



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Resolución: Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020- CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de mejora de los Procesos Administrativos de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Herrera Uribe Paola Maribel

Tutor/a:

Tulcán Pastás Ana Lucía

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Lucía Tulcán Pastás con C.I: 0401371083 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Plan de mejora del proceso administrativo de Prodigytrading importaciones y Exportaciones S.A.

Elaborado por: Paola Maribel herrera Uribe, de C.I: 0503160418, estudiante de la Maestría: en Administración de Empresas de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, 7 de septiembre de 2022

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Paola Maribel Herrera Uribe con C.I: 0503160418, autor/a del proyecto de titulación denominado: Plan de mejora del proceso administrativo de la empresa Prodigytrading Importaciones y exportaciones S.A. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, 7 de septiembre de 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	1
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	2
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	3
1.2. Proceso investigativo metodológico	7
1.3. Análisis de resultados.....	8
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	17
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	17
2.2. Descripción de la propuesta.....	18
2.3. Validación de la propuesta	72
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	74
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido. 73
ANEXOS	79

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis FODA	22
Tabla 2 Información del puesto de Director General.....	24
Tabla 3 Información del puesto del Gerente	25
Tabla 4 Información del puesto del Director Administrativo	26
Tabla 5 Información del puesto del Director Comercial	27
Tabla 6 Información del puesto del Director de Operaciones	28
Tabla 7 Información del puesto de Contad.....	29
Tabla 8 Información del encargado de Talento Humano	30
Tabla 9 Información del encargado del Especialista en Adquisiciones	31
Tabla 10 Información del encargado de Ventas	32
Tabla 11 Información del puesto encargado de Marketing	33
Tabla 12 Información del puesto de encargado de bodega	34
Tabla 13 Información del puesto de encargado de servicio técnico	35
Tabla 14 Macroprocesos	37
Tabla 15 Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Administrativa	37
Tabla 16 Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial	38
Tabla 17 Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Operativa	38
Tabla 18 Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Administrativa	39
Tabla 19 Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Talento Humano	43
Tabla 20 Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial	46
Tabla 21 Subprocesos que se desprende del macroproceso: Gestión Comercial de Ventas.	52
Tabla 22 Subproceso del macroproceso: Gestión Comercial de Marketing	57
Tabla 23 Subprocesos del macroproceso: Gestión Operativa de Bodega	61
Tabla 24 Subprocesos del macroproceso: Gestión Operativa Servicio Técnico.....	65
Tabla 25 Indicadores de Gestión	70
Tabla 26 Descripción perfil de los validadores de la propuesta	72
Tabla 27 Evaluación de Criterios	72
Tabla 28 Matriz Resumen Validación de Expertos.....	73
Tabla 29 Matriz de articulación	74

Índice de figuras

Figura 1 Enfoques de las Teoría de la Administración	04
Figura 2 Departamento al que pertenecen.....	08
Figura 3 Organización Jerárquica	09
Figura 4 Cumplimiento de Objetivos según departamentos.....	09
Figura 5 Inducción de su puesto de trabajo	10
Figura 6 Manuales de Funciones	10
Figura 7 Manual de procesos	11
Figura 8 Funciones según su puesto de trabajo	11
Figura 9 Tareas que realizan en el cumplimiento de sus funciones	12
Figura 10 Reprocesos en las actividades desarrolladas	12
Figura 11 Entrega de la información	13
Figura 12 Planificación del trabajo	13
Figura 13 Evaluación del Desempeño	14
Figura 14 Procesos de Comunicación	14
Figura 15 Plan de mejora de los procesos administrativos	15
Figura 16 Estructura general de la propuesta	19
Figura 17 Organigrama de la empresa	21
Figura 18 Mapa de procesos de la Empresa	36
Figura 19 Subproceso Registro de Transacciones	40
Figura 20 Subproceso Conciliación Bancaria	41
Figura 21 Subproceso Aportes al IESS	42
Figura 22 Subproceso Reclutamiento y selección de personal	44
Figura 23 Subproceso Evaluación de Personal	45
Figura 24 Subproceso Planificación de Compras	47
Figura 25 Subproceso Selección de Proveedores	48
Figura 26 Subproceso Compras a Proveedores Extranjeros	49
Figura 27 Subproceso Compras a Proveedores Nacionales	50
Figura 28 Subproceso Control de Inventarios	51
Figura 29 Subproceso Venta en el Local	53
Figura 30 Subproceso Venta en Línea	54
Figura 31 Subproceso Servicio Post Venta	55
Figura 32 Subproceso Cuadre de Caja	56
Figura 33 Subproceso Diseñar Plan de Marketing	58

Figura 34 Subproceso Implementación del Plan de Marketing	59
Figura 35 Subproceso Actualización de Contenidos	60
Figura 36 Subproceso Ingreso de Mercadería	62
Figura 37 Subproceso Egreso de Mercadería	63
Figura 38 Subproceso Control de Inventarios	64
Figura 39 Subproceso Revisión y Reparación	66
Figura 40 Subproceso Capacitación a Vendedores	67
Figura 41 Subproceso Capacitación a Clientes	68

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Los seres humanos siempre han realizado actividades tanto individuales como grupales, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, y al ser entes de naturaleza cambiante han ido evolucionando a lo largo del tiempo buscado siempre facilitar la ejecución de tareas, es así como nace la gestión de procesos.

Una correcta gestión empresarial ha permitido ver el nacimiento, desarrollo y crecimiento de innumerables emprendimientos no solo a lo largo del mundo sino también en América latina, los mismos que han evolucionado para convertirse en medianas, pequeñas y grandes empresas que forman de los diversos sectores económicos.

En nuestro país Ecuador se han desarrollado emprendimientos tan importantes en el área publicitaria para el sector textil, así como también para el área de la cosmetología, prueba de ello es que según (Revista gestión, 2021) el sector Textil participa con el 1% del PIB del país en su boletín n 30 expone que es la segunda industria manufacturera en ofrecer mayor cantidad de plazas de trabajo en el país, por otro lado, el sector estético según (gestión, 2019) crece súbitamente pudiendo rebasar la barrera de los \$650 millones anuales.

Prodigytrading Importaciones y Exportaciones nace en enero del 2011, definiéndose como una empresa dedicada a la importación de artículos para la comercialización dentro de Ecuador, durante sus inicios no se estableció su nicho de mercado, sin embargo, a medida del paso del tiempo se dedica a dos líneas de comercialización de equipos de Publicidad y Estética.

La empresa ha ido creciendo y convirtiéndose en líder en el mercado en las dos líneas que maneja, tal es el caso que iniciaron con un solo local en la Av. Eloy Alfaro y Pasaje Juncos en la ciudad de Quito y actualmente tienes 3 locales en la capital del Ecuador en el Norte, centro Norte y Sur, además posee otras sucursales en ciudades como Guayaquil, Cuenca, Ambato e Ibarra.

El crecimiento de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., apunta a ser una empresa internacional, cotizada en la Bolsa de Valores y en busca de esa meta actualmente se debe tomar las acciones respectivas para construir ese camino, que no solamente es de los socios fundadores de la organización, sino también es el anhelo y sueño de los colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general, puesto que su progreso significará mayor cantidad de plazas de trabajo y por ende el desarrollo de todos quienes están a su alrededor.

Actualmente la empresa presenta en los diversos procesos administrativos diversos inconvenientes, puesto que al no tener claras las funciones de cada colaborador incurre en reprocesos, los cuales afectan directamente al trabajo concatenado que se desarrolla en la organización. Además, dichos reprocesos conllevan innegablemente a la pérdida de tiempo y por ende

en un atraso constante en la entrega del trabajo de cada funcionario. Es una bola de nieve que cruza por la empresa creciendo cada día más, pues los reprocesos, desperdicio de tiempo, retrasos, genera malestar en el ambiente laboral y por su puesto desperdicios de recursos económicos.

Problema de investigación

¿Un plan de mejora en la gestión administrativa generará mayor eficiencia y eficacia En el manejo de los recursos y operaciones de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.?

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora de los procesos administrativos, para gestionar de manera eficiente las operaciones de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar los conceptos teóricos referentes a la mejora continua para definir los elementos que contendrá la presente propuesta de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., para identificar los puntos críticos existente en los procesos administrativos.
- Elaborar una propuesta de plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.
- Validar la propuesta mediante el criterio de especialistas

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

La implementación de un plan de mejora de los procesos administrativos para Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A. tiene como motivación poner en práctica herramientas de mejora continua que aseguren la sostenibilidad de la organización a lo largo del tiempo, generando un beneficio a los accionistas de la empresa, adicionalmente esta mejora continua permitirá que la organización siga su proceso de expansión y crecimiento a lo largo del país, lo que sin duda alguna contribuirá a generar nuevas fuentes de empleo a nivel nacional.

Para los colaboradores el mejorar los procesos administrativos traerá consigo la ejecución procesos eficientes, eficaces, que los motivaran y por ende elevaran su rendimiento.

Finalmente, el presente trabajo de investigación es la oportunidad ideal para plasmar todo el conocimiento adquirido por parte de mi persona durante esta etapa de educación.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

.1. Contextualización general del estado del arte

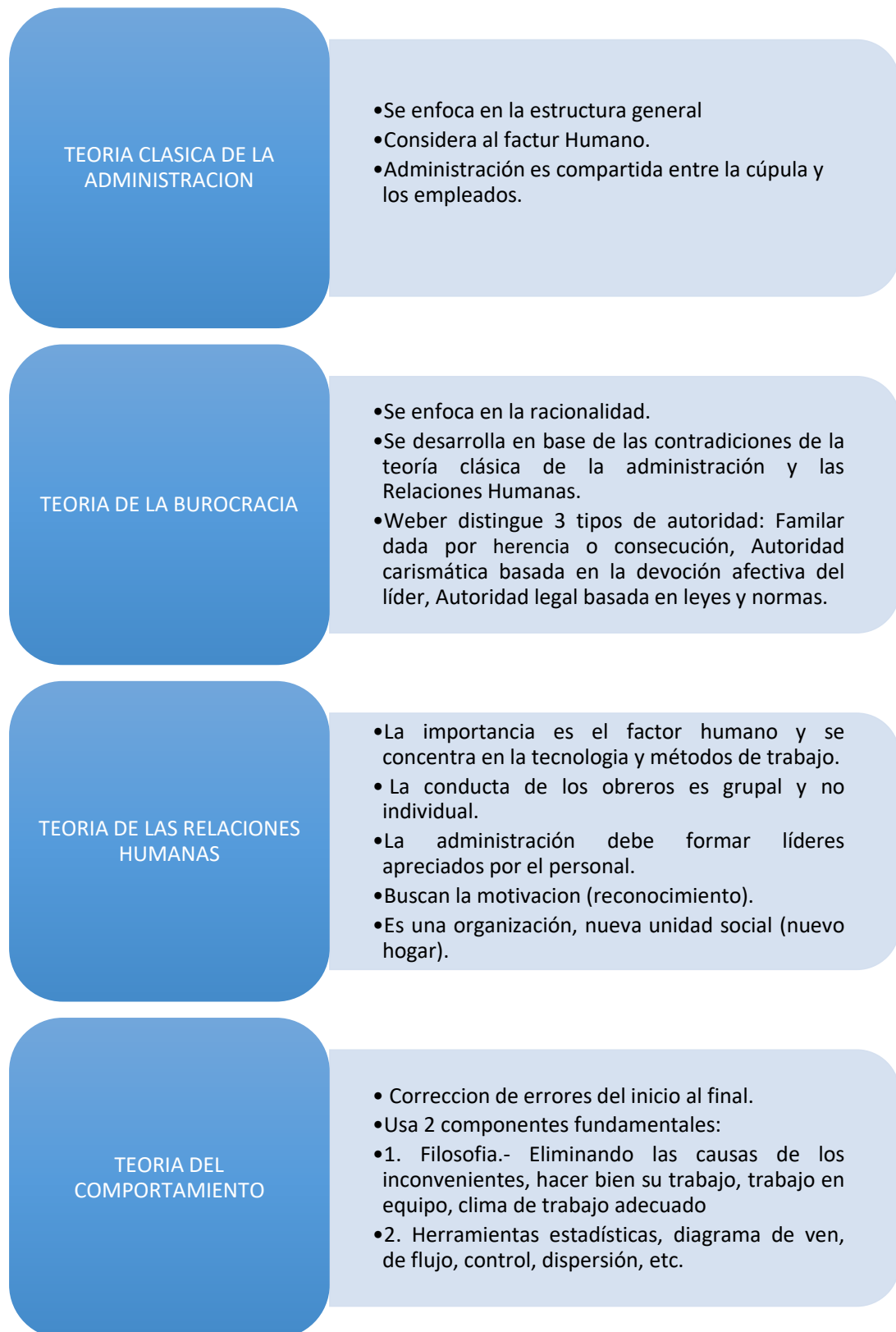
- Para (ROSADO, 2018; ROSADO, 2018) en su proyecto de investigación denominado “Diseño de Plan de Mejora para la gestión administrativa aplicada a la Empresa Lubrilad ”; establece como objetivo indicar procesos administrativos idóneos de compra, venta y control por medio del diagnóstico administrativo, desarrolla su investigación con un método cualitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, en donde concluye que los procesos administrativos son importantes ya que ayudan a establecer de manera directa responsabilidades, para que se ejecuten las actividades con eficiencia, eficacia, pero sobre todo facilitan pedir información sobre la ejecución de los mismos, razón por la cual en sus conclusiones detalla que es necesario y fundamental establecer un manual de funciones indicando cuales sus funciones concretas según su puesto de trabajo. Realmente este punto del plan de mejora contribuirá notablemente a mejorar la ejecución de las actividades administrativas de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., pues se eliminarán vacíos, dudas, reprocesos, mejorará la calidad del trabajo y tiempo de entrega, puesto que el tener claro cuáles son las responsabilidades según el puesto de trabajo incluso disminuirá el tiempo de capacitación y aprendizaje.

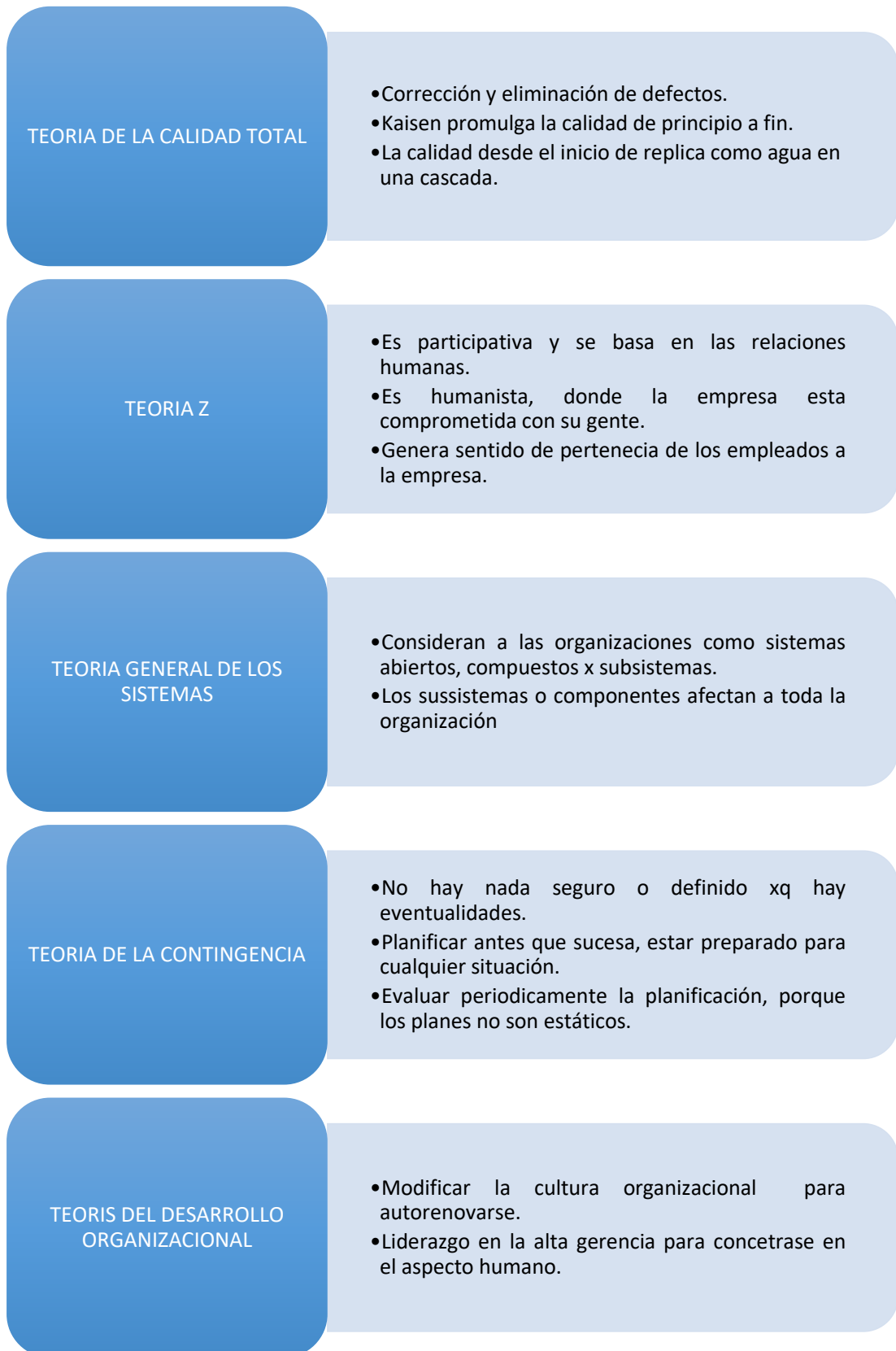
- Según (Chicaiza, 2019) expone en su proyecto de investigación el “Plan de mejora de los Procesos de producción en la empresa Aleproca - Hortana ubicada en la parroquia de Puembo”, mediante una investigación de campo y documental, concluye que con el levantamiento de flujogramas da paso a organizar procesos, buscando siempre productividad, puesto que el fin que se persigue es cumplir con lo planteado por la empresa. Realmente al elaborar flujogramas facilitará el manejo de la información de manera visual en Prodigytrading Importaciones y Exportaciones, incluso ayudará a identificar reprocesos, pérdida de recursos, deficientes controles o procesos inconclusos, ya que mediante gráficos obtendremos las instrucciones que debemos seguir.

