



Instituto Tecnológico Superior

Los Andes”

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL,
AÑO 2016.**

INFORME FINAL PREVIO A OBTENER
EL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN
MERCADOTECNIA CON ENFOQUE EN
CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN.

AUTORA

GLENDAMARÍA SÁNCHEZ CRUZ

DIRECTOR

ING. ALEX ALEXANDER MENDOZA BETANCOURT

LOJA -ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

Ing.

Alex Alexander Mendoza Betancourt

DOCENTE DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "LOS ANDES"

CERTIFICO:

Haber asesorado, revisado y orientado en todas sus partes del desarrollo de la tesis titulada: **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL "PABLITO ANDRÉS" CANTÓN PINDAL, AÑO 2016,** elaborada por la estudiante **Glenda María Sánchez Cruz,** egresada de la carrera de Mercadotecnia con enfoque en Contabilidad y tributación el cual cumple con todos los requisitos de fondo y forma exigidos por el Instituto Tecnológico Superior "Los Andes", Mediante el cual autorizo a la postulante la correspondiente presentación y defensa de la misma.

Loja, Agosto del 2016

Atentamente.

Ing. Alex Mendoza

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Glenda María Sánchez Cruz, Declara que los conceptos, opiniones, análisis y reflexiones que podemos encontrar en el presente proyecto de investigación con el tema: **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL, AÑO 2016**, Las ideas expresadas en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora y los derechos los posee el Instituto Tecnológico Superior “Los Andes”.

.....

Glenda María Sánchez Cruz

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por darme siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme por el sendero de lo sensato y darme sabiduría en las situaciones difíciles.

Como no agradecer a mi esposo, mi hija y a mis padres que con su apoyo incondicional, me han enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

“El único lugar donde tus sueños son imposibles es en tus pensamientos”

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

Y de la forma más humilde expreso mis más sinceros agradecimientos de gratitud a todos los Directivos del Instituto Tecnológico Superior “Los Andes” quienes me han enseñado a ser mejor en la vida y a realizarme profesionalmente.

Un agradecimiento especial a mi director de Tesis Ing. Alex Mendoza, Quien con su talento Didáctico y humano supo compartir sus sabios conocimientos y así poderme orientar correctamente haciendo posible la culminación de mi tesis.

A mis compañeros de aula quienes fueron mi compañía en toda esta trayectoria de aprendizaje y conocimientos.

Glenda María Sánchez Cruz

RESUMEN

Toda empresa o institución donde participe más de una persona, se han determinado políticas y procedimientos formales o informales que ayudan a ser más fácil la tarea de organizar y administrar todos los recursos con los que se cuenta de la mejor manera.

Los manuales de procedimientos son una de las mejores herramientas administrativas modernas, ya que permiten a cualquier empresa u organización normalizar su operación, La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta su crecimiento y desarrollo.

Con el fin de mantener estas políticas ordenadas y de hacer más fácil su consulta, se han creado los manuales de procedimientos, los cuales ayudan al cumplimiento de propósitos y objetivos de forma efectiva y ordenada. Al elaborar un manual se simplifica el que hace de la organización y el de sus colaboradores.

El comercial “PABLITO ANDRÉS”, es una empresa dedicada a la venta de productos de primera necesidad, por lo tanto es necesario que cuente con un manual de procedimientos en el cual se encuentran detalladas las actividades necesarias para realizar el trabajo adecuadamente.

La presente tesis tiene como finalidad demostrar que es necesario tener un manual de procedimientos en el comercial “PABLITO ANDRÉS”, para mejorar las técnicas que se utilizan para brindar un servicio de calidad y ser uno de los mejores comerciales.

SUMMARY

Any company or institution where more than one person involved, have been determined formal or informal policies and procedures that help be easier the task of organizing and managing all the resources that it has in the best way.

The manuals of procedures are one of the best modern management tools, allowing any company or organization to standardize its operation Normalization is the platform on which their growth and development is sustained.

In order to maintain these ordinates policies and make them easier to see, they have created procedures manuals, which help individuals achieve their goals and objectives in an effective and orderly manner. In developing a manual that makes simplifies the organization and its employees.

The commercial "PABLITO ANDREW", is a company dedicated to selling necessities, therefore it is necessary to have a manual of procedures which are detailed steps to do the job properly activities.

This thesis aims to demonstrate that it is necessary to have a procedures manual in the commercial "PABLITO ANDREW" to improve the techniques used to provide a quality service and be one of the best shopping.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
SUMMARY	vii
ÍNDICE	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 MISIÓN.....	3
1.2 VISIÓN	3
1.3 VALORES.....	3
CAPITULO II.....	4
2.1 METODOLOGÍA.....	4
2.1.1 METODOS.....	4
2.1.2 METODO INDUCTIVO	4
2.1.3 METODO ESTADÍSTICO	4

2.1.4 MÉTODO SINTÉTICO	4
2.2 TECNICAS	5
2.2.1 La Observación:	5
2.2.3 La Encuesta:	5
2.3 CÁLCULO DEL TAMANO DE LA MUESTRA	5
2.3.1 Población	5
CAPÍTULO III	6
3. Presentación de resultados	6
3.1 Resultados de las encuestas aplicadas al talento humano del comercial “PABLITO ANDRÉS “Cantón Pindal, Año 2016.	6
Capitulo IV	19
1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.	19
FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	¡Error! Marcador no definido.
1.- GERENTE GENERAL	20
2.- AREA DE CONTABILIDAD	20
3.- ASESOR COMERCIAL # 1	22
4.- ASESOR COMERCIAL # 2	23
5.- PERSONAL DE LIMPIEZA # 1	24
6.- PERSONAL DE LIMPIEZA # 2	25

Capítulo V	26
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	26
BIBLIOGRAFÍA	28
ANEXOS	1

INTRODUCCIÓN

Una vez culminado el trabajo de investigación denominado **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL, AÑO 2016**. Se encontró que en el comercial “PABLITO ANDRÉS” no cuenta con un manual de procedimientos, Los manuales de procedimientos son muy importantes para poder manejar adecuadamente una empresa, Los mismos que ayudan al cumplimiento de los objetivos y propósitos que se persigue.

El trabajo de investigación está constituido por los siguientes capítulos:

En el capítulo **I** se muestra, Reseña del Comercial “PABLITO ANDRÉS” a lo que se refiere Misión, Visión, Valores.

En el capítulo **II** se presenta lo que es la metodología, tanto métodos como técnicas que se utilizaron.

En el capítulo **III** se muestra lo que es la presentación de resultados, mediante las encuestas realizadas al talento humano del Comercial “PABLITO ANDRÉS”.

En el capítulo **IV** se indica la propuesta de un manual de procedimientos para cada empleado.

En el capítulo **V** se presenta lo que son Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía con sus respectivos anexos.

