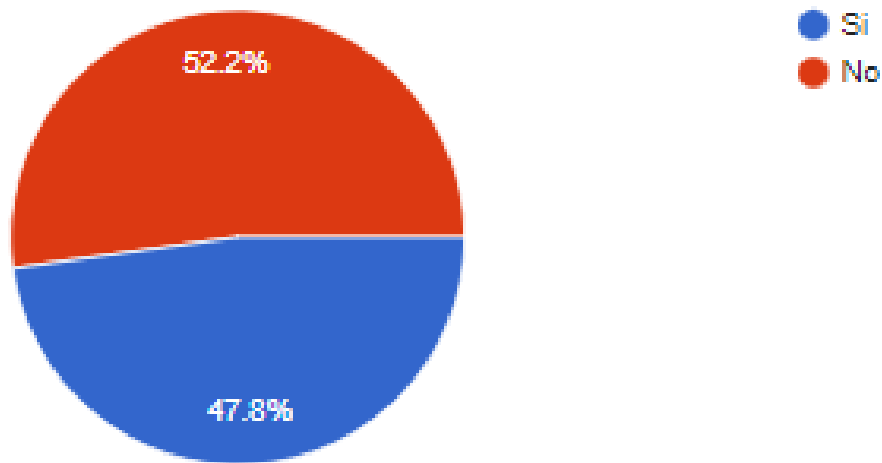
Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

Ítems	Frecuencia	%
Si	11	47,8
No	12	52,20
Total	23	100

Tabla 3 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 6 Plan estratégico de Consorcios Quito



Análisis: El 52,20% del personal encuestado expresa que no comprenden el funcionamiento de la planificación estratégica de la compañía, por otro lado, el 47,8% indican que si saben el manejo del mismo en Consorcios Quito.

Pregunta 4: ¿Tuvo una inducción previa de sus funciones a desarrollar en la empresa?

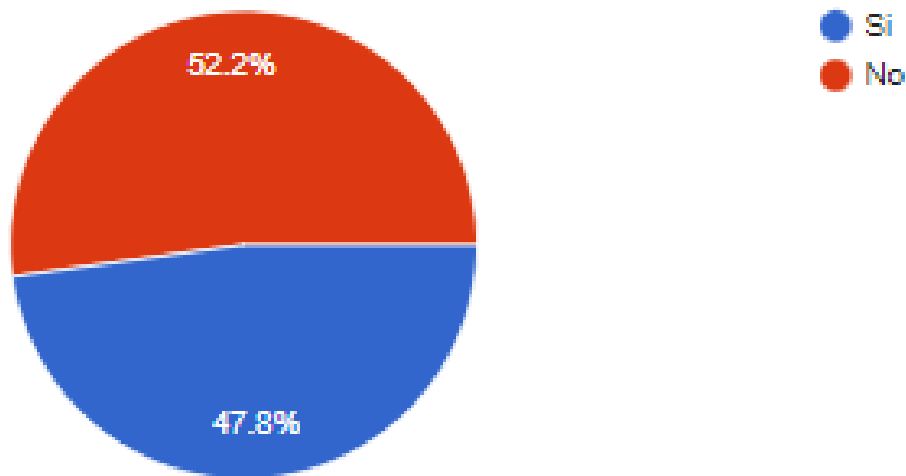
Ítems	Frecuencia	%
Si	11	47,8
No	12	52,20
Total	23	100

Tabla 4 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 7 Inducción de funciones a desarrollar en la empresa Consorcios

Quito



Análisis: De las personas encuestadas el 52,20% mencionan que no tuvieron una inducción clara al momento de ejercer las funciones dentro de la empresa, el 47,8% indican que sí tuvieron una guía o un proceso de inducción al momento de desempeñar el cargo correspondiente de cada uno de los colaboradores.

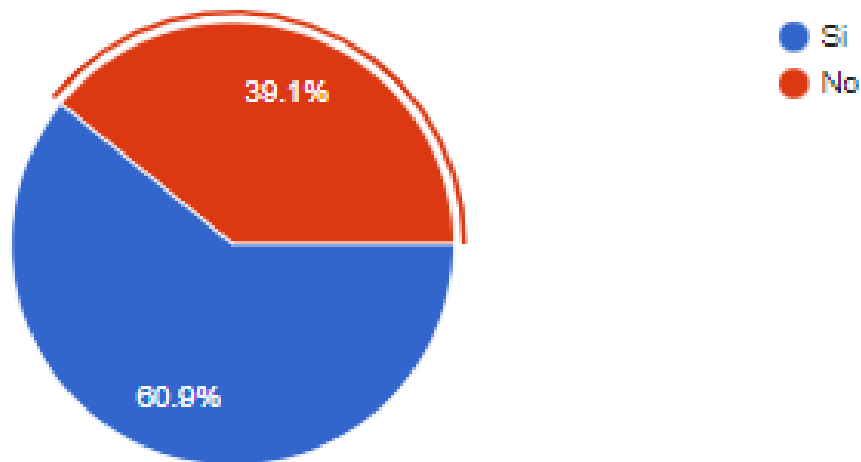
Pregunta 5 ¿Al elaborar el plan estratégico se tiene en cuenta a los trabajadores?

Ítems	Frecuencia	%
Si	14	60,9
No	9	39,1
Total	23	100

Tabla 5 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 8 Los trabajadores son tomados en cuenta en la elaboración del plan estratégico



Análisis: El 60,9 % de las personas encuestadas expresan que si han sido tomados en cuenta los trabajadores al momento de realizar el plan estratégico que guía a la empresa, sin embargo el 39,1% dicen que no han formado parte de la construcción del plan estratégico.

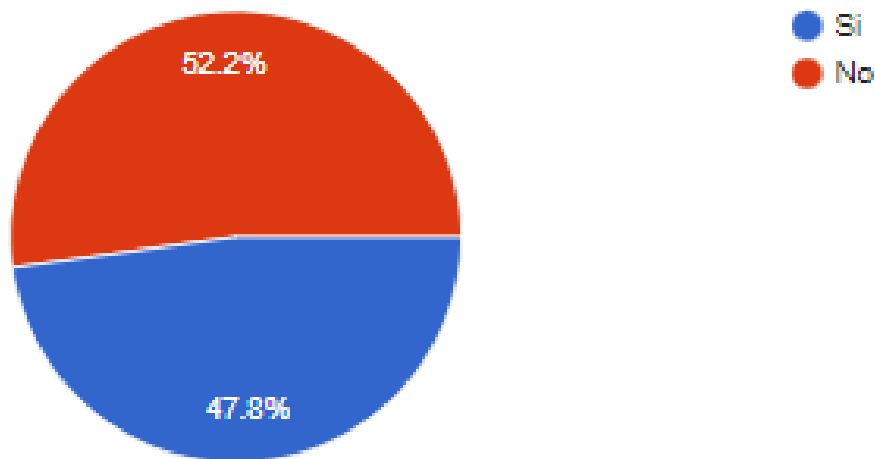
Pregunta 6 ¿Los objetivos están claramente definidos?

Ítems	Frecuencia	%
Si	12	52,2
No	9	39,1
Total	23	100

Tabla 6 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 9 Los objetivos se encuentran definidos



Análisis: De las personas encuestadas se indica que el 52,2% no tienen claro los objetivos a largo, mediano y corto plazo que persigue la empresa, por otro lado, el 47,8% expresan que si se encuentran al tanto de los objetivos establecidos.

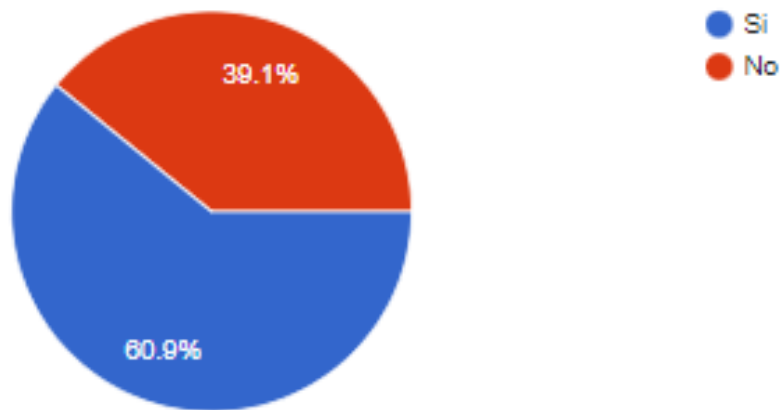
Pregunta 7 ¿En la empresa se da la organización del trabajo?

Ítems	Frecuencia	%
Si	14	60,9
No	9	39,1
Total	23	100

Tabla 7 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 10 En la empresa se genera organización del trabajo



Análisis: El 60,9% de encuestados mencionan que, si existe organización a la al momento de desarrollar las actividades respectivas a desempeñar, el 39,1% expresa que no se siente conforme con la organización del trabajo, que existe una carencia al momento de organizar las funciones correspondientes de los trabajadores.

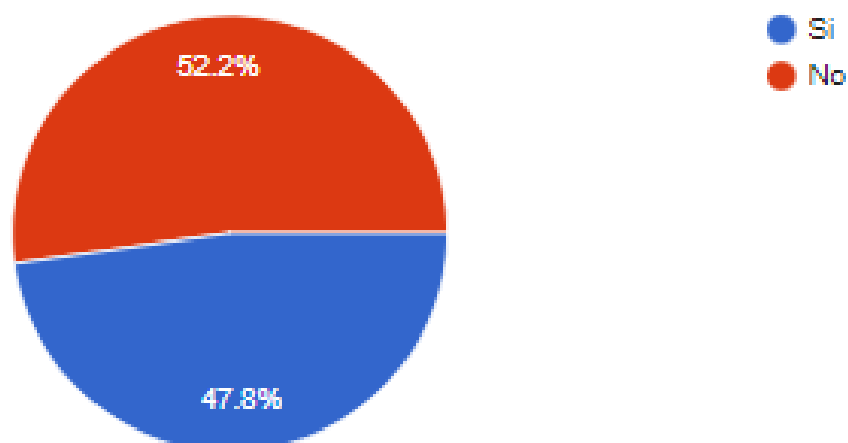
Pregunta 8 La empresa cuenta con un organigrama y cronograma de actividades

Ítems	Frecuencia	%
Si	11	47,8
No	12	52,2
Total	23	100

Tabla 8 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 11 La empresa posee organigrama y cronograma de actividades



Análisis: De las personas encuestadas el 52,2% mencionan que no existe un organigrama y cronograma estructurado de manera adecuada. El 47,8% manifiesta que si existe un organigrama y cronograma bien establecido.

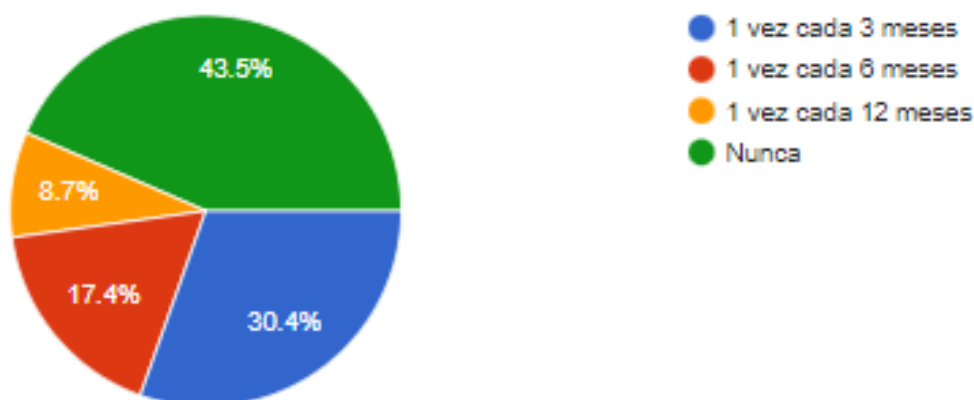
Pregunta 9 ¿Cada cuánto tiempo los colaboradores tienen capacitaciones de reformas de las actividades de los procesos administrativos en empresa Consorcios Quito?

Ítems	Frecuencia	%
1 vez cada 3 meses	7	30,4
1 vez cada 6 meses	4	17,4
1 vez cada 12 meses	2	8,7
Nunca	10	43,5
Total	23	100

Tabla 9 resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 12 Frecuencia de capacitaciones de reformas de los procesos administrativos de Consorcios Quito



Análisis: Los resultados obtenidos del grupo encuestado manifiestan que el 43,5% nunca han tenido una capacitación informativa acerca de las reformas que realiza la empresa en sus procesos administrativos; el 30,4% expresa que si han tenido una capacitación cada 3 meses; el 17,4% indica que se han suscitado capacitaciones cada 6 meses; finalmente el 8,7% expresa estas capacitaciones se han dado cada 12 meses.

Interpretación:

Los procesos administrativos son muy importantes al momento de desempeñar funciones específicas dentro de los diversos departamentos que conforman a una organización, por lo que el conocer las etapas hace que los objetivos que persiguen a la empresa sean claros y beneficien a los trabajadores como a los compradores.

Toda empresa constituida dentro de cada país debe cumplir con ciertos parámetros fijos para que pueda perdurar en el tiempo y llegue a ser exitosa de manera constante. Las innovaciones son afables al momento de brindar un servicio, pues los avances tecnológicos y la variación dentro del mercado hacen que se tome medidas oportunas en beneficio de la empresa.

Las estrategias, las vías de comunicación, los planes de negocio, el marketing puede variar dependiendo a quien está dirigido el servicio o producto; pero lo que no puede variar es la misión y la visión que se planteó la empresa desde el principio de su

constitución, debido a que la misión es la razón principal por la que existe la empresa, comprende a toda la agrupación de objetivos generales y específicos que la empresa persigue para tener un avance.

Por otro lado, la visión es la imagen o el reflejo de lo que la empresa quiere llegar a ser a corto, mediano y largo plazo. Debe ser realista y ambiciosa, debe motivar y dirigir a los trabajadores para que desempeñen de manera óptima su trabajo.

Es importante rescatar que los valores son todos los principios éticos y morales que caracterizan a la empresa, ayudan a guiar el comportamiento de los colaboradores para prevenir un mal clima laboral.

El plan o manual estratégico de la empresa es fundamental para conocer la estructura y organización de cada uno de los departamentos, así como las funciones y a actividades que deben desempeñar, las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los trabajadores.

Es un documento que plasma las decisiones que se han tomado en la empresa, aquí se incluye los objetivos, metas y propósitos que se debe alcanzar, las rutas y protocolos que guían a todo el personal administrativo, operativo, entre otros. Si una empresa carece de este documento no va a perdurar dentro del mercado.

**MANUAL DE FUNCIONES POR
COMPETENCIAS LABORALES
DE ACUERDO CON LAS
POLITICAS CORPORATIVAS Y
LA NORMATIVIDAD VIGENTE**



**CONSORCIOS
QUITO**

CAPÍTULO III

PROPUESTA: MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA CONSORCIOS QUITO

Para mejorar los procesos internos de cada uno de los departamentos que conforman “Consortios Quito” se debe contar con un instrumento que designe responsabilidades para cada colaborador que labora en la misma. La manera más óptima es rediseñar un manual de procesos que responda a las necesidades de los clientes, esta a su vez debe ser flexible a cambios que puedan suscitarse en el parque automotor, específicamente en la compra y venta de vehículos con financiamiento.

Al realizar un análisis exhaustivo dentro de Consortios Quito con la presente investigación se evidencia que la empresa necesita un cambio de manual, un mejoramiento de técnicas y estrategias aplicadas a todo el personal, estableciendo funciones, presupuestos, metodologías e incluso marketing para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de mejor manera, evitando que se frustren con procesos que no se encuentran bien definidos.

Este manual de procesos beneficiará a todos los empleados que forman parte de la empresa, pues ayudará a definir las responsabilidades, cargos y jerarquización de las funciones a desempeñar, todo con el propósito de optimizar los recursos y el tiempo que se destina para cada actividad encomendada.

El manual de procesos es un documento de carácter normativo, pues define reglas y pautas que manifiesta como debe llevarse a cabo los procesos administrativos.

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos de CONSORCIOS QUITO es idóneo para plasmar el proceso de actividades de manera objetiva, pues se establecen los objetivos generales y específicos, las competencias, el rol, los procesos a cumplir y la delegación de funciones, todo con la finalidad de poseer un documento con actividades claras y precisas, además debe presentar un lenguaje comprensible para todos los miembros de la empresa; su principal función es sistematizar los procesos de los diversos departamentos. Por ejemplo, dentro de la sección de talento humano se puede medir el

desempeño de cada trabajador, así como inducir, capacitar, motivar y brindar un buen ambiente laboral.

Este manual establece los indicadores a los cuales estará sujeto CONSORCIOS QUITO, entre esta jerarquización, funciones específicas, objetivos, necesarios para la optimización organizacional y buena acogida entre los clientes.

Con la implementación de este manual se buscará mejorar las relaciones laborales para que la empresa goce de una estabilidad dentro del mercado, generando confianza entre sus clientes y estos a su vez sean fidelizados.

El objetivo que persigue la empresa es brindar un servicio de calidad, en donde los clientes se sientan cómodos y se sientan en la capacidad de recomendar los servicios a otras personas. Esto será posible únicamente si los trabajadores se sienten cómodos, pues si ellos se sienten motivados brindarán un servicio altruista.

OBJETIVO GENERAL

- Dirigir los procesos administrativos de la empresa Consorcios Quito, estableciendo competencias, procesos y funciones propios de cada departamento

ESPECÍFICOS

- Establecer un organigrama mediante un esquema gráfico para conocimiento de todo el personal que labora en Consorcios Quito
- Definir el mapa de procesos para maximizar la rentabilidad de Consorcios Quito
- Describir las características, procesos, competencias de cada colaborador
- Aplicar una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa para prevenir indisposiciones en el clímax laboral.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente manual de procesos se limita a todos los colaboradores internos de la empresa CONSORCIOS QUITO, podrán revisarlo cada vez que sea necesario para esclarecer ciertas pautas que se manejan en la empresa, siendo un soporte sustancial en las funciones a desempeñar.

INDICACIONES DE USO DEL MANUAL.

Este resumen es de uso propio para todos los empleados de la empresa Consorcios Quito, pueden utilizarlo las veces que lo requieran, siempre y cuando no alteren ningún proceso de los que se describirán a continuación. Si el manual requiere de una actualización se procederá a modificar las normas que tendrán un carácter flexible siempre y cuando sea en beneficio de la empresa.

Para garantizar la seguridad de identidad y pertenencia de la organización, el manual no puede ser expuesto a personas ajenas a la empresa, toda la información que se maneje es confidencial. Si algún empleado requiere del manual podrá solicitarlo, realizando un oficio dirigido al gerente general.

MARCO NORMATIVO

Consorcios Quito se desenvuelve con el objeto social denominado prestación de servicios de asesoría en la gestión de compra – venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación de gestión de círculos de compra, que consiste en la administración de las cuotas.

Este tipo de empresas genera ventas las cuales aportan con rubros económicos en un tiempo determinado al departamento financiero, y con esos recursos la empresa compra los bienes a adjudicar, los vehículos se receptan a los clientes, ellos crean un vínculo de confianza en el producto y recomiendan a más referidos, los mismos que entrarán al proceso y el ciclo de compra y venta se repite.

Para adquirir este servicio la empresa ofrece el siguiente mecanismo de compra:

Temática	Detalle	
Multiplazo	El cliente escoge el tiempo en el que desea financiar su bien, mediante los siguientes plazos, 12, 24, 36, 48, 60 y 72 meses	
Multimarca	Se realizan asambleas mensuales, que son actos públicos, a través del cual se realiza la entrega de los bienes	
	SORTEO	LICITACIÓN

Temática	Detalle	
	Asignación sucesiva de cupos a los clientes de un mismo grupo, siempre y cuando se encuentren al día en sus pagos y existan los fondos suficientes dentro del grupo	Se efectúa después del sorteo en cada grupo, y consiste en adjudicar el bien a los clientes que ofrezcan cancelar anticipadamente el mayor número de cuotas mensuales completas siempre y cuando los recursos del grupo lo permitan.

Como consideración especial, se debe tomar en cuenta que la cuota mensual de un cliente tiene valores adicionales como son: Capital, Cuota Administrativo e IVA, valores que dan como resultado la conformación de la cuota mensual. Se considera máximo el 17.5% de morosidad debido a que, este porcentaje está justificado con el cobro de la tasa administrativa que cobra la empresa (Valarezo, 2023).

Garantía

Con el propósito de salvaguardar el pago continuo mensual de los clientes se procede a utilizar contratos como: contratos de compra y venta, contrato de prenda industrial, contrato de activación de bloqueo de vehículo, u otro similar, el cual se mantendrá vigente hasta la fecha en el que, el cliente liquide su deuda o pre cancele el valor adeudado en su totalidad.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS CONSORCIOS QUITO

Consortios Quito inició sus actividades de prestación de asesoramiento y ayuda a las empresas y administraciones públicas en materia de planificación, organización, eficiencia y control, información administrativa, compra y venta de vehículos desde el

28 de octubre de 2019. Además, es una marca innovadora, creada y diseñada para todo el público. La confianza de tener un vehículo está en sus posibilidades.

Consortios Quito es una organización que ofrece planes de financiamiento para vehículos, ya sean autos o motocicletas. Perfecto para familias y empresas que continúan operando.

Este manual organizacional presenta puntos relevantes de la empresa, tales como estructura organizacional, precedentes, tareas, perspectivas y objetivos organizacionales, objetivos del manual, tareas para facilitar y mejorar la gestión organizacional. Al impacto de lograr una adecuada y formal organización tanto de los procesos como de las tareas realizadas por los empleados.

Consortios Quito tiene una entrega con toda su distinguida clientela, por lo que en este manual se propone una serie de estrategias con el propósito de influenciar positivamente dentro del sector automotor. Para tener buenos resultados es necesario trabajar con eficiencia y eficacia, esto se logrará gracias a la organización, dirección, control y ejecución de todos los procesos de manera ordenada y sistematizada. El avance agigantado de la tecnología obliga a las empresas a estar en constante innovación para brindar un servicio de calidad, en donde las necesidades de los clientes sean resueltas a través de proceso óptimos.