- Para (Santiago, 2022) en su investigación Plan de mejora para la comercialización de Uvilla Seleccionada Y Empacada En El Distrito Metropolitano de Quito, quien mediante la aplicación de una investigación documental y de campo concluyen que partir del análisis de la situación de la empresa así como también su entorno, estableciendo los objetivos que deseaban alcanzar, así como también indicando que se debe realizar y cuáles son los métodos de verificación para medir los resultados alcanzados. Conocer desde donde partimos y hacia dónde queremos llegar es fundamental para trazar las metas que se desean conseguir, todo ello este sujeto siempre a una verificación puesto que es fundamental identificar que se consigue en el camino para no desviarnos de la meta final.

Figura 1

Enfoques de las Teorías de la Administración





Elaborado por: Paola Herrera

Estructura de un Plan de Mejora. - Para (Bantu, 2020), el plan de mejora es el conjunto de acciones a realizar para elevar la calidad en los procedimientos realizados, en donde se debe seguir 7 pasos para implementarlos:

1. Establecer los objetivos, para conocer que se desea obtener como organización.
2. Evaluar y analizar los resultados, mediante indicadores para establecer cuál es la situación actual de la empresa.
3. Sintetizar procesos, para evitar desperdicios de recursos y por ende el incremento de la productividad.
4. Involucrar al equipo de trabajo para hacerlos parte del desarrollo mediante la capacitación y conocimiento.
5. Evaluación constante del plan de mejora, puesto que no es estático y requiere su verificación para ajustarlo y no perder el fin último que es la mejora continua constante.
6. Análisis y retroalimentación de los resultados, identificar los procesos exitosos y no descuidar aquellos que aún no han cumplido con las metas propuestas para efectuar los ajustes respectivos

Pasos para Levantar Procesos. - Levantar procesos es describir las actividades que se realizan para llevar a cabo un procedimiento, el mismo que según (Web y empresas, 2022) se debe seguir los siguientes pasos:

- a) Entender los procesos y subprocessos, es decir describir los procedimientos y actividades de la mano de los clientes internos para su comprensión total.
- b) Identificar las diversas fases de los procesos y subprocessos.
- c) Elaborar fichas y diagramas de flujo.
- d) Implantar indicadores que ayuden a evaluar y retroalimentar la mejora continua de los procesos.

Flujogramas. - Para (GBTEC Software AG, 2022) son el conjunto de símbolos usados para representar un procedimiento de manera gráfica. A continuación, se detalla algunos de los símbolos más utilizados en su elaboración:



Inicio o final de un proceso



Actividades



Decisión



Líneas de Flujo



2. Proceso investigativo metodológico

El Plan de mejora de los procesos administrativos de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., está bajo una investigación mixta, aplicando entonces métodos cualitativos y cuantitativos. Cabe destacar que se parte del análisis de la situación actual de la gestión administrativa, con la finalidad de determinar el punto de partida y culminar con el cumplimiento a cabalidad de los objetivos trazados en el presente documento de investigación.

2.1. Tipo de Investigación de estudio

2.1.1. Investigación Descriptiva

Mediante la Investigación Descriptiva se pretende observar detenidamente cuales son los procesos administrativos de la organización que se han convertido en el talón de Aquiles de Prodigytrading Importaciones Y Exportaciones S.A., los cuales han generado reprocesos, pérdida de tiempo, aumento de costos, bajo rendimiento, etc.

2.1.2. Investigación de Campo

La Investigación de campo permitirá desarrollar el presente trabajo de investigación en el lugar de los hechos, es decir, en Prodigytrading importaciones y Exportaciones S.A.

2.1.3. Investigación Documental

Es una investigación documental ya que se analizará documentos, datos, etc., que puedan evidenciar el objeto de estudio

2.2. Población y muestra

Se utilizará como herramienta la encuesta, dicho instrumento se aplicará a todo el personal de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., los mismos que ascienden a 34 colaboradores, con el propósito de determinar los inconvenientes en los diferentes procesos administrativos de la empresa.

2.3. Muestra

En vista de que nómina de colabores es de 34 colaboradores no se aplicará muestra, sino que se trabajará con toda la población.

2.4. Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información

Según lo expresado anteriormente se empleará el método descriptivo, puesto que se pretende identificar la problemática de la organización, el mismo que se llevará a cabo mediante la técnica de la encuesta, las mismas que serán aplicadas a los colabores de la empresa, quienes aportarán de manera directa sus experiencias, apreciaciones y acciones, es decir, se obtendrá información de primera mano, aprovechando dichos datos se aplicará el plan de mejora de los procesos administrativos de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.

2.5. Encuesta

Mediante un cuestionario de 14 preguntas cerradas, que se llevarán a cabo a la población de 32 clientes internos de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A, se identificará cuáles son las necesidades de la organización, con el objetivo de mejorar los procesos administrativos de la empresa.

2.6. Entrevista

Mediante una conversación directa con el Ing. David Benavides, Gerente de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A, se pretende conocer de manera global el funcionamiento de la organización, y de esta manera facilitar la examinación de la misma.

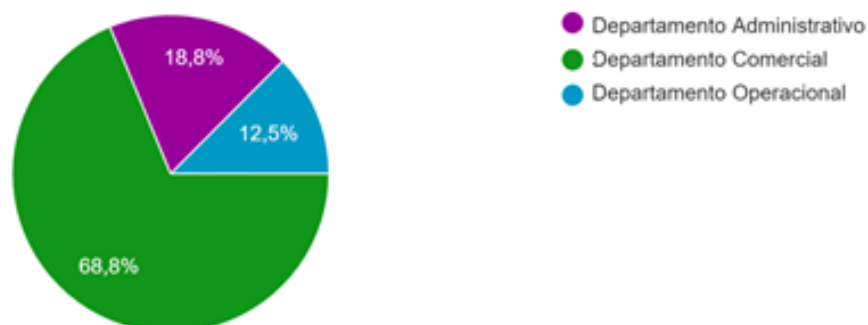
3. Análisis de resultados

A continuación, se muestra los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta a los 32 miembros de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.

Figura 2

Departamento al que pertenecen

Indique a qué área pertenece
32 respuestas



Fuente: elaboración propia

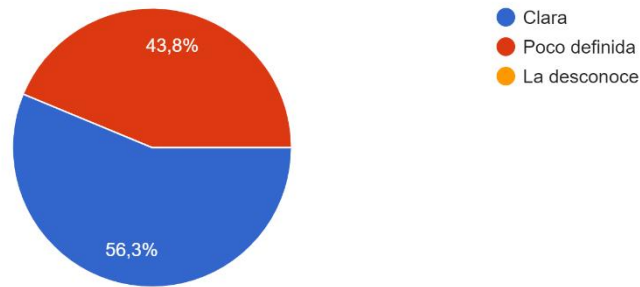
En la encuesta aplicada a la población total de 32 colaboradores, se inicia con la pregunta a que área de trabajo pertenecen, siendo entonces la segmentación en las siguientes áreas de trabajo en la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.: el Departamento Comercial el más numeroso, seguido del Departamento Administrativo y por último el departamento Operacional.

Figura 3

Organización jerárquica.

¿Cómo es la organización Jerárquica de la empresa?

32 respuestas



Fuente: elaboración propia

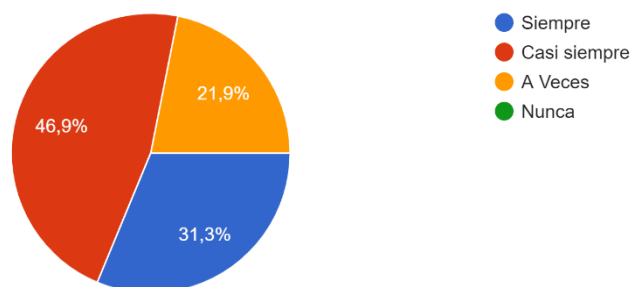
Con respecto a la organización jerárquica de la empresa los colaboradores indican en un mayor porcentaje que es clara, sin embargo un porcentaje reducido manifiestan que la misma tiene deficiencias pues a su criterio es poco definida. Este indicador permite demostrar de manera amplia que se requiere reforzar en los clientes internos sobre cadena de mando de la organización.

Figura 4

Cumplimiento de objetivos según departamentos

Considera que los objetivos del departamento en el que trabaja son alcanzados

32 respuestas



Fuente: elaboración propia

La mayoría de los encuestados indica que casi siempre cumplen los objetivos del departamento al cual pertenecen, seguido del criterio que siempre se alcanzan las metas propuestas y el restante exponen que a veces. Indudablemente esta pregunta permite

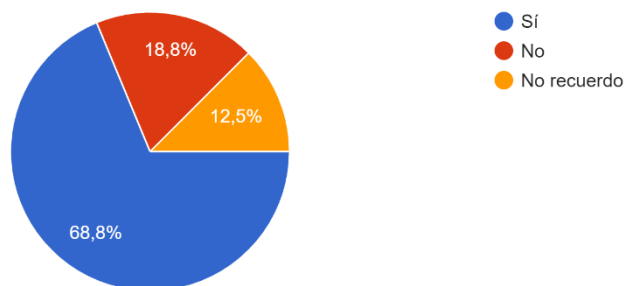
evidenciar que las metas y objetivos planteados están por debajo del mínimo requerido ya que su cumplimiento es deficiente.

Figura 5

Inducción de su puesto de trabajo.

¿Participó en una inducción para el desarrollo de su puesto de trabajo?

32 respuestas



Fuente: elaboración propia

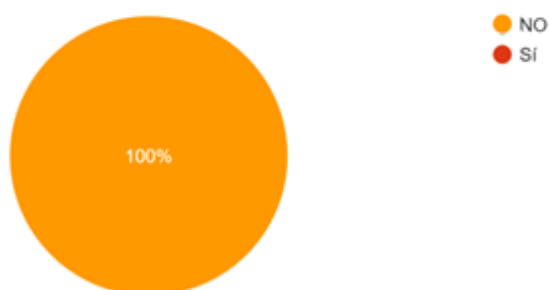
El porcentaje con mayor proporción manifiesta haber recibido una inducción de su puesto de trabajo, seguido del criterio que no han recibido ningún tipo de capacitación y el restante expresa no recordar si participaron de esta actividad, se concluye entonces que existe un número considerable de colaboradores que comenzaron sus actividades sin conocimiento de lo que debían cumplir.

Figura 6

Manual de funciones.

¿El departamento al cual pertenece cuenta con un manual de funciones?

32 respuestas



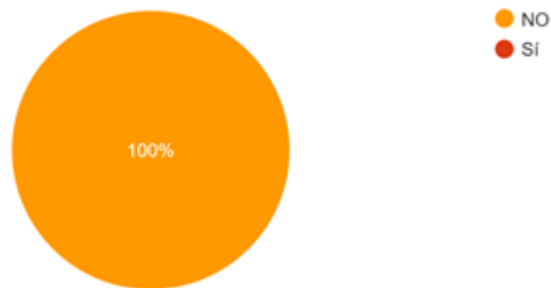
Fuente: elaboración propia

La totalidad de los encuestados manifiesta que su puesto de trabajo no cuenta con un manual de funciones, lo cual evidencia la necesidad imperiosa de contar con esta herramienta.

Figura 7

Manual de procesos

¿El departamento al cual pertenece cuenta con un manual de procesos?
32 respuestas



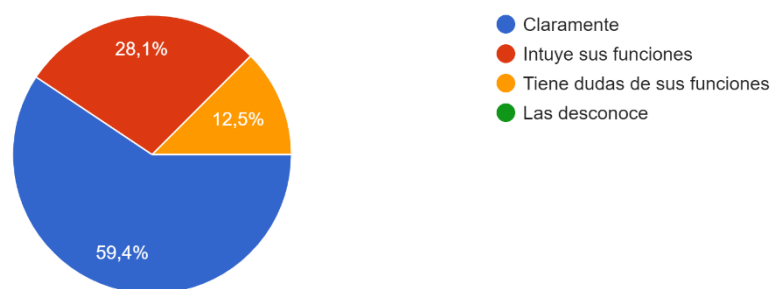
Fuente: elaboración propia

El 100% expone que su puesto de trabajo no cuenta con un manual de procesos, por lo cual se concluye que la organización requiere de esta herramienta.

Figura 8

Funciones según el puesto de trabajo.

¿Identifica cuáles son las funciones de su puesto de trabajo?
32 respuestas



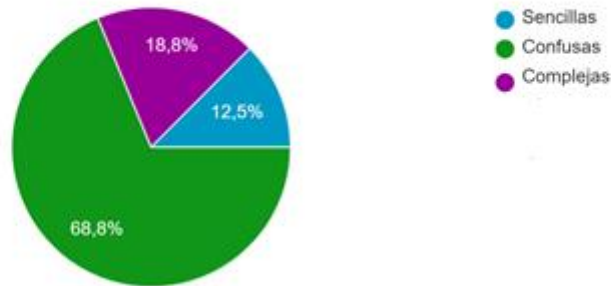
Fuente: elaboración propia

La mayoría de los encuestados conoce claramente sus funciones, mientras que el segundo porcentaje más representativo manifiesta que duda, puesto que deduce o intuye sus funciones y el restante las desconoce, por lo cual se evidencia la necesidad de clarificar cuales son las diversas funciones y actividades que deben realizar según el puesto de trabajo que desarrollan.

Figura 9

Tareas que realizan en el cumplimiento de sus funciones

Las tareas que realiza en el cumplimiento de sus funciones a su criterio ¿Cómo son?
32 respuestas



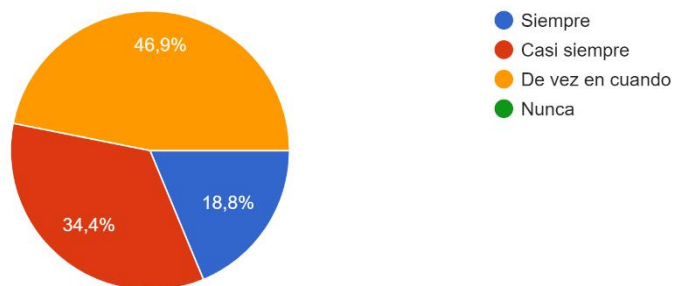
Fuente: elaboración propia

Las tareas según la mayoría de los encuestados exponen que son confusas, a continuación, el segundo porcentaje más representativo expone que son complejas, mientras que el porcentaje menos representativo expone que son sencillas, lo que nos deja al descubierto que las tareas realizadas no están claras dentro de la organización.

Figura 10

Procesos en las actividades desarrolladas

¿En la ejecución de sus actividades existen reprocesos?
32 respuestas



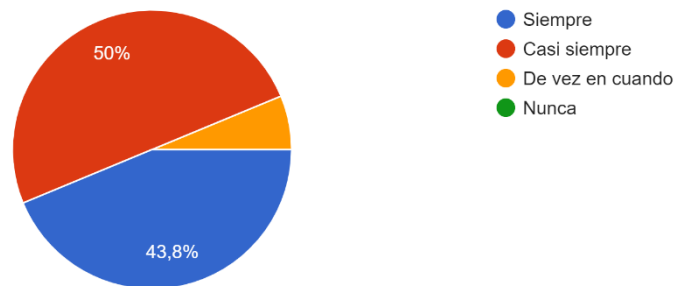
Fuente: elaboración propia

El 46.90% detalla que de vez en cuando se efectúan reprocesos, el 34.40%, el 18.80% expone que siempre, por lo cual se deduce que hay un porcentaje alto que indica la existencia de reprocesos que afectan al proceso administrativo.