CAPITULO I

RESEÑA HISTORICA DEL COMERCIAL "PABLITO ANRÉS"

"Cambiar para obligar a los demás a cambiar"

La empresa denominada como comercial "PABLITO ANRÉS" se estableció en el año 2002 en el cantón Pindal en las calles: Dr. Isidro Ayora y Loja, los propietarios son el Sr: Pablo Pineda y su Esposa Jenny Sarango, dicha empresa se estableció con todos los documentos en regla. Esta empresa es dedicada a la venta de productos de primera necesidad donde les brinda un servicio de calidad con productos de las mejores marcas más reconocidas del país. Primero empezó con la venta de productos de primera necesidad y pollo KFC, también carne de pollo, embutidos etc. En aquel tiempo le fue excelente que llegó a tener clientela lo más pronto posible de los diferentes lugares del cantón Pindal, el único producto que no llegó a tener salida fue el pollo KFC, tuvo que dejar atrás ese producto y seguir invirtiendo en otros productos que tenían bastante salida .

Las marcas con las que trabaja son: DELITE, CONSERVAS ISABEL, ROMAR, COLGATE –PALMOLIVE-KIMBERLY CLARK, NESTLE, JOHNSON Y JOHNSON, ARROZ SUPER EXTRA, ARROZ GALLITO, ARROZ ROMPE OLLAS, ARROZ CARMITA, ARROZ MACAREÑITO, AZUCARERA VALDEZ, AZUCARERA MONTERREY, etc. Líneas que hasta la presente fecha comercializamos.

Mientras la competencia este pendiente de sobrevivir, nosotros estaremos manteniendo nuestras ventajas competitivas para seguir creciendo más y más.

COMERCIAL” PABLITO ANDRÉS”

1.1 MISIÓN

El comercial” PABLITO ANDRÉS”, Brinda al cliente una amplia variedad de productos de primera necesidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando una atención de calidad, con personal sociable y eficiente; Comprometidos en el mejoramiento continuo e innovación permanente.

1.2 VISIÓN

Ser una empresa líder en ventas con productos innovadores, y a los mejores precios del mercado.

1.3 VALORES

- ✓ Honestidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Compromiso

- ✓ Perseverancia
- ✓ Creatividad e innovación

CAPITULO II

2.1 METODOLOGÍA

2.1.1 METODOS

El presente trabajo de investigación: **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS”.CANTÓN PINDAL, AÑO 2016**, Requirió el manejo adecuado de varios métodos y técnicas para el desarrollo del proyecto.

2.1.2 METODO INDUCTIVO

Este método nos permitió acceder a conocimientos válidos mediante herramientas confiables.

2.1.3 METODO ESTADÍSTICO

Mediante este método se enfocó estadísticamente para poder realizar la tabulación y presentar los resultados adquiridos de las encuestas.

2.1.4 MÉTODO SINTÉTICO

Por medio de este método nos sirvió para poder redactar el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.2 TECNICAS

2.2.1 La Observación:

Mediante esta técnica nos permitió observar a las personas, hechos. Fenómenos situaciones, etc. con la finalidad de conseguir la información necesaria para la indagación.

2.2.3 La Encuesta:

Consiste en un formulario de preguntas lo cual me permitió la recopilación de información para que sea aplicable al talento humano del comercial "PABLITO ANDRÉS".

2.3 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

2.3.1 Población

La presente encuesta se aplicó al talento humano de comercial "PABLITO ANDRÉS"

PERSONAL	NUMERO
Gerente	1
Cajeras	2
Contador	1
Personal de Limpieza	2
TOTAL	6

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

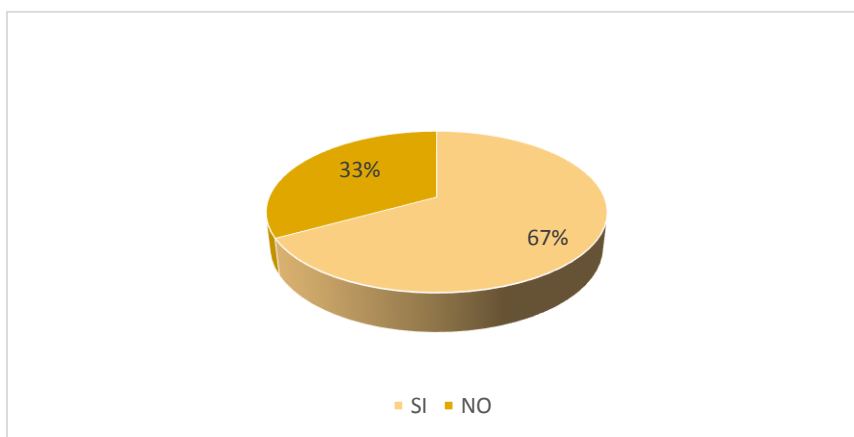
3.1 Resultados de las encuestas aplicadas al talento humano del comercial “PABLITO ANDRÉS” Cantón Pindal, Año 2016.

1.- ¿Conoce a detalle Ud. las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

CUADRO N° 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

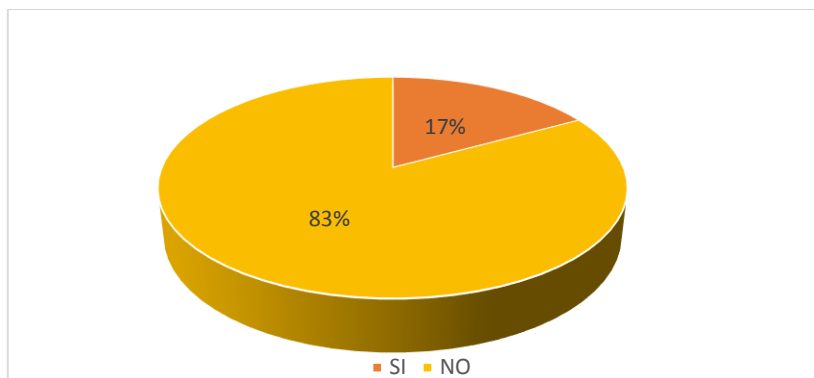
De las personas encuestadas 67% si conocen a detalle las funciones a desempeñar en sus puestos de trabajos, mientras que el 33% indicaron que no, debido a las experiencias laborales pueden llevar a cabo las actividades encomendadas con facilidad.

2.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” dispone de personal capacitado en las áreas definidas de su trabajo?