Como bien se sabe, tratar con grupos sociales no es tarea fácil, pues hay que escuchar una serie de ideologías y opiniones que sostiene cada uno, es por ello que las personas que estén a cargo de los procesos humanos dentro de la empresa tienen que ser muy cautelosos al momento de definir normativas, porque siempre tiene que ser en beneficio tanto de los trabajadores como de los clientes.

Consortios Quito tiene la responsabilidad de diagnosticar las falencias que pueden presentarse internamente, por lo que planificarán una serie de métodos de mejora para imponerse en el mercado, siendo una empresa estable, en donde sus colaboradores se sientan motivados cada día y desempeñen sus funciones de excelente manera. Para que todo marche por buen camino es importante resaltar la cooperación de todos los actores empresariales, desde el nivel más alto de jerarquización que tomará el rol de líder hasta el último nivel que complementará a la empresa. Cabe recalcar que siempre debe primar la ética profesional de los empleados permanentes, así como los empleados de prestación de servicios.

El rediseño y la activación del manual de procesos de la empresa Consorcios Quito es fundamental para facilitar los procesos administrativos, sobre todo en el departamento de talento humano que es el que direcciona las funciones de cada actividad a desarrollar dentro de la empresa.

VISIÓN

Ser el consorcio líder de todo el Ecuador, innovando el sistema de planificación de consorcios, teniendo como prioridad la eficiencia y compromiso, ofreciendo planes de financiamiento para cumplir los sueños de todos los ecuatorianos.

MISIÓN

Brindar un mejor sistema de planificación, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, con la finalidad de cumplir sus sueños, ofreciendo la mejor alternativa de financiamiento.

VALORES

La empresa Consorcios Quito tiene el propósito de guiar las posturas de los empleados para mantenerlos vinculados a los objetivos comunes. Promueve las convicciones éticas y el compromiso que tiene los colaboradores con la misma para evitar la rotación constante del personal y un mal ambiente laboral, las principales virtudes que destaca son:

Transparencia: consiste en la comunicación abierta y sincera con todos los miembros que forman parte de la empresa, aquí se debe informar las decisiones tomadas, el rumbo que tiene la empresa, la situación actual y sobre todo saber quiénes son los que tomaron esas decisiones y para que lo hicieron.

Calidad: dentro del mercado competitivo se ofrece una serie de productos y servicios de diferente rubro y calidad, todas las empresas afirman tener los mejores servicios, pero una cosa es afirmarlo y otra garantizarlo, es por ello que la empresa busca brindar un servicio óptimo con los mejores materiales día tras día.

Puntualidad: es un valor primordial que debe primar en toda ocasión, debido a que implica ser respetuoso con el tiempo de las demás personas. La empresa se prepondera por brindar sus servicios a los plazos establecidos de entrega de mercancía. Asimismo, ser cortés con el tiempo de los usuarios que solicitan el servicio, los

proveedores, los recepcionistas y los accionistas en caso de suscitarse reuniones ordinarias o extraordinarias y sobre todo exigir puntualidad en el pago de facturas.

Respeto: la empresa debe ser un lugar armónico y seguro, pues aquí se pasa toda una jornada laboral compartiendo unos con otros, es por ello que el dialogo y la comunicación afectiva deber ser importante, respetar las ideologías, opiniones y sobre todo aceptar las diferencias para evitar conflictos internos.

Pasión: Disfrutar lo que uno hace es la mejor entrega que se puede brindar en las empresas, los trabajadores rinden y se sienten motivados por sacar adelante a la organización, haciendo que esta se mantenga en permanencia dentro del mercado laboral.

Trabajo en equipo: mejora el desempeño y calidad del trabajo, potencia el esfuerzo por cumplir los objetivos establecidos dentro de la empresa, aumentado su productividad. Permite culminar las actividades de manera más ágil, impulsa el compañerismo entre todos los colaboradores.

INVENTARIO DE CONSORCIOS QUITO

Terreno

Este se encuentra ubicado al sur de Quito, en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Tablón OE1-88. Cuenta con una longitud de 500m².

Edificio

Está estructurado en 2 pisos, los materiales con los que fue construido: hormigón, cemento, vidrio. Aquí se distribuyen los diferentes departamentos que forman parte de la empresa Consorcios Quito.

Equipo de computación

Existen 12 computadoras de escritorio, las cuales 9 de ellas son marca HP Core i3; 2 laptops de marca HP 240 G9 (7M445LA) y una computadora madre HP de 22 pulgadas, procesador AMD Athlon Silver 3050U.

Muebles y enseres

Comprende los sofás, las mesas, las alfombras, las cortinas, las lámparas, la televisión.

Insumos mecánicos

Comprende todas las herramientas y materiales que se ocupan en la mecánica, entre estos tenemos juegos de llaves, destornilladores, espárragos, compresor de aire, cajas de herramientas, abrazaderas, multímetro automotriz, etc.

Vehículos

Conorcios Quito cuenta con un stock de vehículos, los cuales se detallan a continuación:

- Chevrolet Sail Sedan 1.4L
- Kia Rio Sedan 2015
- Hyundai Accent 2015
- Chevrolet N300 Move 2015
- Chevrolet Aveo Family 1.5
- X53 Elite
- X35 Luxury

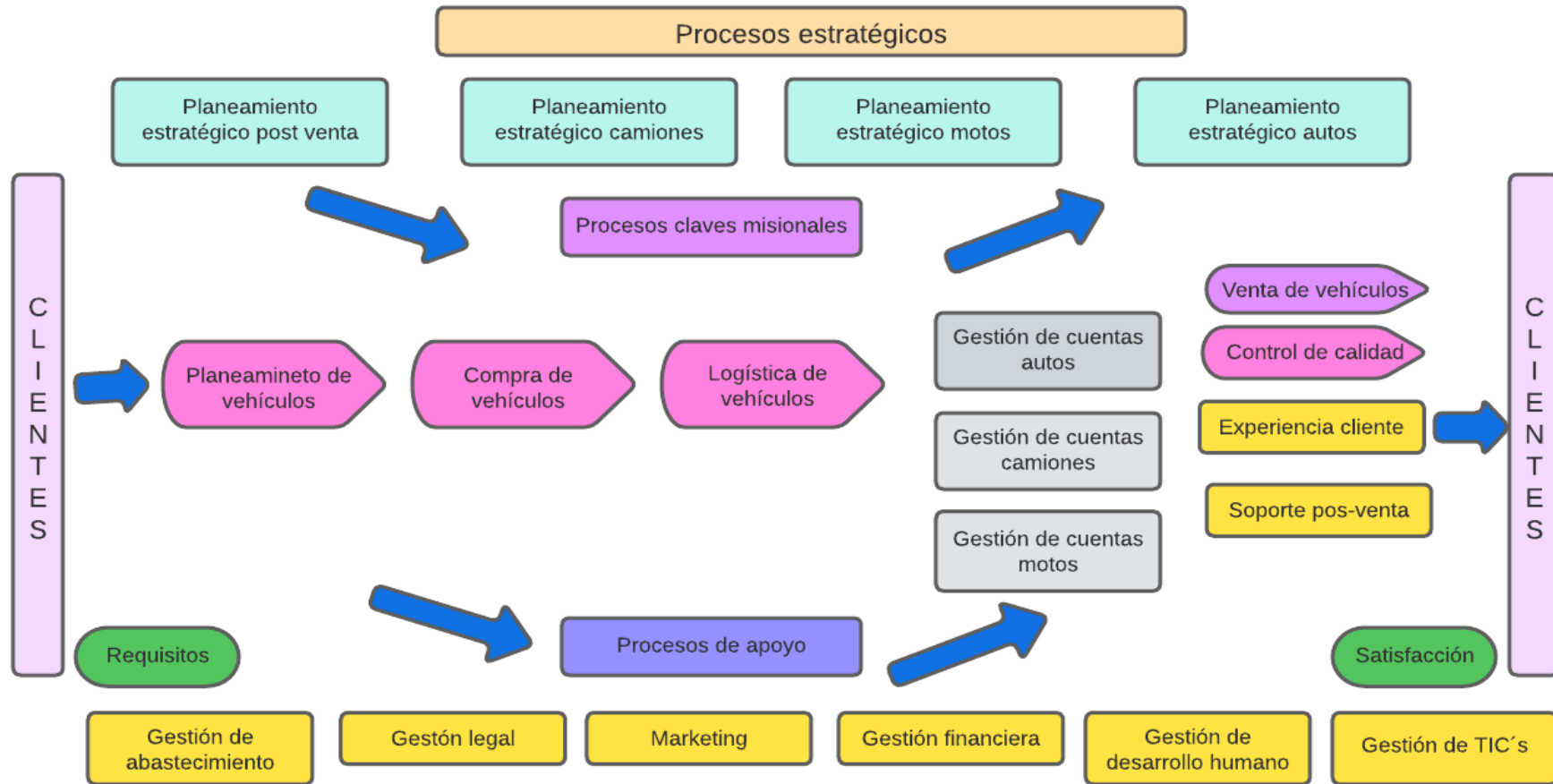
Cuentas por cobrar

Conorcios Quito cuenta con dinero por cobrar de los créditos vehiculares y rastreo satelital.

Seguros pagados por adelantado

Son todos los contratos de seguro que la empresa cubre ante cualquier siniestro que se presente con el vehículo, es importante saber que este tipo de seguros ya viene costeadado dentro del financiamiento vehicular.

MAPA DE PROCESO



Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

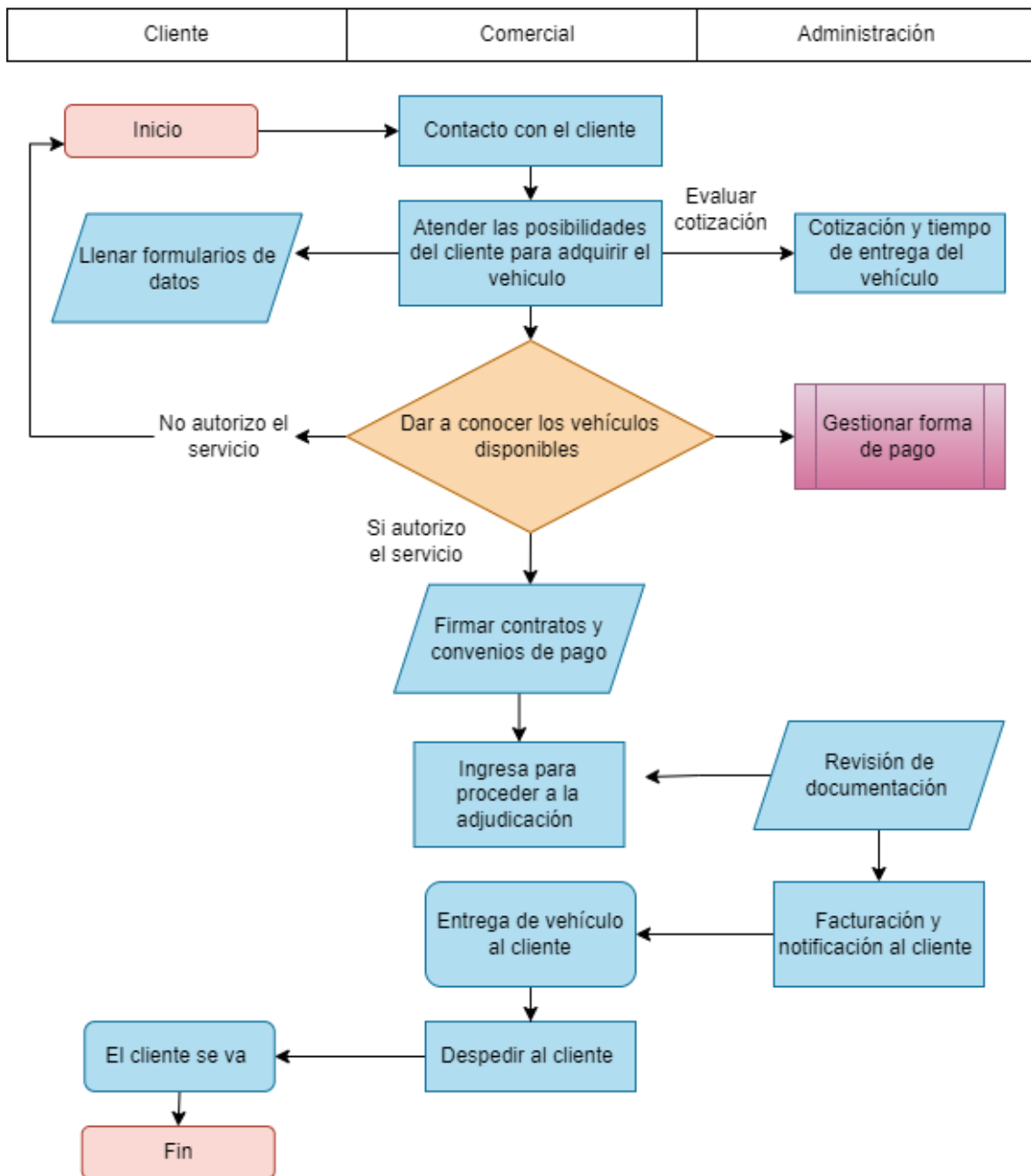
COMPETENCIAS BÁSICAS

COMPETENCIAS BÁSICAS		
<p>CONSORCIOS QUITO brinda todas las aptitudes intelectuales para el desarrollo de las actividades internas, en donde se destacan las competencias cognitivas, metódicas y técnicas.</p>		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	<p>Las necesidades del cliente son prioridades dentro de la ejecución del servicio disponible, pues implica resolver y brindar posibles soluciones a las problemáticas que se presenten con el fin de fidelizar al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades actuales y futuras de los clientes • Armoniza los intereses de los clientes • Accesibilidad a sugerencias, o información que soliciten; ofreciendo soluciones oportunas de manera ágil. • Traslada a la organización las necesidades o inquietudes de los clientes proponiendo sugerencias de mejora
TRABAJO EN EQUIPO	<p>Conjunto de colaboradores que cumplen un objetivo colectivo eficiente para que la empresa marche bien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambia y comparte con el equipo conocimiento, información y recursos, creando sinergias, hacia la consecución de los objetivos de la empresa. • Escucha diferentes puntos de vista siempre y cuando estén tengan un marco de respeto. • Asume las procesos y responsabilidades asignadas,

		<p>orientando su trabajo hacia la consecución de los objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antepone, en forma explícita, los objetivos del equipo a los objetivos personales.
<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>Destacar el servicio de calidad, dominar las funciones que desempeña dentro de cada departamento, en beneficio de los clientes y demás personal involucrados. Excelente capacidad de discernimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Define objetivos claros y diseña procesos adecuados, prácticos y operables en beneficio de todos. • Se anticipa a las necesidades del mercado, de los clientes y de la organización y genera soluciones prácticas y operables en beneficio de todos. • Proyecta y pone en marcha mecanismos de seguimiento y control de la gestión, orientados a la medición de la calidad. • Brinda retroalimentación periódica de información, el intercambio y aprovechamiento del conocimiento de todos los colaboradores. • Supervisa y corrige el trabajo individual y en equipo, tratando de anticipar errores o fallas.

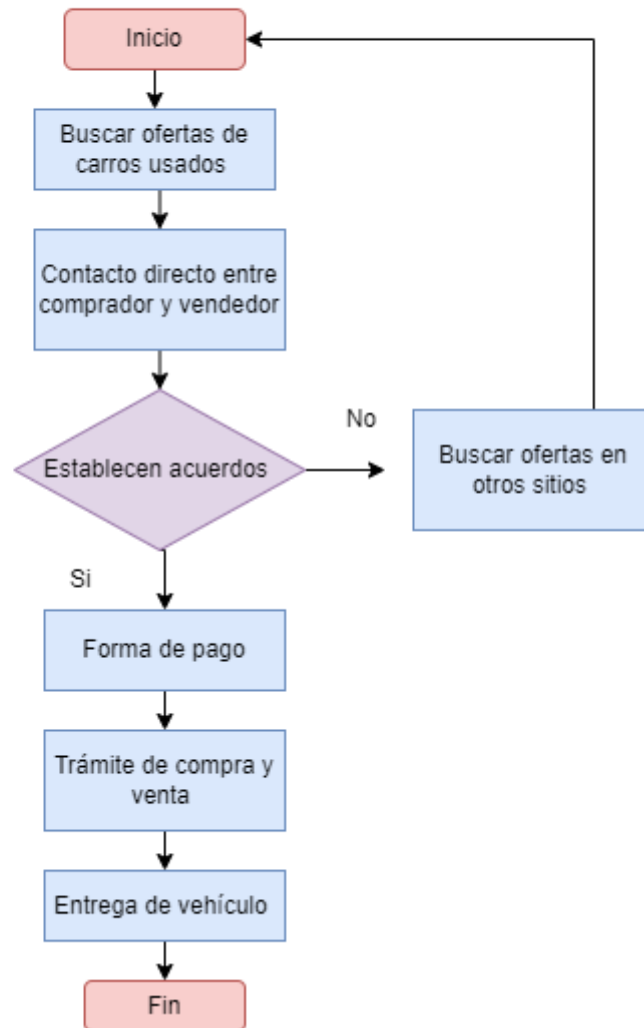
FLUJOGRAMA CONSORCIOS QUITO

Diagrama de flujo: Servicio al cliente en la compra de vehículos



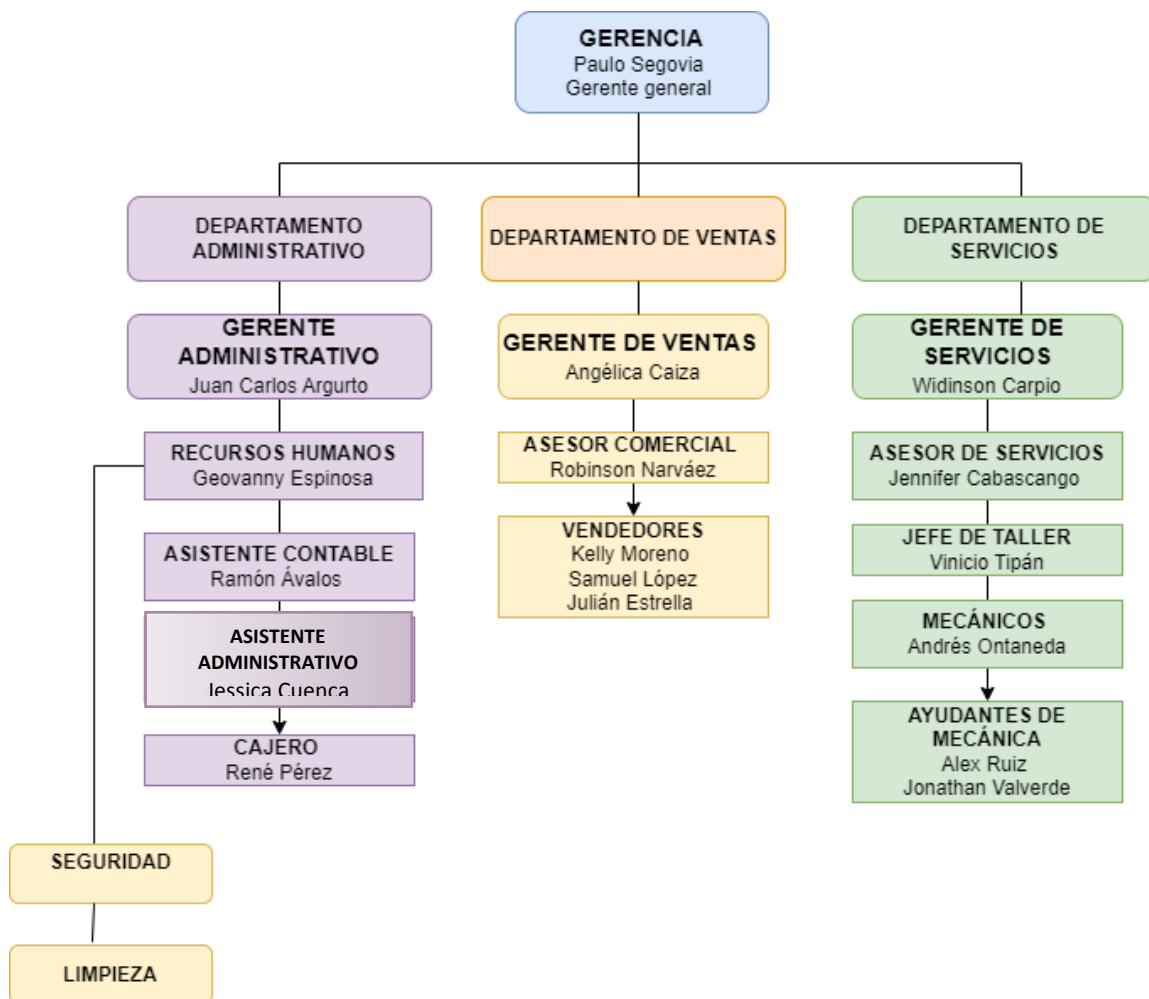
Elaborado por: Jessica Cuenca

Diagrama de flujo: Adquisición de vehículos por parte de la empresa



Elaborado por: Jessica Cuenca

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO



Elaborado por: Jessica Cuenca

El organigrama permite jerarquizar las funciones específicas, estableciendo relaciones directas o indirectas entre jefes, gerentes y de más personal de apoyo en la empresa.

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

1. GERENTE GENERAL

- Responsable de planificar, albergar, dirigir y mantener el control de la administración de la empresa.
- Desarrollar tácticas e implementar metas para el crecimiento de la organización.

- Establece tácticas de marketing y ventas a la luz de los muchos cambios en el comercio.
- Establecer una política general que asegure el logro óptimo de metas y resultados.
- Controla las actividades contables y financieras
- Proveer soluciones a problemas internos que se presenten

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

2. GERENTE ADMINISTRATIVO

- Optimizar gastos y conservar el presupuesto
- Planificar y coordinar métodos y sistemas administrativos
- Mantener el control y confirmar el buen estado de las oficinas a nivel nacional.
- Supervisar el proceso de compras y el trabajo de los proveedores en la adquisición de bienes y servicios.
- Asegurar un flujo fluido y cómodo de información en la compañía para proporcionar otras acciones mercantiles
- Administrar calendario y tiempos de entrega
- Mantener control de inventario de suministros de oficina y materiales de recompra prestando cuidado a los condicionamientos de coste.