Figura 11

Entrega de la información

¿Entrega de manera oportuna la información administrativa a su cargo?
32 respuestas



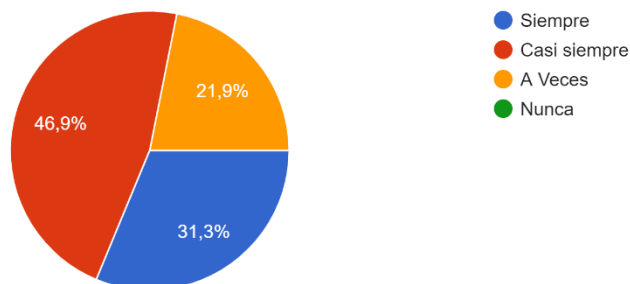
Fuente: elaboración propia.

La mitad de los encuestados manifiesta que entrega de vez en cuando a tiempo, seguido por el criterio que las entregas son siempre oportunas y el 6.20% de vez en cuando, lo cual permite concluir que la mitad de las ocasiones la información no es entregada a tiempo siendo un porcentaje alto.

Figura 12

Planificación del trabajo

¿Existe planificación en el trabajo a desempeñar?
32 respuestas



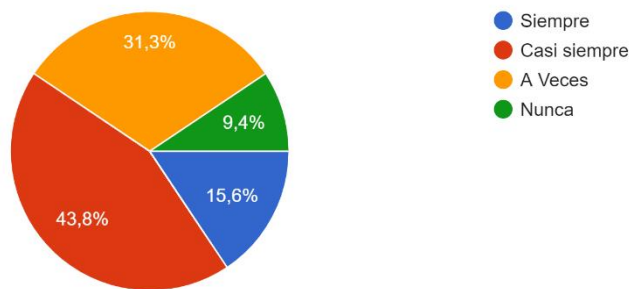
Fuente: elaboración propia

El 46.90% expone que casi siempre se planifica el trabajo a realizar, el 31.30% expone que siempre lo realiza y el 21.90% señala que a veces, por lo cual se evidencia que es necesario establecer una planificación constante del trabajo que se debe realizar.

Figura 13

Evaluación de desempeño

¿Efectúan evaluaciones del desempeño a las funciones encomendadas?
32 respuestas



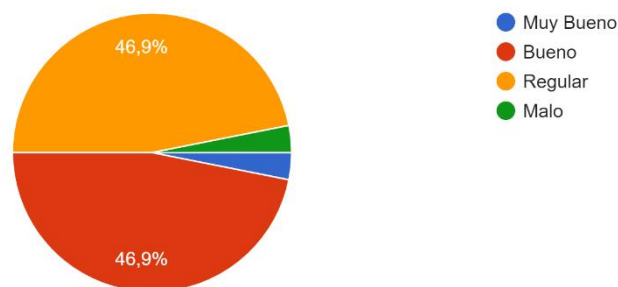
Fuente: elaboración propia

El 43.80% indica que se evalúa el desempeño, el 31.30% señala que a veces, mientras que el 15.60% expone que es siempre y el restante 9.4% expone que nunca, por lo cual se evidencia que es necesario evaluar el desempeño de manera continua y periódica.

Figura 14

Proceso de comunicación

¿Cómo califica al proceso de comunicación en la empresa?
32 respuestas



Fuente: elaboración propia

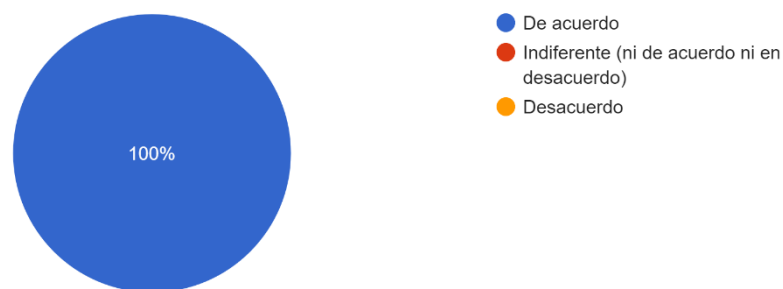
El proceso de comunicación para los colaboradores es considerado en un porcentaje del 46.90% bueno, con igual porcentaje hay un grupo que lo juzga como regular, el 3.10% lo considera muy bueno y finalmente el 3.10% lo aprecia como malo, lo que permite definir que es necesario mejorar el proceso de comunicación en la organización.

Figura 15

Plan de mejora de los procesos administrativos

¿A Su criterio es necesario un proceso de mejora de los procesos administrativos de la empresa para elevar el rendimiento del personal?

32 respuestas



Fuente: elaboración propia

El 100% de los colaboradores de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., concuerdan con la necesidad de implementar un plan para el mejoramiento de los diversos procesos administrativos de la organización.

La entrevista fue aplicada al Gerente de la organización, el Ing. David Benavides, con quien se mantuvo un diálogo con las siguientes preguntas, cuyas respuestas han sido sintetizadas de la manera que prosigue:

1. ¿Cómo se ha difundido los objetivos y metas de la empresa?

La respuesta a esta interrogante fue que no se han distribuido de manera correcta por falta de tiempo y organización.

2. ¿El organigrama ha sido actualizado?

Los cambios se han dado sobre la marcha razón por la cual oficialmente no se ha hecho las respectivas actualizaciones.

3. ¿Cuál fue el mecanismo utilizado para asignar las funciones a cada colaborador?

Cada jefe Departamental ha distribuido acorde a las necesidades de la sección de trabajo.

4. ¿Existen procesos de capacitación a los colaboradores?

Al ingreso del personal a su puesto de trabajo recibe la capacitación respectiva.

5. ¿En la ejecución de procesos se siguen actividades definidas?
No existen actividades definidas para la ejecución de procesos.
6. ¿Cómo es la dotación de herramientas e insumos al personal?
Cada área solicita herramientas y se les provee según sus necesidades.
7. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo?
Mantiene roces continuos.
8. ¿Qué acciones correctivas toman para eliminar reprocesos?
Identificar los reprocesos y recomendar las acciones para evitarlos.
9. ¿Como es el proceso en la toma de decisiones?
Cada departamento tiene independencia en la toma de decisiones.
10. ¿Con que frecuencia se planifica?
La planificación no es frecuente.
11. ¿Implementan motivaciones al personal?
Existe actualmente reconocimientos económicos para el área de ventas.
12. ¿Cómo es la relación con los subordinados?
Existe una buena relación con los subordinados.
13. ¿Cuáles son sus mecanismos de control de desempeño?
No existe una evaluación correcta del desempeño.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

.1. Fundamentos teóricos aplicados

Plan de Mejora

Para (Universitas Miguel Hernandez) el Plan de mejora es el conjunto de actividades que le permiten a la organización buscar la excelencia, el punto de partida será el diagnóstico actual de la empresa, para fortalecer y aprovechar las oportunidades existentes, siempre delegando responsables mediante una planificación continua

Mejora Continua

Según (Atlas Consultores, 2021) la mejora continua es una conducta que se aplica al diario vivir, la cual busca siempre estar en continuo perfeccionamiento, y al referirse a la puesta en marcha en una organización reseña los esfuerzos que se llevan a cabo con la finalidad de llegar a la eficiencia y eficacia.

Procesos

Según (Almaguer, 2018) los define a los procesos como una serie de actividades que tienen relación entre sí, los cuales se componen a su vez de diferentes tareas, los cuales tienen un inicio y su respectivo final.

Calidad

Para (O, 2017) La calidad es un concepto el cual varía de persona a persona de acuerdo a sus circunstancias, realidad, preferencias, etc., sin embargo, la calidad está relacionada con excelencia en todos sus ámbitos.

Flujogramas

Para (R., 2009) los flujogramas son representaciones de los procesos de manera gráfica utilizando símbolos para especificar las actividades que se desarrollan siguiendo un orden para su ejecución.

Manuales de Procesos

Según (Los Manuales Procedimientos como herramientas de control Interno de una organización, 2017) los manuales de procesos contienen de forma detallada, organizada, sistemática las tareas, funciones, responsabilidades, procedimientos de cada puesto de trabajo, que se utilizarán con la finalidad de mejorar el desempeño de cada uno de los colaboradores de la organización.

Indicadores

Tienen la función de informar un hecho, son variables que simplifican la información importante o que es de interés; además, cuantifican los datos que se requieren conocer para la toma de decisiones (Contreras, Olaya, & Matos, 2017).

Estrategia

Es la definición de metas y objetivos en una empresa a largo plazo, para lo que se establecen acciones y se asignan recursos que permitan alcanzarlas. Su esencia es conocer qué es la empresa y qué debería ser para distribuir esfuerzos que permitan cumplir los objetivos de la entidad (Contreras, 2013).

Procesos administrativos

Es el conjunto de actividades que cuentan con características similares y que se producen de forma sistemática para la consecución de objetivos. Son acciones encadenadas de forma ordenada con el fin de ofrecer un producto o servicio que cumpla con las expectativas de los clientes (Contreras, Olaya, & Matos, 2017)

Metas

Las metas en el ámbito administrativo son el resultado de las acciones que realiza la empresa y que se propone alcanzar en un tiempo estipulado. Están compuestas por actividades alineadas a objetivos que permiten alcanzar el propósito de la organización. Pueden trazarse a corto, mediano o largo plazo (Baca, 2014).

Propósitos de la organización

Define lo que se espera que sea la empresa en el futuro y el camino que debe seguir para lograrlo. Este concepto está relacionado con la misión de la organización, sus objetivos y permite comunicar los valores que la identifican (Torres, 2014).

Descripción de la propuesta

El plan de mejora del proceso administrativo se basa en establecer manuales de funciones, manuales de procedimientos de cada puesto de trabajo, los mismos que se llevaran a cabo con eficiencia y eficacia, cabe destacar que el punto de partida es el análisis actual de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., para crear a continuación los mecanismos necesarios requeridos para alcanzar las metas planteadas, los cuales mediante indicadores se procederá a evaluar su cumplimiento.

a. Estructura general

A continuación, se muestra de manera gráfica la estructura de la propuesta

Figura 16

Estructura general de la propuesta



Fuente: Elaboración propia

b. Explicación del aporte

Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A. es una empresa que maneja su administración de forma empírica y no cuenta con procesos definidos por lo que se propone un plan de mejora de los procesos administrativos para que las actividades que se realizan y los recursos relacionados se gestionen de forma eficiente y se trabaje en función de alcanzar metas. Al considerar que la gestión basada en procesos se alinea con la gestión de calidad y permite que las empresas potencialicen sus fortalezas para mitigar sus debilidades.

Por lo tanto, la propuesta beneficia directamente a la dirección de la empresa, porque contará con una herramienta administrativa que le permita alinear esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales y mantener a la mejora continua para ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes, lo que se traduce en incremento de ventas y por ende en rentabilidad, haciendo de la empresa sostenible en el tiempo.

c. Estrategias y/o técnicas

Identificación del Problema

Actualmente los procesos administrativos no se encuentran definidos, al no existir: manuales de funciones, manuales de procesos, evaluación del desempeño se incurre en el

desperdicio de recursos, reprocesos, lo que influye en el ambiente laboral en las diversas áreas, lo cual dificulta la ejecución de procesos en la organización, lo que afecta negativamente en los resultados de la empresa.

Propósito

El propósito es implantar calidad y mejora continua en los procesos administrativos, definirlos claramente para que sean de dominio de toda la empresa, detallando de manera específica las funciones, responsabilidades y procedimientos que se debe seguir para para generar eficiencia y eficacia en el trabajo en equipo de todos los integrantes de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.

Metas y Objetivos

- Establecer los macroprocesos y subprocesos de la empresa.
- Identificar las funciones correspondientes a los diversos puestos de trabajo.
- Definir un manual de procedimientos con la finalidad de que se alcance la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.
- Establecer indicadores de gestión que permitan controlar el desempeño del personal.

Actividades a realizar

Descripción actual de la situación actual de la empresa

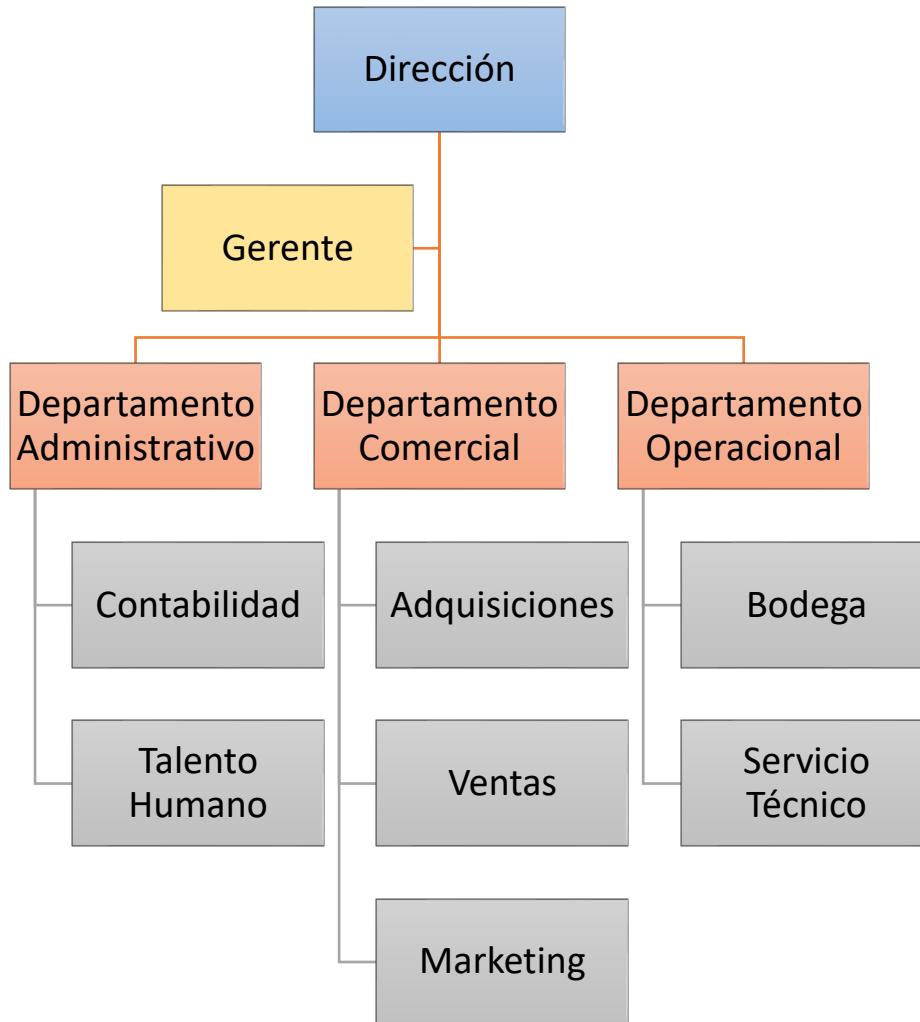
Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., fue creada el 11 de febrero del 2011 en la ciudad de Quito, con el aporte de sus socios: David Alejandro Benavides Ramos y Fernando Ricardo Gaibor Martínez, quienes tienen el 50% de acciones respectivamente, actualmente cuentan con 7 sucursales distribuidas en provincias como: Pichincha con tres locales en la ciudad de Quito, Guayas, Azuay, Tungurahua e Ibarra, cuenta con 32 colaboradores distribuidos en las diversas sucursales a nivel nacional.

En el presente la organización está categorizada según el Servicio de Rentas Internas como un contribuyente especial, adicionalmente tiene la condición de ser agente de retención y pertenece al Régimen General, adicionalmente tiene la obligación de contratar Auditoría Externa por disposición de la Superintendencia de Compañías.

Su actividad principal es la comercialización de dos líneas: maquinaria y productos de estética y maquinaria e insumos de publicidad, direccionando su mercado principalmente a satisfacer las necesidades de los emprendedores, así como también a la atención de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Figura 17

Organigrama de la empresa



Fuente: elaboración propia

Misión

Somos una empresa dedicada a la comercialización de máquinas, insumos, productos de publicidad y estética, enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo las mejores soluciones al más bajo precio y con la mayor calidad del mercado.

Visión

Ser una empresa que traspase las fronteras del país, para expandirse por Sudamérica en la próxima década, llevando siempre como lema la calidad e innovación en los productos ofertados al mercado.