CUADRO N° 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los encuestados el 17% señalaron que si disponen de personal capacitado en las áreas definidas de su trabajo mientras que un 83% señalaron

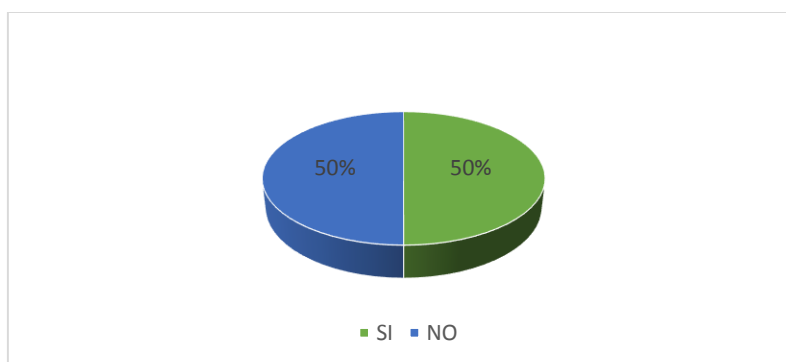
no. debido que el comercial “PABLITO ANDRÉS” no dispone de personal capacitado ya que la capacitación, tiene importantes efectos sociales. Tanto en conocimientos y aptitudes adquiridos por cada persona, no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

3.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” plantea estrategias para mejorar la atención al cliente?

CUADRO N°3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

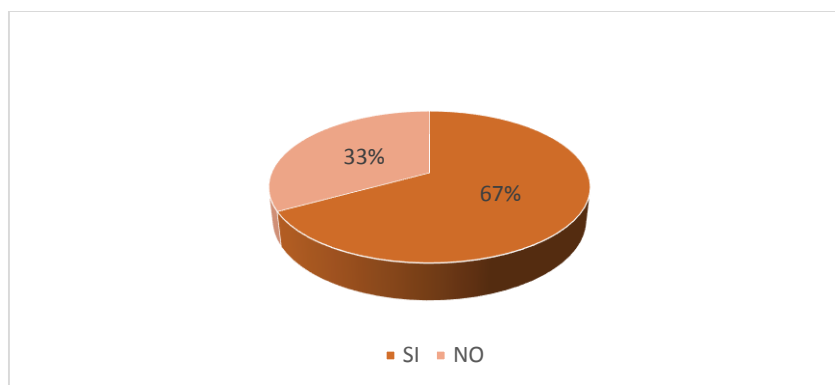
De las personas encuestadas el 50% señalaron que si plantea estrategias para mejorar la atención al cliente y el 50% señalaron que no, En cuanto a las estrategias planteadas, se puede considerar que las indicaciones por parte del propietario no son claras.

4.- ¿ En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” el tiempo de demora para atender a un cliente es óptimo?

CUADRO N° 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

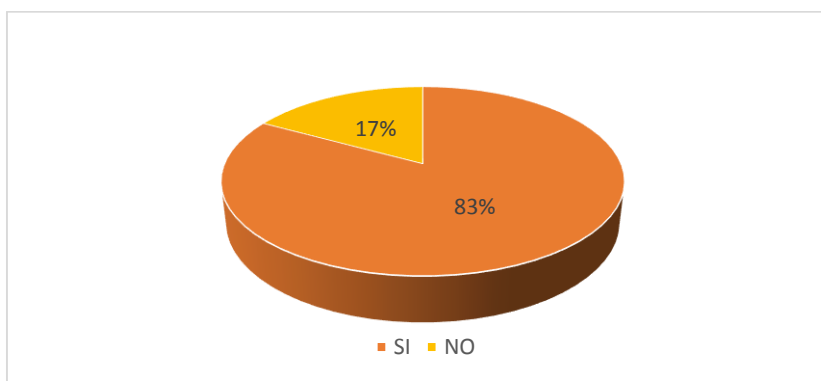
De las personas encuestadas el 67% señalaron que en el Comercial “PABLITO ANDRÉS” el tiempo de demora para atender a un cliente es óptimo y el 33% señalaron que no. debido a que es una buena ventaja que la atención sea rápida y así poder ganarse la confianza de sus clientes.

5.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” la atención al cliente es rápida?

CUADRO N° 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

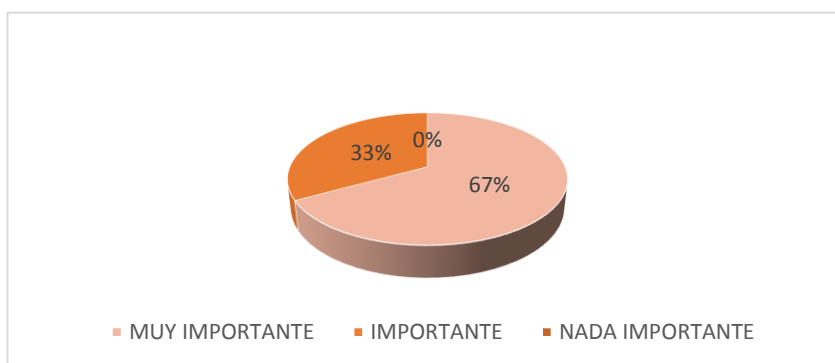
De las personas encuestadas el 83% señalaron que en el Comercial “PABLITO ANDRÉS” la atención al cliente es rápida y el 17% señalaron que no. debido a que una atención rápida hace la diferencia de otro comercial respecto a sus competidores (aunque los productos y servicios sean similares a los competidores ya que los clientes los perciben como diferentes, e incluso únicos.

6.- ¿Cómo calificaría Ud. la implementación de un manual de procedimientos para el comercial “PABLITO ANDRES”?

CUADRO N° 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	4	67%
IMPORTANTE	2	33%
NADA IMPORTANTE	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

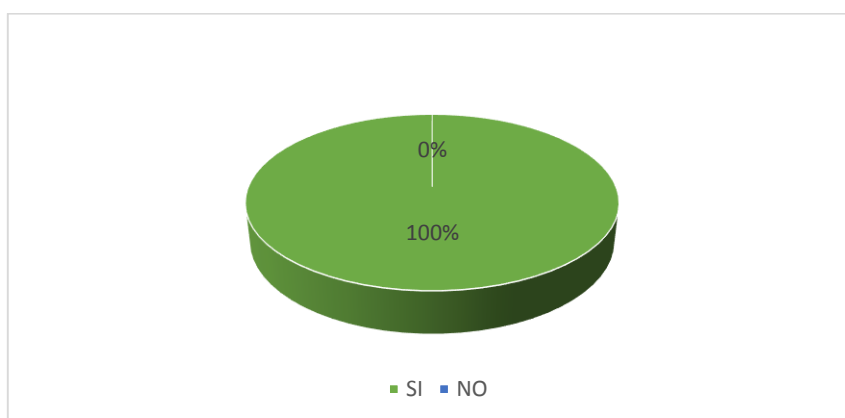
Del 100% de las personas encuestadas el 67% señalaron que es muy importante la implementación de un manual de procedimientos para el comercial “PABLITO ANDRES”, el 33% señalaron que es importante y el 0% señalaron que no es nada importante. Debido que un manual de procedimientos lo cual ayudara a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades, Un manual para que sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año.

7.- ¿Esta Ud. De acuerdo en brindar su apoyo para ejecutar esta iniciativa, sujetándose a los cambios que podría ocasionar?