3. JEFE DE RECURSOS HUMANOS

- Reclutar y seleccionar personal de acuerdo al perfil que se solicita
- Asegurar el desempeño de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo
- Supervisar la contratación de la planta de trabajadores
- Avalar la salubridad y seguridad de todos los trabajadores
- Ejecutar procesos de programas de capacitación y mejora continua
- Establece grupos de difusión de información interna
- Liderar un buen clímax organizacional para que el personal se sienta motivado

4. ASISTENTE CONTABLE

- Mejorar las intervenciones y el rendimiento financiero
- Preparar documentación constante para informar a la alta administración
- Aportar a la ejecución de las transacciones generales de la empresa.
- Calcula y elabora roles de pago, retenciones, facturación

- Manejo de forma adecuada las herramientas informáticas de los diferentes organismos de control (SRI, IESS, etc).
- Tramita formularios de reembolso
- Prepara depósitos bancarios
- Realiza convenios financieros en base a carteras internas

5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- Atiende y reenvía llamadas telefónicas de socios y clientes
- Agenda y programa citas
- Planifica reuniones y redacta actas
- Organiza notas de correspondencia, oficios, faxes, correos electrónicos, solicitudes
- Asistir en la preparación de informes programados regularmente
- Mantener un sistema de respaldo de documentos.
- Actualiza y mantiene las políticas de la empresa
- Solicita material de oficina
- Guarda la lista de contactos (proveedores, servicios, clientes, etc
- Prepara y concilia informes de gastos.
- Actúa como punto de contacto para los consumidores internos y externos.

6. CAJERO

- Cobra dinero por el uso de servicios
- Cancelar facturas
- Cierre caja
- Entrega comprobantes de pago
- Validación de pagos
- Emisión de retenciones

DEPARTAMENTO DE VENTAS

7. GERENTE DE VENTAS

- Examina el mercado y la competencia
- Define objetivos y metas
- Estudia a la competencia para innovar las estrategias y ofrecer nuevos servicios
- Supervisa las operaciones y estrategias del departamento de ventas

- Busca nuevos clientes potenciales
- Mantiene relación con los encargados de marketing para crear campañas publicitarias

8. ASESOR COMERCIAL

- Conoce el mercado
- Domina las funciones del servicio o producto que ofrece
- Tiene buena comunicación con el cliente
- Persuade al cliente a comprar el producto
- Da importancia al seguimiento del cliente

9. VENDEDORES

- Conoce el producto
- Asesora a los compradores
- Fideliza a los clientes
- Elabora y comunica reportes de ventas
- Busca el máximo alcance de clientes

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

10. GERENTE DE SERVICIOS

- Busca innovación para crear clientes comprometidos
- Asume la responsabilidad de los inconvenientes que se presenten con los clientes
- Lleva registros y documenta todos los procesos de atención al cliente
- Aplica mejoras en las tácticas de captación de clientes
- Ajusta el presupuesto aprobado
- Mantiene un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades

11. ASESOR DE SERVICIOS

- Crea un vínculo entre el personal de servicios y los inconvenientes que presentan los clientes
- Ofrecer una experiencia óptima a los clientes
- Traduce los problemas informados por los clientes en órdenes de trabajo
- Facturar y cobrar a los clientes por los servicios prestados
- Manejar y resolver las quejas de los clientes sobre los servicios

12. JEFE DE TALLER

- Traduce los problemas informados por los consumidores en instrucciones de trabajo
- Facturar y cobrar los servicios prestados a los consumidores
- Manejo y resolución de quejas de los consumidores sobre los servicios.

13. MECÁNICOS

- Diagnosticar, reparar y corregir fallas mecánicas
- Montaje, instalación, puesta en marcha y reparación de coches
- Organizar y gestionar las intervenciones para mantener de manera correctiva el nivel de servicio consensuado y optimizar los recursos humanos y materiales.

14. AYUDANTES DE MECÁNICA

- Ayudan a reparar los problemas mecánicos
- Realizan las actividades que el mecánico le indique para reparar los vehículos
- Manejan las herramientas específicas para reparación
- Tienen conocimiento integral de la función y estructura de los automotores

Ficha 1


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Gerente general
Area a la que pertenece:	Dirección general
Objetivos del puesto	
Es el encargado de la dirección de toda la empresa, es quien supervisa y revisa el control de las actividades de cada uno de los departamentos que la conforman, además es la	

persona que toma las decisiones fundamentales para la optimización necesaria de la empresa	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de la empresa • Diseña estrategias y establecer objetivos para el crecimiento de la empresa • Establece las estrategias de mercadeo y ventas, contemplando el entorno del mercado • Implantar tácticas que aseguren la óptima consecución de los objetivos y resultados. • Controla las actividades contables y financieras • Proveer soluciones a problemas internos que se presenten 	
Experiencia	Título de tercer nivel en Administración de empresas, 4 años en cargos similares
Habilidades	Liderazgo, comunicación afectiva, estratega, crítico, evaluador, innovador, ágil
Requerimientos	Conocimiento de administración de empresas o afines

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 2

	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Gerente administrativo
Area a la que pertenece:	Departamento administrativo
Objetivos del puesto	

Es el encargado de garantizar que las actividades de soporte se direccionen de manera eficaz para permitir que los otros procesos operacionales funcionen correctamente

Responsabilidades


- Optimizar gastos y conservar el presupuesto
- Planificar y coordinar métodos y sistemas administrativos
- Inspeccionar el buen estado de las oficinas a nivel nacional.
- Tener el dominio de las compras y proveedores para la adquisición de productos y servicios
- Asegurar un flujo fluido y cómodo de información en la empresa para facilitar otras operaciones comerciales
- Administrar calendario y tiempos de entrega
- Mantener control de inventario de suministros de oficina y materiales de recompra prestando especial atención a las limitaciones presupuestarias
- Mantener el control de costos y gastos para respaldar la preparación del presupuesto.

Experiencia	Título de tercer nivel en Administración de empresas, 3 años de experiencia comprobable en cargos semejantes
Habilidades	Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos amplios de procedimientos de administración, así como políticas lícitas y gubernamentales - Aclimatización con principios financieros - Dominio de paquetes ofimáticos

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor


Ficha 3

	CONSORCIOS QUITO	
	MANUAL DE FUNCIONES	
Nombre del cargo:	Jefe de Recursos Humanos	
Area a la que pertenece:	Departamento administrativo	
Objetivos del puesto		
Principal encargado de llevar a cabo la contratación, capacitación, entrenamiento, formación y gestión de habilidades de todo el personal activo dentro de la organización.		
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutar y seleccionar personal de acuerdo al perfil que se solicita • Asegurar el desempeño de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo • Supervisar la contratación de la planta de trabajadores • Brindar salud y seguridad a los empleados • Ejecutar procesos de programas de capacitación y mejora continua • Establece grupos de difusión de información interna • Liderar un buen clima organizacional para que el personal se sienta motivado 		
Experiencia	Título de tercer nivel en Talento humano, 3 años de experiencia en diversos puestos de RR.HH.	
Habilidades	Liderazgo, orientado a resultados, responsable con la empresa y colaboradores, directo, metódico, cuidadoso, puntual, sistematizado	
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios superiores en carreras de Talento Humano, psicología industrial o psicología organizacional - Habilidades de comunicación asertiva 	

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 4


	CONSORCIOS QUITO	
	MANUAL DE FUNCIONES	
Nombre del cargo:	Asistente contable	
Area a la que pertenece:	Departamento administrativo	
Objetivos del puesto		
Soporte para el departamento de contabilidad, garantizando la transparencia y la eficiencia en todas las transacciones monetarias		
Responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar las intervenciones y el rendimiento económico • Realizar observaciones habituales para la gerencia • Aportar a la ejecución de las transacciones generales de la empresa. • Calcula y elabora roles de pago, retenciones, facturación • Manejo de forma adecuada las herramientas informáticas de los diferentes organismos de control (SRI, IEISS, etc). • Tramita formularios de reembolso • Prepara depósitos bancarios 		
Experiencia	Título de tercer nivel en contabilidad, 2 años de experiencia comprobable en cargos semejantes	
Habilidades	Organizativas, perspicacia analítica, sentido lógico, capacidad de síntesis, compromiso, honestidad	
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios superiores en contabilidad - Notables capacidades numéricas 	

	- Experiencia práctica con MS Excel y software contable
--	---

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 5


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Asistente administrativo
Area a la que pertenece:	Departamento administrativo
Objetivos del puesto	
<p>Dirección integral de los registros administrativos, gestión de archivos e interacción con usuarios internos y externos para el funcionamiento eficiente de la unidad organizativa.</p>	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y reenvía llamadas telefónicas de socios y clientes • Agenda y programa citas • Planifica reuniones y redacta actas • Organiza notas de correspondencia, oficios, faxes, correos electrónicos, solicitudes • Asistir en la preparación de informes programados regularmente • Mantener un sistema de respaldo de documentos. • Actualiza y mantiene las políticas de la empresa • Solicita material de oficina • Guarda la lista de contactos (proveedores, servicios, clientes, etc) • Prepara y concilia informes de gastos. 	

<ul style="list-style-type: none"> Actúa como punto de contacto para los consumidores internos y externos. 	
Experiencia	Título de tercer nivel en Administración o Contabilidad, 2 años de experiencia demostrable en cargos similares
Habilidades	Trabajo en equipo, meticulado, ágil, innovador, solucionador de problemas, comunicación asertiva, detallista, organizado, controlado, puntual, responsable
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos amplios en el manejo de programas informáticos (WP Office) - Conocimiento en Técnicas de archivo o gestión documentaria o gestión pública

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 6


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Cajero
Area a la que pertenece:	Departamento administrativo
Objetivos del puesto	
Cobro de bienes y servicios por diversos medios de pago, promover la concentración elemental en el trabajo y su ejecución con la calidad requerida.	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> Recaudación de dinero por el pago de servicios por parte del cliente. Cancelar facturas 	

<ul style="list-style-type: none"> • Cierre caja • Entrega comprobantes de pago • Validación de pagos 	
Experiencia	Título de tercer nivel en Administración o Contabilidad, 2 años de experiencia demostrable en cargos similares
Habilidades	Analítico, concentración, resistente, responsable, orientación al cliente, trabajo en equipo, dinámico, polivalente, dinámico
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Haber culminado el bachillerato - Poseer un título de una carrera afín como administración de empresas, finanzas, contabilidad, economía - Conocimientos informáticos básicos - Notoria capacidad matemática - Capacidad de comunicación y de gestión del tiempo

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 7


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Gerente de ventas
Area a la que pertenece:	Departamento de ventas
Objetivos del puesto	

<p>Planificar y orientar el plan de ventas de los productos o servicios de la organización para lograr los objetivos planteados. También se encarga de coordinar, liderar y supervisar la labor comercial del equipo comercial.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Examina el mercado y la competencia • Define objetivos y metas • Estudia a la competencia para innovar las estrategias y ofrecer nuevos servicios • Supervisa las operaciones y estrategias del departamento de ventas • Busca nuevos clientes potenciales • Mantiene relación con los encargados de marketing para crear campañas publicitarias 	
Experiencia	Título de tercer nivel en Marketing, Administración, 3 años de experiencia demostrable en cargos similares
Habilidades	Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo, entusiasta
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Formación particular en ventas, comercio y gestión de equipos. - Aptitud para guiar, organizar y motivar al equipo de ventas - Comprender el desarrollo de los procesos de ventas - Manejo de paquetes informáticos (WP Office)

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 8


	CONSORCIOS QUITO	
	MANUAL DE FUNCIONES	
Nombre del cargo:	Asesor comercial	
Area a la que pertenece:	Departamento de ventas	
Objetivos del puesto		
<p>Realizar sondeo de clientes, adecuar itinerarios para visitas con clientes potenciales Ofertar servicios con promociones para motivar a nuevos clientes. Generar seguimiento y cierre de ventas.</p>		
Responsabilidades		
<ul style="list-style-type: none"> • Conoce el mercado • Domina las funciones del servicio o producto que ofrece • Tiene buena comunicación con el cliente • Poder de conocimiento para vender el servicio • Da importancia al seguimiento del cliente 		
Experiencia	2 años de experiencia en cargos afines como entrenador de ventas o atención al cliente	
Habilidades	Comunicación activa, seguro, responsable, honrado en la gestión de ventas, paciente, conocedor del mercado, poder de persuasión	
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Familiaridad con software y plataformas digitales - Experiencia en el manejo de programas de presentación - Facilidad para interactuar con clientes 	

	- Trabajo en equipo
--	---------------------

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 9


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Vendedor
Area a la que pertenece:	Departamento de ventas
Objetivos del puesto	
Lograr vender el servicio ofertado por la empresa, en el menor tiempo posible y todo el stock entregado, sin perder la calidez de trato con el cliente	
<ul style="list-style-type: none"> • Conoce el producto • Asesora a los compradores • Fideliza a los clientes • Elabora y comunica reportes de ventas • Busca el máximo alcance de clientes 	
Experiencia	2 años de experiencia demostrable
Habilidades	Ágil, comunicación afectiva, poder de convencimiento, seguridad, paciencia, creatividad, actitud positiva, motivador
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Paciencia para trabajar directamente con los clientes - Trabajo bajo presión - Resolver inconvenientes de los clientes

	- Brindar un servicio óptimo, de tal manera que convenza a los compradores
--	--

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 10


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Gerente de servicios
Area a la que pertenece:	Departamento de servicios
Objetivos del puesto	
<p>Predice y antepone las necesidades del cliente, elabora planificaciones para brindar un servicio de calidad. Es el delegado de asegurar que las actividades de apoyo se desarrollen de manera eficiente y eficaz.</p>	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Busca innovación para crear clientes comprometidos • Asume la responsabilidad de los inconvenientes que se presenten con los clientes • Lleva registros y documenta todos los procesos de atención al cliente • Aplica mejoras en las tácticas de captación de clientes • Ajusta el presupuesto aprobado • Mantiene un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades. 	
Experiencia	Título de tercer nivel en carreras administrativas, 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades	Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte al cliente - Excelentes conocimientos de técnicas de gestión - Manejo de programas ofimáticos - Dominio de base de datos y programas relacionados a la atención al cliente

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 11

	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Asesor de servicios
Area a la que pertenece:	Departamento de servicios
Objetivos del puesto	
Ejecutar una investigación meticulosa del departamento comercial asegurar el funcionamiento correcto de la empresa.	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Crea un vínculo entre el personal de servicios y los inconvenientes que presentan los clientes • Ofrecer una experiencia óptima a los clientes • Traduce los problemas informados por los clientes en órdenes de trabajo • Facturar y cobrar a los clientes por los servicios prestados • Manejar y resolver las quejas de los clientes sobre los servicios 	

Experiencia	Título de tercer nivel en carreras administrativas, 3 años de experiencia demostrable en cargos similares
Habilidades	Actitud positiva, dinámico, investigador, disciplinado, empático, asertivo, honesto
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Buena comunicación con clientes - Resolución de problemas - Paciencia para resolver inquietudes

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 12

	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Jefe de taller
Area a la que pertenece:	Departamento de servicios
Objetivos del puesto	
Conservar el correcto funcionamiento del taller mecánico a su cargo. Dotar todas las herramientas y equipos necesarios para las revisiones periódicas de los automóviles	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Traduce los problemas informados por los consumidores en instrucciones de trabajo • Facturar y cobrar los servicios prestados a los consumidores • Manejo y resolución de quejas de los consumidores sobre los servicios. 	
Experiencia	Título de tercer nivel en mecánica automotriz, 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades	Liderazgo, destrezas manuales, trabajo en equipo, organización, iniciativa dinámico, flexible
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico en electromecánica - Conocimiento de reparación de vehículos - Conocimiento de scanner

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 13


	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Mecánico
Area a la que pertenece:	Departamento de servicios
Objetivos del puesto	
<p>Diagnosticar y reparar diversos tipos de suspensión, alinear y equilibrar neumáticos, utilizar instrumentos y grupos especializados. Diagnostica y repara los sistemas de asistencia electrónica del vehículo entendiendo sus diferencias con los sistemas mecánicos e hidráulicos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar, reparar y corregir fallas mecánicas • Montaje, instalación, puesta en marcha y reparación de coches • Organizar y gestionar las intervenciones para mantener de manera correctiva el nivel de servicio consensuado y optimizar los recursos humanos y materiales. 	
Experiencia	Tecnología en mecánica, 3 años de experiencia demostrable

Habilidades	Capacidad para concentrarse y usar equipos electrónicos, conocimiento en sistemas eléctricos y mecánicos, organizado, hábil, perspicaz
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Formación profesional superior en mecánica - Cursos de mecánica

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 14

	CONSORCIOS QUITO
	MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del cargo:	Ayudante de mecánica
Area a la que pertenece:	Departamento de servicios
Objetivos del puesto	
Apoyo permanente a los mecánicos, reparar y dar mantenimiento a los vehículos para consolidar su correcto funcionamiento.	
Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan a reparar los problemas mecánicos • Realizan las actividades que el mecánico le indique para reparar los vehículos • Manejan las herramientas específicas para reparación • Tienen conocimiento integral de la función y estructura de los automotores 	
Experiencia	2 años de experiencia comprobada
Habilidades	Flexible, predispuesto para el aprendizaje continuo, trabajar bajo presión

Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los instrumentos manuales con nombres y medidas - Distinguir combustibles y lubricantes según sus propiedades. - Distinguir la materia constitutiva de una pieza y la forma en que se vincula con otras.
-----------------------	--

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

CONCLUSIONES

La aplicación del manual de procesos es relevante para la organización efectiva de toda la planta de colaboradores que conforman Consorcios Quito, pues permite jerarquizar las funciones a desempeñar, haciendo que el servicio que se ofrece cumpla con las necesidades y perspectivas de los clientes.

Es importante recalcar que con el rediseño del manual la empresa Consorcios Quito se tiene más claro los objetivos a perseguir, las metas a cumplir y sobre todo definir las funciones específicas que debe cumplir cada departamento que la conforma.

Es la mejor herramienta para plasmar toda la normativa para orientar a cada uno de los colaboradores las actividades que debe cumplir dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

Organizar una sesión en donde participen todos los colaboradores de la empresa para socializar el rediseño del manual de procesos que se encuentra vigente, para posteriormente realizar un taller y reforzar el conocimiento del mismo.

Realizar evaluaciones periódicas de las actividades que se vienen realizando con el fin de conocer si el nuevo manual de la empresa está siendo aplicado y arroja resultados óptimos.

Se recomienda que el manual esté al alcance de todos los colaboradores para que cuando se les presente una duda, procedan a leerlo y sepan las actividades y funciones que deben desempeñar para la maximización del servicio prestado.

ANEXOS

Actual Manual de Procesos vigente en Consorcios Quito



CONSORCIOS
QUITO

**MANUAL DE
FUNCIONES POR
COMPETENCIAS
LABORALES Y
POLITICAS
CORPORTIVAS**

1. INTRODUCCIÓN

El Manual De Funciones de Consorcios Quito es un documento que enmarca y establece de manera explícita las características generales, las funciones específicas y las competencias de cada cargo, además tiene como finalidad la creación de un documento bajo lineamientos claros y homogéneos con un lenguaje sencillo que logre su comprensión y su adecuada aplicación; es de gran importancia para gestionar los procesos de Gestión Humana en evaluación de desempeño, inducción, capacitación, preselección y selección de candidatos internos y externos.

El presente documento establece los parámetros del Manual de Funciones de Consorcios Quito

2. OBJETIVO GENERAL

- Establecer las competencias, funciones y demás características inherentes de los cargos de Consorcios Quito mediante el manual de funciones.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer los puestos de trabajo necesarios para la correcta operación de Consorcios Quito
- Identificar las competencias requeridas para los diferentes cargos de Consorcios Quito
- Definir las funciones generales y específicas por cada cargo

4. JUSTIFICACIÓN

El Manual de Funciones dentro de cualquier organización es muy importante y necesario ya que facilita la gestión de procesos y procedimientos del departamento de Gestión Humana; en Consorcios Quito, se ha identificado esta necesidad y es por esta razón que se ha elaborado el Manual De Funciones Por Competencias Laborales que establece las competencias básicas y específicas para cada área y puesto de trabajo, definiendo los conceptos de Saber Hacer, Saber y Saber Ser.

5. MISIÓN

Brindar un mejor sistema de planificación, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, con la finalidad de cumplir sus sueños, ofreciendo la mejor alternativa de financiamiento.

6. VISIÓN

Ser el consorcio líder de todo el Ecuador, innovando el sistema de planificación de consorcios, teniendo como prioridad la eficiencia y compromiso, ofreciendo planes de financiamiento para cumplir los sueños de todos los ecuatorianos.

7. VALORES CORPORATIVOS

7.1 RESPETO

Como principio básico se respetará a los compañeros de la empresa en todos los ámbitos, y de igual manera se establecerá un trato digno a nuestros clientes.

7.2 SATISFACIÓN A NUESTROS CLIENTES

Implica tomar un enfoque proactivo hacia las necesidades y deseos del cliente, tratando de cumplir con sus expectativas.

7.3 SERVICIO

Estaremos dispuestos a la colaboración entre compañeros y a la actitud de servicio de manera oportuna y eficaz hacia nuestros clientes.