Objetivos empresariales

- Ofertar productos y servicios encaminados a resolver las necesidades y deseos de los clientes
- Posicionar la marca de Prodigy Store en el mercado, con la implementación de calidad e innovación constante.
- Contribuir al crecimiento de los socios estratégicos de la empresa mediante precios competitivos.
- Capacitación constante para los clientes internos para que se conviertan en el estandarte de la organización.

Tabla 1

Análisis FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal con el perfil apto para los puestos de trabajo • Cantidad idónea de colaboradores • Disponibilidad de insumos y materiales requeridos • Recursos tecnológicos suficientes 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos. • Capacitaciones a los clientes para fidelizarlos y garantizar el buen uso de los equipos.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de las funciones según su puesto de trabajo. • Desconocimiento de los procedimientos administrativos. • Organización jerárquica de la empresa confuso. • Resistencia al cambio. • Desorganización • Falta de comunicación • Inexistencia de evaluación del desempeño • Falta de planificación • Bajo rendimiento • Retraso en la entrega de información • Ambiente laboral tenso 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las leyes y reglamentos tributarios. • Enfermedades que incapaciten a los colaboradores para desempeñar sus funciones.

Fuente: elaboración propia

Manual de Funciones

A continuación, se presenta la información de los siguientes puestos de trabajo de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.:

- Director general.
- Gerente.
- Director administrativo.
- Director comercial.
- Director de operaciones.
- Contador.
- Encargado de Talento Humano.
- Especialista en adquisiciones.
- Vendedor.
- Encargado de marketing.
- Encargado de servicio técnico.

Es necesario indicar que cada manual de funciones contiene la información que precede:

- Jerarquía del puesto.
- Quién está a cargo de su supervisión.
- A quien supervisa.
- Generalidades del puesto.
- Funciones y responsabilidades.
- Perfil de estudio.
- Perfil de experiencia.
- Perfil de formación.
- Perfil de destrezas.

Tabla 2

Información del puesto de Director General

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Director general	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo	X	Asesor		Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	----					
3.	SUPERVISA A:	Gerente Director Administrativo Director Comercial Director de Operaciones	Ejecutivo	X	Apoyo		Coordinación
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Realizar todas las funciones ejecutivas y directivas que se relacionen con la empresa.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Diseñar la planificación estratégica de la empresa.						
2.	Monitorear el buen desempeño de los funcionarios a su cargo.						
3.	Solicitar informes económicos y de resultados a la gerencia y los directores de las tres áreas.						
4.	Coordinar acciones con gerencia para mejorar los resultados.						
5.	Mejorar políticas, reglamentos de la organización						
6.	Velar por el adecuado ambiente laboral						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la administración de empresas.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociable, con iniciativa.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

Información del puesto de Gerente

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Gerente	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo	X	Asesor		Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director General					
3.	SUPERVISA A:	Director Administrativo	Ejecutivo	X	Apoyo		Coordinación
		Director Comercial					
		Director Operacional					
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Ejercer funciones ejecutivas y de gerencia de la empresa. Todo lo relacionado con la gestión administrativa de la entidad.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Monitorear el buen desempeño de los funcionarios a su cargo.						
2.	Solicitar informes económicos y de resultados a los directores de las tres áreas.						
3.	Coordinar acciones con los directores de cada área para mejorar los resultados.						
4.	Representar a la empresa ante las entidades gubernamentales de control.						
5.	Planificar los diversos recursos de la empresa.						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la administración de empresas.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Información del puesto de Director Administrativo

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Director	JERARQUÍA DEL PUESTO				
		Administrativo	Directivo	X	Asesor		Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Gerente					
3.	SUPERVISA A:	Contador Especialista en gestión de Talento humano	Ejecutivo	X	Apoyo		Coordinación
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Ejercer funciones de administración de la empresa.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Monitorear el buen desempeño de los funcionarios a su cargo.						
2.	Solicitar informes económicos y de resultados a los funcionarios a su cargo.						
3.	Coordinar acciones con los encargados de cada área para mejorar los resultados.						
4.	Representar a la empresa ante las entidades gubernamentales de control.						
5.	Supervisar que se contrate a personal idóneo para cubrir las vacantes que se presenten.						
6.	Supervisar que se realicen las declaraciones de impuestos puntualmente.						
7.	Supervisar que se elaboren a tiempo los roles de pago y se pague a los trabajadores.						
8.	Supervisar la gestión de cartera para contar con una adecuada recuperación de dinero otorgado como crédito a los clientes.						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la administración de empresas.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

Información del puesto de Director Comercial

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Director Comercial	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo	X	Asesor		Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Gerente					
3.	SUPERVISA A:	Encargado de compras locales Encargado de importaciones. Cuerpo de ventas. Especialista en marketing y capacitaciones.	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Ejercer las funciones relacionadas con la comercialización de la empresa.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Supervisar a los ejecutivos a su cargo.						
2.	Supervisar la gestión de inventarios y adquisiciones.						
3.	Implementar los planes de marketing que se dispongan.						
4.	Supervisar que se lleven a efecto las capacitaciones a los vendedores como a los clientes						
5.	Establecer convenios con casas comerciales de productos cosmetológicos para realizar capacitaciones a los clientes que compren los productos o equipos.						
6.	Coordinar con el área de ventas y marketing la implementación de capacitaciones.						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 6

Información del puesto de Director de Operaciones

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Director de Operaciones	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo	X	Asesor		Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Gerente					
3.	SUPERVISA A:	Encargado de la bodega. Encargado de despacho. Encargado de Servicio Técnico.	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Ejercer las funciones relacionadas con los procesos operativos de la empresa, relacionados con el manejo de inventarios, despacho de mercadería y el servicio técnico a los clientes de la empresa							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Supervisar a los ejecutivos a su cargo.						
2.	Supervisar la gestión de inventarios.						
3.	Supervisar la gestión de despachos de mercadería.						
3.	Supervisar la gestión de servicio técnico.						
4.	Supervisar la gestión de repuestos.						
5.	Supervisar que se lleven a efecto las capacitaciones a los clientes.						
6.	Supervisar la ejecución de capacitaciones a los compradores con la finalidad de evitar errores en el manejo de las máquinas adquiridas						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la administración de empresas.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 7

Información del puesto de Contador

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Contador	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo		Asesor	X	Operativo
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Administrativo					
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Llevar los libros contables, velar porque la empresa cumpla con la legislación vigente y garantizar que cuenta con registro de ingresos y egresos para dar a conocer la situación económica de la organización.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Llevar los libros contables de la empresa.						
2.	Analizar los ingresos y egresos.						
3.	Elaborar informes de estados financieros.						
4.	Manejar los presupuestos financieros.						
5.	Hacer auditorías internas para reducir costos.						
6.	Elaborar las declaraciones de impuestos y considerar reducciones y deducibles tributarios.						
7.	Manejar la nómina de la empresa y los roles de pago.						
8.	Elaboración de contratos de trabajo y afiliación al IESS.						
9.	Elaboración de liquidación de haberes y avisos de salida en el IESS						
10.	Realizar los pagos a proveedores y servicios básicos.						
11.	Generar códigos para la mercadería.						
12.	Revisar costos y documentación relacionada a la mercadería importada.						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	De tercer nivel en Contabilidad.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la Contabilidad.					
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Información del puesto de encargado de Talento Humano

I. DATOS GENERALES								
1.	PUESTO	Especialista en gestión de Talento Humano	JERARQUÍA DEL PUESTO					
			Directivo		Asesor	X	Operativo	
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Administrativo						
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación	X
II. GENERALIDADES DEL PUESTO								
Ejecutar las acciones que se relacionan con la gestión de talento humano para contar con personal empoderado de los fundamentos organizacionales de la empresa para que sean los principales embajadores de la misión y visión de esta.								
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:								
1.	Planificar y coordinar actividades de personal.							
2.	Reclutar y seleccionar al personal idóneo para cubrir vacantes.							
3.	Organizar la capacitación, promoción y despidos.							
4.	Determinar la estructura salarial de acuerdo a lo que señala la ley.							
5.	Evaluar el clima laboral.							
6.	Administrar al personal y los trámites relacionados.							
7.	Aportar con ideas a la Dirección Administrativa para diseñar estrategias que permitan mantener la mejora continua (planes de incentivos y reconocimientos).							
8.	Evaluar el desempeño de los trabajadores.							
9.	Difundir los valores corporativos.							
10.	Capacitar y motivar a los vendedores.							
11.	Controlar y dar seguimiento de los trabajadores.							
IV. PERFIL:								
1.	ESTUDIOS:	De tercer nivel en administración de empresas o administración de talento humano.						
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.						
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos.						
4.	DESTREZAS:	Liderazgo, dinamismo, sociabilidad, iniciativa, trabajo en equipo, resolución de conflictos, don de gente, capacidad para comunicarse, empatía, habilidad para negociar.						

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

Información del puesto de Especialista en Adquisiciones

I. DATOS GENERALES								
1.	PUESTO	Especialista en Adquisiciones	JERARQUÍA DEL PUESTO					
			Directivo		Asesor		Operativo	X
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Comercial						
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación	X
II. GENERALIDADES DEL PUESTO								
Ejecutar las acciones que se relacionan con la gestión de adquisiciones ya sea forma internacional o local para contar con un stock de productos que cubra las necesidades de los clientes.								
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:								
1.	Está a cargo de las negociaciones con los proveedores mediante la elaboración de proformas.							
2.	Analiza los precios de los productos de interés en el mercado nacional e internacional.							
3.	Controla la calidad de los productos para garantizar su calidad.							
4.	Unificación de solicitudes de mercadería por parte de las diversas sucursales							
5.	Supervisa la gestión documentada al momento de cada adquisición de la mercadería local e internacional.							
6.	Coordina con Bodega y Ventas para actualizar stock de mercadería.							
7.	Coordina con Contabilidad los desembolsos para los anticipos al exterior y la cancelación de las facturas locales e internacionales.							
8.	Realiza los trámites para desaduanizar mercadería importada.							
9.	Coordinar el transporte local y del exterior de la mercadería.							
10.	Realizar el costeo de la mercadería importada.							
IV. PERFIL:								
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresas y/o MBA.						
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.						
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con la gestión de adquisiciones y documentos habilitantes para importaciones. Conocimiento fluido del idioma inglés.						
4.	DESTREZAS:	Habilidad de comunicación oral y escrita, capacidad de negociación, habilidad para los números y hacer cuentas.						

Fuente: elaboración propia

Tabla 10

Información del puesto de encargado de Ventas

I. DATOS GENERALES								
1.	PUESTO	Vendedor	JERARQUÍA DEL PUESTO					
			Directivo		Asesor		Operativo	X
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Comercial						
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación	X
II. GENERALIDADES DEL PUESTO								
Ejecutar las acciones que se relacionan con la gestión de ventas.								
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:								
1.	Atender, asesorar y resolver las inquietudes de los clientes, en forma presencial, en línea.							
2.	Capacitarse continuamente para conocer los productos, precios, forma de distribución							
3.	Recepción de la mercadería previa verificación de la documentación para establecer que las cantidades, códigos y etiquetado sean los correctos							
4.	Mantener un registro de la cartera de clientes y darles seguimiento.							
5.	Facturación electrónica y despacho de los artículos vendidos.							
6.	Llevar el cierre de caja en Excel y en el sistema contable de manera diaria,							
7.	Promocionar los productos y servicios que se ofrecen.							
8.	Trabajar en función de metas.							
9.	Cuidar su imagen personal puesto que se constituye en la carta de presentación.							
10.	Identificar los productos que requieren las bodegas para satisfacer los requerimientos de los clientes., mediante la elaboración de pedidos de mercadería a matriz.							
11.	Elaboración de presupuestos a los clientes.							
12.	Registrar la forma de pago de los clientes en el sistema contable.							
13.	Dar seguimiento y atención Posventa a los clientes para fidelizarlos.							
14.	Solicitud de notas de crédito en caso de requerir, adjuntando el formato respectivo previa autorización del jefe inmediato y el informe de servicio técnico.							
IV. PERFIL:								
1.	ESTUDIOS:	Título de segundo o tercer nivel.						
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.						
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con facturación, cartera de clientes, CRM Cloud.						
4.	DESTREZAS:	Habilidad de comunicación oral y escrita, capacidad de negociación, habilidad para los números y hacer cuentas, don de gente, actitud positiva, honradez, paciencia.						

Fuente: elaboración propia

Tabla 11

Información del puesto de encargado de marketing

I. DATOS GENERALES							
1.	PUESTO	Especialista en Marketing	JERARQUÍA DEL PUESTO				
			Directivo		Asesor		Operativo
							X
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Comercial					
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación
							X
II. GENERALIDADES DEL PUESTO							
Diseñar e implementar estrategias de marketing digital y convencional para mejorar el posicionamiento de la empresa en el público objetivo con la finalidad de elevar las ventas de la organización.							
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:							
1.	Conocer los productos, precios, forma de distribución que maneja la empresa.						
2.	Diseñar campañas publicitarias innovadoras para impulsar el crecimiento de las ventas de la empresa.						
3.	Coordinar con el área de ventas para que se conozcan de manera inmediata las promociones que se ofertan.						
4.	Actualizar los productos, precios, características, etc., de las redes sociales y página Web de la empresa.						
5.	Preparar campañas de pre venta, casas abiertas, participación en ferias, etc.						
6.	Dar seguimiento e interpretar los datos de marketing para conocer la apreciación del cliente sobre los productos y beneficios que provee la empresa para tomar decisiones.						
7.	Diseñar e implementar planes o estrategias de marketing con el objetivo de fidelizar a los clientes.						
IV. PERFIL:							
1.	ESTUDIOS:	Ingeniería en Administración de Empresa con especialidad en marketing.					
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.					
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados la gestión de marketing digital y convencional, manejo de redes sociales y página Web.					
4.	DESTREZAS:	Habilidad de comunicación oral y escrita, administración de tiempo eficaz, empatía, liderazgo, trabajo en equipo.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 12

Información del puesto de encargado de bodega

I. DATOS GENERALES								
1.	PUESTO	Bodeguero	JERARQUÍA DEL PUESTO					
			Directivo		Asesor		Operativo	X
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Operativo						
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación	X
II. GENERALIDADES DEL PUESTO								
Recibir, revisar, etiquetar y almacenar la mercadería, registrar las entradas y salidas para garantizar que se mantenga el stock requerido para cubrir las necesidades de los clientes y de stock de las sucursales de la empresa.								
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:								
1.	Controlar el ingreso de la mercadería.							
2.	Gestionar la logística que se involucra en el traslado de mercadería de un local a otro o entrega a domicilio.							
3.	Prevenir riesgos para evitar el deterioro o pérdida de la mercadería durante su almacenamiento.							
4.	Registrar los ingresos y egresos.							
5.	Recibir la mercadería adquirida.							
6.	Etiquetar la mercadería recibida ya sea de forma local o por importaciones.							
7.	Mantener la mercadería organizada para su fácil manejo.							
8.	Optimizar los espacios para almacenar correctamente la mercadería.							
9.	Despachar la mercadería solicitada por los vendedores.							
10.	Verificar la rotación del inventario y fechas de caducidad de los diversos productos e insumos.							
IV. PERFIL:								
1.	ESTUDIOS:	Título de segundo nivel.						
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.						
3.	FORMACIÓN:	Capacitación en manejo de programas informáticos relacionados con el manejo de inventarios.						
4.	DESTREZAS:	Trabajo en equipo, responsabilidad, organización, honestidad, don de gente.						

Fuente: elaboración propia

Tabla 13

Información del puesto de encargado de servicio técnico

I. DATOS GENERALES								
1.	PUESTO	Jefe técnico	JERARQUÍA DEL PUESTO					
			Directivo		Asesor		Operativo	X
2.	BAJO LA SUPERVISIÓN DE:	Director Operativo						
3.	SUPERVISA A:	-----	Ejecutivo		Apoyo	X	Coordinación	
II. GENERALIDADES DEL PUESTO								
Diagnóstico, mantenimiento y solución a los problemas técnicos que se presenten en los equipos que expende la empresa y permitan cubrir con la garantía que se ofrece al momento de la venta.								
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:								
1.	Recepción y registro de ingresos y egresos de los equipos que presenten defectos y sean reparados.							
2.	Revisar si el defecto cumple los requisitos otorgados en la garantía y presupuestar la reparación.							
3.	Dar a conocer al cliente si las reparaciones tienen costo o están bajo el servicio postventa por garantía.							
4.	Realizar las reparaciones solicitadas.							
5.	Coordinar con adquisiciones la compra de repuestos.							
6.	Registrar los ingresos y egresos de repuestos y material requerido para las reparaciones.							
7.	Entregar el equipo arreglado al cliente.							
8.	Capacitar a los vendedores en el manejo de equipos.							
9.	Apoyar al área de ventas si es requerido con la explicación del buen uso y mantenimiento de los equipos a los clientes.							
10.	Crear manuales de uso de los equipos.							
IV. PERFIL:								
1.	ESTUDIOS:	Título de tercer nivel en electrónica.						
2.	EXPERIENCIA:	Tres años mínimos.						
3.	FORMACIÓN:	Capacitación para la reparación y mantenimiento de equipos electrónicos.						
4.	DESTREZAS:	Trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, don de gente, empatía.						