CUADRO N° 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

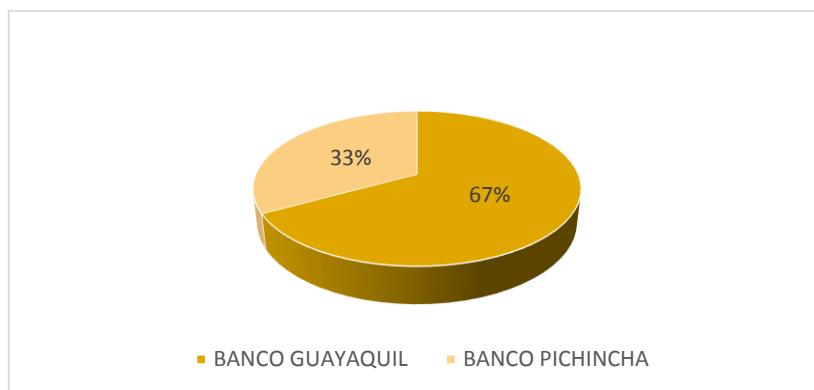
De las personas encuestadas el 100% señalaron que si están de acuerdo en brindar su apoyo para ejecutar esta iniciativa, sujetándose a los cambios que podría ocasionar y el 0% señalaron que no. debido a que sería más fácil cumplir con las labores diarias.

8.- ¿Indique que otro servicio considera que se podría implementar en el comercial “PABLITO ANDRÉS”?

CUADRO N°8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BANCOGUAYAQUIL	4	67%
BANCO PICHINCHA	2	33%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

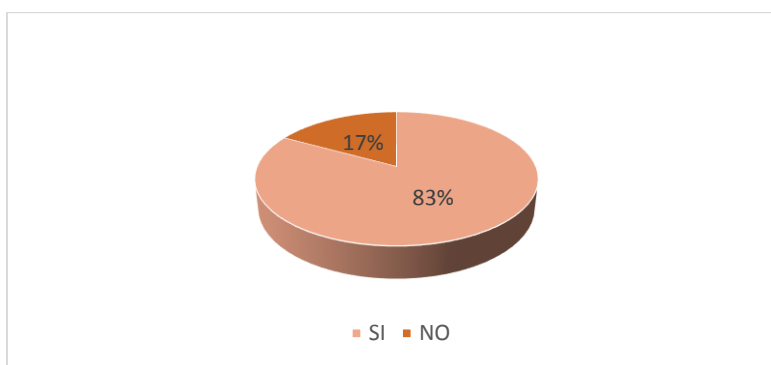
De las personas encuestadas el 67% indicaron que se podría implementar el Banco Guayaquil (mi vecino) y el 33% indicaron que se podría implementar el Banco Pichincha (mi vecino). Debido a que siempre el cliente busca un comercial donde prestan más servicios y poder realizar todo en un solo lugar.

9.- ¿Considera Ud. Que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos de trabajo?

CUADRO N° 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

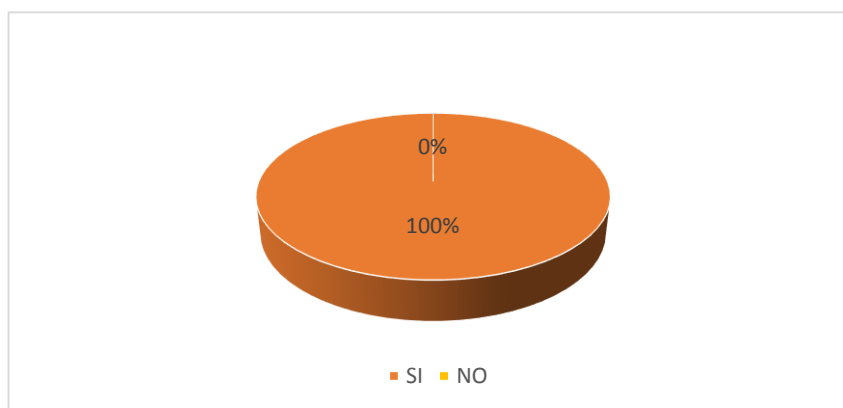
De las personas encuestadas el 83% indicaron que si se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos de trabajo y el 17% indicaron que no. Debido a que las capacitaciones le permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo.

10.- ¿Conoce Ud. como está estructurado organizacionalmente el comercial?

CUADRO N° 10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

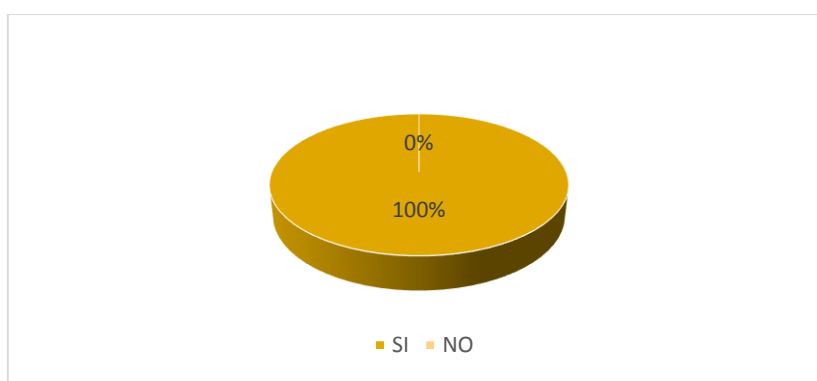
De las personas encuestadas el 100% indicaron que si conocen como está estructurado organizacionalmente el comercial. Debido a que el tipo de comercial podemos decir que es de un nivel mediano.

11.- ¿Consideran Uds. que con la implementación de un manual de procedimientos para el Comercial “PABLITO ANDRÉS” ayudará a mejorar la atención al cliente?

CUADRO N° 11

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

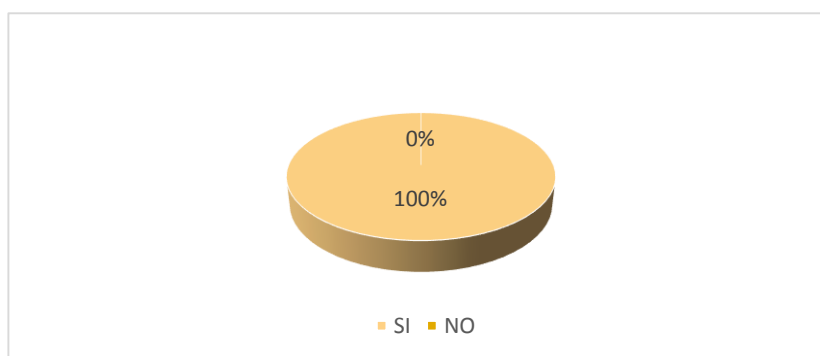
De las personas encuestadas el 100% indicaron que si están de acuerdo con la implementación de un manual de procedimientos para el Comercial “PABLITOANDRÉS” Esto indica que un manual de procedimientos ayudara a mejorar el servicio en el comercial.