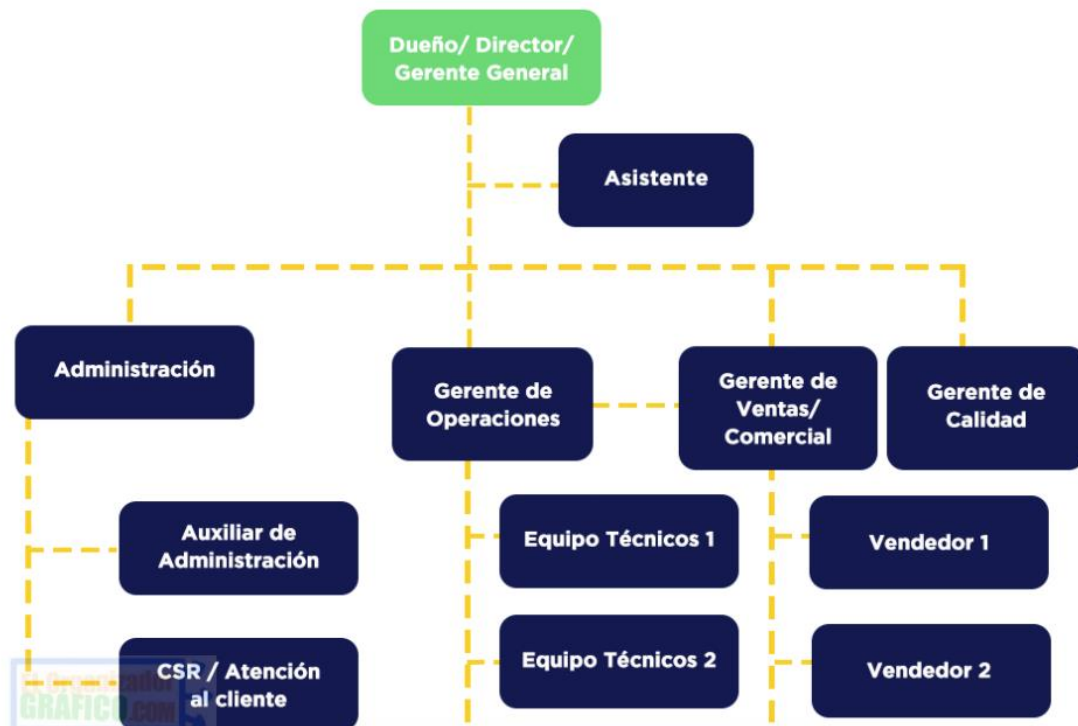
7.4 HONESTIDAD

Se actuará dentro de los principios éticos, en cuanto se refiere a la honestidad en sus actividades o tareas dentro de la empresa, para con sus compañeros y en especial hacia los clientes.

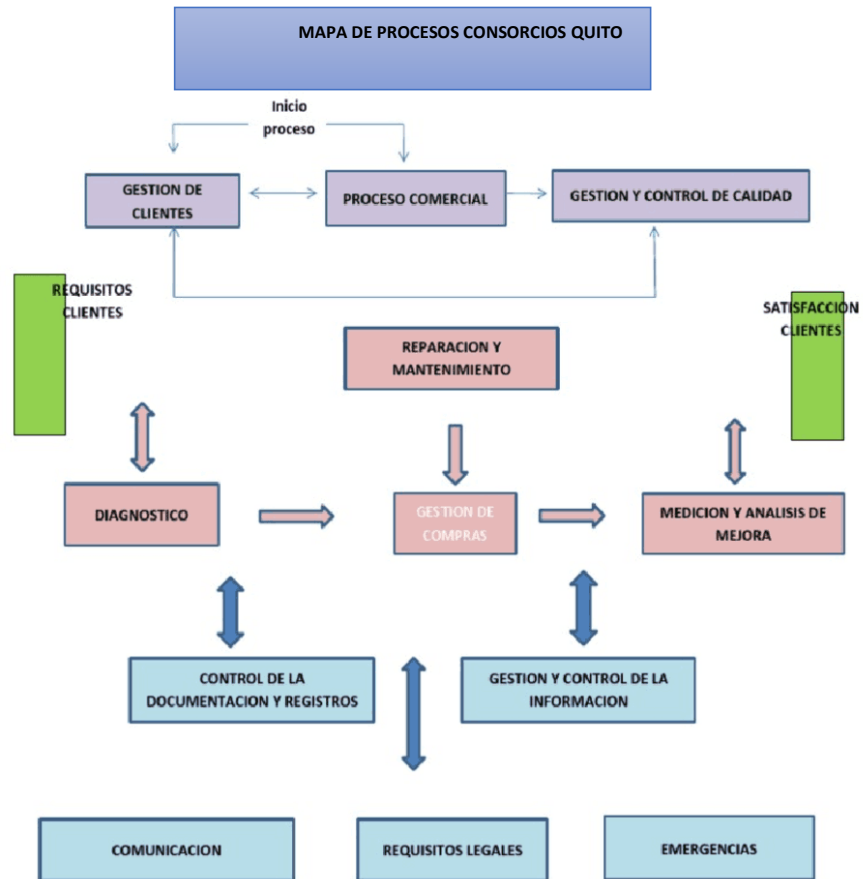
7.5 RESPONSABILIDAD

Elaborar planes estratégicos señalando objetivos colectivos e individuales, tomando decisiones que mejoren los resultados y el bienestar de cada uno de sus trabajadores, clientes, dueño y proveedores.

8. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO



MAPA DE PROCESOS CONSORCIOS QUITO



TERMINOS CLAVE PARA EL USO DEL MANUAL

9.1. Cargo: Se define como una agrupación de trabajos individuales realizados por un solo empleado que ocupa un espacio específico en el organigrama de la organización.

9.2. Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO): Organización sistemática de las actividades existentes en el mercado sindical colombiano, utilizando composiciones que permitan la agrupación regular y uniforme de puestos y la especificación de actividades.

9.3. Código CNO: El Código Nacional de Actividad (CNO) es una categorización elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) cuyo propósito es delimitar o definir diferentes espacios de trabajo (ambientes en los que se realizan las tareas laborales).

9.4. Conductas Asociadas: Comportamiento inherente a las competencias (habilidades) y necesario para realizar de manera adecuada las distintas funciones establecidas para cada cargo.

9.5. Descripción de Cargos: Proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y diferencian a un cargo de los demás existentes en la organización. Se realiza la enumeración precisa de las funciones y tareas

9.6. Funciones: Actividades propias de un cargo.

9.7. Funciones Principales: Son aquellas funciones generales de cada cargo, que son fundamentales para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

9.8. Funciones Secundarias: Actividades que complementan las funciones principales de un cargo para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos organizacionales.

9.9. Mapa de Procesos: Es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos presentes en una organización y las interrelaciones entre ellos.

9.10. Misión: Es la razón de ser de la organización, la razón por la que existe la organización. De igual manera, es una decisión de funcionalidades simples que una empresa realizará dentro de un ámbito definido para lograr tal cometido; En esta tarea se determinan las necesidades a satisfacer, los consumidores a obtener, los productos y servicios a ofrecer.

- 9.11. Nivel Jerárquico:** La escala, categoría, en la que se encuentra la posición de consenso en el organigrama.
- 9.12. Organigrama:** Es una representación gráfica de la composición jerárquica de cualquier organismo u organización.
- 9.13. Perfil:** Conjunto de ciertos aspectos que incluye un puesto nivel de educación, nivel de formación, experiencia y capacidades intelectuales y/o físicas, para una persona.
- 9.14. Peligro Biológico:** Peligros derivados de la manipulación o exposición a organismos que actúan como patógenos (hongos, bacterias, virus, etc.)
- 9.15. Peligros de Condiciones de Seguridad:** Es un riesgo que se caracteriza por ser una fuente de malestar o posible patología para los trabajadores debido a un mal servicio, atención sanitaria local inadecuada o inadecuada y mal ambiente.
- 9.16. Peligro Ergonómico:** Riesgos Ergonómicos: Postura Inadecuada Diseño del Puesto de Trabajo Esfuerzo Físico Inadecuado.
- 9.17. Peligro Físico:** Representan un intercambio repentino de energía entre la persona y el medio ambiente, en una proporción superior a la que el cuerpo puede tolerar.

- 9.18. Peligros Laborales (Riesgos laborales):** Fuentes, situaciones o acciones que logran causar daño en términos de patología o lesión a las personas, o conjunciones de estas palabras.
- 9.19. Peligros Naturales:** la posibilidad de que un área y las personas que viven en ella se vean dañadas por una extraordinaria variedad de eventos naturales.
- 9.20. Peligro Químico:** Los productos químicos son sustancias orgánicas, inorgánicas, naturales o sintéticas que tienen la posibilidad de manifestarse en diversas condiciones físicas en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en porciones susceptibles de lesionar la salud de las personas. que entran en contacto con ellos contacto con ellos.

DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE CARGOS

El Análisis y Descripción de Cargos tiene como propósito contribuir y beneficiar a todas las partes involucradas (Directivos, Administración y Trabajadores) en Consorcios Quito, ya que proporciona información importante de los puestos de trabajos y sus características.

ALTA DIRECCIÓN

En Este Nivel Jerárquico, se encargan de liderar los procesos que conllevan al cumplimiento de los objetivos que se desean obtener a corto, mediano y largo plazo.

GERENTE GENERAL

DIRECCIÓN INTERMEDIA

En este Nivel Jerárquico, se encargan de desarrollar actividades con el fin de darle cumplimiento a las directrices impartidas por la Alta Dirección de Consorcios Quito.

GERENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE DE VENTAS

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

ASISTENTE CONTABLE

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

PERSONAL OPERATIVO

En este Nivel Jerárquico, se encargan de desarrollar las actividades específicas para la prestación de servicios.

CAJERO**ASESOR COMERCIAL****VENEDORES****JEFE DE TALLER****MECÁNICO****AYUDANTE DE MECÁNICA****CONDUCTOR****AUXILIAR DE MANTENIMIENTO****ESTRUCTURA DE APOYO O STAFF**


En este Nivel Jerárquico, Personal Externo a Consorcios Quito brinda servicios de limpieza y seguridad

PERSONAL DE LIMPIEZA**GUARDIA DE SEGURIDAD**

Bibliografía citada

- Álvarez, E. (2010). *Creatividad y Pensamiento Divergente - Desafío de la Mente o Desafío del Ambiente*. Bilbao: Interac.
- Dominicano, B. P. (2021). *¿Que es un manual de procesos?* Obtenido de <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/#:~:text=El%20manual%20de%20procesos%2C%20tambi%C3%A9n,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Factorial, H. (2022). *¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante?* Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/>
- Moreno, E. (2016). *NIVELES DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>
- SERNAC. (2022). *El mercado y su funcionamiento*. Obtenido de <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html#:~:text=El%20mercado%20es%20un%20conjunto,que%20se%20cobra%20por%20%C3%A9ste>.
- Valarezo. (2023). *T1920-MBA-Valarezo-El sistema 2 (1).pdf*. Obtenido de [file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%20(1).pdf)
- Zarate, D. (2021). *Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

CUENCA~1

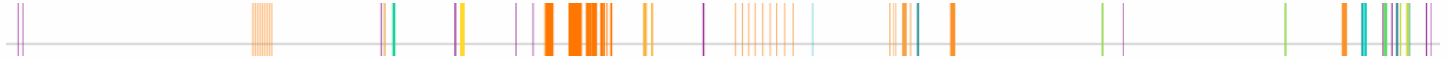
8% Similitudes  **< 1%** Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CUENCA~1.PDF
ID del documento: 1d70285748f871682ee74c7092fdacb0b8de3db3
Tamaño del documento original: 1,12 Mo

Depositante: Gladys Barragan
Fecha de depósito: 17/3/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 17/3/2023






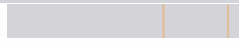




Número de palabras: 15.979
Número de caracteres: 119.727

Ubicación de las similitudes en el documento:


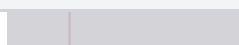

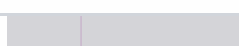







Fuentes




Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 blog.hubspot.es Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa 4 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (524 palabras)
2	 Documento de otro usuario #ef1573 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (180 palabras)
3	 consorciosquito.com Acerca de Consorcios Quito – Consorcios Quito https://consorciosquito.com/acerca-de-consorcios-quito/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (118 palabras)
4	 repositorio.uasb.edu.ec El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y s... http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El sistema.pdf.txt 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (112 palabras)
5	 view.genial.ly INFOGRAFÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO https://view.genial.ly/632c529e4200ae001896a4d6/interactive-content-infografia-del-proceso-adminis...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (77 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #38ca8b El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (32 palabras)
2	 repository.ucc.edu.co https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5498/1/2016_manual_funciones_procedimientos...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (17 palabras)
3	 aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec SISTEMA INTEGRADO DE CONSULTAS DE CLA... https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/resul_correspondencia.php?id=M7020.04&ciu=12	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)
4	 Documento de otro usuario #cbf0c0 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
5	 factorialhr.es ¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante? - Factorial https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de>
-  <https://tesis-investigacion>
-  <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue>

Puntos de interés

Tecnología Superior en Administración

Rediseño de los procesos administrativos empresa Consorcios Quito.

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de Administración

Autor:

Cuenca Chancusig, Jessica Celina

Tutor:

Ing. Rodríguez Flor Pio Francisco

Quito, 2023

DERECHO DE AUTOR

Yo, Jessica Celina Cuenca Chancusig con cedula de identidad 172262119-8, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Concejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 13 de marzo del 2023

Atentamente,

Nombre: Jessica Celina Cuenca Chancusig

Cedula I.: 172262119-8

Teléfono: 0984516209

Correo Electrónico: jessicacuenca26@gmail.com

mailto:jessicacuenca26@gmail.com

CONSTANCIA DE

1 localhost | Desarrollo e implementación de un aplicativo de consultas médicas y manejo de historial clínico con prescripción médica en ambiente web y una aplicació...
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/32384/3/B-CISC-PTG-1521%20Cajape%20Endara%20Evelin%20Alexandra%20Mor%c3%a1n%20Ortega%20Alexander%20Jos%c3%a9.pdf.txt>

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 los procesos administrativos

empresa Consorcios Quito, presentado por el estudiante Cuenca Chancusig Jessica

Celina de la promoción 4TSAQ4,

2 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

reúne los requisitos y méritos suficientes para ser

sometido a la
evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

Quito, 23 de marzo del 2023.

Atentamente,

Ing. Rodríguez Flor, Pío Francisco

Cedula I.: 1719990044

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cuenca Chancusig Jessica Celina con cedula de identidad 172262119-8, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 4TSAQ4, declaro 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, 13 de marzo del 2023

Atentamente,

Cuenca Chancusig Jessica Celina

Cedula I.: 172262119-8

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico primordialmente a mi Padre Celestial, por inspirarme y ser mi fortaleza día a día para ver lo maravillosa que es la vida, cumpliendo uno de mis anhelos en mi formación profesional. A mis padres por confiar en mí, por los valores, principios que me han inculcado y por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mi querida hermana Jazmín quien aportado significativamente en este momento importante de mi vida profesional.

Así también a todas las personas que hicieron posible que este trabajo se realice con éxito, aportando a mi formación tanto profesional como personal.

Jessica Celina Cuenca Chancusig

AGRADECIMIENTO

Mi más grato agradecimiento al Instituto Tecnológico Superior Honorable

Consejo Provincial de Pichincha, por formar profesionales de calidad

Un agradecimiento especial al Dr. Edgar Espinoza rector del instituto, por la

oportunidad que me ha brindado para cumplir mi sueño tan anhelado y esperado

Jessica Celina Cuenca Chancusig

Resumen Ejecutivo

El manual de procesos es una herramienta primordial para las empresas ya que

contiene y define las políticas, aspectos legales, métodos y controles para garantizar que las tareas se realicen de manera eficiente y segura. Además, es una alternativa para mejorar la funcionalidad de la empresa Consorcios Quito porque recopila los diversos procesos necesarios que se deben llevar a cabo para desempeñar las funciones específicas de cada colaborador.

Consorcios Quito es una empresa que se dedica a la compra – venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación gestión de círculos de compra. La fecha en la que se constituyó fue el 28 de octubre de 2019 con un plazo social hasta 20 de octubre de 2039. Es una empresa ecuatoriana de responsabilidad limitada con su matriz en la ciudad de Quito.

Para implementar el rediseño del manual de procesos primero se realizó un diagnóstico del manual vigente, luego se procedió a encuestar a todos los colaboradores que son parte de la empresa para conocer las falencias que se están suscitando, para finalmente aplicar las nuevas normas y procesos en beneficio de la misma.

Palabras clave: procesos, funciones, normas, políticas, servicio

Abstract

The process manual is an essential tool for companies because it contains and defines the policies, legal aspects, methods and controls to ensure that tasks are performed efficiently and safely. In addition, it is an alternative to improve the functionality of the company Consorcios Quito because it compiles the various necessary processes that must be carried out to perform the specific functions of each collaborator.

Consorcios Quito is a company dedicated to the present and future purchase and sale of new and used motor vehicles and, in general, of all types of personal and service goods, through the creation and management of purchasing circles. The date on which it was incorporated was October 28, 2019 with a social term until October 20, 2039. It is an Ecuadorian limited liability company with its headquarters in the city of Quito.

In order to implement the redesign of the process manual, first a diagnosis of the current manual was made, then a survey of all the collaborators who are part of the company was conducted to know the deficiencies that are arising, to finally apply the new rules and processes for the benefit of the company.

Key words: processes, functions, norms, policies, service.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	4
Diagrama causa – efecto (Ishikawa)	4
Justificación	5
OBJETIVOS	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
CAPITULO I	7
Fundamentación teórica	7
1. La administración	7
1.1 Características	8
1.1.1 Universalidad	8
1.1.2 Especificidad	8
1.1.3 Unidad temporal	8
1.1.4 Unidad jerárquica	8
1.1.5 Valor instrumental	8
1.1.6 Amplitud de ejercicio	8
1.1.7 Interdisciplinariedad	9
1.1.8 Flexibilidad.....	9
Importancia	9
Manual de procesos	9
Mercado	11
Flujograma	12
Políticas y normas empresariales	13
Ética empresarial	15
2. Proceso administrativo	16
2.1 Importancia del proceso administrativo en las empresas	17
2.2 Elementos del proceso administrativo empresarial	17
2.2.1 Elementos mecánicos o de estructura	17
2.2.2 Elementos dinámicos u operativos	18
2.2.3 Elementos de información	18
2.3 Etapas del proceso administrativo	19

2.3.1 Planificación	19
2.3.2 Organización	19
2.3.3 Dirección	20
2.3.4 Control	20
2.4 La naturaleza de los procesos administrativos	21
2.5 Inicio del proceso administrativo	22
2.6 Beneficios de su correcta aplicación	22
3. Definición de términos	23
4. Marco temporal-espacial	24
5. Marco legal	26
CAPÍTULO II	27
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
Paradigma – Enfoque de la investigación	27
Método de investigación	27
Tipo de diseño de investigación	27
Nivel de investigación	28
Población y/o muestra	28
Técnicas e instrumentos de investigación	28
RESULTADOS	28
Pregunta 1: En su experiencia laboral: ¿Conoce cómo se desarrollan los procesos administrativos?	28
Pregunta 2: Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la empresa Consorcios Quito	29
Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?	30
Pregunta 4: ¿Tuvo una inducción previa de sus funciones a desarrollar en la empresa?	31
Pregunta 5 ¿Al elaborar el plan estratégico se tiene en cuenta a los trabajadores?	32
Pregunta 6 ¿Los objetivos están claramente definidos?	33
Pregunta 7 ¿En la empresa se da la organización del trabajo?	34
Pregunta 8 La empresa cuenta con un organigrama y cronograma de actividades	35
Pregunta 9 ¿Cada cuánto tiempo los colaboradores tienen capacitaciones de reformas de las actividades de los procesos administrativos en empresa Consorcios Quito? ...	36
CAPÍTULO III	¡Error! Marcador no definido.
PROPUESTA: MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA CONSORCIOS QUITO	38
INTRODUCCIÓN	40
OBJETIVO GENERAL	41
ESPECÍFICOS	42
ÁMBITO DE APLICACIÓN.	42
INDICACIONES DE USO DEL MANUAL.	42
MARCO NORMATIVO	43

ANTECEDENTES HISTÓRICOS CONSORCIOS QUITO	44
VISIÓN	46
MISIÓN	46
VALORES	46
Transparencia	47
Calidad	47
Puntualidad	47
Respeto	47
Pasión	47
Trabajo en equipo	48
INVENTARIO DE CONSORCIOS QUITO	48
MAPA DE PROCESO	50
COMPETENCIAS BÁSICAS	51
FLUJOGRAMA CONSORCIOS QUITO	53
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO	54
DESCRIPCIÓN DE CARGOS	54
1. GERENTE GENERAL	54
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	55
2. GERENTE ADMINISTRATIVO	55
3. JEFE DE RECURSOS HUMANOS	55
4. ASISTENTE CONTABLE	56
5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO	56
6. CAJERO	57
DEPARTAMENTO DE VENTAS	57
7. GERENTE DE VENTAS	57
8. ASESOR COMERCIAL	57
9. VENDEDORES	57
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	58
10. GERENTE DE SERVICIOS	58
11. ASESOR DE SERVICIOS	58
12. JEFE DE TALLER	58
13. MECÁNICOS	59
14. AYUDANTES DE MECÁNICA	59
Ficha 1	59
Ficha 2	60
Ficha 3	62
Ficha 4	63
Ficha 5	64
Ficha 6	65
Ficha 7	67

Ficha 8	68
Ficha 9	69
Ficha 10	70
Ficha 11	71
Ficha 12	72
Ficha 13	73
Ficha 14	74
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
Bibliografía citada	90

Índice de Tablas

Tabla 1


 3 Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	
resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	
Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	28

Tabla 2


 4 Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	
resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	
Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	29

Tabla 3


 5 Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	
resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	
Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	30

Tabla 4


 6 Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	
resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	
Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	31

Tabla 5


 7 Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	
resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.	
Investigadora Cuenca, J. marzo 2023	32

Tabla 6

8 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023 33

Tabla 7

9 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023 34

Tabla 8

10 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023 35

Tabla 9

11 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023 36

Índice de Figuras

Ilustración 1 Ejemplo de flujograma	13
Ilustración 2 Ubicación en satélite de Consorcios Quito	25
Ilustración 3 Ubicación de Consorcios Quito	25
Ilustración 4 Desarrollo de los procesos administrativos	29
Ilustración 5 Misión y la visión de la empresa Consorcios Quito	30
Ilustración 6 Plan estratégico de Consorcios Quito	31
Ilustración 7 Inducción de funciones a desarrollar en la empresa Consorcios Quito ...	32
Ilustración 8 Los trabajadores son tomados en cuenta en la elaboración del plan estratégico	33
Ilustración 9 Los objetivos se encuentran definidos	34
Ilustración 10 En la empresa se genera organización del trabajo	35

Ilustración 11 La empresa posee organigrama y cronograma de actividades 36

Ilustración 12 Frecuencia de capacitaciones de reformas de los procesos

administrativos de Consorcios Quito 37

file:///C:/Users/galo%20panata/Documents/TESIS%20JESSICA/Correccion%20capitulo%20I%20y%20II.docx%23_Toc129554767

file:///C:/Users/galo%20panata/Documents/TESIS%20JESSICA/Correccion%20capitulo%20I%20y%20II.docx%23_Toc129554768

1

INTRODUCCIÓN

Consorcios Quito es una empresa que se caracteriza por brindar servicios de financiamiento vehicular sin interés, tasa administrativa más baja del mercado, planes al alcance de sus posibilidades, sin garante, sin buró de crédito, con facilidades de pago ya sea en efectivo, a crédito o débito, brindando opciones de variedad de autos nuevos y seminuevos. Sin embargo, en la organización interna se han detectado ciertas falencias que hacen que el proceso administrativo no tenga claridad de los procesos a cumplir, puesto que no existe jerarquización de funciones a desempeñar dentro de la empresa.