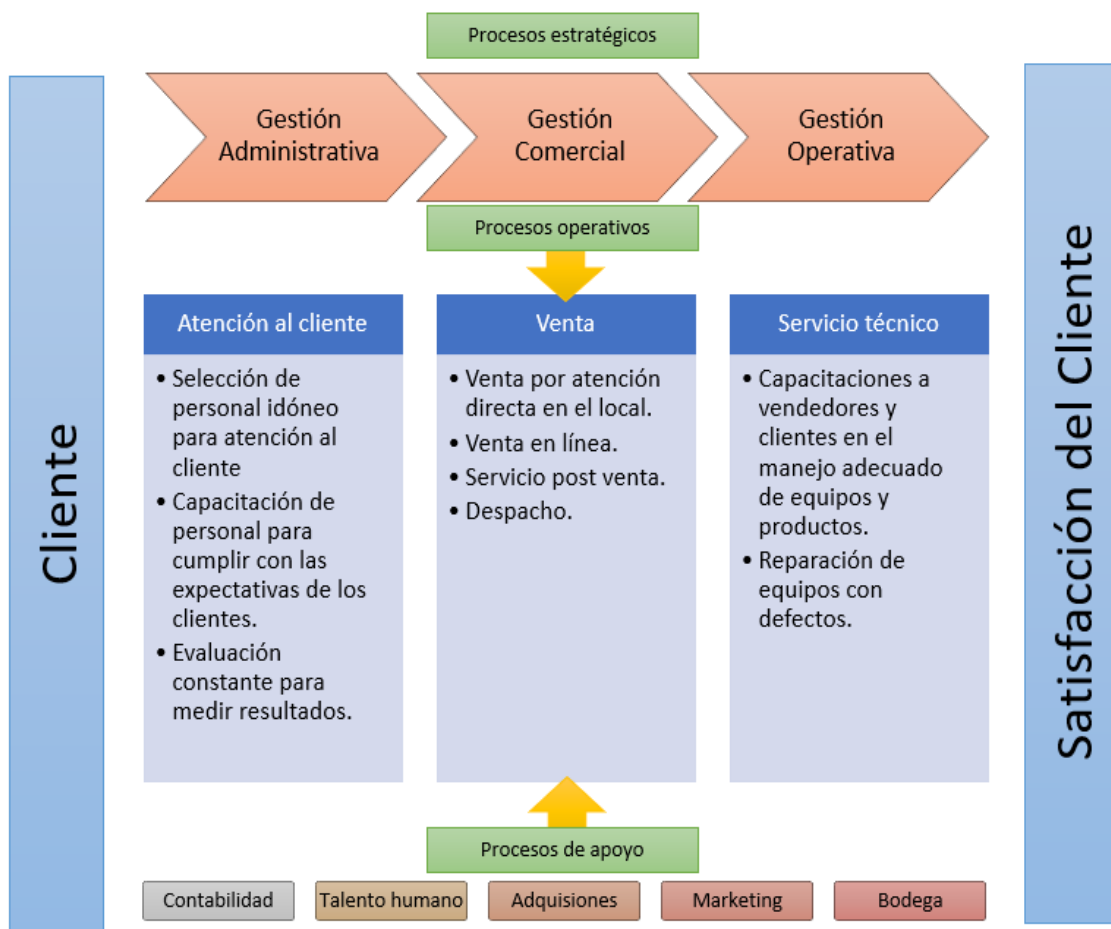
Fuente: elaboración propia

Mapa de Procesos de la empresa

A continuación, se muestra el mapa de procesos de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., con el objeto de establecer los aspectos fundamentales de los diversos procesos, relación y demás aspectos relacionados a su desarrollo

Figura 18

Mapa de procesos de la empresa



Fuente: elaboración propia.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la misión y la visión de la organización es necesario establecer y definir los macroprocesos y subprocesos de la gestión administrativa de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., los mismos que se presentan a continuación:

Tabla 14**Macroprocesos**

MACROPROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE
Gestión administrativa	Apoyar administrativa y financieramente a la empresa para que funcione en función de cumplir sus objetivos estratégicos.	Director Administrativo.
Gestión comercial	Monitorear y controlar los procesos de comercialización de la empresa para que sea rentable y sostenible en el tiempo.	Director Comercial.
Gestión operativa	Apoyar a la empresa en el manejo de los productos para precautelar su integridad y evitar pérdidas económicas a la empresa.	Director operativo.

Fuente: elaboración propia.

Tomando como referencia a los macroprocesos se identifican los procesos, como se presenta a continuación:

Tabla 15**Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Administrativa**

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Proceso	Objetivo	Responsables
Gestión de Contabilidad	Suministrar los datos e información que resulte importante a la empresa para que oriente las decisiones y acciones para mejorar su rentabilidad.	Contador
Gestión de Talento Humano	Contratar a los candidatos idóneos para que formen parte del equipo de trabajo de la empresa, a través de la identificación de su talento y una vez que forman parte de la nómina, retenerlos.	Especialista en gestión de Talento Humano.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16

Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial

MACROPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		
Proceso	Objetivo	Responsables
Gestión de adquisiciones	Proveer de forma ininterrumpida a la empresa de los productos que se requieren para la venta.	Especialista en adquisiciones
Gestión de ventas	Contribuir con el incremento de las ventas y utilidades de la empresa para que crezca de forma sostenida.	Cuerpo de ventas.
Gestión de marketing	Promover los productos que se venden y los servicios que se ofrecen, a través de la identificación de oportunidades para impulsar el negocio.	Especialista en marketing.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17

Procesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Operativa

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA		
Proceso	Objetivo	Responsables
Administración de bodega	Controlar el ingreso y egreso de mercadería, manejar la logística y realizar los protocolos de prevención de riesgos y buen manejo de los productos.	Bodeguero
Soporte técnico	Coordinar las pruebas a los equipos para garantizar a los clientes productos sin defectos y llevar a cabo las reparaciones que se requieran para satisfacer las expectativas de los clientes.	Jefe técnico.

Fuente: elaboración propia.

A partir de la identificación de los procesos asociados a los macroprocesos, se procede a definir los subprocesos de Prodigytrading Importaciones y exportaciones S.A.:

Tabla 18

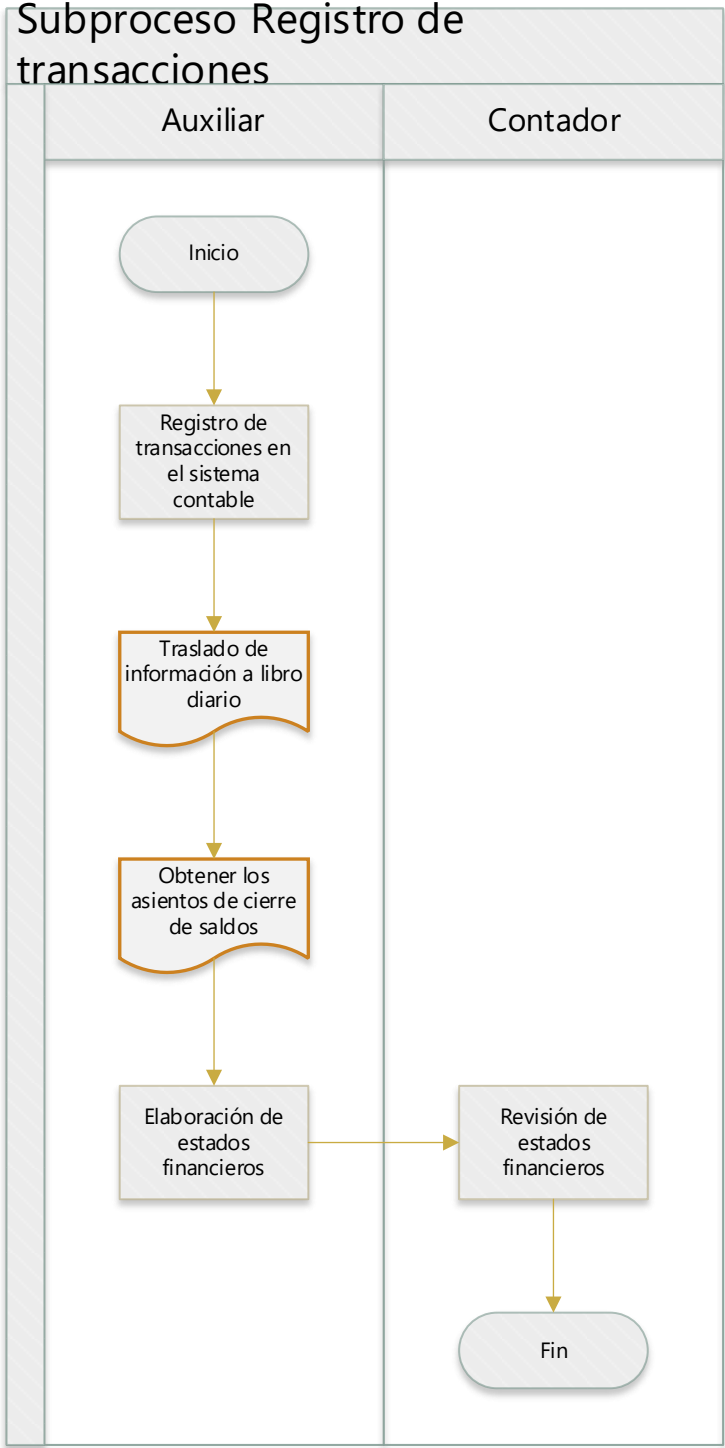
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Administrativa

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
PROCESO: GESTIÓN DE CONTABILIDAD		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Registro de transacciones	Contar con toda la información que se requiere al momento de revisar las transacciones que se realizan para contar con fundamentos que resulten verídicos al momento de presentar informes financieros.	Número de transacciones realizadas en el mes / Número de transacciones registradas en el mes
Conciliación bancaria	Dar a conocer las diferencias entre el saldo de la cuenta y el saldo en el banco.	Saldo de la cuenta en el mes – saldo en el banco en el mes
Aportes del IESS	Mejorar el pago de aportes de los trabajadores al IESS.	Número de trabajadores afiliados al IESS en el año - Número total de trabajadores en el año

Fuente: elaboración propia.

Figura 19

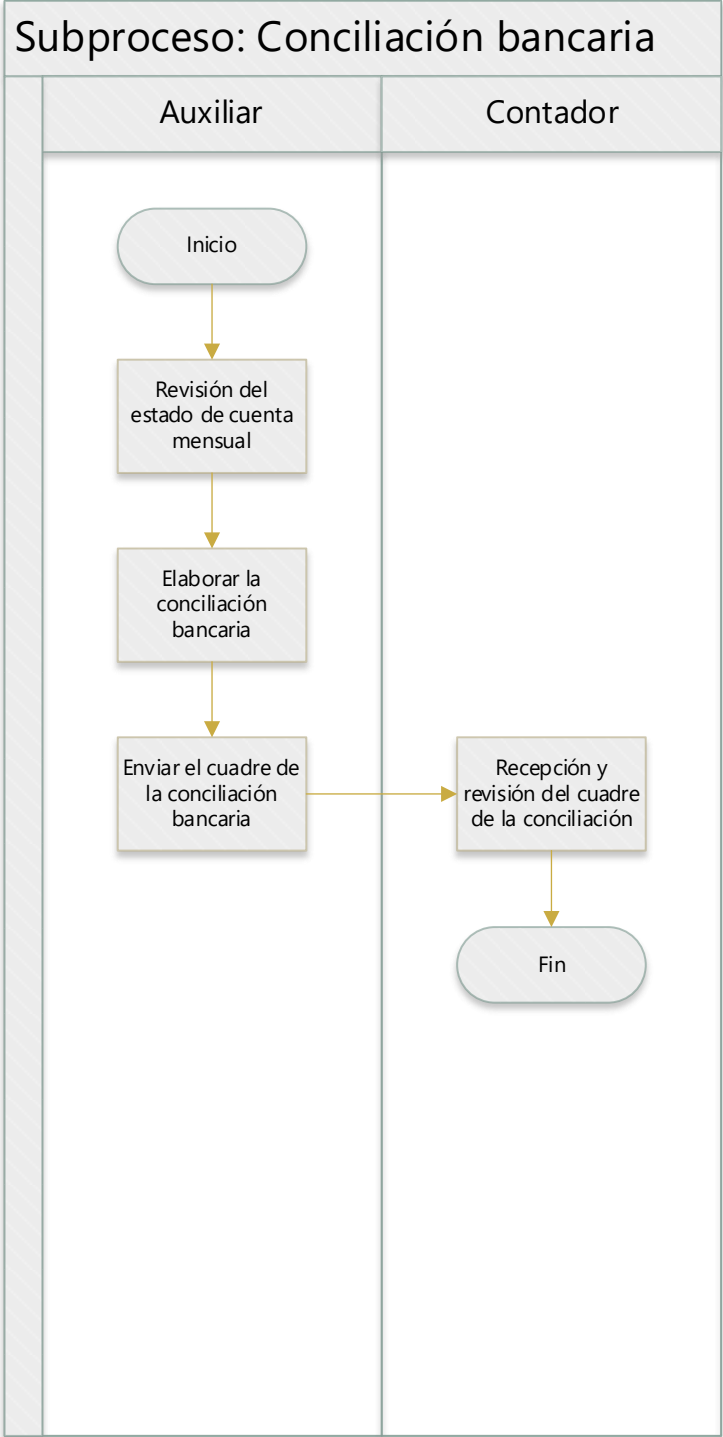
Subproceso Registro de Transacciones



Fuente: elaboración propia.

Figura 20

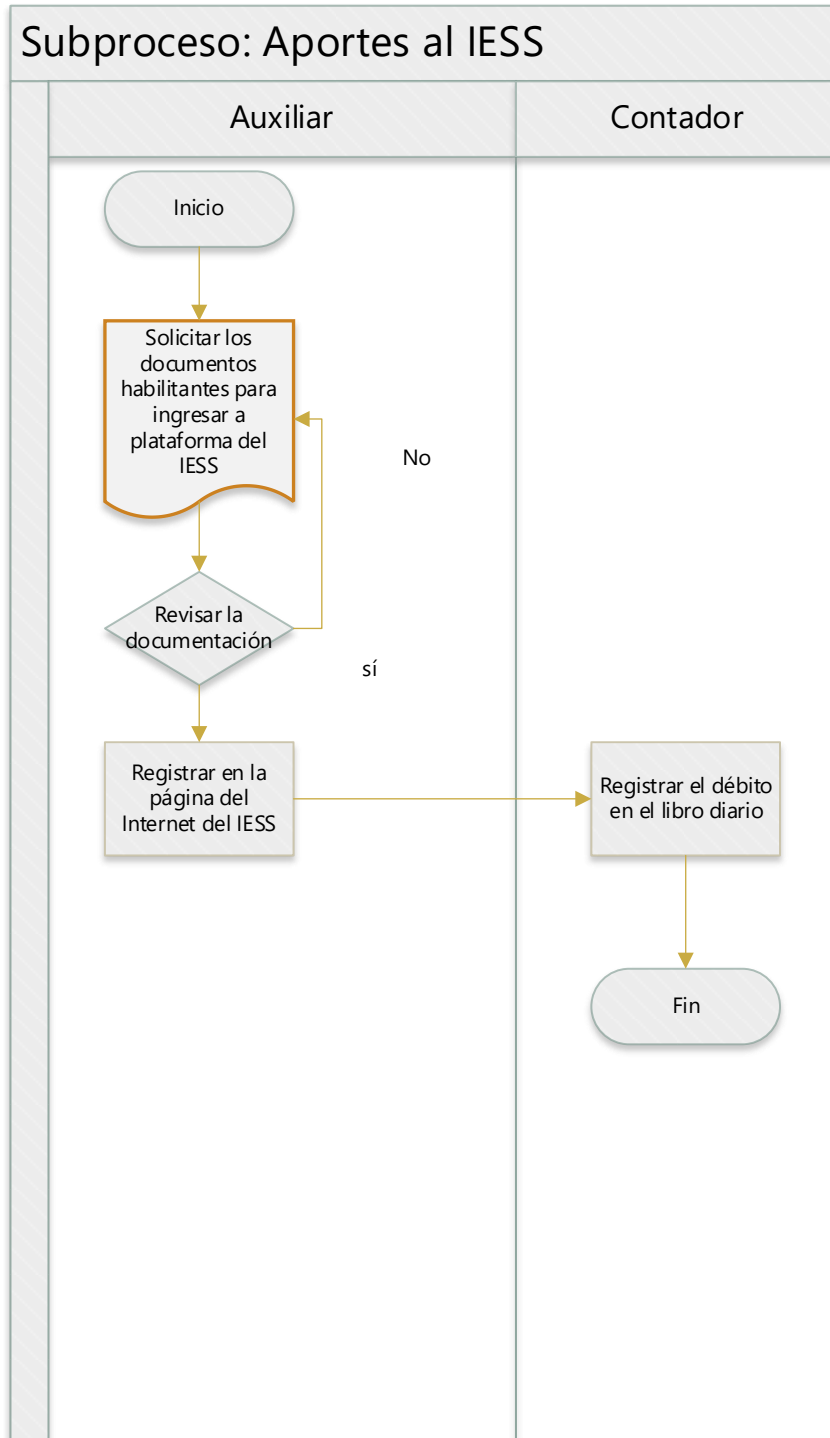
Subproceso Conciliación Bancaria



Fuente: elaboración propia.