12.- ¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con algún compañero por duplicidad de actividades?

CUADRO N° 12

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 12



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

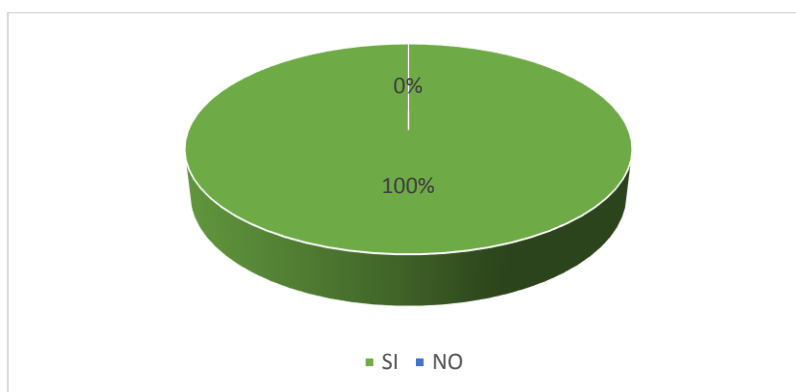
De las personas encuestadas el 100% indicaron que si han tenido inconvenientes con algún compañero por duplicidad de actividades. Debido a que no existe una buena coordinación por parte del gerente.

13.- ¿Conoce Ud. el detalle de actividades regulares que debe cumplir en su puesto de trabajo?

CUADRO N° 13

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N° 13



Fuente: Encuestas dirigidas al talento humano del comercial “Pablito Andrés” Cantón Pindal, Año 2016.

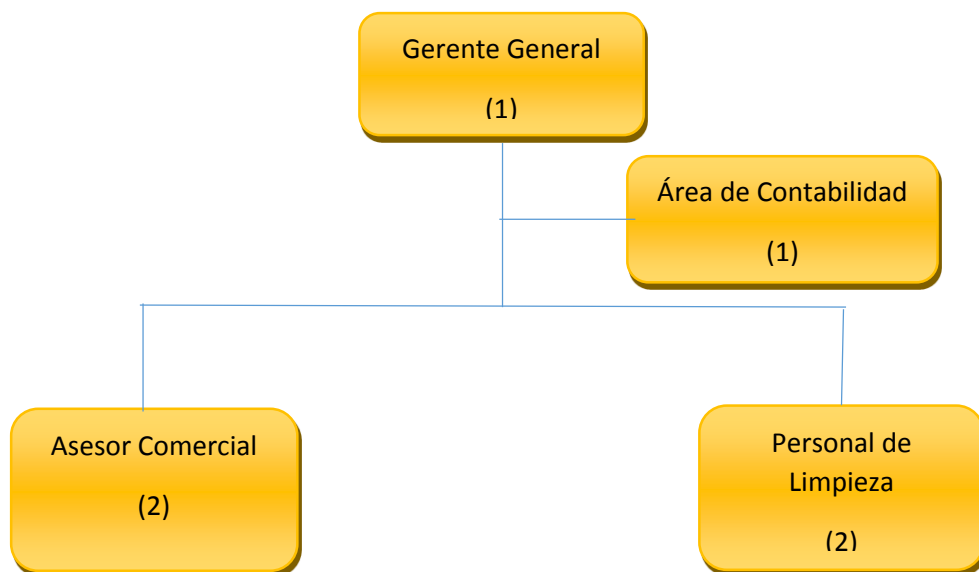
Autora: Glenda Sánchez

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas el 100% indicaron que si conocen a detalle las actividades regulares que deben cumplir en sus puestos de trabajo. Debido a que las actividades a realizar son las mismas que realizan a diario.

Capitulo IV

1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.



FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

1.- GERENTE GENERAL

FUNCIONES

- 1.- Dirigir y controlar las funciones administrativas del comercial.
- 2.- Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo.
- 3.- Realizar estrategias para el cumplimiento de las metas.
- 4.- Mantener el correcto funcionamiento del comercial en general.
- 5.- Seleccionar al personal idóneo

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Integración de puestos

- 1.- Gerente General

Puestos subordinados

Encargado del área contable

Encargado del área administrativa

2.- AREA DE CONTABILIDAD

FUNCIONES

- 1.- Mantener el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos contables del comercial.
- 2.- Identificar y analizar los ingresos, egresos y gastos de operación de la empresa e informar periódicamente al gerente general.
- 3.- Verificar que las facturas recibidas que contengan correctamente los datos del comercial.
- 4.- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través de un sistema computarizado.
- 5.- Llevar mensualmente los libros generales de compra-venta, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración del IVA.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Integración de puestos

- 1.- Contador

Puestos Internos

Área administrativa

3.- ASESOR COMERCIAL # 1

FUNCIONES

- 1.- Servicio al cliente (ser cordial)
- 2.- Pesaje y codificación (Memorizar variados códigos de los productos ayudara a trabajar más eficientemente).
- 3.- Embolsado (consiste en ordenar los productos en bolsas específicas para prevenir que se rompa u otros daños)
- 4.- Asegurar la continuidad del servicio al cliente hasta el cambio de turno para brindar una mejor atención y no congestionar las cajas.
- 5.- Lograr los objetivos de productividad para minimizar el tiempo de espera de los clientes en caja.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Integración de puestos

- 1.- Asesor Comercial (Caja)

Puestos Internos

Área administrativa

4.- ASESOR COMERCIAL # 2

FUNCIONES

- 1.- Servicio al cliente (ser cordial)
- 2.- Pesaje y codificación (Memorizar variados códigos de los productos ayudara a trabajar más eficientemente).
- 3.- Embolsado (consiste en ordenar los productos en bolsas específicas para prevenir que se rompa u otros daños)
- 4.- Asegurar la continuidad del servicio al cliente hasta el cambio de turno para brindar una mejor atención y no congestionar las cajas.
- 5.- Lograr los objetivos de productividad para minimizar el tiempo de espera de los clientes en caja.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Integración de puestos

- 1.- Asesor Comercial (Caja)

Puestos Internos

Área administrativa

5.- PERSONAL DE LIMPIEZA # 1

FUNCIONES

- 1.- Velar por las instalaciones del comercial que se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza.
- 2.- Iluminación natural eficiente
- 3.-ventilación adecuada
- 4.- Evitar la exposición de agentes químicos (desinfectantes, detergentes, y otros)
- 5.- Usar guantes y mascarillas para la manipulación de químicos.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Realizar varias tareas de limpieza para garantizar la higiene de las instalaciones del comercial.

6.- PERSONAL DE LIMPIEZA # 2

FUNCIONES

- 1.- Velar por las instalaciones del comercial que se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza.
- 2.- Iluminación natural eficiente
- 3.-ventilación adecuada
- 4.- Evitar la exposición de agentes químicos (desinfectantes, detergentes, y otros)
- 5.- Usar guantes y mascarillas para la manipulación de químicos.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Realizar varias tareas de limpieza para garantizar la higiene de las instalaciones del comercial.