Es por ello que se presenta un diagnóstico en cada uno de los departamentos que conforman a Consorcios Quito, por lo que la presente investigación iniciará con el Capítulo I en donde se hace referencia al planteamiento del problema, y la formulación del problema de investigación, la cual establece la falta de un manejo adecuado del manual de procesos que garantice un servicio de calidad. Para esto se recopilará información fidedigna de libros, papers, textos digitales que edificarán el marco teórico.

El Capítulo II establece el diagnóstico situacional de la empresa, en donde se evidenciará las debilidades y amenazas que pueden estar presentes en el proceso administrativo y estén afectando a todos los departamentos. Para ello se aplicará una encuesta que consta de 9 preguntas dirigida a 23 colaboradores de la empresa Consorcios Quito para posteriormente realizar el análisis respectivo y buscar posibles soluciones que mitiguen la falta de organización.

El Capítulo III otorga la propuesta, en donde se rediseñará el manual de procesos respondiendo a las necesidades internas de los trabajadores de Consorcios Quito para que pueda manejarse de una manera óptima, desarrollando las habilidades y capacidades

2

de todo el personal proporcionando soluciones y estrategias que garanticen la aceptación de los clientes.

Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis investigativo, aportando ideas significativas que mejoren los procesos internos de la empresa. Además, constará de las referencias que se presentarán a lo largo de la investigación.

3

Planteamiento del problema

Los procesos administrativos en el Ecuador enfrentan una serie de transformaciones debido al inadecuado manejo de los recursos financieros, pues no se les da una optimización idónea a los mismos, evidenciando la sobreutilización de los equipos, consumos desenfrenados del presupuesto establecido, inversiones con sobreprecio que hacen que la deuda externa aumente, la corrupción que mal gasta los recursos con tarifas, transacciones, ayudas humanitarias, compras y aportes no justificados en los debidos procesos y sobre todo el alto índice de desempleo impiden el alcance de los objetivos administrativos de la nación.

El Distrito Metropolitano de Quito se considera como una de las ciudades más grandes del país, en donde existe mayor afluencia de empresas nacionales e internaciones, las cuales brindan diversidad de servicios para toda la población etaria. Sin embargo, es importante mencionar que no todas las empresas cumplen con un buen proceso administrativo, ni una estructura organizacional adecuada, razón por la cual muchas de ellas son inestables y tienden a la quiebra.

En la empresa Consorcios Quito existen falencias que se han ido evidenciando dentro de los procesos administrativos, pues todo el personal no tiene claridad de las funciones a desempeñar dentro de la empresa, además no existe una jerarquía que controle cada una de las áreas establecidas, incidiendo en la calidad de servicio que brindan a los clientes; todo esto por falta de un proceso claro y definido.

4

Formulación del problema

¿Cómo afecta la falta de procesos administrativos de los diversos departamentos de la empresa Consorcios Quito?

Diagrama causa - efecto (Ishikawa)

Falta de liderazgo

en los

departamentos

financiero, RRHH,

legal y ventas

Mala comunicación y

falta de empatía

Falta de organización

del personal

Alta rotación de

personal, afecta el

grado de satisfacción

de los empleados y

por ende el

incumplimiento de los

objetivos

Genera

resentimientos,

frustraciones, mal

ambiente de trabajo,

perjudica las

relaciones externas.

Reducción del

rendimiento,

incapacidad para

desarrollar las funciones

a desempeñar, estrés

laboral

Carencia de

procesos

administrativos

en la empresa

Consortios

Quito

Justificación

Los procesos administrativos son esenciales para dirigir la dirección de una empresa o compañía, pues establecen pautas para cumplir las metas establecidas por la gerencia en tiempos definidos. Es por ello que la presente investigación se realizará de una forma eficaz para solucionar los problemas que se han ido desencadenando dentro de la empresa Consorcios Quito, brindando posibles soluciones a todo el personal administrativo para que su desarrollo integral sea fructífero.

Para que la investigación tenga éxito es necesario consultar información fidedigna de fuentes primarias y secundarias para capacitar a todo el personal que va a ser beneficiado con este estudio.

La indagación pertinente detectará cada uno de los puntos en donde se está desencadenando la deficiencia de los procesos administrativos, esto se logrará con la aplicación de un instrumento de investigación (la encuesta) que será dirigida de manera directa a todos los miembros que forman parte de Consorcios Quito, para posteriormente analizar los resultados y establecer soluciones oportunas en el progreso de la empresa, donde los clientes se sientan seguros y tengan la plena confianza de adquirir sus servicios.

Esta investigación se aplicará dentro de las instalaciones de la empresa Consorcios Quito que se ubica al sur de Quito, Av. Pedro Vicente Maldonado y Tablón OE1-88.

Además, se beneficiarán indirectamente todos los clientes que confían en los servicios que ofrece la empresa, brindándoles un servicio de calidad, con innovaciones y soluciones rápidas para así lograr su fidelización.

OBJETIVOS

Objetivo general

Rediseñar los procesos administrativos de la empresa Consorcios Quito mediante una investigación de campo para mejorar la calidad de servicio

Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico con bibliografía especializada para la sustentación de los procesos administrativos
- Investigar el nivel de conocimiento de los procesos administrativos mediante la aplicación de una encuesta dirigida al personal que conforma el área administrativa
- Desarrollar un manual de procesos que se acople a las necesidades de los

CAPITULO I

Fundamentación teórica

1. La administración

La administración es una disciplina científica cuyo objetivo es dirigir el trabajo

individual y colectivo de todos los colaboradores que forman parte de una empresa.

Además, se encarga de verificar el buen funcionamiento de los cuatro procesos macro

que conlleva la administración y estos son:

12 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

la planificación, organización, dirección y

control de los recursos humanos, financieros, materiales, tangibles, tecnológicos y la

comprensión organizacional.

Es la coordinación de las actividades de trabajo, en donde Fernández (s.f) añade

que “la administración

13 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

es una

14 www.gestiopolis.com | Proceso administrativo. Qué es, concepto, definición • gestiopolis
<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>

ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos

institucionales por medio de una estructura y a través

15 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

del esfuerzo humano coordinado”.

Por ello es un proceso que busca cumplir con los objetivos implantados dentro de las

empresas eficientemente. Es el acto de dirigir los diversos recursos financieros, humanos, materiales,

cognitivos con los que cuenta una empresa, negocio o entidad con el fin de posicionarse

dentro del mercado, brindar un servicio de calidad y diferenciarse del resto de la

competencia.

Además, indica que dentro de la organización interna debe existir un nivel de

jerarquía para desempeñar las funciones por lo que (Tannenbaum, 2007) menciona que

“La administración es

el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a

subordinados responsables (y consiguiente, a los grupos que ellos comandan), con el fin

de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del

8

fin de la empresa.” (p.48). Si se cumple con estas condiciones la empresa tomará un camino asertivo que la conducirá al éxito.

1.1 Características

1.1.1 Universalidad

Las manifestaciones administrativas se evidencian en todos los campos en donde el ser humano se encuentre formando organismos sociales, es decir en la empresa, en la escuela, en el supermercado, en la iglesia, u otros lugares en donde se necesite tener una coordinación sistematizada de los medios y recursos que poseen estas instituciones.

1.1.2 Especificidad

Las funciones encomendadas en cada departamento son únicas y exclusivas para personas que se destaquen en un ámbito determinado, que cumplan un perfil validador para el cargo a desempeñar.

1.1.3 Unidad temporal

Todos los elementos que conforman el proceso administrativo están interrelacionados y contactados entre sí, en mayor o menor grado necesitan el apoyo de cada uno de sus componentes.

1.1.4 Unidad jerárquica

Dentro de los departamentos administrativos existe un nivel de jerarquía, en donde el jefe debe supervisar y orientar a los colaboradores para que el trabajo sea eficiente.

1.1.5 Valor instrumental

La administración es un medio para un fin, se utiliza en las organizaciones sociales para poder alcanzar de manera eficiente las metas que se han planteado.

1.1.6 Amplitud de ejercicio

Es aplicable en todas las categorías de una sociedad. La puedan utilizar presidentes, gerentes, profesores, mecánicos, amas de casa, etc.

9

1.1.7 Interdisciplinariedad

La administración puede relacionarse con los elementos, procesos, metodologías de otras ciencias que sirvan de apoyo para su ejecución.

1.1.8 Flexibilidad

Los principios y técnicas de gestión tienen la oportunidad de adaptarse a las diferentes necesidades de la empresa.

1.2 Importancia

La administración brinda eficacia a los esfuerzos humanos que desean llevar un control de todos los recursos disponibles. Ayuda a conseguir mejores personas, equipos, materiales, dinero y relaciones. Se mantiene frente a las circunstancias cambiantes, dando previsión y creatividad. La mejora es su constante consigna.

El prestigio de una empresa depende de su buena gestión. Una dirección óptima aumenta la productividad. El emplear recursos tecnológicos facilita la tarea administrativa, haciéndola eficiente, promoviendo su desarrollo.

Para las grandes organizaciones, la gestión técnica o científica es innegable y ciertamente sustancial, porque por su intensidad y dificultad, no pueden actuar si no se basa en una gestión técnica administrativa, mientras que, para las pequeñas y medianas empresas, quizás su única posibilidad de competir con otras empresas sea mejorar su gestión, o conseguir una mejor coordinación de sus recursos: máquinas, mercados, cualificación de la mano de obra, etc.

1.3 Manual de procesos

Un manual de procesos, también llamado manual de métodos, es lo que permite que una organización funcione correctamente. Porque es aquí donde se establecen los bienes, políticas, reglas, reglamentos, sanciones y todo lo referente a la administración de la organización.

10

Este manual debe estar escrito en un lenguaje simple, sencillo y lógico.

Adicionalmente, debe establecer las disposiciones que se aplican a los trabajadores y ser flexible en caso de que necesiten cambiar en algún momento de acuerdo con las nuevas políticas de la empresa

El punto básico es que esta guía debe ser leída principalmente por empleados de cualquier empresa que busque reintegrarse a una organización y debe contener básicamente: tareas, perspectivas, valores, políticas, tácticas, principios, objetivos, funciones y productos o servicios.

Entre sus principales características, es posible mencionar:

- Establecimiento de un fin.
- Definición de políticas, guías, métodos y reglas.
- Evaluación de la estructura organizacional.
- Limitación de autoridad y responsabilidad.
- Normas de gestión y aplicación de los recursos.
- Aplicación de un sistema de beneficios y sanciones para la gestión de personal.
- Generación de sugerencias.
- Construir un sistema de información eficaz.
- Establecimiento de métodos y reglas.
- Organización de los procedimientos de gestión y evaluación de la gestión.

11

- Establecimiento de programas de introducción y formación del personal.

- Elaboración de un sistema de reglas y procedimientos de métodos.
- Las organizaciones que no cuentan con un manual de procesos corren el riesgo de: responsabilidades confusas, no hay reglas, falta de una gestión eficaz de la profesión, no hay un método fijo (Dominicano, 2021).

Por lo tanto, es indispensable tener en cuenta la aplicación de este manual al momento de realizar el control interno de cada uno de los departamentos con sus respectivos colaboradores, debido a que brindará información detallada, ordenada, e integral en donde se visualizarán

17

repository.ucc.edu.co

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5498/1/2016_manual_funciones_procedimientos.pdf

todas las instrucciones, responsabilidades e

información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas

operaciones o

procesos administrativos que se realizan dentro de una institución.

1.4 Mercado

Dentro del mundo empresarial existe un campo representativo en donde los consumidores y los proveedores se reúnen para realizar el intercambio de productos o servicios a cambio de un rubro económico, dependiendo de las necesidades de cada uno.

18

Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

El mercado, básicamente, funciona en virtud de la relación que exista entre la

oferta y la demanda, es decir, el precio de los productos y servicios, está determinado

por la oferta que los diversos proveedores realizan y cuál es la demanda, por parte de los

consumidores, de dichos bienes y servicios, concluyéndose que a menor demanda hay

más oferta y a mayor demanda hay menor oferta

(SERNAC, 2022).

Los tipos de mercado dependiendo de su gestión pueden establecerse en:

12

1.4.1 Mercado de consumo: donde los bienes y servicios se intercambian con los clientes finales. Puede existir el consumo inmediato que se basa en la compra de artículos de primera necesidad. El consumo duradero, como los electrónicos, que tienen una vida útil más larga que sus predecesores. Finalmente, el consumo a cubrirse, como la electricidad o el agua.

1.4.2 Mercado Industrial: comprende tanto los productos como los servicios ofrecidos dentro de los objetivos de una organización. Los ejemplos incluyen la compra de materias primas, productos agrícolas y productos manufacturados.

1.5 Flujograma

Es una representación gráfica de un conjunto de procesos sistematizados. Cada avance es representado por un símbolo diferente que contiene una pequeña descripción del proceso que se está llevando a cabo. Los símbolos están anexados unos con otros mediante las flechas que indican la dirección que está tomando la etapa.

El diagrama de flujo proporciona una explicación visual de las actividades

involucradas en el proceso. Muestra la interacción secuencial entre ellas, facilitando la comprensión inmediata de cada acción y su interacción con otras.

Expresa igualmente el flujo de información y materiales; así como los derivados del proceso, el número de pasos del proceso y las operaciones interdepartamentales. Esto hace que sea viable identificar ciclos recurrentes, lo cual es importante para rediseñar y optimizar la mejora de los procesos. También permite la selección de indicadores de proceso que son importantes para monitorear el proceso y evaluar su desempeño y eficiencia.

13

Ilustración 1 Ejemplo de flujograma

Fuente: Vásquez, J. (2020)

1.6 Políticas y normas empresariales

Son un conjunto de reglas, normas y directrices que rigen el adecuado desempeño interno de una empresa. Permitan regular y controlar la conducta de los

14

colaboradores; además establece las responsabilidades que tiene el empleador como los empleados en todos los niveles jerárquicos de la compañía.

La normativa es de vital importancia en toda organización social, porque al ser asimiladas por los seres humanos que la conforman se vive en un ambiente armonioso, de paz donde fluya la comunicación y con el dialogo oportuno puedan resolver desigualdades o roces que existen dentro de los organismos.

Con la aplicación de estos códigos los trabajadores saben que es lo que hacen bien y que es lo que deben mejorar para no crear insatisfacción dentro de los procesos productivos. Estas reglas pueden ser explícitas (formales, escritas en algún lugar) o implícitas (informales, tácitas).

La falta de reglas conduce a la anarquía y la desorganización, al igual que las reglas mal diseñadas conducen a la pérdida de tiempo, energía o inconvenientes del personal; por lo tanto, las políticas de buenas reglas serán la clave para la convivencia rentable de los trabajadores en cualquier organización.

1.7 Características de las políticas empresariales

Para el buen funcionamiento de una empresa es necesario tomar en cuenta las normas impuestas por la empresa, estas deben ser:

Justas: Se aplican de manera igualitaria para todas las personas que forman parte de la compañía sin importar el cargo que desempeñen, deben ser objetivas como establece el código y no aplicarlas simplemente por deseo de la dirigencia.

Conocidas: Para que la normativa se cumpla a cabalidad es necesario capacitar a todo el personal y explicar la construcción del código a cumplirse dentro de la empresa

para que los colaboradores sepan que es lo que deben y no deben hacer, evitando sanciones futuras.

Vinculadas a objetivos laborales: la normativa debe apegarse al cumplimiento de los objetivos a largo, corto y mediano plazo de la empresa, es decir deben estar diseñadas para el desenvolvimiento y resolución de problemas.

Consistentes: Una norma debe tener firmeza, persistencia y estabilidad. No puede ser contradicha por ningún funcionario de la empresa ya que esto le haría perder su grado de confianza.

Útiles: La normativa debe entregar solidez y convicción a los trabajadores de la

19 www.ejemplos.co | 10 Ejemplos de Políticas y Normas de una Empresa
<https://www.ejemplos.co/10-ejemplos-de-normas-de-una-empresa/>

empresa, y no entorpecer sus labores o distraerles innecesariamente de ellas.

1.8 Ética empresarial

Es un conjunto de valores, reglas y principios que guían a una empresa en el transcurso de su trabajo para realizar actividades en beneficio de los suyos y que la toma de decisiones sea eficaz. Una empresa que opera éticamente atraerá el ingenio y creará un ambiente sindical seguro para sus empleados, lo que aumentará la confianza entre empleados y consumidores. Todo lo anterior se traducirá en un mayor rendimiento.

1.9 Ventajas

Se mantiene dentro del asunto legal: guiarse por un código de ética óptimo en una organización es también una forma de constatar que no se vulnera ningún derecho, o que la organización no puede ser denunciada ni ser parte de ninguna ilegalidad, ya que se moverá y actuará dentro de debido a los parámetros que impone la ética empresarial. Atraerá el ingenio humano más preparado: las organizaciones son quienes deciden contratar lo que puede convertirse en un elemento clave en su organización.

Entonces, en este momento, un empresario no puede dar un simple salario y beneficios; el profesional espera encontrar un espacio de trabajo que comparta la misma tarea, punto de vista, ética y moral.

Confianza en los consumidores potenciales: si el negocio tiene competencia el consumidor o comprador no solo estará buscando la satisfacción de sus necesidades o la

20 factorialhr.es | ¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante? - Factorial
<https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/>

calidad del servicio; y es que la ética empresarial es mucho más que un gasto adicional.

Muchos consumidores optan por comprar un producto que no les gusta o contratar un servicio que no les gusta, solo para consumir algo que traerá un cambio social o ambiental que les gusta.

Atractivo para los inversores y accionistas: la buena ética empresarial es a menudo sinónimo de futuro. Es por ello que es más probable que inviertan en este tipo

de organizaciones.

La organización será el modelo a seguir: El efecto dominó que las organizaciones con buena ética tienen sobre las demás es enorme, pues se ven así motivadas a brindar el mismo "valor agregado", ya sea para cumplir con los requerimientos de sus clientes o para atraer el mejor ingenio humano (Factorial, 2022).

2. Proceso administrativo

El proceso administrativo es el flujo constante e interconectado de las actividades de dirección, organización, dirección y control, elaborado con el fin de utilizar

21

[view.genial.ly](https://view.genial.ly/632c529e4200ae001896a4d6/interactive-content-infografia-del-proceso-administrativo) | INFOGRAFÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
<https://view.genial.ly/632c529e4200ae001896a4d6/interactive-content-infografia-del-proceso-administrativo>

los recursos con los que cuenta la organización para hacerla óptima.

22

[blog.hubspot.es](https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa) | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

El proceso administrativo empresarial tiene como finalidad marcar la pauta dentro de la organización, con el fin de establecer el rumbo de cómo se conducirá la

17

empresa. Para ello se tienen que definir los lineamientos que permitan evitar que toda la estructura de la compañía dedique tiempo y esfuerzo en actividades que no son productivas en términos de rentabilidad (Zarate, 2021).

La implementación de este tipo de procesos agiliza todas las etapas administrativas de una empresa para realizarlas en el menor tiempo posible, con la mejor calidad y eficacia a través de la tecnología.

2.1 Importancia del proceso administrativo en las empresas

Los procesos administrativos

son indispensables en la dirección de una

compañía, ya que proponen las directrices a seguir para alcanzar los objetivos propuestos en un periodo determinado. Además, se tendrá como resultado, la adecuada toma de decisiones con las pautas necesarias.

Esto permitirá a una corporación hacer una proyección midiendo el grado de eficiencia que se podría alcanzar. Esto significa una reducción en el consumo de los recursos, posibilitando así, redistribuir ahorros para implementar alguna otra área de la compañía que necesite mejoras o modificaciones, con esto se evitaría gastos superfluos.

Es necesario tener un plan estructurado, porque, una empresa al tenerlo, puede tener como base de fundamentación, una planificación a futuro, considerando variables correspondientes a los escenarios posibles, se tendrá acciones a corto o largo plazo.

2.2 Elementos del proceso administrativo empresarial

2.2.1 Elementos mecánicos o de estructura

Es el momento en donde se fijan los objetivos y metas de una empresa, estos se relacionan directamente con los medios por los cuales se pretenden alcanzar y

conjuntamente se promueve una ruta de acción, mediante un plan que previamente se ha estipulado las principales actividades a realizarse.

23

blog.hubspot.es | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

En este punto es donde se fijan los objetivos y metas de la empresa. Se incluyen los medios por los cuales pretendes alcanzar esas metas y la ruta de acción, a través de un plan que contenga de manera integral y objetiva las principales actividades que se realizarán (Zarate, 2021).

Se relaciona con los elementos dentro del modelo de negocios, que van desde quién es la audiencia, los métodos para atraerla, qué ofrece la empresa hasta cómo hacer llegar dicha oferta al mercado.

2.2.2 Elementos dinámicos u operativos

Se pone en ejecución la maquinaria interna de la compañía, siendo los colaboradores los principales responsables de la realización del plan; de esta manera se corrobora el correcto funcionamiento de la empresa.

Los elementos tienen que ver con los procesos, flujos de trabajo, organigrama, mandos, áreas, equipos de trabajo, etcétera.

2.2.3 Elementos de información

Se considera a los elementos intangibles que cada vez adquieren más importancia en el mundo empresarial; es decir, los datos, indicadores, métricas, analítica, comportamientos de consumo y demás información que tenga disponible, es necesario

un proceso de gestión para fortalecer la organización.

2.3 Etapas del proceso administrativo

2.3.1 Planificación

En esta etapa se define los objetivos que se espera alcanzar, así como las estrategias que permitirán su alcance. Debe realizarse plan a seguir, plasmado en un documento,

24

blog.hubspot.es | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

en el que se incluirán todas las actividades del proceso administrativo, así como los plazos y tiempos en los que se debe cumplir, por cada área de la compañía.