Figura 21

Subproceso Aportes al IESS



Fuente: elaboración propia.

Tabla 19

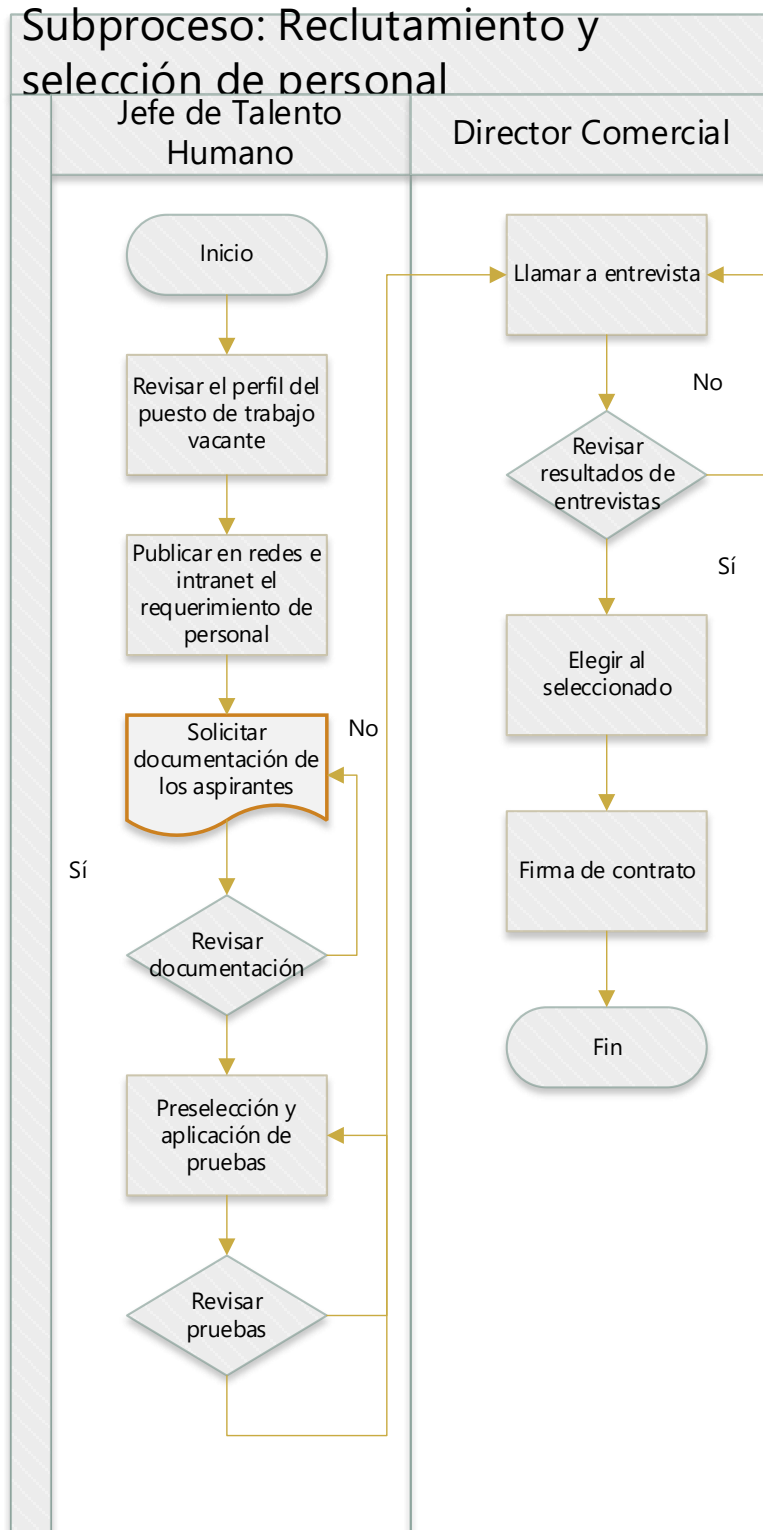
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Talento Humano

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Reclutamiento, selección y contratación de personal	Garantizar el proceso de contratación de personal para contar con talento humano idóneo.	% de trabajadores que cumplen con el perfil de puesto para el que fueron contratados en el semestre
Evaluación de personal.	Medir el desempeño laboral de los trabajadores para proponer acciones que permitan mejorarlo continuamente.	% de trabajadores evaluados en el semestre
Capacitación de personal.	Mantener al personal capacitado sobre temas de interés para la empresa: atención al cliente, manejo de equipos y productos que se expenden, entre otros.	% de trabajadores capacitados en el semestre

Fuente: elaboración propia.

Figura 22

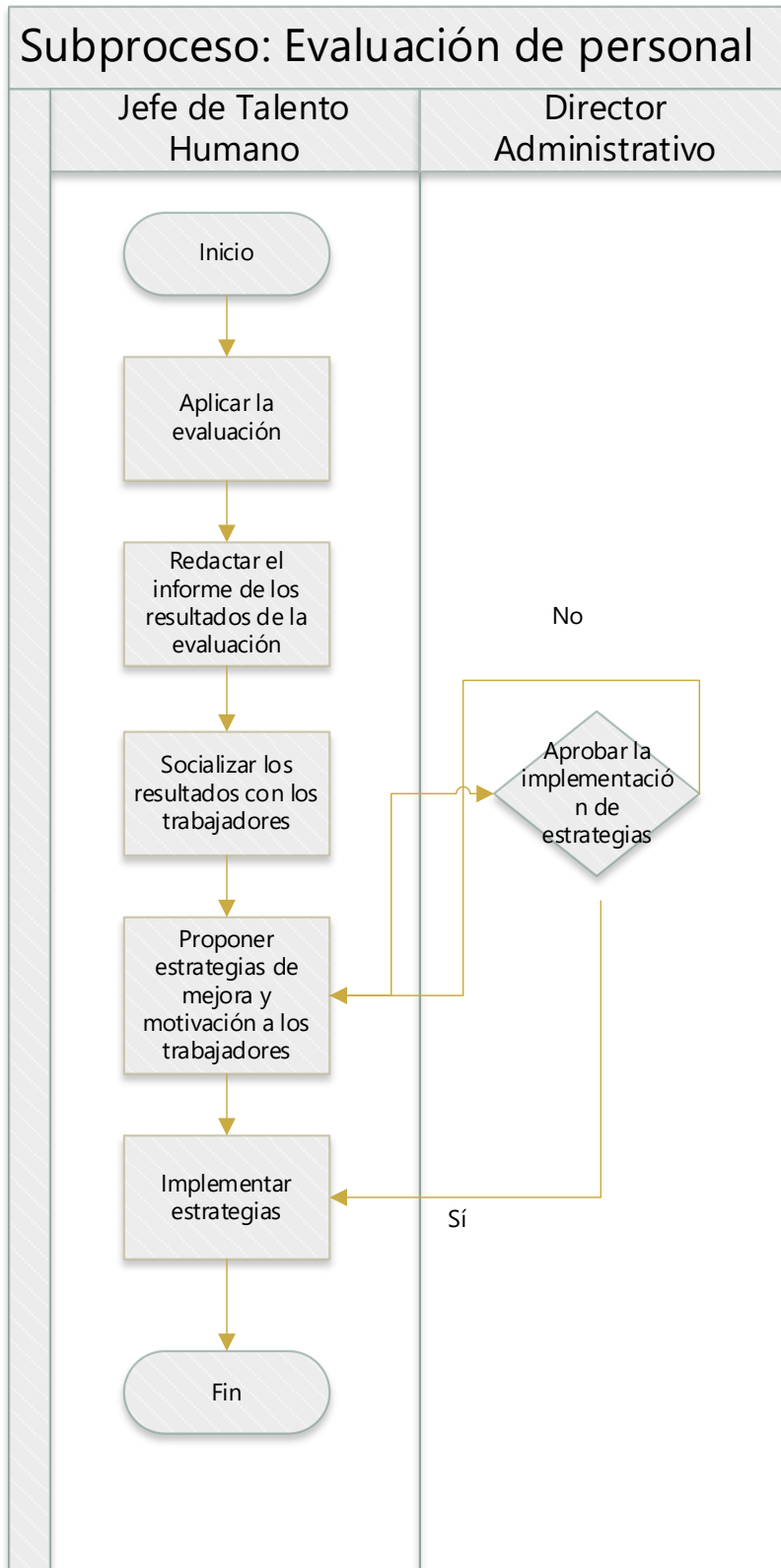
Subproceso Reclutamiento y selección de personal



Fuente: elaboración propia.

Figura 23

Subproceso Evaluación de Personal



Fuente: elaboración propia.

Tabla 20

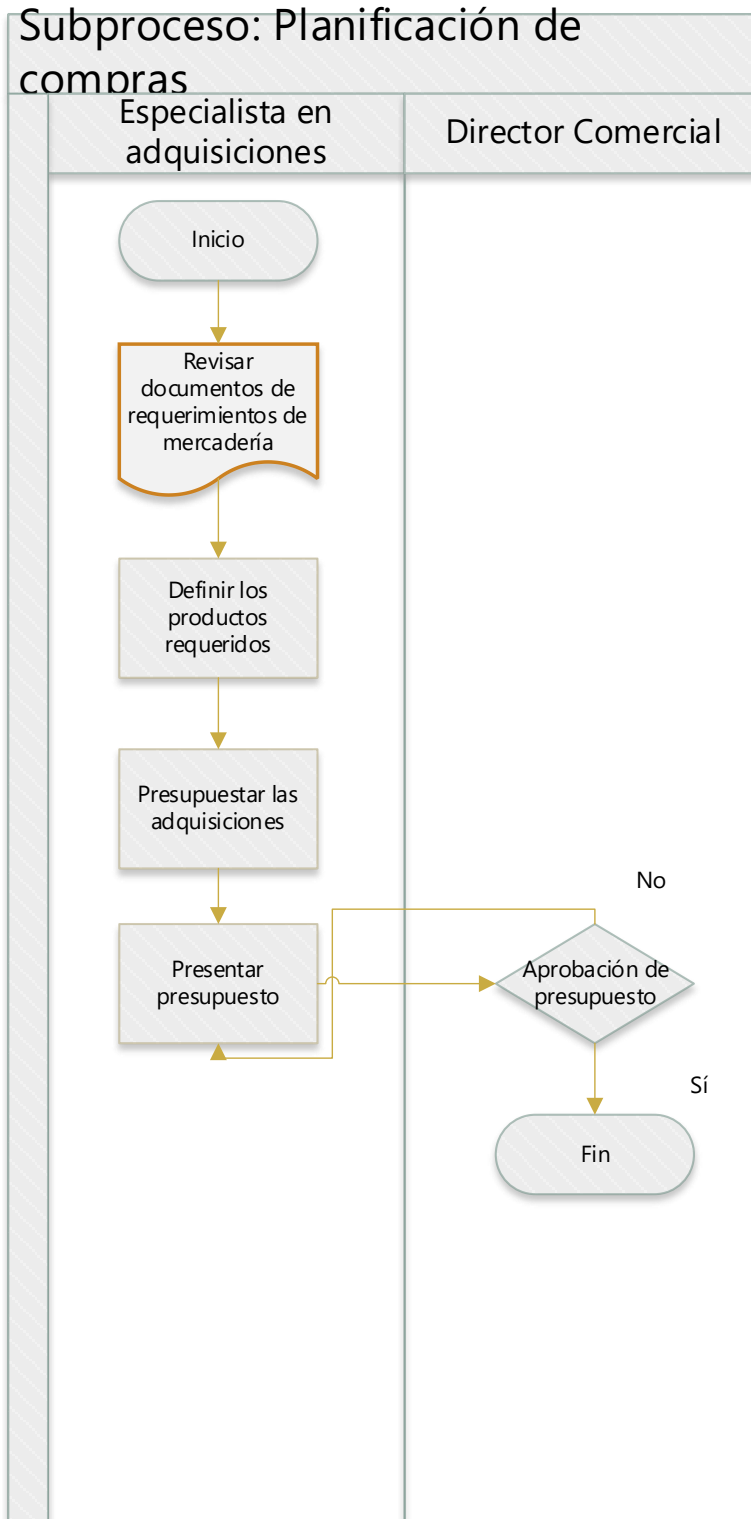
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial

MACROPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		
PROCESO: GESTIÓN DE ADQUISICIONES		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Planificación de compras.	Planificar adecuadamente las compras de los productos para que la empresa siempre cuente con el stock requerido y así cumplir con los clientes.	% de planificación de compras ejecutada en el trimestre
Selección de proveedores	Investigar el mercado y seleccionar a los proveedores que ofrezcan productos de calidad y precios acordes a lo que demanda el mercado objetivo.	% de proveedores que cumplen con los requisitos establecidos por la empresa en el semestre
Compras a proveedores extranjeros o nacionales.	Efectivizar la compra de los productos que se requieren para comercializarlos.	Mercadería proformada en el mes por los proveedores / Mercadería despachada en el mes por los proveedores
Control de inventarios	Llevar los registros de ingresos y salidas de productos para hacer las previsiones del caso.	Cantidad de productos ingresados en el mes / Cantidad de productos egresados en el mes

Fuente: elaboración propia.

Figura 24

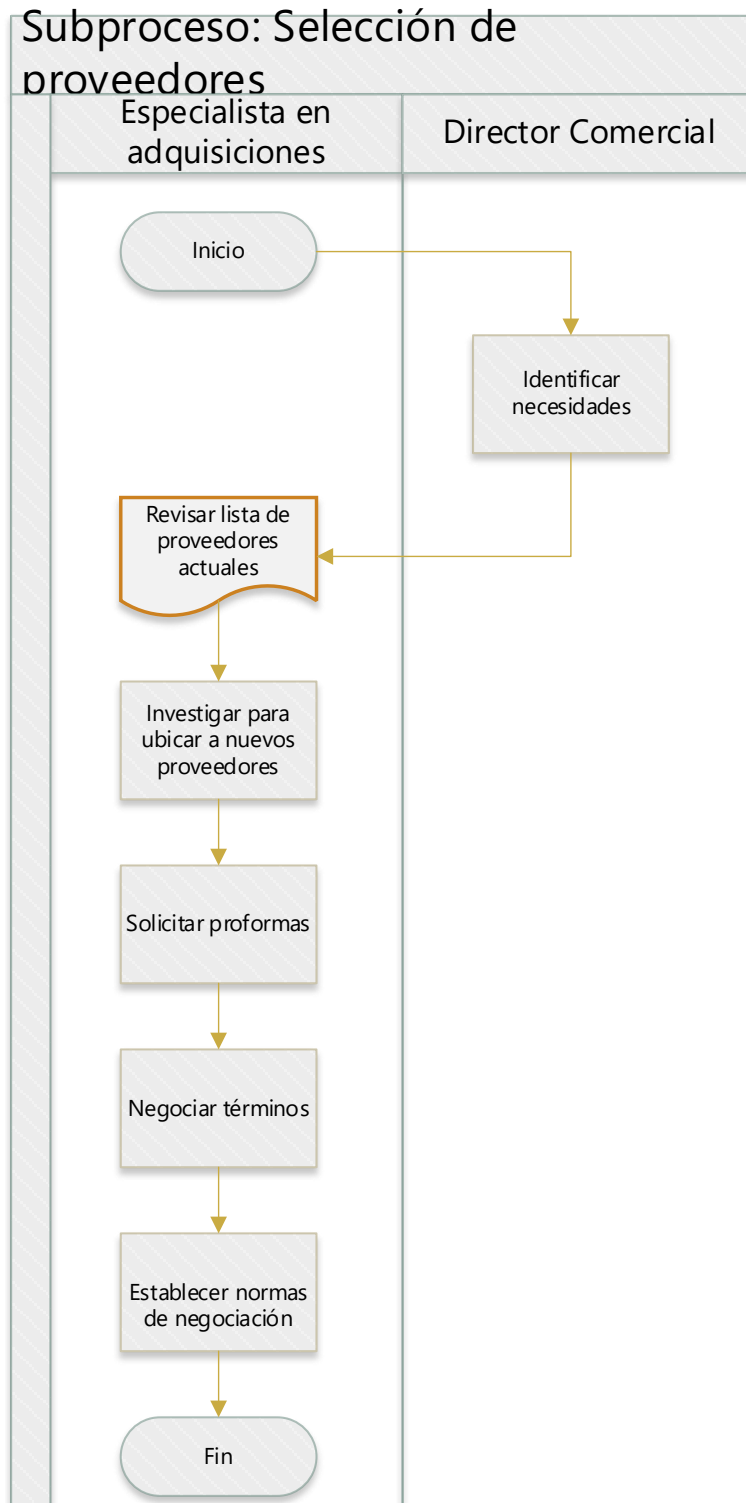
Subproceso Planificación de compras



Fuente: elaboración propia.