Capítulo V

CONCLUSIONES

1.-Mediante el proceso de Tesis se logró cumplir con el objetivo general que fue implementación de un manual de procedimientos para el comercial“Pablito Andrés” cantón Pindal, año 2016.

2.- Una vez realizada la investigación se finiquitó que en el comercial “Pablito Andrés” no dispone de personal capacitado, debido a que todo personal debe ser capacitado para que pueda desempeñarse correctamente en sus actividades.

3.- En el comercial “Pablito Andrés” existen inconvenientes por duplicidad de actividades, debido a que no existe una buena coordinación para llevar a cabo las actividades a realizar y obtener mejores resultados.

4.-En cuanto al tiempo de demora para atender a los clientes si es óptima, ya que es una ventaja muy importante que la atención sea rápida y así poder ganarse la confianza de sus clientes.

5.- El comercial no cuenta con un manual de procedimiento, para que pueda brindar un mejor servicio a los clientes y aumente la afluencia de personas, Es importante que el gerente ponga más interés en mejorar los procedimientos y de esa manera mejorar los tiempos

RECOMENDACIONES

- 1.- Es conveniente que en el comercial "Pablito Andrés" se haga la implementación de un manual de procedimientos, lo cual ayudará a llevar un mejor control.
- 2.- Se debe capacitar constantemente a los trabajadores que ingresan al comercial para que puedan desempeñarse y saber cuáles son los procedimientos a seguir dentro del comercial.
- 3.- Para los inconvenientes por duplicidades de actividades, se debe tener un manual el cual señale las actividades que deben realizar los trabajadores, y así mejorar el ambiente laboral.
- 4.- Una excelente ventaja muy importante es, que la atención sea rápida la cual si cumple el comercial .obteniendo los beneficios en el comercial, la lealtad de los clientes y el incremento de venta.
- 5.- Es importante que en el comercial "Pablito Andrés" cuente con un manual de procedimiento, para lo cual pueda brindar un mejor servicio, es importante que el gerente ponga más interés en mejorar los procedimientos y de esa manera mejorar los tiempos.

BIBLIOGRAFÍA

- DeConceptos.com.* (06 de 05 de 2016). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/encuesta>
- Definición.De.* (06 de 05 de 2016). Obtenido de definicion.de/observacion/
- Enciclopedia Virtual, R. R. (26 de Abril de 2016). *Enciclopedia Virtual.* Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.2.htm>
- <http://definicion.de/entrevista/>. (06 de 05 de 2016). Obtenido de <http://definicion.de/entrevista/>
- Metodo Inductivo, A. (26 de Abril de 2016). *Metodo Inductivo.* Obtenido de <http://definicion.de/metodo-inductivo/>
- Universidad Francisco Gavidia, E. S. (08 de Abril de 2016). *"Manual de Control Interno" Op Cit.Pág.42-44.* Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>
- Universidad Francisco Gavidia, E. S. (26 de 04 de 2016). *En el Capítulo II Pág.2.* Obtenido de ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/.../3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf
- Universidad Francisco Gavidia, E. S. (27 de 04 de 2016). *En el capítulo II pág.2 ,ISBN:950-537-448-8.* Obtenido de ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/.../3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf
- Universidad Nacional Autónoma de México, A. (08 de Abril de 2016). *Universidad Nacional Autónoma de México.* Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- Universidad Regional Autónoma de los Andes, F. A. (08 de Abril de 2016). *Universidad Regional Autónoma de los Andes,Ambato.* Obtenido de <http://dSPACE.Uniandes.edu.ec/handle/123456789/255>
- Universidad Santo Tomás, A. (26 de Abril de 2016). *Universidad Santo Tomás, Colombia.* Obtenido de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Segunda%20unidad%20Cuanti/el_mtodo_estadstico.html

ANEXOS

ANEXO I

Certificado de Autorización por parte del gerente propietario del Comercial "PABLITO ANDRES"

Sr :

Pablo Pineda

GERENTE PROPIETARIO DEL COMERCIAL "PABLITO ANDRÉS"

AUTORIZO :

A la Srta : **Glenda María Sánchez Cruz**, con cedula de identidad N° 1105784183, estudiante del INTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "LOS ANDES" , De la especialidad de Mercadotecnia con enfoque a Contabilidad y Tributación para que realice la **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** en mi comercial comprometiéndome en brindar toda la información que sea necesaria, con la finalidad de que el estudiante pueda continuar con los tramites de ley.

Se consigna el presente Certificado, para los fines que la interesada lo considere conveniente



FIRMA DEL GERENTE

C.I 171616773-7

ANEXO II

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL TALENTO HUMANO DEL COMERCIAL “PABLITO ANDRES”.





PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL COMERCIAL “PABLITO ANDRES”

ANEXO III

ANTEPROYECTO



*Instituto Tecnológico Superior
Los Andes*

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL, AÑO 2016.**

ANTEPROYECTO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA
EN MERCADOTECNIA.

AUTORA:

GLENDA MARÍA SÁNCHEZ CRUZ

LOJA -ECUADOR

2016

1.- TEMA

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL, AÑO 2016.

2.- PROBLEMA

Las empresas son entidades dedicadas a la comercialización y prestación de servicio, para satisfacer sus necesidades y deseos existentes dentro de una sociedad con fines de lucro, donde el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo a las exigencias del bien común, su función principal es la compra/venta de productos terminados. Dado lo anterior en las empresas, instituciones y organizaciones donde participan más de una persona, se han determinado políticas y procedimientos formales e informales, estos ayudan hacer más fácil la tarea de organizar y administrar todos los recursos con los que cuentan de la mejor manera.

En el comercial “PABLITO ANDRÉS” esta empresa se dedica a la venta de productos de primera necesidad donde les brinda un servicio de calidad con productos de las mejores marcas más reconocidas del país. Uno de los problemas que se viene suscitando desde hace mucho tiempo atrás es el exceso de crédito a los clientes, la falta de una buena administración que deriva un pésimo control, se tiene un anexo donde se puede visualizar mejor los problemas que atraviesa.

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar al comercial "PABLITO ANDRÉS" un manual de procedimientos con el fin de llevar un mejor control, el cual ayudara al cumplimiento de propósitos y objetivos de forma efectiva y ordenada, sin embargo para la elaboración de un manual de procedimientos que simplificaran las actividades y procesos en la empresa, para ello que hacer en la empresa y en cada uno de los diferentes puestos de trabajo.