La planeación es fundamental para tener una vista previa del comportamiento de la empresa, así se tendrá orden, seguimiento y verificación de las acciones. "Se puede considerar políticas, procedimientos, flujos de trabajo, presupuestos y todo lo que afecte positiva o negativamente al interior de la empresa y a su operación exterior". Para esta etapa se debe preguntar: ¿cómo se va a realizar y qué hacer? (Zarate, 2021).

2.3.2 Organización

Aquí se debe establecer quién, cuándo y cómo se realizará cada tarea propuesta en la etapa de planificación, ya sea mediante la conformación de grupos de trabajo o la

asignación de tareas individualizadas en función de sus habilidades y capacidades.

En esta etapa es necesario establecer quién, cuándo y cómo se realizará cada

actividad propuesta en la planificación, puede ser desde la conformación de comisiones de trabajo hasta la división de las actividades individuales, teniendo en cuenta las habilidades y capacidades del personal. "Cada área de trabajo debe dar cumplimiento

25

blog.hubspot.es | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

con base en el plan trazado por la directiva, para que cada eslabón de la empresa se

desarrolle de manera sincronizada. Se debe dotar las herramientas necesarias para las

asignaciones que les correspondan dentro del plan administrativo" (Álvarez, 2010).

20

Como ya se tiene en cuenta los procesos y flujos de trabajo, se organiza

funciones, niveles, mandos, entregas, equipos de trabajo, sin descuidar el propósito de

los objetivos. En esta fase las preguntas son: ¿cómo se divide el trabajo y quién hace

qué?

2.3.3

26

blog.hubspot.es | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

Dirección

En este punto, se designará a un guía, quien se encargará de liderar todos los

equipos de trabajo para que se cumpla al plan establecido. El personal tendrá el apoyo ante cualquier dificultad que surja, mejorando así la eficacia de su trabajo y el de la empresa con la resolución de problemas.

Hay que

27

blog.hubspot.es | Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo
<https://blog.hubspot.es/sales/codigo-etica-empresa>

apoyar al personal en todo momento ante cualquier necesidad que surja

en el proceso y dar solución a las problemáticas que se puedan presentar en el camino.

Aquí

se establece diferentes liderazgos alineados con el plan y lo que se ha

organizado. Aquí se "implementa códigos y verificación de los equipos para que tengan

una comunicación con sus líderes y se mantengan motivados". Para esta etapa la

pregunta sería: ¿cómo se va a realizar, ¿cómo se debe hacer para alcanzar los objetivos

de la mejor forma? (Zarate, 2021).

2.3.4 Control

Aquí comienza la fase de seguimiento del proyecto el cual se ha determinado a

través de la medición y estudio de la secuencia de indicadores, este es un punto

fundamental, ya que la mayoría de las organizaciones operan en un ambiente inestable,

el cual es frecuentemente revisado y estudiado es importante para conocer el desempeño

y efectos de los procesos administrativos implementados. Ayuda a comprobar los

altibajos, sus razones y posibles mejoras.

21

Aplicar filtros para verificar calidad de productos y servicios, procesos, trato con compradores, etc. Proporciona información sobre la igualdad laboral de la empresa. Los controles permiten establecer estándares de observación, seguimiento y verificación, así como políticas y medidas para mejorar el curso, en caso de ser necesario. La pregunta para esta etapa es: ¿cómo se hace y se logra bien?

2.4 La naturaleza de los procesos administrativos

Sus principales propiedades son similares a las de la gestión: universalidad, especificidad, unidad temporal, unidad jerárquica, interdisciplinariedad, coste instrumental.

Del mismo modo, tienen la posibilidad de citar algunas particularidades de este sistema de funciones administrativas interconectadas, entre ellas:

Repetición: La funcionalidad de los procesos no se detiene, se repiten de forma cíclica y continua.

Simultaneidad: No se requiere el final de una fase o funcionalidad para ejecutar la siguiente fase.

Flexibilidad: Se adapta a cada situación ya cada problema a resolver.

Transversalidad: Alcanza a todas las entidades empresariales y personas que integran la organización.

Regularidad: Si bien no restringe la prestación de funcionalidades forzadas, sí marca una guía para hacer frente a las realidades que se presenten.

22

2.5 Inicio del proceso administrativo

Según Arranz (p. 4), estos principios son muy relevantes porque permiten a la dirección de la empresa utilizar todos los recursos que hay en ella:

Elegibilidad: debe realizarse de forma que se ajuste a las condiciones de verdad y objetividad de nuestra empresa y del entorno en el que se encuentra.

Objetividad y cuantificación: en su desarrollo no se deben considerar



view.genial.ly | INFOGRAFÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

<https://view.genial.ly/632c529e4200ae001896a4d6/interactive-content-infografia-del-proceso-administrativo>

opiniones subjetivas o cálculos arbitrarios. Es necesario utilizar estadísticas, estudios de

mercado, etc. Su aplicación sirve para calcular el coste de todo el proceso.

Flexibilidad: se deben establecer márgenes que brinden la posibilidad de

maniobrar ante determinadas situaciones imprevistas y así adaptarse fácilmente a las

nuevas condiciones.

Unidad: todo proyecto empresarial debe definirse en común para que toda la organización logre metas y objetivos comunes.

Sobre cambios de táctica: es necesario que haya actualizaciones periódicas del proyecto, que servirán para dirigir las nuevas tácticas, actividades y presupuesto de la

organización.

2.6

29

view.genial.ly | INFOGRAFÍA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

<https://view.genial.ly/632c529e4200ae001896a4d6/interactive-content-infografia-del-proceso-administrativo>

Beneficios de su correcta aplicación

Hernández (p. 194), en efecto, señala el mérito de su posterior aplicación:

- Es una guía práctica y metodológica para la gestión organizacional
- Permite sistematizar y mantener el control sobre operaciones sucesivas.
- Sentar las bases para organizar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías según las necesidades y recursos organizacionales.

23

- Permite implementar un sistema de selección de personas de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Permitir el desarrollo de habilidades y competencias de la fuerza laboral.
- Permite la dirección, dando tácticas y control a quien lo dirige.
- Autorizar estudios de inconvenientes para su solución.
- Proporciona una base para llevar a cabo procedimientos científicos para la mejora o el replanteamiento organizacional.
- Es una herramienta fundamental para la reorganización organizacional.

Se entiende que el valor de los procesos administrativos radica en que su uso adecuado permite a una organización optimizar recursos, realizar fortalezas competitivas y aumentar su productividad, prestar atención a los miembros de la organización y sus inconvenientes, optimizar la producción o los servicios. proceso, por lo que su esfuerzo personal permitirá el logro de metas colectivas.

3. Definición de términos

Estrategias: conjunto de planes que se llevan a cabo para cumplir con un objetivo en específico.

Proceso: conjunto de fases y actividades sistematizadas que implica a varias personas desempeñando funciones determinadas para cumplir una meta en común.

Capital: es el recurso financiero con el que una empresa cuenta para realizar inversiones con el fin de obtener ganancias

Recursos: son todos los medios tangibles (maquinaria, aparatos tecnológicos, terrenos) e intangibles (tiempo, luz, marca, clientela, equipo) con los que se cuenta para alcanzar un objetivo.

24

Empleados: personas que desempeñan funciones propias en un área determinada a cambio de una remuneración.

Organización: es la capacidad de coordinar los procesos administrativos, delegando funciones específicas internas dentro de los departamentos establecidos por una empresa o entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores y posicionarse en el

mercado.

Accionista: persona natural o jurídica que cuenta con un registro de títulos de propiedad en una entidad pública o privada.

Departamentos: unidad organizativa dentro de una empresa en las que se desempeñan funciones específicas.

Comercio: actividad socioeconómica en donde se intercambia productos o servicios monetizados que sean requeridos por los consumidores.

Servicio: conjunto de actividades que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades de los clientes.

4. Marco temporal-espacial

La investigación se llevará a cabo en la empresa Consorcios Quito, que se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Quito, en la Av. Pedro Vicente Maldonado y Tablón OE1-88.

25

Fuente: Google Maps

Fuente: Google Maps

Ilustración 3 Ubicación de Consorcios Quito

Ilustración 2 Ubicación en satélite de Consorcios Quito

26

La investigación se llevará a cabo a partir del mes de enero 2023 hasta marzo 2023, teniendo así una duración de tres meses en donde se desarrollará una serie de indagaciones en cuanto a los procesos administrativos.

5. Marco legal

Al momento de analizar las actividades registradas en la Superintendencia de Compañías, valores y seguros se puede evidenciar que la empresa Consorcios Quito registra su razón o denominación como CARSEGO CIA. LTDA. con número de expediente 315985. La fecha en la que se constituyó es el 28 de octubre de 2019 con un plazo social hasta 20 de octubre de 2039. Es una empresa ecuatoriana de responsabilidad limitada con su matriz en la ciudad de Quito.

El objeto social de la empresa es prestación de servicios de asesoría en la gestión de compra - venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación de círculos de compra, que consiste en la administración de las cuotas. Además, realiza actividades de oficina principales, actividades de consultoría de gestión.

La operación principal es

prestación de asesoramiento y ayuda a las empresas y

las administraciones públicas en materia de planificación, organización, eficiencia y

control, información administrativa, etc.

En el SRI consta como tipo de contribuyente sociedad con régimen general,

obligado a llevar contabilidad.

27

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Paradigma – Enfoque de la investigación

La investigación presentará un paradigma cualitativo y cuantitativo; además tendrá un enfoque cuali-cuantitativo, porque relaciona aspectos tanto de tipo cualitativo que recopilan y analizan datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias; y el tipo cuantitativo porque se recolectará datos numéricos en donde se usará herramientas de análisis estadístico para describir y explicar los resultados obtenidos a través de las encuestas.

Método de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental debido a que se va a realizar un estudio deliberado de las variables, mediante una encuesta estructurada en donde se reflejarán los parámetros asociados a la falta de un proceso óptimo administrativo dentro de la empresa Consorcios Quito.

La investigación no experimental se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación (Carrera, 2020).

Tipo de diseño de investigación

Se aplicará un diseño descriptivo, bibliográfico y de campo con temporalidad transeccional debido a que recolectará información en un solo momento enero – marzo 2023.

28

Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo porque recopila datos y características de la población o fenómeno en estudio. Esta nivel de investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo (Moreno, 2016).

Población y/o muestra

La población con la que se trabajará en la investigación estará conformada por 23 personas, todos son parte de la empresa Consorcios Quito. No se definirá una muestra, se tomará en cuenta a toda la población.

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que serán empleadas en el procesamiento de información de la investigación será:

Para la recolección de datos se usará la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario que consta de nueve preguntas dirigida a los colaboradores, donde se encuentran preguntas cerradas y con opciones de sí y no. Esta será adjudicada en modalidad virtual mediante un enlace de google forms.

RESULTADOS

Pregunta 1: En su experiencia laboral: ¿Conoce cómo se desarrollan los procesos administrativos?

Ítems Frecuencia %

Si 12 52,2

No 11 47,8

Total 23 100

Tabla 1

31 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

29

Ilustración 4 Desarrollo de los procesos administrativos

Análisis: Del grupo encuestado el 52,2% indica que si conocen como funcionan los procesos administrativos. El 47,8% expresan que no tienen claro como es el desarrollo de los procesos administrativos a nivel interno en las empresas.

Pregunta 2: Conoce y entiende con claridad la misión y la visión de la empresa Consorcios Quito

Ítems Frecuencia %

Si 9 39,1

No 14 60,9

Total 23 100

Tabla 2

32 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 5 Misión y la visión de la empresa Consorcios Quito

Análisis: De las personas encuestadas el 60,9% mencionan que no tienen claridad de la misión y visión de la empresa. El 39,1% manifiesta que si conocen los parámetros de la misión y visión de la misma.

Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

Ítems Frecuencia %

Si 11 47,8

No 12 52,20

Total 23 100

Tabla 3

33 Documento de otro usuario
 El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 6 Plan estratégico de Consorcios Quito

Análisis: El 52,20% de los encuestados manifiestan que no conocen el plan estratégico de la empresa, mientras que el 47,8% indican que si saben el manejo del mismo en Consorcios Quito.

Pregunta 4: ¿Tuvo una inducción previa de sus funciones a desarrollar en la empresa?

Ítems Frecuencia %

Si 11 47,8

No 12 52,20

Total 23 100

Tabla 4

34 Documento de otro usuario
 El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

Ilustración 7 Inducción de funciones a desarrollar en la empresa Consorcios

Quito

Análisis: De las personas encuestadas el 52,20% mencionan que no tuvieron una inducción clara al momento de ejercer las funciones dentro de la empresa, el 47,8% indican que sí tuvieron una guía o un proceso de inducción al momento de desempeñar el cargo correspondiente de cada uno de los colaboradores.

Pregunta 5 ¿Al elaborar el plan estratégico se tiene en cuenta a los trabajadores?

Ítems Frecuencia %

Si 14 60,9

No 9 39,1

Total 23 100

Tabla 5

 **35** Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

33

Ilustración 8 Los trabajadores son tomados en cuenta en la elaboración del plan estratégico

Análisis: El 60,9 % de las personas encuestadas expresan que si han sido tomados en cuenta los trabajadores al momento de realizar el plan estratégico que guía a la empresa, sin embargo el 39,1% dicen que no han formado parte de la construcción del plan estratégico.

Pregunta 6 ¿Los objetivos están claramente definidos?

Ítems Frecuencia %

Si 12 52,2

No 9 39,1

Total 23 100

Tabla 6

 **36** Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

34

Ilustración 9 Los objetivos se encuentran definidos

Análisis: De las personas encuestadas se indica que el 52,2% no tienen claro los

objetivos a largo, mediano y corto plazo que persigue la empresa, por otro lado, el 47,8% expresan que si se encuentran al tanto de los objetivos establecidos.

Pregunta 7 ¿En la empresa se da la organización del trabajo?

Ítems Frecuencia %

Si 14 60,9

No 9 39,1

Total 23 100

Tabla 7

 **37** Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

35

Ilustración 10 En la empresa se genera organización del trabajo

Análisis: El 60,9% de encuestados mencionan que, si existe organización a la hora de realizar las funciones respectivas a desempeñar, el 39,1% expresa que no se siente conforme con la organización del trabajo, que existe una carencia al momento de organizar las funciones correspondientes de los trabajadores.

Pregunta 8 La empresa cuenta con un organigrama y cronograma de actividades

Ítems Frecuencia %

Si 11 47,8

No 12 52,2

Total 23 100

Tabla 8

 **38** Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

36

Ilustración 11 La empresa posee organigrama y cronograma de actividades

Análisis: De las personas encuestadas el 52,2% mencionan que no existe un organigrama y cronograma estructurado de manera adecuada. El 47,8% manifiesta que

si existe un organigrama y cronograma bien establecido.

Pregunta 9 ¿Cada cuánto tiempo los colaboradores tienen capacitaciones de reformas de las actividades de los procesos administrativos en empresa Consorcios Quito?

Ítems Frecuencia %

1 vez cada 3 meses 7 30,4

1 vez cada 6 meses 4 17,4

1 vez cada 12 meses 2 8,7

Nunca 10 43,5

Total 23 100

Tabla 9

 **39** Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

Investigadora Cuenca, J. marzo 2023

37

Ilustración 12 Frecuencia de capacitaciones de reformas de los procesos administrativos de Consorcios Quito

Análisis: Los resultados obtenidos del grupo encuestado manifiestan que el 43,5% nunca han tenido una capacitación informativa acerca de las reformas que realiza la empresa en sus procesos administrativos; el 30,4% expresa que si han tenido una capacitación cada 3 meses; el 17,4% indica que se han suscitado capacitaciones cada 6 meses; finalmente el 8,7% expresa estas capacitaciones se han dado cada 12 meses.

Interpretación:

Los procesos administrativos son muy importantes al momento de desempeñar funciones específicas dentro de los diversos departamentos que conforman a una compañía, es por ello que el conocer las etapas hace que los objetivos que persiguen a la empresa sean claros y beneficien a los colaboradores como a los clientes.

Toda empresa constituida dentro de cada país debe cumplir con ciertos parámetros fijos para que pueda perdurar en el tiempo y llegue a ser exitosa de manera constante. Las innovaciones son afables al momento de brindar un servicio, pues los

38

avances tecnológicos y la variación dentro del mercado hacen que se tome medidas oportunas en beneficio de la empresa.

Las estrategias, las vías de comunicación, los planes de negocio, el marketing puede variar dependiendo a quien está dirigido el servicio o producto; pero lo que no

puede variar es la misión y la visión que se planteó la empresa desde el principio de su constitución, debido a

40 1library.co | FODA - MARCO TEÓRICO - Planificación estratégica para mejorar los procesos internos y externos
<https://1library.co/article/marco-teórico-planificación-estratégica-mejorar-procesos-internos-externos.yeeo404y>

que

41 Documento de otro usuario
El documento proviene de otro grupo

la misión es la razón de ser de la empresa, comprende a todo

el conjunto de objetivos generales y específicos que la empresa persigue para tener un avance.

Por otro lado, la visión es la imagen o el reflejo de lo que la empresa quiere

llegar a ser a corto, mediano y largo plazo. Esta debe ser realista y ambiciosa, debe motivar y dirigir a los trabajadores para que desempeñen de manera óptima su trabajo.

Es importante rescatar que los valores son todos los principios éticos y morales que caracterizan a la empresa, ayudan a guiar el comportamiento de los colaboradores para evitar un mal ambiente de trabajo.

El plan o manual estratégico de la empresa es fundamental para conocer la estructura y organización de cada uno de los departamentos, así como las funciones y a actividades que deben desempeñar, las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los trabajadores.

Es un documento que plasma las decisiones que se han tomado en la empresa, aquí se incluye los objetivos, metas y propósitos que se debe alcanzar, las rutas y protocolos que guían a todo el personal administrativo, operativo, entre otros. Si una empresa carece de este documento no va a perdurar dentro del mercado.

MANUAL DE FUNCIONES POR
COMPETENCIAS LABORALES
DE ACUERDO CON LAS

CAPÍTULO III

PROPUESTA: MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA CONSORCIOS

QUITO

Para mejorar los procesos internos de cada uno de los departamentos que conforman "Consortios Quito" se debe contar con un instrumento que designe responsabilidades para cada colaborador que labora en la misma. La manera más óptima es rediseñar un manual de procesos que responda a las necesidades de los clientes, esta a su vez debe ser flexible a cambios que puedan suscitarse en el parque automotor, específicamente en la compra y venta de vehículos con financiamiento.

Al realizar un análisis exhaustivo dentro de Consortios Quito con la presente investigación se evidencia que la empresa necesita un cambio de manual, un mejoramiento de técnicas y estrategias aplicadas a todo el personal, estableciendo funciones, presupuestos, metodologías e incluso marketing para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de mejor manera, evitando que se frustren con procesos que no se encuentran bien definidos.

Este manual de procesos beneficiará a todos los empleados que forman parte de la empresa, pues ayudará a definir las responsabilidades, cargos y jerarquización de las funciones a desempeñar, todo con el propósito de optimizar los recursos y el tiempo que se destina para cada actividad encomendada.

El manual de procesos es un documento de carácter normativo, pues define reglas y pautas que manifiesta como debe llevarse a cabo los procesos administrativos.

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos de CONSORCIOS QUITO es idóneo para plasmar el proceso de actividades de manera objetiva, pues se establecen los objetivos generales y

41

específicos, las competencias, el rol, los procesos a cumplir y la delegación de funciones, todo con la finalidad de poseer un documento con actividades claras y precisas, además debe presentar un lenguaje comprensible para todos los miembros de la empresa; su principal función es sistematizar los procesos de los diversos departamentos. Por ejemplo, dentro de la sección de talento humano se puede medir el desempeño de cada trabajador, así como inducir, capacitar, motivar y brindar un buen ambiente laboral.

Este manual establece los indicadores a los cuales estará sujeto CONSORCIOS QUITO, entre esta jerarquización, funciones específicas, objetivos, necesarios para la optimización organizacional y buena acogida entre los clientes.

Con la implementación de este manual se buscará mejorar las relaciones laborales para que la empresa goce de una estabilidad dentro del mercado, generando confianza entre sus clientes y estos a su vez sean fidelizados.

El objetivo que persigue la empresa es brindar un servicio de calidad, en donde los clientes se sientan cómodos y se sientan en la capacidad de recomendar los servicios

a otras personas. Esto será posible únicamente si los trabajadores se sienten cómodos, pues si ellos se sienten motivados brindarán un servicio altruista.

OBJETIVO GENERAL

- Dirigir los procesos administrativos de la empresa Consorcios Quito, estableciendo competencias, procesos y funciones propios de cada departamento

42

ESPECÍFICOS

- Establecer un organigrama mediante un esquema gráfico para conocimiento de todo el personal que labora en Consorcios Quito
- Definir el mapa de procesos para maximizar la rentabilidad de Consorcios Quito
- Describir las características, procesos, competencias de cada colaborador
- Aplicar la comunicación afectiva entre todo el personal para el desarrollo de un buen ambiente laboral

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente manual de procesos se limita a todos los colaboradores internos de la empresa CONSORCIOS QUITO, podrán revisarlo cada vez que sea necesario para esclarecer ciertas pautas que se manejan en la empresa, siendo un soporte sustancial en las funciones a desempeñar.

INDICACIONES DE USO DEL MANUAL.

Este manual es de uso exclusivo para todos los empleados de la empresa Consorcios Quito, pueden utilizarlo las veces que lo requieran, siempre y cuando no alteren ningún proceso de los que se describirán a continuación. Si el manual requiere de una actualización se procederá a modificar las normas que tendrán un carácter flexible siempre y cuando sea en beneficio de la empresa.

Para garantizar la seguridad de identidad y pertenencia de la organización, el manual no puede ser expuesto a personas ajenas a la empresa, toda la información que se maneje es confidencial. Si algún empleado requiere del manual podrá solicitarlo, con un oficio dirigido al gerente general.

43

MARCO NORMATIVO

Consorcios Quito se desenvuelve con el objeto social denominado prestación de servicios de asesoría en la gestión de compra – venta presente y futura, de vehículos automotores nuevos y usados y en general de todo tipo de bienes muebles y de servicio, mediante la conformación de círculos de compra, que consiste en la administración de las cuotas.