Figura 25

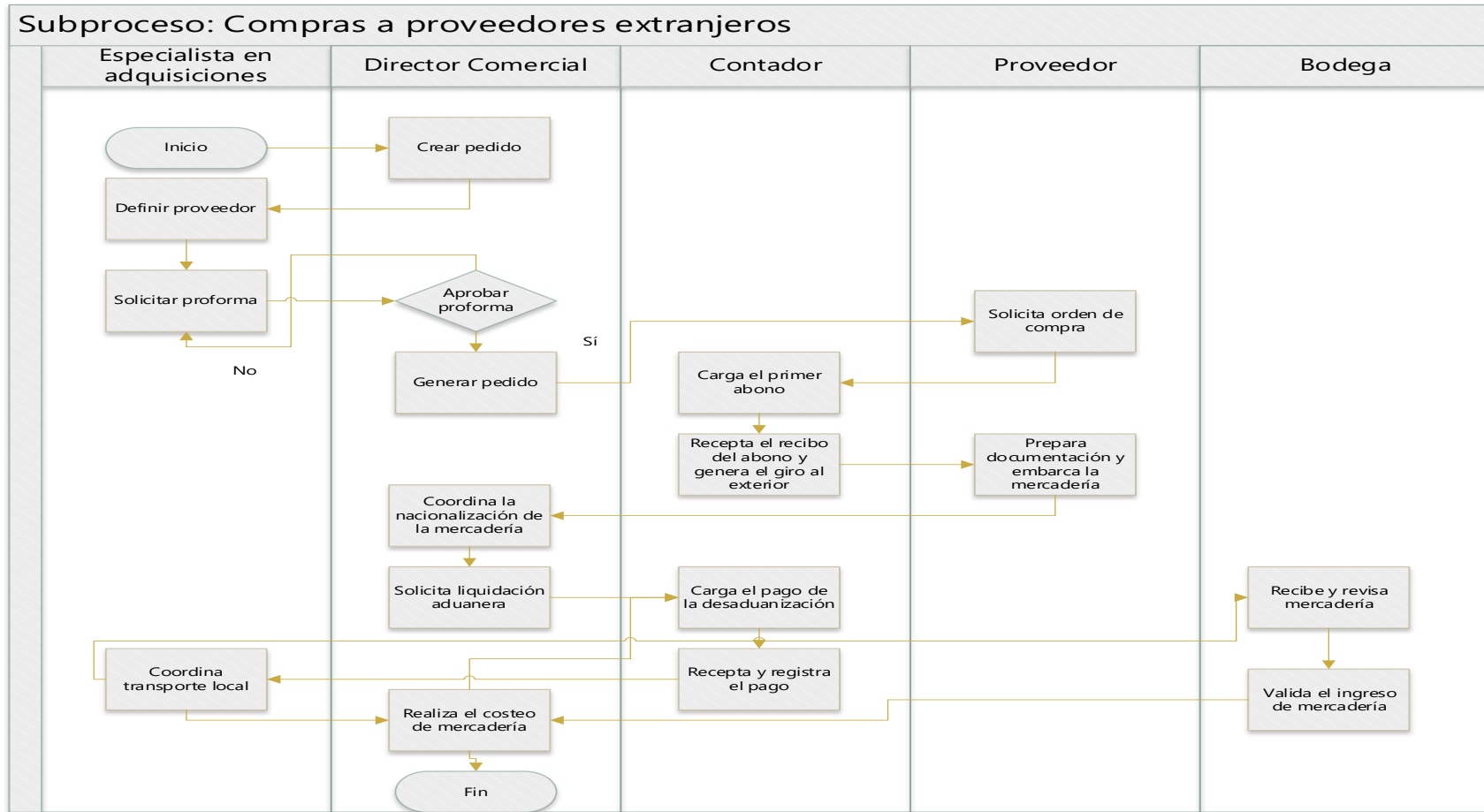
Subproceso Selección de Proveedores



Fuente: elaboración propia.

Figura 26

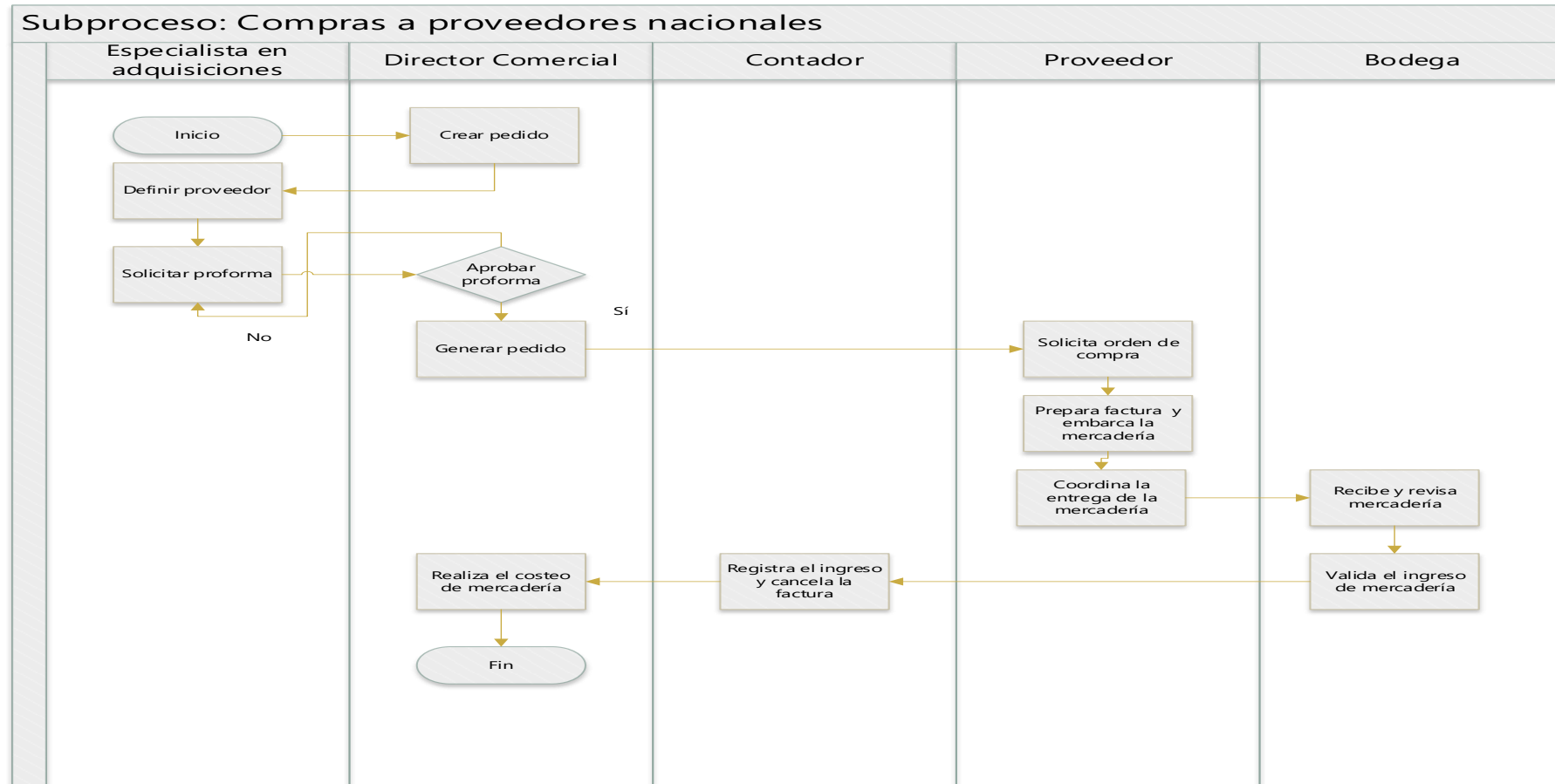
Subproceso Compras a Proveedores Extranjeros



Fuente: elaboración propia.

Figura 27

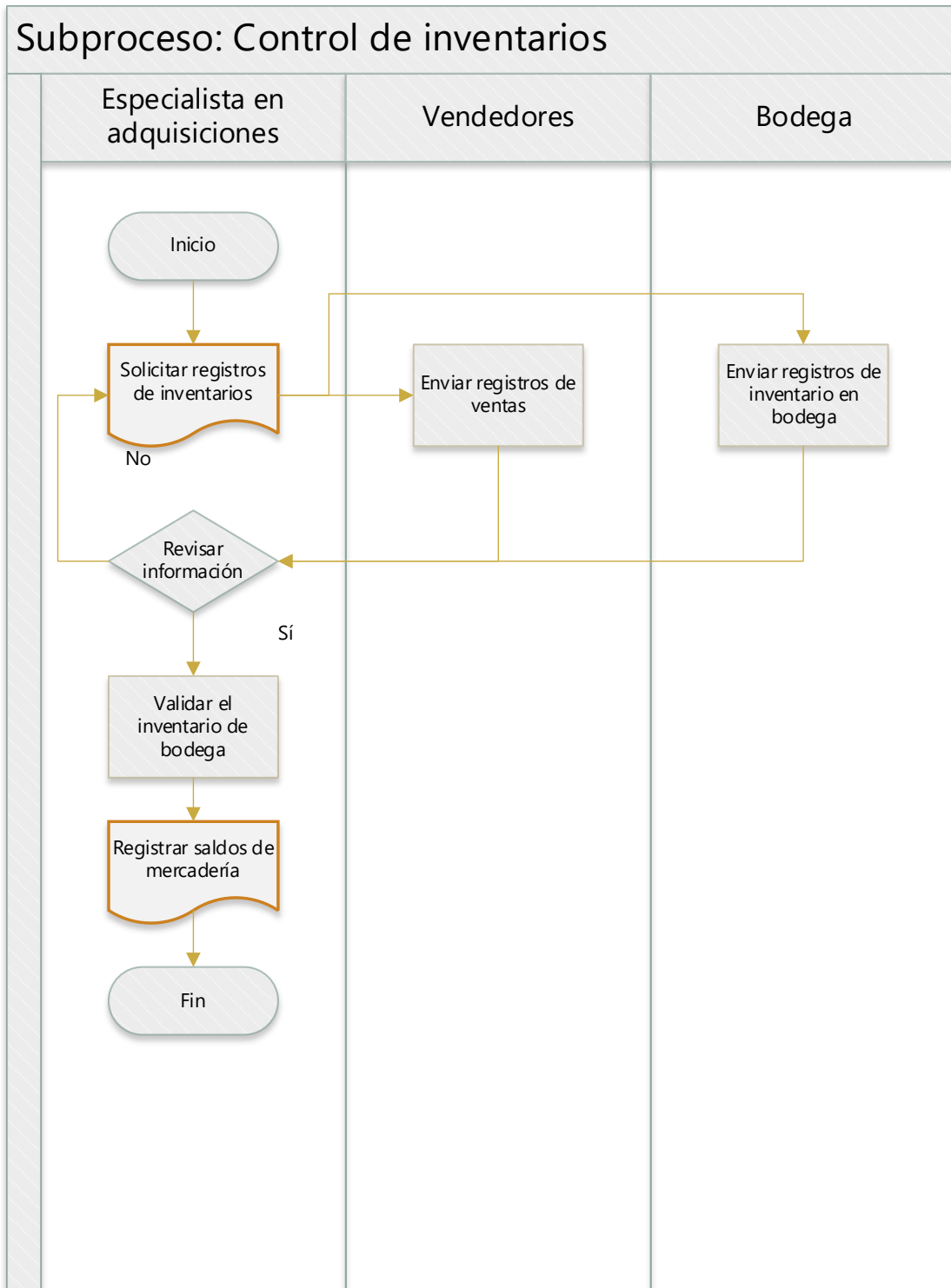
Subproceso Compras a Proveedores Nacionales



Fuente: elaboración propia.

Figura 28

Subproceso Control de Inventarios



Fuente: elaboración propia.

Tabla 21

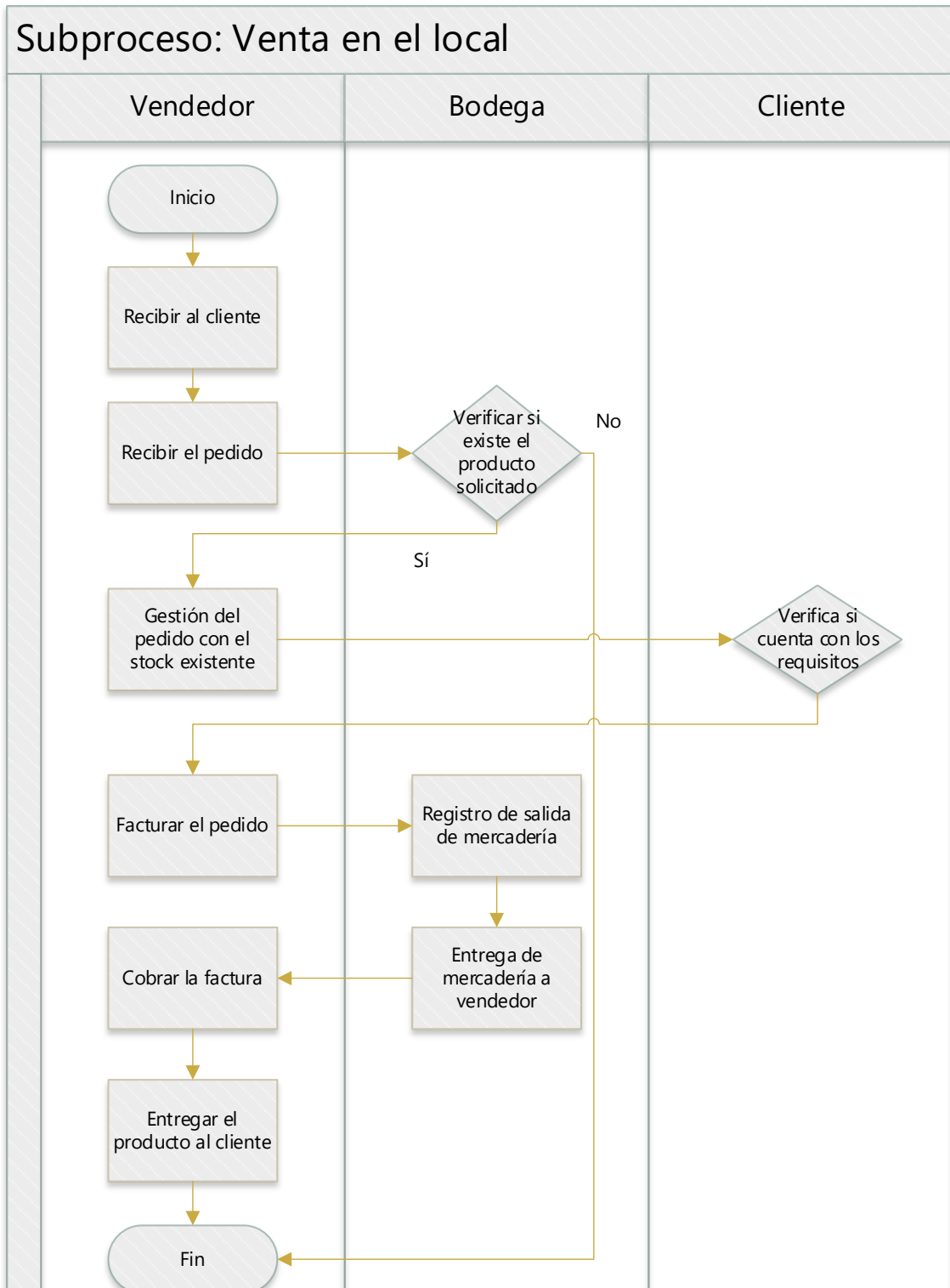
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial de Ventas

MACROPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		
PROCESO: GESTIÓN DE VENTAS		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Venta a crédito o contado en atención directa en el local.	Satisfacer las expectativas de los clientes al ofrecerles y plasmar la venta de productos en el local de la empresa para incrementar los ingresos.	Meta de ventas en el mes / Total de ventas del mes
Venta a través de Internet.	Satisfacer las expectativas de los clientes al ofrecerles y plasmar la venta de productos a través de la atención en línea, para incrementar los ingresos de la empresa.	
Servicio post venta.	Fidelizar a los clientes al darles un servicio post venta que permita mejorar su experiencia de compra.	Clientes atendidos en post venta en el mes / Total de clientes que realizaron una compra en el mes
Cuadrar caja y realizar el depósito en bancos.	Comprobar que se contabilizó el dinero que se recibió y que el saldo corresponde al efectivo existente en caja, para depositarlo cada día en la cuenta de la empresa.	Monto de ingresos al día – Monto existente en caja al día

Fuente: elaboración propia.