El manual de procedimientos tiene como beneficio, obtener una descripción más detallada y exacta, de cómo realizar las actividades en los diferentes puestos de trabajo en el comercial "PABLITO ANDRÉS", el manual de procedimientos es una de las mejores herramientas administrativas modernas, que nos permite a la empresa normalizar sus operaciones. La normalización es una plataforma en donde se mantiene su crecimiento y desarrollo para el cual otorga estabilidad y efectividad para cualquier negocio. Por lo que la implementación del manual de procedimientos es el problema a resolver en el presente trabajo investigativo.

3.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar un manual de procedimientos para el comercial "PABLITO ANDRÉS" en el cantón Pindal. Año 2016

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Establecer como está organizado el comercial “PABLITO ANDRÉS “.
- Elaborar un manual de procedimientos en donde se especifique los puestos y actividades a desarrollar.
- Identificar una estrategia que permita la implementación exitosa para el comercial “PABLITO ANDRÉS”
- Realizar un análisis de las características y beneficios que otorgaría el manual de procedimientos.
- Determinar la importancia que tendrá la existencia de un manual de procedimientos dentro del comercial “PABLITO ANDRÉS”

4.- SUMARIO

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**
- Definiciones
- Qué es
- Para que sirve
- Como se clasifica
- Objetivos
- Características
- **COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS”**
- Reseña histórica del comercial” PABLITO ANDRÉS”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Definiciones

La palabra "MANUAL" se la define como el libro que contiene lo más sustancial de un tema, en especial los manuales son vitales para incrementar y aprovechar los conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento de un tema. (Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2016)

Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones o etapas cronológicas por lo que se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. También se los conoce como manuales de operación.

QUÉ ES

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores relacionadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control.

Para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.(Universidad Nacional Autónoma de Mexico, 2016)

PARA QUE SIRVEN

El manual de procedimientos nos permite conocer el funcionamiento interno de las sumisiones en lo referente a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

COMO SE CLASIFICAN

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN.-** este manual se agrupa las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizativa que se adopte o se determine cuál es la responsabilidad asignada o correspondiente a cada tarea, también quedan expresadas en él, Las relaciones entre los distintos departamentos y sectores de la empresa en caso de conflictos actúa como medio de regulador o atenuantes de las diferencias para que el motivo de conflicto se solucione sin alterar la estructura de la empresa dentro de este manual también encontramos los procedimientos, los sistemas, las normas y las instrucciones vigentes para el movimiento administrativo de la organización.

- **MANUAL DE FUNCIONES:** Comprende una descripción detallada de las tareas que deben desarrollar los individuos en los distintos sectores de la organización.

Es absolutamente necesario de todas las funciones o tareas que se llevan a cabo en un sector o por un individuo quedan expresas por escrito ya que de esta manera en caso de conflicto, se puede saber con exactitud quien no cumplió con sus tareas o quien invadió obligaciones correspondientes a otro sector o persona.

El manual de funciones debe expresar claramente y sin ambigüedad, a que unidad o individuo reporta la tarea que se está describiendo y en caso inverso quienes son los subordinados de este sector o individuo.

Este manual contiene las funciones propias a realizar y cuáles son las tareas a supervisar y cuáles son las funciones de control que se lleven a cabo no podemos olvidar que toda función va acompañada de la correspondiente responsabilidad que también debe quedar inserta en el manual. Por último y como síntesis, señalemos que el manual de funciones debe estar expresado por escrito y toda modificación que se produzca debe incorporarse de inmediato.

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-** Describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.

Bajo este rotulo podemos incorporar el manual de sistemas administrativos las normas, las instrucciones, memorandos, etc.

- **MANUAL DE AUTORIZACIONES.-** Fija los límites de actuación de las personas, expresado en valores monetarios o unidad de moneda.

Este manual expresa los límites de autoridad de los individuos detallando que le está permitido aprobar y comenzar un gasto o compras o firmar un cheque o documentación comercial.(Universidad Francisco Gavidia, "Manual de Control Interno" Op Cit.Pág.42-44, 2016)

Objetivos

El objetivo fundamental de los manuales es manifestar en términos accesibles el porqué de las decisiones y como deben ser aplicadas en la práctica.

Los manuales de procedimientos permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de medidas de modernización administrativa.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa para determinar responsabilidades.
- Facilitar el reclutamiento y selección del personal, etc.(Universidad Francisco Gavidia, En el Capítulo II Pág.2, 2016)

Características

Dentro de las características del manual podemos mencionar lo siguiente:

- ❖ Ayudan en la síntesis del puesto y la formación y capacitación del personal, en donde se detalla la descripción de cada puesto de trabajo.
- ❖ Ayudan en el análisis y revisión de los procedimientos de un sistema.
- ❖ Intervienen en la consulta de todo el personal.
- ❖ Ayudan a establecer de forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

- ❖ Facilitan las labores de auditoria y la evaluación del control interno.
- ❖ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben realizarlo.(Universidad Francisco Gavidia, En el capítulo II pág.2 ,ISBN:950-537-448-8, 2016)

RESEÑA HISTORICA DEL COMERCIAL "PABLITO ANRÉS"

"cambiar para obligar a los demás a cambiar"

La empresa denominada como comercial "PABLITO ANRÉS" se estableció en el año 2002 en el cantón Pindal en las calles: Dr. Isidro Ayora y Loja, los propietarios son el Sr: Pablo Pineda y su Esposa Jenny Sarango, dicha empresa se estableció con todos los documentos en regla. Esta empresa es dedicada a la venta de productos de primera necesidad donde les brinda un servicio de calidad con productos de las mejores marcas más reconocidas del país. Primero empezó con la venta de productos de primera necesidad y pollo KFC, también carne de pollo, embutidos etc. En aquel tiempo le fue excelente que llego a tener clientela lo más pronto posible de los diferentes lugares del cantón Pindal, el único producto que no llego a tener salida fue el pollo KFC, tuvo que dejar atrás ese producto y seguir invirtiendo en otros producto que tenían bastante salida .

Las marcas con las que trabaja son: DELITE, CONSERVAS ISABEL, ROMAR, COLGATE –PALMOLIVE-KIMBERLY CLARK, NESTLE, JOHNSON Y JOHNSON, ARROZ SUPER EXTRA, ARROZ GALLITO, ARROZ ROMPE OLLAS, ARROZ CARMITA, ARROZ MACAREÑITO, AZUCARERA VALDEZ, AZUCARERA MONTERREY, etc. Líneas que hasta la presente fecha comercializamos.

Mientras la competencia este pendiente de sobrevivir, nosotros estaremos manteniendo nuestras ventajas competitivas para seguir creciendo más y más.

5.-ALCANCE

Este proyecto de investigación se encuentra enfocado en realizar la implementación de un manual de procedimientos para el comercial “PABLITO ANDRÉS” para ello le permitirá introducirse en el mercado.

Este proyecto se llevara a cabo desde el mes de Enero – Abril en el cantón Pindal tiempo estimado para la realización, donde se pretende realizar un estudio para identificar las diferentes actividades que se desarrollan en el Comercial y de esta manera poder establecer los procedimientos para cada uno de ellas.