Este tipo de empresas genera ventas las cuales aportan con rubros económicos en

un tiempo determinado al departamento financiero, y con esos recursos la empresa

compra

42

repositorio.uasb.edu.ec | El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y su efecto en la demanda automotriz
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema.pdf.txt>

los bienes a adjudicar, los vehículos se entregan a los clientes, y los clientes

generan confianza en el producto y recomiendan a más referidos, los mismos que

entraran al proceso y el ciclo de compra y venta se repite.

Para adquirir este servicio la empresa ofrece el siguiente mecanismo de compra:

Temática Detalle

Multiplazo

43

repositorio.uasb.edu.ec | El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y su efecto en la demanda automotriz
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema.pdf.txt>

El cliente escoge el tiempo en el que desea financiar su

bien, mediante los siguientes plazos, 12, 24, 36, 48, 60 y

72 meses

Multimarca

Se realizan asambleas mensuales, que son actos

44

repositorio.uasb.edu.ec | El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y su efecto en la demanda automotriz
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema.pdf.txt>

públicos, a través del cual se realiza la entrega de los

bienes

SORTEO LICITACIÓN

Asignación sucesiva de cupos a

los clientes de un mismo grupo,

siempre y cuando se encuentren

al día en sus pagos y existan los

fondos suficientes dentro del

grupo

Se efectúa después

del sorteo en cada

grupo, y consiste en

adjudicar el bien a

los clientes que

ofrezcan cancelar

anticipadamente el

mayor número de

44

Temática Detalle

cuotas mensuales

completas siempre y

cuando los recursos

del grupo lo

permitan.

45

repositorio.uasb.edu.ec | El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y su efecto en la demanda automotriz
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema.pdf.txt>

Como consideración especial, se debe tomar en cuenta que la cuota mensual de

un cliente tiene valores adicionales como son: Capital, Cuota Administrativo e IVA,

valores que dan como resultado la conformación de la cuota mensual. Se considera

máximo el 17.5% de morosidad debido a que, este porcentaje está justificado con el

cobro de la tasa administrativa que cobra la empresa
(Valarezo, 2023).

Garantía

Con el propósito de salvaguardar el pago continuo mensual de los clientes se

procede a utilizar contratos como: contratos de compra y venta, contrato de prenda

industrial, contrato de activación de bloqueo de vehículo, u otro similar, el cual se

46

repositorio.uasb.edu.ec | El sistema de autofinanciamiento grupal en el Ecuador y su efecto en la demanda automotriz
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4941/6/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema.pdf.txt>

mantendrá vigente hasta la fecha en el que, el cliente liquide su deuda o pre cancele el

valor adeudado en su totalidad.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS CONSORCIOS QUITO

Consortios Quito inició sus actividades de prestación de asesoramiento y ayuda

a las empresas y administraciones públicas en materia de planificación, organización,

eficiencia y control, información administrativa, compra y venta de vehículos desde el

28 de octubre de 2019. Además, es una marca innovadora, creada y diseñada para todo

el público. La confianza de tener un vehículo está en sus posibilidades.

45

47

consorcio-quito.negocio.site | Consorcio Quito - FINANCIAMIENTO VEHICULAR EN ECUADOR
<https://consorcio-quito.negocio.site/>

Consortios Quito es una empresa que brinda planes de financiamiento para

vehículos sean estos autos o motocicletas. Ideal para las familias o para los negocios

que están emprendiendo. La empresa se ubica al sur de Quito, en la Av. Pedro Vicente

Maldonado y Tablón OE1-88. Como referencia a lado de las instalaciones del

Comercio.

En este manual de organización se muestran aspectos importantes de la empresa

como es su estructura orgánica, antecedentes, misión, visión y objetivos de la empresa,

objetivos del manual, así como, los puestos de trabajo, con el fin de facilitar y mejorar

el desempeño de los empleados a efecto de lograr una adecuada y formal organización

tanto de los procesos como de las tareas que desempeñan.

Consortios Quito tiene una entrega con toda su distinguida clientela, por lo que

en este manual se propone una serie de estrategias con el propósito de influenciar

positivamente dentro del sector automotor. Para tener buenos resultados es necesario trabajar con eficiencia y eficacia, esto se logrará gracias a la organización, dirección, control y ejecución de todos los procesos de manera ordenada y sistematizada. El avance agigantado de la tecnología obliga a las empresas a estar en constante innovación para brindar un servicio de calidad, en donde las necesidades de los clientes sean resueltas a través de proceso óptimos.

Como bien se sabe, tratar con grupos sociales no es tarea fácil, pues hay que escuchar una serie de ideologías y opiniones que sostiene cada uno, es por ello que las personas que estén a cargo de los procesos humanos dentro de la empresa tienen que ser muy cautelosos al momento de definir normativas, porque siempre tiene que ser en beneficio tanto de los trabajadores como de los clientes.

46

Consortios Quito tiene la responsabilidad de diagnosticar las falencias que pueden presentarse internamente, por lo que planificarán una serie de métodos de mejora para imponerse en el mercado, siendo una empresa estable, en donde sus colaboradores se sientan motivados cada día y desempeñen sus funciones de excelente manera. Para que todo esto sea posible es necesaria la colaboración de todos los actores empresariales, desde el nivel más alto de jerarquización que tomará el rol de líder hasta el último nivel que complementará a la empresa. Cabe recalcar que siempre debe primar la ética profesional de los empleados permanentes, así como los empleados de prestación de servicios.

El rediseño e implementación del manual de procesos de la empresa Consortios Quito es fundamental para facilitar los procesos administrativos, sobre todo en el departamento de talento humano que es el que direcciona las funciones de cada actividad a desarrollar dentro de la empresa.



consorciosquito.com | Acerca de Consortios Quito – Consortios Quito
<https://consorciosquito.com/acerca-de-consorcios-quito/>

VISIÓN

Ser el consorcio líder de todo el Ecuador, innovando el sistema de planificación de consorcios, teniendo como prioridad la eficiencia y compromiso, ofreciendo planes de financiamiento para cumplir los sueños de todos los ecuatorianos.

MISIÓN

Brindar un mejor sistema de planificación, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, con la finalidad de cumplir sus sueños, ofreciendo la mejor alternativa de financiamiento.

VALORES

La empresa Consortios Quito tiene el propósito de guiar las posturas de los empleados para mantenerlos vinculados a los objetivos comunes. Promueve las convicciones éticas y el compromiso que tiene los colaboradores con la misma para

47

evitar la rotación constante del personal y un mal ambiente laboral, las principales

virtudes que destaca son:

Transparencia: consiste en la comunicación abierta y sincera con todos los miembros que forman parte de la empresa, aquí se debe informar las decisiones tomadas, el rumbo que tiene la empresa, la situación actual y sobre todo saber quiénes son los que tomaron esas decisiones y para que lo hicieron.

Calidad: dentro del mercado competitivo se ofrece una serie de productos y servicios de diferente rubro y calidad, todas las empresas afirman tener los mejores servicios, pero una cosa es afirmarlo y otra garantizarlo, es por ello que la empresa busca brindar un servicio óptimo con los mejores materiales día tras día.

Puntualidad: es un valor primordial que debe primar en toda ocasión, debido a que implica ser respetuoso con el tiempo de las demás personas. Es por ello que la empresa se destaca por brindar sus servicios a los plazos establecidos de entrega de mercancía. Asimismo, ser cortés con el tiempo de los usuarios que solicitan el servicio, los proveedores, los recepcionistas y los accionistas en caso de suscitarse reuniones ordinarias o extraordinarias y sobre todo exigir puntualidad en el pago de facturas.

Respeto: la empresa debe ser un lugar armónico y seguro, pues aquí se pasa toda una jornada laboral compartiendo unos con otros, es por ello que el diálogo y la comunicación afectiva deben ser importantes, respetar las ideologías, opiniones y sobre todo aceptar las diferencias para evitar conflictos internos.

Pasión: Disfrutar lo que uno hace es la mejor entrega que se puede brindar en las empresas, los trabajadores rinden y se sienten motivados por sacar adelante a la organización, haciendo que esta se mantenga en permanencia dentro del mercado laboral.

48

Trabajo en equipo: mejora el desempeño y calidad del trabajo, potencia el esfuerzo por cumplir los objetivos establecidos dentro de la empresa, aumentando su productividad. Permite culminar las actividades de manera más ágil, impulsa el compañerismo entre todos los colaboradores.

INVENTARIO DE CONSORCIOS QUITO

Terreno

Este se encuentra ubicado al sur de Quito, en la Av. Pedro Vicente Maldonado y

Tablón OE1-88. Cuenta con una longitud de 500m².

Edificio

Está estructurado en 2 pisos, los materiales de los que fue construido son hormigón, cemento, vidrio. Aquí se distribuyen los diferentes departamentos que forman parte de la empresa Consorcios Quito.

Equipo de computación

Existen 12 computadoras de escritorio, las cuales 9 de ellas son marca HP Core i3; 2 laptops de marca HP 240 G9 (7M445LA) y una computadora madre HP de 22

pulgadas, procesador AMD Athlon Silver 3050U, 4 GB de RAM.

Muebles y enseres

Comprende los sofás, las mesas, las alfombras, las cortinas, las lámparas, la televisión.

49

Insumos mecánicos

Comprende todas las herramientas y materiales que se ocupan en la mecánica, entre estos tenemos juegos de llaves, destornilladores, espárragos, compresor de aire, cajas de herramientas, abrazaderas, multímetro automotriz, etc.

Vehículos

Consortios Quito cuenta con un stock de vehículos, los cuales se detallan a continuación:

- Chevrolet Sail Sedan 1.4L
- Kia Rio Sedan 2015
- Hyundai Accent 2015
- Chevrolet N300 Move 2015
- Chevrolet Aveo Family 1.5
- X53 Elite
- X35 Luxury

Cuentas por cobrar

Consortios Quito cuenta con dinero por cobrar de los créditos vehiculares y rastreo satelital.

Seguros pagados por adelantado

Son todos los contratos de seguro que la empresa cubre ante cualquier siniestro que se presente con el vehículo, es importante saber que este tipo de seguros ya viene costeadado dentro del financiamiento vehicular.

50

MAPA DE PROCESO

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

51

COMPETENCIAS BÁSICAS

COMPETENCIAS BÁSICAS

CONSORCIOS QUITO brinda todas las aptitudes intelectuales para el desarrollo

de las actividades internas, en donde se destacan las competencias cognoscitivas, metódicas y técnicas.

ORIENTACIÓN AL

CLIENTE

Las necesidades del cliente son prioridades dentro de la ejecución del servicio disponible, pues implica resolver y brindar posibles soluciones a las problemáticas que se presenten con el fin de fidelizar al cliente

- Identificar necesidades actuales y futuras de los clientes
- Armoniza los intereses de los clientes
- Toma de decisiones teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Accesibilidad a sugerencias, o información que soliciten; ofreciendo soluciones oportunas de manera ágil.
- Traslada a la organización las necesidades o inquietudes de los clientes proponiendo sugerencias de mejora

TRABAJO EN

EQUIPO

Conjunto de colaboradores que cumplen un objetivo colectivo eficiente para que la empresa marche bien

- Intercambia y comparte con el equipo conocimiento, información y recursos, creando sinergias, hacia la consecución de los objetivos de la empresa.

- Escucha diferentes puntos de vista siempre y cuando estén tengan un marco de respeto.
- Asume las procesos y responsabilidades asignadas, orientando su trabajo hacia la consecución de los objetivos.
- Participa en la toma de decisiones sobre las metas y objetivos a conseguir por el equipo.

52

- Antepone, en forma explícita, los objetivos del equipo a los objetivos personales.

CALIDAD DEL

SERVICIO

Destacar el servicio de

calidad, dominar las

funciones que desempeña

dentro de cada

departamento, en

beneficio de los clientes y

demás personal

involucrados. Excelente

capacidad de

discernimiento

- Define objetivos claros y

diseña procesos adecuados,

prácticos y operables en

beneficio de todos.

- Se anticipa a las necesidades

del mercado, de los clientes y

de la organización y genera

soluciones prácticas y

operables en beneficio de

todos.

- Maneja equipos de trabajo

altamente eficientes en los que

promueve la mejora continua

de procesos y servicios.

- Proyecta y pone en marcha mecanismos de seguimiento y control de la gestión, orientados a la medición de la calidad.
- Facilita mediante reuniones periódicas, brindando feedback y estableciendo mecanismos de divulgación periódica de información, el intercambio y aprovechamiento del conocimiento de todos los colaboradores.
- Supervisa y corrige el trabajo individual y en equipo, tratando de anticipar errores o fallas.

53

FLUJOGRAMA CONSORCIOS QUITO

Elaborado por: Jessica Cuenca

54

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO

El organigrama permite jerarquizar las funciones específicas, estableciendo relaciones directas o indirectas entre jefes, gerentes y de más personal de apoyo en la empresa.

Elaborado por: Jessica Cuenca

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

1. GERENTE GENERAL

- Responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de la empresa
- Diseña estrategias y establecer objetivos para el crecimiento de la empresa

- Establece las estrategias de mercadeo y ventas, contemplando las diversas variables del entorno del negocio
- Establecer políticas generales que aseguren la óptima consecución de los objetivos y resultados.
- Controla las actividades contables y financieras
- Proveer soluciones a problemas internos que se presenten

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

2. GERENTE ADMINISTRATIVO

- Optimizar gastos y conservar el presupuesto
- Planificar y coordinar métodos y sistemas administrativos
- Controlar y asegurar el buen estado de las oficinas a nivel nacional.
- Tener un control del proceso de compra y manejo de proveedores para la adquisición de productos y servicios
- Asegurar un flujo fluido y cómodo de información en la empresa para facilitar otras operaciones comerciales
- Administrar calendario y tiempos de entrega
- Mantener control de inventario de suministros de oficina y materiales de recompra prestando especial atención a las limitaciones presupuestarias
- Mantener el control de costos y gastos para respaldar la preparación del presupuesto.

3. JEFE DE RECURSOS HUMANOS

- Reclutar y seleccionar personal de acuerdo al perfil que se solicita
- Asegurar el desempeño de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo
- Supervisar la contratación de la planta de trabajadores
- Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad

- Ejecutar procesos de programas de capacitación y mejora continua
- Establece grupos de difusión de información interna
- Liderar un buen clima organizacional para que el personal se sienta motivado

4. ASISTENTE CONTABLE

- Mejorar las operaciones y el desempeño financiero
- Preparar informes periódicos para la alta dirección
- Aportar a la ejecución de las transacciones generales de la empresa.
- Calcula y elabora roles de pago, retenciones, facturación
- Manejo de forma adecuada las herramientas informáticas de los diferentes organismos de control (SRI, IESS, etc).
- Tramita formularios de reembolso
- Prepara depósitos bancarios
- Introduce transacciones financieras en bases de datos internas

5. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- Atiende y reenvía llamadas telefónicas de socios y clientes
- Agenda y programa citas
- Planifica reuniones y redacta actas
- Organiza notas de correspondencia, oficios, faxes, correos electrónicos, solicitudes
- Asistir en la preparación de informes programados regularmente
- Mantener un sistema de respaldo de documentos.
- Actualiza y mantiene las políticas de la empresa
- Solicita material de oficina
- Guarda la lista de contactos (proveedores, servicios, clientes, etc)
- Prepara y concilia informes de gastos.

57

- Actúa como punto de contacto para los consumidores internos y externos.

6. CAJERO

- Recaudación de dinero por el pago de servicios por parte del cliente.
- Cancelar facturas
- Cierre caja
- Entregar al cliente el comprobante de pago
- Validación de pagos
- Emisión de retenciones

DEPARTAMENTO DE VENTAS

7. GERENTE DE VENTAS

- Examina el mercado y la competencia
- Define objetivos y metas
- Estudia a la competencia para innovar las estrategias y ofrecer nuevos servicios
- Supervisa las operaciones y estrategias del departamento de ventas
- Busca nuevos clientes potenciales
- Mantiene relación con los encargados de marketing para crear campañas publicitarias

8. ASESOR COMERCIAL

- Conoce el mercado
- Domina las funciones del servicio o producto que ofrece
- Tiene buena comunicación con el cliente
- Persuade al cliente a comprar el producto
- Da importancia al seguimiento del cliente

9. VENDEDORES

- Conoce el producto

58

- Asesora a los compradores
- Fideliza a los clientes

- Elabora y comunica reportes de ventas

- Busca el máximo alcance de clientes

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

10. GERENTE DE SERVICIOS

- Busca innovación para crear clientes comprometidos
- Asume la responsabilidad de los inconvenientes que se presenten con los clientes
- Lleva registros y documenta todos los procesos de atención al cliente
- Aplica mejoras en las tácticas de captación de clientes
- Ajusta el presupuesto aprobado
- Mantiene un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades

11. ASESOR DE SERVICIOS

- Crea un vínculo entre el personal de servicios y los inconvenientes que presentan los clientes
- Ofrecer una experiencia óptima a los clientes
- Traduce los problemas informados por los clientes en órdenes de trabajo
- Facturar y cobrar a los clientes por los servicios prestados
- Manejar y resolver las quejas de los clientes sobre los servicios


12. JEFE DE TALLER

- Recibe e interpreta los programas de fabricación
- Organiza los equipos de trabajo y el equipo humano según las directrices recibidas.
- Es el responsable de la formación del personal bajo sus órdenes.

59

13. MECÁNICOS

- Diagnosticar, reparar y ajustar fallos mecánicos
- Montaje, instalación, puesta en marcha y reparación de automóviles
-

 **49** www.educaweb.com | Mecánico de mantenimiento - educaweb.com
<https://www.educaweb.com/profesion/mecanico-mantenimiento-1003/>

Organizar y gestionar las intervenciones para el mantenimiento correctivo de acuerdo al nivel de servicio y optimizando los recursos humanos y materiales.

14. AYUDANTES DE MECÁNICA

- Ayudan a reparar los problemas mecánicos
- Realizan las actividades que el mecánico le indique para reparar los vehículos
- Manejan las herramientas específicas para reparación
- Tienen conocimiento integral de la función y estructura de los automotores

Ficha 1

Nombre del cargo: Gerente general

Area a la que pertenece: Dirección general

Objetivos del puesto

Es el encargado de la dirección de toda la empresa, es quien supervisa y revisa

el control de las actividades de cada uno de los departamentos que la conforman, además

es la persona que toma las decisiones fundamentales para la optimización necesaria de

la empresa

Responsabilidades

- Responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de la empresa

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

60

- Diseña estrategias y establecer objetivos para el crecimiento de la empresa
- Establece las estrategias de mercadeo y ventas, contemplando las diversas variables

del entorno del negocio

- Establecer políticas generales que aseguren la óptima consecución de los objetivos

y resultados.

- Controla las actividades contables y financieras
- Proveer soluciones a problemas internos que se presenten

Experiencia 4 años en cargos similares

Habilidades Liderazgo, comunicación afectiva, estrategia, crítico,

evaluador, innovador, ágil

Requerimientos Conocimiento de administración de empresas o afines

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor


Ficha 2

Nombre del cargo: Gerente administrativo

Area a la que pertenece: Departamento administrativo

Objetivos del puesto

Es el encargado de

 50 **resources.workable.com** | Plantilla de descripción del puesto de gerente administrativo | Workable
<https://resources.workable.com/es/gerente-administrativo-descripcion-del-puesto>

garantizar que las actividades de apoyo se lleven a cabo de

manera eficaz para permitir que los otros procesos operacionales funcionen

correctamente

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

61

Responsabilidades

- Optimizar gastos y conservar el presupuesto
- Planificar y coordinar métodos y sistemas administrativos
- Controlar y asegurar el buen estado de las oficinas a nivel nacional.
- Tener un control del proceso de compra y manejo de proveedores para la adquisición de productos y servicios
- Asegurar un flujo fluido y cómodo de información en la empresa para facilitar otras operaciones comerciales
- Administrar calendario y tiempos de entrega
- Mantener control de inventario de suministros de oficina y materiales de recompra prestando especial atención a las limitaciones presupuestarias
- Mantener el control de costos y gastos para respaldar la preparación del presupuesto.

Experiencia 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo

Requerimientos - Conocimientos amplios de procedimientos de administración, así como políticas legales y departamentales

- Familiaridad con principios financieros y de gestión

de instalaciones

- Dominio de MS Office

Elaborado por: Jessica CuencaFuente: el autor

62

Ficha 3

Nombre del cargo: Jefe de Recursos Humanos

Area a la que pertenece: Departamento administrativo

Objetivos del puesto

Principal encargado de llevar a cabo la contratación, capacitación, entrenamiento, formación y gestión de habilidades de todo el personal activo dentro de la organización.

- Reclutar y seleccionar personal de acuerdo al perfil que se solicita
- Asegurar el desempeño de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo
- Supervisar la contratación de la planta de trabajadores
- Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad
- Ejecutar procesos de programas de capacitación y mejora continua
- Establece grupos de difusión de información interna
- Liderar un buen clima organizacional para que el personal se sienta motivado

Experiencia 5 a 7 años de experiencia en diversos puestos de

RR.HH.

Habilidades Liderazgo, orientado a resultados, responsable con la

empresa y colaboradores, directo, metódico, cuidadoso,

puntual, sistematizado

Requerimientos - Estudios superiores en carreras de Talento Humano,

psicología industrial o psicología organizacional

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

63

- Excelentes habilidades de escucha activa,

negociación y presentación

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 4

Nombre del cargo: Asistente contable

Area a la que pertenece: Departamento administrativo

Objetivos del puesto

Soporte para el departamento de contabilidad, garantizando la transparencia y la

eficiencia en todas las transacciones monetarias

Responsabilidades

- Mejorar las operaciones y el desempeño financiero
- Preparar informes periódicos para la alta dirección
- Aportar a la ejecución de las transacciones generales de la empresa.
- Calcula y elabora roles de pago, retenciones, facturación
- Manejo de forma adecuada las herramientas informáticas de los diferentes organismos de control (SRI, IESS, etc).
- Tramita formularios de reembolso
- Prepara depósitos bancarios

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

64

• Introduce transacciones financieras en bases de datos internas

Experiencia 2 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Organizativas, perspicacia analítica, sentido lógico,

capacidad de síntesis, compromiso, honestidad

Requerimientos - Estudios superiores en contabilidad

- Familiaridad con los reglamentos financieros

- Notables capacidades matemáticas y habilidad para

detectar errores numéricos

- Experiencia práctica con MS Excel y software

contable

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 5

Nombre del cargo: Asistente administrativo

Area a la que pertenece: Departamento administrativo

Objetivos del puesto

Dirección integral de los registros administrativos, gestión de archivos e

interacción con usuarios internos y externos para el funcionamiento eficiente de la

unidad organizativa.