Se cuenta con recursos económicos necesarios para efectuar este proyecto, los mismos que serán asumidos por la tesista.

Hay la disponibilidad y facilidad del gerente - propietario del Sr: Pablo Pineda, quien aportara con toda la información y facilidades en tiempo y espacio para que se ejecute el presente proyecto.

6.- METODOLOGÍA

El presente proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMERCIAL “PABLITO ANDRÉS” CANTÓN PINDAL**, el cual exige algunos métodos para el desarrollo del proyecto.

Descripción de métodos y técnicas a utilizar en la ejecución del presente proyecto.

Método Inductivo.-Es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. (Método Inductivo, 2016)

Este método nos permite acceder a conocimientos validos mediante herramientas confiables.

Método Estadístico.- Se lo define como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones. (Universidad Santo Tomás, 2016)

Mediante este método efectuare para poder realizar la tabulación y presentar los resultados adquiridos de las encuestas.

Método Sintético.-Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una detonación metódica y breve. (Enciclopedia Virtual, 2016)

Por medio de este método efectuare el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

TECNICAS

La Observación:

Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. (Definición.De, 2016)

Mediante esta técnica nos permitirá observar a las personas, hechos. Fenómenos situaciones, etc. con la finalidad de conseguir la información necesaria para la indagación.

La Encuesta:

es una técnica basada en entrevistas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.(DeConceptos.com, 2016)

El cual consiste en un formulario de preguntas que permite a la recopilación de información para que sea aplicable a la población.

La Entrevista:

Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado. (<http://definicion.de/entrevista/>, 2016)

Esta es una técnica de indagación social, la misma que nos ayuda a la declaración oral y escrita de una muestra con el objetivo de obtener información.

POBLACIÓN

La presente investigación se aplicara al talento humano de comercial “PABLITO ANDRÉS”

PERSONAL	NUMERO
Gerente	1
Cajeras	2
Contador	1
Personal de Limpieza	2
TOTAL	6

9.- RECURSOS Y PESUPUESTO

RECURSOS HUMANOS

- Director del proyecto de tesis
- Gerente del comercial SR: Pablo Pineda
- Glenda Sánchez, estudiante de la carrera de mercadotecnia con enfoque a contabilidad y tributación.
- Personal del Comercial

RECURSOS MATERIALES

- Materiales de oficina
- Esferos
- Internet
- Computadora
- Hojas
- Anillado y empastado
- Transporte
- Alimentación
- Imprevistos
- otros afiches, libros, textos, folletos,
- Dispositivo: como flash memory etc.

RECURSOS ECONÓMICOS

RUBROS	MONTO EN DOLARES
Materiales de oficina	12
Investigación de campo	20
Internet	40
Movilización	80
Reproducción de Materiales	650
Borrador de proyecto	35
Transporte Y Alimentación	20
Anillado y empastado	10
Imprevistos	43.29
Equipo de computación	200
Derecho de tesis	350
TOTAL	1486.30

10. BIBLIOGRAFÍA

DeConceptos.com. (06 de 05 de 2016). Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/encuesta>

Definición.De. (06 de 05 de 2016). Obtenido de definicion.de/observacion/

Enciclopedia Virtual, R. R. (26 de Abril de 2016). *Enciclopedia Vitual.* Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.2.htm>

<http://definicion.de/entrevista/>. (06 de 05 de 2016). Obtenido de <http://definicion.de/entrevista/>

Metodo Inductivo, A. (26 de Abril de 2016). *Metodo Inductivo.* Obtenido de <http://definicion.de/metodo-inductivo/>

Universidad Francisco Gavidia, E. S. (08 de Abril de 2016). "*Manual de Control Interno*" Op Cit. Pág.42-44. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>

Universidad Francisco Gavidia, E. S. (26 de 04 de 2016). *En el Capítulo II Pág.2.* Obtenido de ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/.../3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf

Universidad Francisco Gavidia, E. S. (27 de 04 de 2016). *En el capítulo II pág.2 ,ISBN:950-537-448-8.* Obtenido de ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/.../3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf

Universidad Nacional Autónoma de Mexico, A. (08 de Abril de 2016). *Universidad Nacional Autónoma de México.* Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

Universidad Regional Autónoma de los Andes, F. A. (08 de Abril de 2016). *Universidad Regional Autónoma de los Andes,Ambato.* Obtenido de <http://dspace.Uniandes.edu.ec/handle/123456789/255>

Universidad Santo Tomás, A. (26 de Abril de 2016). *Universidad Santo Tomás, Colombia.* Obtenido de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Segunda%20unidad%20Cuanti/el_mtodo_estadstico.html

ANEXOS 1

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “LOS ANDES”

ENCUESTAS

INSTRUCCIONES:

Como egresado(a) s del Instituto Tecnológico Superior los Andes, de la Carrera de Mercadotecnia con enfoque a Contabilidad y tributación, nos dirigimos al talento humano y el gerente del Comercial “PABLITO ANDRÉS” muy comedidamente nos colaborerespondiendo a la siguiente encuesta. Con la finalidad de que sea parte del cambio que pueda realizarse con respecto a los procedimientos que se realizan en el comercial “PABLITO ANDRÉS”

1.- ¿Conoce a detalle Ud. las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

SI () NO ()

2.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” dispone de personal capacitado en las áreas definidas de su trabajo?

SI () NO ()

3.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” plantea estrategias para mejorar la atención al cliente?

SI () NO ()

4.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” el tiempo de demora para atender a un cliente es óptimo?

SI () NO ()

5.- ¿En el Comercial “PABLITO ANDRÉS” la atención al cliente es rápida?

SI () NO ()

6.- ¿Cómo calificaría Ud. la implementación de un manual de procedimientos para el comercial “PABLITO ANDRES”?

MUY IMPORTANTE ()

IMPORTANTE ()

NADA IMPORTANTE ()

7.- ¿Esta Ud. De acuerdo en brindar su apoyo para ejecutar esta iniciativa, sujetándose a los cambios que podría ocasionar?

SI () NO ()

8.- ¿Indique que otro servicio considera que se podría implementar en el comercial “PABLITO ANDRÉS”?

.....

9.- ¿Considera Ud. Que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos de trabajo?

SI () NO ()

10.- ¿Conoce Ud. como está estructurado organizacionalmente el comercial?

SI () NO ()

11.- ¿Conoce Ud. como está estructurado organizacionalmente el comercial?

SI () NO ()

12.- ¿Consideran Uds. que con la implementación de un manual de procedimientos para el Comercial "PABLITO ANDRÉS" ayudará a mejorar la atención al cliente?

SI () NO ()

13.- ¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con algún compañero por duplicidad de actividades?

SI () NO ()

14.- ¿Conoce Ud. el detalle de actividades regulares que debe cumplir en su puesto de trabajo?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