Responsabilidades

- Atiende y reenvía llamadas telefónicas de socios y clientes
- Agenda y programa citas

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

65

- Planifica reuniones y redacta actas
- Organiza notas de correspondencia, oficios, faxes, correos electrónicos, solicitudes
- Asistir en la preparación de informes programados regularmente
- Mantener un sistema de respaldo de documentos.
- Actualiza y mantiene las políticas de la empresa
- Solicita material de oficina
- Guarda la lista de contactos (proveedores, servicios, clientes, etc
- Prepara y concilia informes de gastos.
- Actúa como punto de contacto para los consumidores internos y externos.

Experiencia 2 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Trabajo en equipo, meticoloso, ágil, innovador,

solucionador de problemas, comunicación asertiva, detallista,

organizado, controlado, puntual, responsable

Requerimientos - Conocimientos amplios en el manejo de programas

informáticos (WP Office)

- Conocimiento en Técnicas de archivo o gestión

documentaria o gestión pública

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 6

Nombre del cargo: Cajero

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

66

Area a la que pertenece: Departamento administrativo

Objetivos del puesto

Cobro de bienes y servicios por diversos medios de pago. Mantener el orden y la limpieza del lugar de trabajo, promover la concentración elemental en el trabajo y su ejecución con la calidad requerida.

Responsabilidades

- Recaudación de dinero por el pago de servicios por parte del cliente.
- Cancelar facturas
- Cierre caja
- Entregar al cliente el comprobante de pago
- Validación de pagos

Experiencia 2 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades • Analítico, concentración, resistente, responsable, orientación

al cliente, trabajo en equipo, dinámico, polivalente,

dinámico

Requerimientos - Haber culminado el bachillerato

- Poseer un título de una carrera afín como

administración de empresas, finanzas, contabilidad,

economía

- Conocimientos informáticos básicos

- Notoria capacidad matemática

- Capacidad de comunicación y de gestión del tiempo

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 7

Nombre del cargo: Gerente de ventas

Area a la que pertenece: Departamento de ventas

Objetivos del puesto

Planificar y orientar el plan de ventas de los productos o servicios de la organización para lograr los objetivos planteados. También se encarga de coordinar, liderar y supervisar la labor comercial del equipo comercial.

- Examina el mercado y la competencia
- Define objetivos y metas
- Estudia a la competencia para innovar las estrategias y ofrecer nuevos servicios
- Supervisa las operaciones y estrategias del departamento de ventas
- Busca nuevos clientes potenciales
- Mantiene relación con los encargados de marketing para crear campañas

publicitarias

Experiencia 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo, entusiasta

Requerimientos - Formación particular en ventas, comercio y gestión de equipos.

- Aptitud para guiar, organizar y motivar al equipo de ventas
- Comprender el desarrollo de los procesos de ventas

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

- Manejo de paquetes informáticos (WP Office)

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 8

Nombre del cargo: Asesor comercial

Area a la que pertenece: Departamento de ventas

Objetivos del puesto

Realizar sondeo de clientes, adecuar itinerarios para visitas con clientes

potenciales Ofertar servicios con promociones para motivar a nuevos clientes. Generar seguimiento y cierre de ventas.

Responsabilidades

- Conoce el mercado
- Domina las funciones del servicio o producto que ofrece
- Tiene buena comunicación con el cliente
- Persuade al cliente a comprar el producto
- Da importancia al seguimiento del cliente

Experiencia 2 años de experiencia en cargos afines como entrenador de ventas o atención al cliente

Habilidades • Comunicación activa, seguro, responsable, honrado en la gestión de ventas, paciente, conocedor del mercado, poder de persuasión

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

69

Requerimientos - Familiaridad con software y plataformas digitales

- Experiencia en el manejo de programas de presentación

- Facilidad para interactuar con clientes

- Trabajo en equipo

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 9

Nombre del cargo: Vendedor

Area a la que pertenece: Departamento de ventas

Objetivos del puesto

Lograr vender el servicio ofertado por la empresa, en el menor tiempo posible y

todo el stock entregado, sin perder la calidez de trato con el cliente

- Conoce el producto
- Asesora a los compradores
- Fideliza a los clientes
- Elabora y comunica reportes de ventas
- Busca el máximo alcance de clientes

Experiencia 2 años de experiencia demostrable

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

70

Habilidades Ágil, comunicación afectiva, poder de convencimiento, seguridad, paciencia, creatividad, actitud positiva, motivador

Requerimientos - Paciencia para trabajar directamente con los clientes

- Trabajo bajo presión
- Resolver dudas e inquietudes de los clientes
- Brindar un servicio óptimo, de tal manera que

convenza a los compradores

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 10

Nombre del cargo: Gerente de servicios

Area a la que pertenece: Departamento de servicios

Objetivos del puesto

Predice y antepone las necesidades del cliente, elabora planificaciones para brindar un servicio de calidad. Es el delegado de asegurar que las actividades de apoyo se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

Responsabilidades

- Busca innovación para crear clientes comprometidos
- Asume la responsabilidad de los inconvenientes que se presenten con los clientes
- Lleva registros y documenta todos los procesos de atención al cliente
- Aplica mejoras en las tácticas de captación de clientes

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

71

- Ajusta el presupuesto aprobado
- Mantiene un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades.

Experiencia 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Liderazgo, analítico, hábil, solucionador de problemas, indagador, analizador, comunicativo, asertivo

Requerimientos - Soporte al cliente

- Excelentes conocimientos de técnicas de gestión

- Manejo de programas ofimáticos
- Dominio de base de datos y programas relacionados

a la atención al cliente

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 11

Nombre del cargo: Asesor de servicios

Area a la que pertenece: Departamento de servicios

Objetivos del puesto

Ejecutar una investigación meticulosa del departamento comercial asegurar el funcionamiento correcto de la empresa.

Responsabilidades

- Crea un vínculo entre el personal de servicios y los inconvenientes que presentan los clientes

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

72

- Ofrecer una experiencia óptima a los clientes
- Traduce los problemas informados por los clientes en órdenes de trabajo
- Facturar y cobrar a los clientes por los servicios prestados
- Manejar y resolver las quejas de los clientes sobre los servicios

Experiencia 3 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades Actitud positiva, dinámico, investigador, disciplinado, empático, asertivo, honesto

Requerimientos - Buena comunicación con clientes

- Resolución de problemas
- Paciencia para resolver inquietudes

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 12

Nombre del cargo: Jefe de taller

Area a la que pertenece: Departamento de servicios

Objetivos del puesto

Conservar el correcto funcionamiento del taller mecánico a su cargo. Dotar todas las herramientas y equipos necesarios para las revisiones periódicas de los automóviles

Responsabilidades

- Recibe e interpreta los programas de fabricación

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

73

- Organiza los equipos de trabajo y el equipo humano según las directrices recibidas.
- Es el responsable de la formación del personal bajo sus órdenes.

Experiencia 5 años de experiencia demostrable en cargos similares

Habilidades • Liderazgo, destrezas manuales, trabajo en equipo, organización, iniciativa dinámico, flexible

Requerimientos - Técnico en electromecánica

- Conocimiento de reparación de vehículos
- Conocimiento de scanner

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 13

Nombre del cargo: Mecánico

Area a la que pertenece: Departamento de servicios

Objetivos del puesto

Diagnosticar y reparar diversos tipos de suspensión, alinear y equilibrar neumáticos, utilizar instrumentos y grupos especializados. Diagnostica y repara los sistemas de asistencia electrónica del vehículo entendiendo sus diferencias con los sistemas mecánicos e hidráulicos

- Diagnosticar, reparar y ajustar fallos mecánicos
- Montaje, instalación, puesta en marcha y reparación de automóviles

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

74

.



www.educaweb.com | Mecánico de mantenimiento - educaweb.com
<https://www.educaweb.com/profesion/mecanico-mantenimiento-1003/>

Organizar y gestionar las intervenciones para el mantenimiento correctivo de acuerdo al nivel de servicio y optimizando los recursos humanos y materiales.

Experiencia 3 años de experiencia demostrable

Habilidades capacidad para concentrarse y usar equipos

electrónicos, conocimiento en sistemas eléctricos y

mecánicos, organizado, hábil, perspicaz

Requerimientos - Formación profesional superior en mecánica

- Cursos de mecánica

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

Ficha 14

Nombre del cargo: Ayudante de mecánica

Area a la que pertenece: Departamento de servicios

Objetivos del puesto

Apoyo permanente a los mecánicos, reparar y dar mantenimiento a los vehículos

para consolidar su correcto funcionamiento.

Responsabilidades

- Ayudan a reparar los problemas mecánicos
- Realizan las actividades que el mecánico le indique para reparar los vehículos
- Manejan las herramientas específicas para reparación

CONSORCIOS QUITO

MANUAL DE

FUNCIONES

75

- Tienen conocimiento integral de la función y estructura de los automotores

Experiencia 4 años de experiencia comprobada

Habilidades Flexible, predispuesto para el aprendizaje continuo,

trabajar bajo presión

Requerimientos - Conocer por nombre y medidas las herramientas

manuales

- Distinguir los combustibles y lubricantes de acuerdo

a sus características.

- Distinguir el material constituyente de una pieza y el

tipo de unión con respecto a otros.

Elaborado por: Jessica Cuenca

Fuente: el autor

CONCLUSIONES

El manual de procesos es de suma importancia para la organización efectiva de

toda la planta de colaboradores que conforman Consorcios Quito, pues permite

jerarquizar las funciones a desempeñar, haciendo que el servicio que se ofrece cumpla

con las necesidades y perspectivas de los clientes.

Es importante recalcar que con el rediseño del manual la empresa Consorcios

Quito se tiene más claro los objetivos a perseguir, las metas a cumplir y sobre todo definir

las funciones específicas que debe cumplir cada departamento que la conforma.

Es la mejor herramienta para plasmar toda la normativa para orientar a cada uno

de los colaboradores las actividades que debe cumplir dentro de la empresa.

76

RECOMENDACIONES

Organizar una reunión con todos los miembros de la empresa para socializar el

rediseño del manual de procesos que se encuentra vigente, para posteriormente realizar

un taller y reforzar el conocimiento del mismo.

Realizar evaluaciones periódicas de las actividades que se vienen realizando con

el fin de conocer si el nuevo manual de la empresa está siendo aplicado y arroja resultados

óptimos.

Se recomienda que el manual esté al alcance de todos los colaboradores para que

cuando se les presente una duda, procedan a leerlo y sepan las actividades y funciones

que deben desempeñar para la maximización del servicio prestado.

ANEXOS

Actual Manual de Procesos vigente en Consorcios Quito

76

1. INTRODUCCIÓN

El Manual De Funciones de Consorcios Quito es un documento que enmarca y establece de manera explícita las características generales, las funciones específicas y las competencias de cada cargo, además tiene como finalidad la creación de un documento bajo lineamientos claros y homogéneos con un lenguaje sencillo que logre su comprensión y su adecuada aplicación; es de gran importancia para gestionar los procesos de Gestión Humana en evaluación de desempeño, inducción , capacitación, preselección y selección de candidatos internos y externos.

El presente documento establece los parámetros del Manual de Funciones de Consorcios Quito

2. OBJETIVO GENERAL

- Establecer las competencias, funciones y demás características inherentes de los cargos de Consorcios Quito mediante el manual de funciones.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los cargos existentes y necesarios para el buen

funcionamiento de Consorcios Quito

- Identificar las competencias requeridas para los diferentes

cargos de Consorcios Quito

- Definir las funciones generales y específicas por cada cargo

79

4. JUSTIFICACIÒN

El Manual de Funciones dentro de cualquier organización es muy importante y necesario ya que facilita la gestión de procesos y procedimientos del departamento de Gestión Humana; en Consorcios Quito, se ha identificado esta necesidad y es por esta razón que se ha elaborado el Manual De Funciones Por Competencias Laborales que establece las competencias básicas y específicas para cada área y puesto de trabajo, definiendo los conceptos de Saber Hacer, Saber y Saber Ser.

80

5. MISIÒN



consorciosquito.com | Acerca de Consorcios Quito – Consorcios Quito
<https://consorciosquito.com/acerca-de-consorcios-quito/>

Brindar un mejor sistema de planificación, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, con la finalidad de cumplir sus sueños, ofreciendo la mejor alternativa de financiamiento.

6. VISIÒN

Ser el consorcio líder de todo el Ecuador, innovando el sistema de planificación de consorcios, teniendo como prioridad la eficiencia y compromiso, ofreciendo planes de financiamiento para cumplir los sueños de todos los ecuatorianos.

7. VALORES CORPORATIVOS

7.1 RESPETO

Como principio básico se respetará a los compañeros de la empresa en todos los ámbitos, y de igual manera se establecerá un trato digno a nuestros clientes.

7.2 SATISFACIÓN A NUESTROS CLIENTES

Implica tomar un enfoque proactivo hacia las necesidades y deseos del cliente, tratando de cumplir con sus expectativas.

81

7.3 SERVICIO

Estaremos dispuestos a la colaboración entre compañeros y a la actitud de servicio de manera oportuna y eficaz hacia nuestros clientes.

7.4 HONESTIDAD

Se actuará dentro de los principios éticos, en cuanto se refiere a la honestidad en sus actividades o tareas dentro de la empresa, para con sus compañeros y en especial hacia los clientes.

7.5 RESPONSABILIDAD

Elaborar planes estratégicos señalando objetivos colectivos e individuales, tomando decisiones que mejoren los resultados y el bienestar de cada uno de sus trabajadores, clientes, dueño y proveedores.

8. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CONSORCIOS QUITO

MAPA DE PROCESOS CONSORCIOS QUITO

MAPA DE PROCESOS CONSORCIOS QUITO

TERMINOS CLAVE PARA EL USO DEL MANUAL

9.1.

53

www.clubensayos.com | Cargos Y Funciones - Ensayos y Trabajos - 24101995

<https://www.clubensayos.com/Negocios/Cargos-Y-Funciones/2152473.html>

Cargo: Se define como la agrupación de todas aquellas

actividades realizadas por un solo empleado que ocupe un

lugar específico dentro del organigrama de la empresa.

9.2. Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO): La

54

observatorio.sena.edu.co | QueEsCno

<https://observatorio.sena.edu.co/Comportamiento/CnoQueEs#:~:text=La CNO es la organización sistemática de las,ordenada y uniforme. Para qué sirve la CNO?>

organización sistemática de las ocupaciones existentes en el

mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura, que

facilita la agrupación de empleos y la descripción de las

ocupaciones de una manera ordenada y uniforme.

9.3. Código CNO: El Código Nacional de Ocupaciones (CNO)

es una clasificación llevada a cabo por el Instituto Nacional

de Estadística (INE) que tiene por objeto acotar o delimitar

los diferentes ámbitos ocupacionales (entorno donde se

desempeñan tareas laborales.

9.4. Conductas Asociadas: Comportamiento inherente a las competencias (habilidades) y necesario para realizar de manera adecuada las distintas funciones establecidas para cada cargo.

9.5. Descripción de Cargos: Proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y diferencian a un cargo de los demás existentes en la organización. Se realiza la enumeración precisa de las funciones y tareas (qué hace el ocupante); el tiempo de ejecución (cuándo lo hace); los medios utilizados (cómo lo hace) y, (el por qué lo hace) e decir, los objetivos.

9.6. Funciones: Actividades propias de un cargo.

9.7. Funciones Principales: Son aquellas funciones generales de cada cargo, que son fundamentales para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

9.8. Funciones Secundarias: Actividades que complementan las funciones principales de un cargo para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos organizacionales.

9.9. Mapa de Procesos: Es una representación gráfica que nos

55 localhost | Estructura organización funcional y de posición en la empresa confecciones Hoja Verde ubicada en Chillogallo, sur de Quito
http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/8976/1/51131_1.pdf

ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

9.10. Misión:

56 grupo1171fundamentosdeadministracionfca.wordpress.com | Definición de Misión y Visión – Fundamentos de Administración Grupo 1171.
<https://grupo1171fundamentosdeadministracionfca.wordpress.com/2017/09/12/definicion-de-mision-y-vision/#:~:text=Definición de misión. Es la razón de ser,clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.>

Es la razón de ser de la empresa, el motivo

por el cual existe. Así mismo es la determinación de las

funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un

entorno determinado para conseguir tal misión; en la misión

se definen la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar,

productos y servicios a ofertar.

86

9.11. Nivel Jerárquico: Escalas, categorías, donde se ubican los cargos de acuerdo al organigrama.

9.12. Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de un empresa o cualquier organización de manera jerárquica.

9.13. Perfil: Conjunto de rasgos peculiares que un cargo

57

1library.co | Campos de Aplicación - Identificación de conocimientos
<https://1library.co/article/campos-de-aplicación-identificación-de-conocimientos.2121mg8y>

engloba a nivel de educación, nivel de formación,

experiencia y habilidades intelectuales y/o físicas, para una

persona.

9.14. Peligro Biológico: Es aquel riesgo derivado de la manipulación o exposición a organismos que actúan como agentes patógenos (hongos, bacterias, virus, etc.)

9.15. Peligros de Condiciones de Seguridad: Son aquellos peligros que se caracterizan por ser fuente de

58

www.clubensayos.com | Es el bienestar físico, mental y social del individuo y n solamente la ausencia de la enfermedad - Documentos de Investigación - darle93
<https://www.clubensayos.com/Ciencia/Es-el-bienestar-fsico-mental-y-social-del/4050916.html>

molestias o de posibles enfermedades para el trabajador

debido al deficiente servicio, falta o estado inadecuado de

sanidad locativa y ambiental deficientes.

9.16. Peligro Ergonómico: Posturas Inadecuadas Sobre – esfuerzo Físico Diseño del puesto de Trabajo.

9.17. Peligro Físico: Representan un intercambio brusco

59

1library.co | IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS EN LA EMPRESA
<https://1library.co/article/identificación-de-peligros-y-riesgos-en-la-empresa.q27ewopy>

de energía entre el individuo y el ambiente, en una

proporción mayor a la que el organismo es capaz de

soportar.

87

9.18. Peligros Laborales (Riesgos laborales): Fuente, situación o acto con que pueda causar daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

9.19. Peligros Naturales: la probabilidad de que un territorio y la sociedad que habita en él, se vean afectados por episodios naturales de rango extraordinario.

9.20. Peligro Químico: Los químicos son sustancias

60

1library.co | IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS EN LA EMPRESA
<https://1library.co/articulo/identificación-de-peligros-y-riesgos-en-la-empresa.q27ewopy>

orgánicas, inorgánicas, naturales o sintéticas que pueden presentarse en diversos estados físicos en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de

61

hdl.handle.net | Factores de riesgo laboral en los trabajadores informales del mercado modelo, Cajamarca-Perù, 2019
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3931>

lesionar la salud

62

saludlaboralydiscapacidad.org | Químicos - Salud Laboral y Discapacidad
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/disciplinas-preventivas/higiene-industrial/quimicos/>

de las personas que entran en contacto con

ellas.

88

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

El Análisis y Descripción de Cargos tiene como propósito contribuir y beneficiar a todas las partes involucradas (Directivos, Administración y Trabajadores) en Consorcios Quito, ya que proporciona

información importante de los puestos de trabajos y sus características.

ALTA DIRECCIÓN

En Este Nivel Jerárquico, se encargan de liderar los procesos que conllevan al cumplimiento de los objetivos que se desean obtener a corto, mediano y largo plazo.

GERENTE GENERAL

DIRECCIÓN INTERMEDIA

En este Nivel Jerárquico, se encargan de desarrollar actividades con el fin de darle cumplimiento a las directrices impartidas por la Alta Dirección de Consorcios Quito.

GERENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE DE VENTAS

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

ASISTENTE CONTABLE

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

89

PERSONAL OPERATIVO

En este Nivel Jerárquico, se encargan de desarrollar las actividades específicas para la prestación de servicios.

CAJERO

ASESOR COMERCIAL

VENDEDORES

JEFE DE TALLER

MECÁNICO

AYUDANTE DE MECÁNICA

CONDUCTOR

AUXILIAR DE MANTENIMIENTO

ESTRUCTURA DE APOYO O STAFF

En este Nivel Jerárquico, Personal Externo a Consorcios Quito brinda servicios de limpieza y seguridad

PERSONAL DE LIMPIEZA

GUARDIA DE SEGURIDAD

90

63

www.reeditor.com | Creatividad e innovación en estudiantes universitarios - Economía - Reeditor.com - red de publicación y opinión
<https://www.reeditor.com/columna/22640/11/economia/creatividad/e/innovacion/estudiantes/universitarios>

Álvarez, E. (2010). Creatividad y Pensamiento Divergente - Desafío de la Mente o Desafío del

Ambiente.

Bilbao: Interac.

Dominicano, B. P. (2021). ¿Que es un manual de procesos? Obtenido de

<https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/#:~:text=El%20manual%20de%20procesos%2C%20tambi%C3%A9n,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Factorial, H. (2022).

64

factorialhr.es | ¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante? - Factorial
<https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/>

¿Qué es la ética empresarial y por qué es importante?

Obtenido de

<https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/>

Moreno, E. (2016). NIVELES DE INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html#:~:text=El%20mercado%20es%20un%20conjunto,que%20se%20cobra%20por%20%C3%A9ste.>

SERNAC. (2022). El mercado y su funcionamiento. Obtenido de

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html#:~:text=El%20mercado%20es%20un%20conjunto,que%20se%20cobra%20por%20%C3%A9ste.>

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html#:~:text=El%20mercado%20es%20un%20conjunto,que%20se%20cobra%20por%20%C3%A9ste.>

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html#:~:text=El%20mercado%20es%20un%20conjunto,que%20se%20cobra%20por%20%C3%A9ste.>

Valarezo. (2023). T1920-MBA-Valarezo-El sistema 2 (1).pdf. Obtenido de

[file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%202%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%202%20(1).pdf)

[file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%202%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/galo%20panata/Downloads/T1920-MBA-Valarezo-El%20sistema%202%20(1).pdf)

Zarate, D. (2021). Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo. Obtenido de

<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>