Figura 29

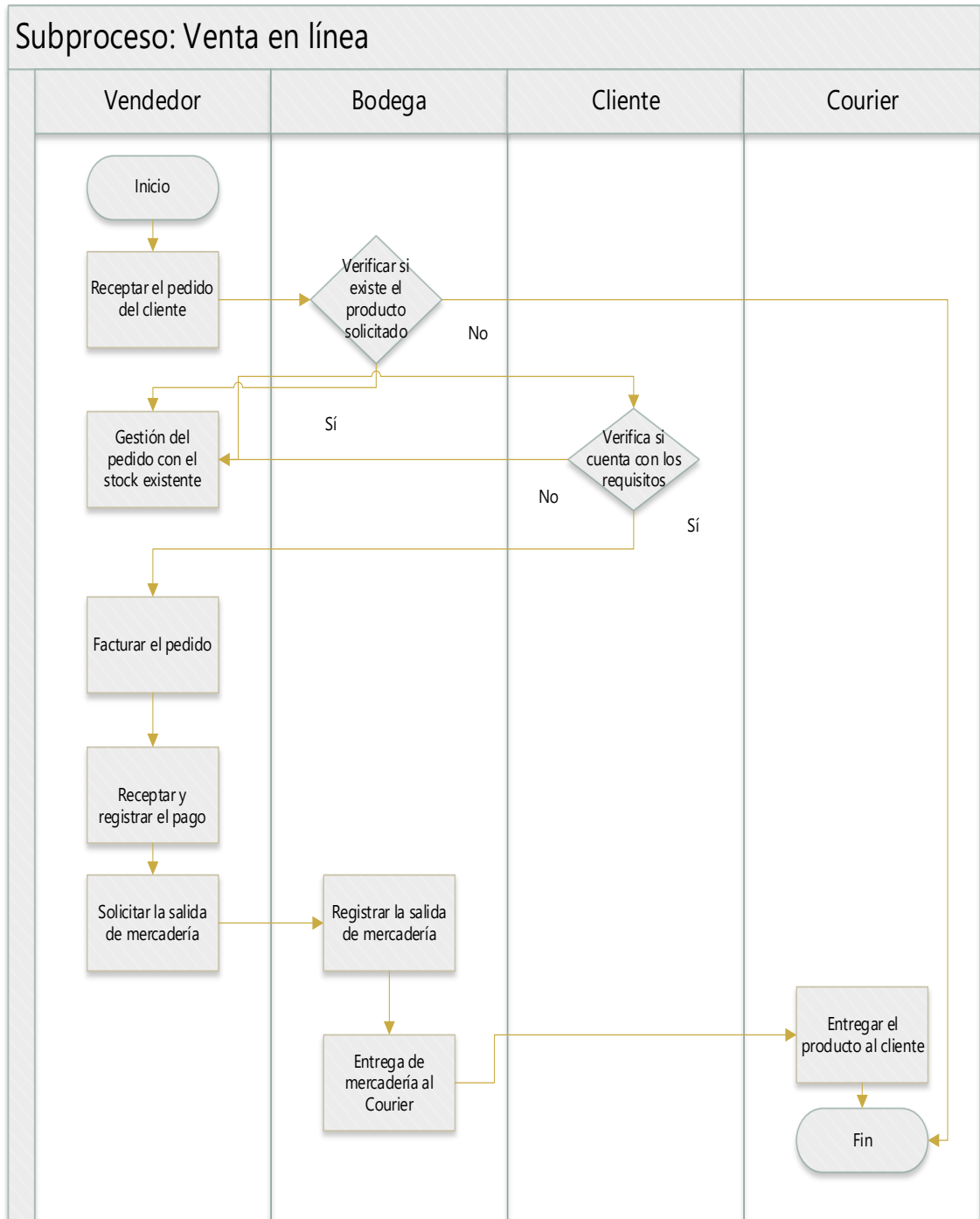
Subproceso Venta en el Local



Fuente: elaboración propia.

Figura 30

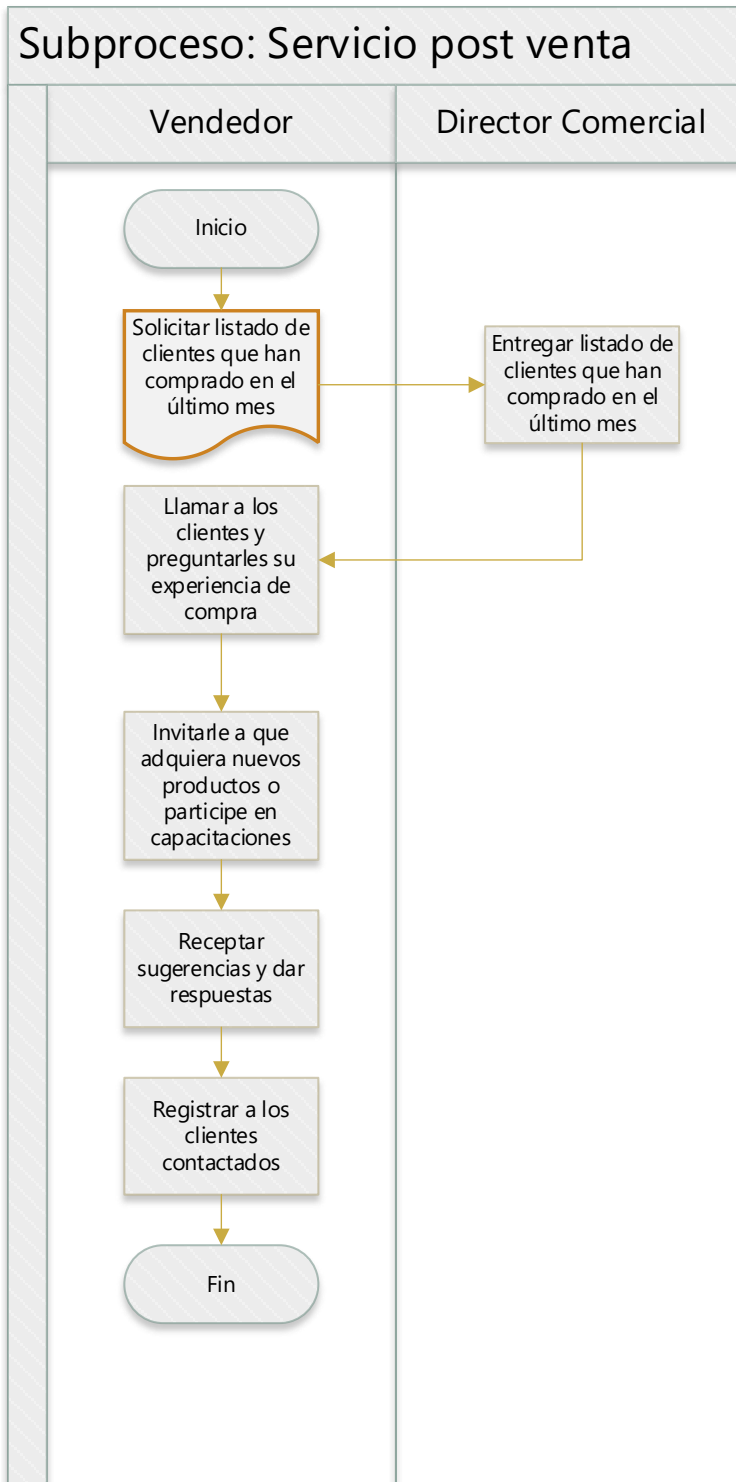
Subproceso Venta en Línea



Fuente: elaboración propia.

Figura 31

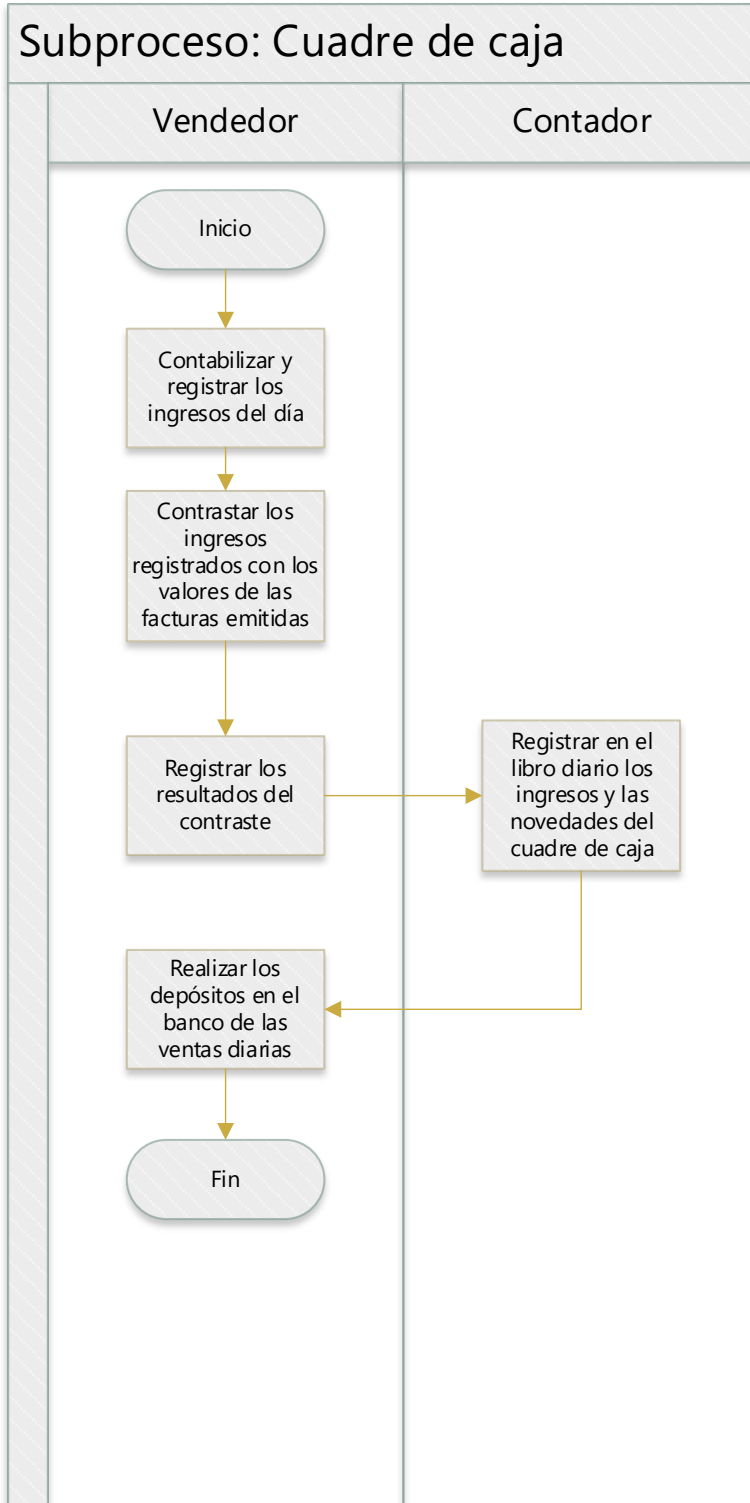
Subproceso Servicio Post Venta



Fuente: elaboración propia.

Figura 32

Subproceso Cuadre de Caja



Fuente: elaboración propia.

Tabla 22

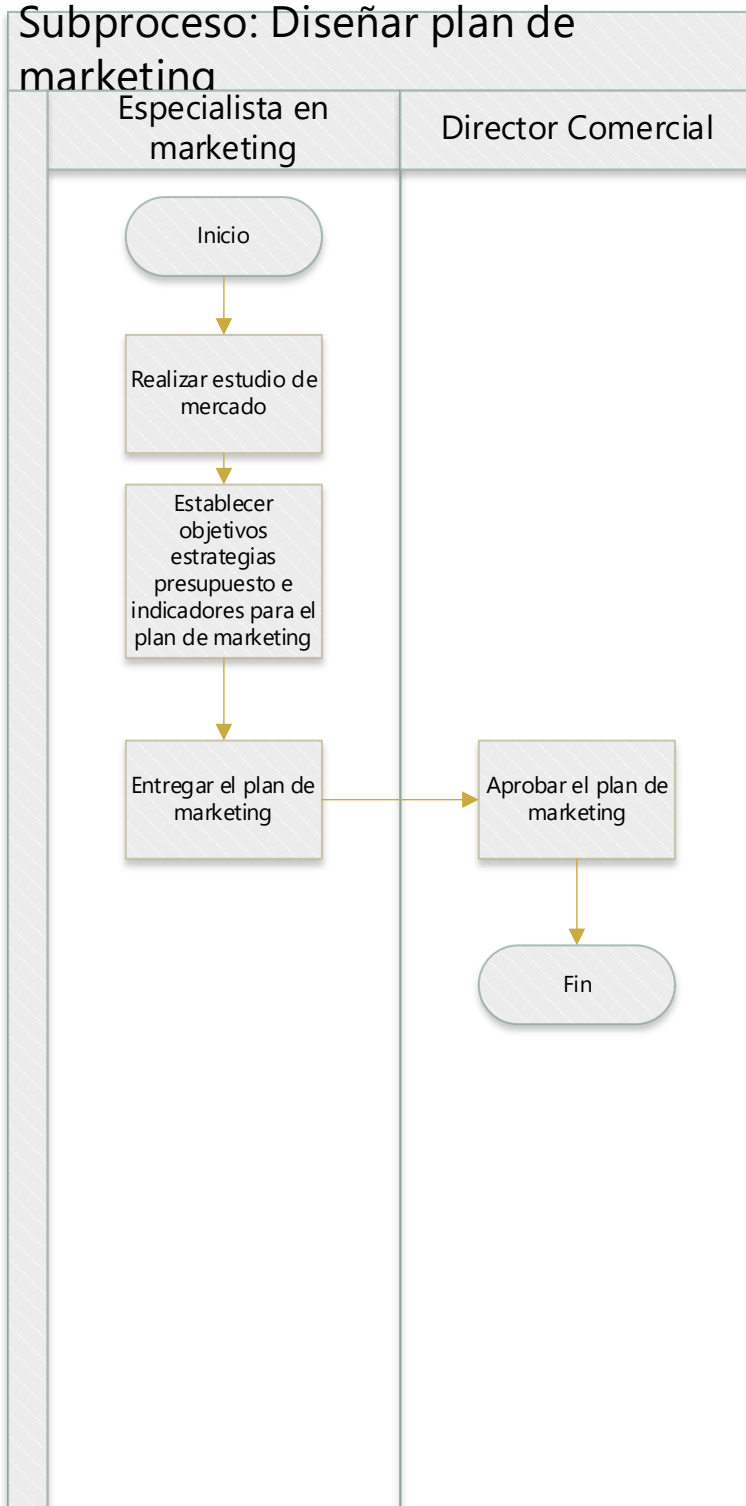
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Comercial de Marketing

MACROPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		
PROCESO: GESTIÓN DE MARKETING		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Diseñar planes de marketing.	Dar a conocer las medidas que se deben implementar para mejorar la promoción de la empresa y, por ende, las ventas.	Planes de marketing diseñados en el año / Planes de marketing ejecutados en el año
Implementar las estrategias de marketing.	Realizar las estrategias definidas en los planes de marketing para promocionar a la empresa y lograr que mejore su posicionamiento.	Estrategias ejecutadas en el trimestre / Total de estrategias definidas en el trimestre
Actualizar contenido en redes sociales y página Web.	Mantener actualizado el contenido que se expone en redes sociales y página Web para que exista una renovación constante y la empresa pueda tener informada a su clientela sobre promociones, productos o capacitaciones existentes.	Contenido de redes sociales y página Web actualizado en el mes / Total de contenido publicado en el mes

Fuente: elaboración propia.

Figura 33

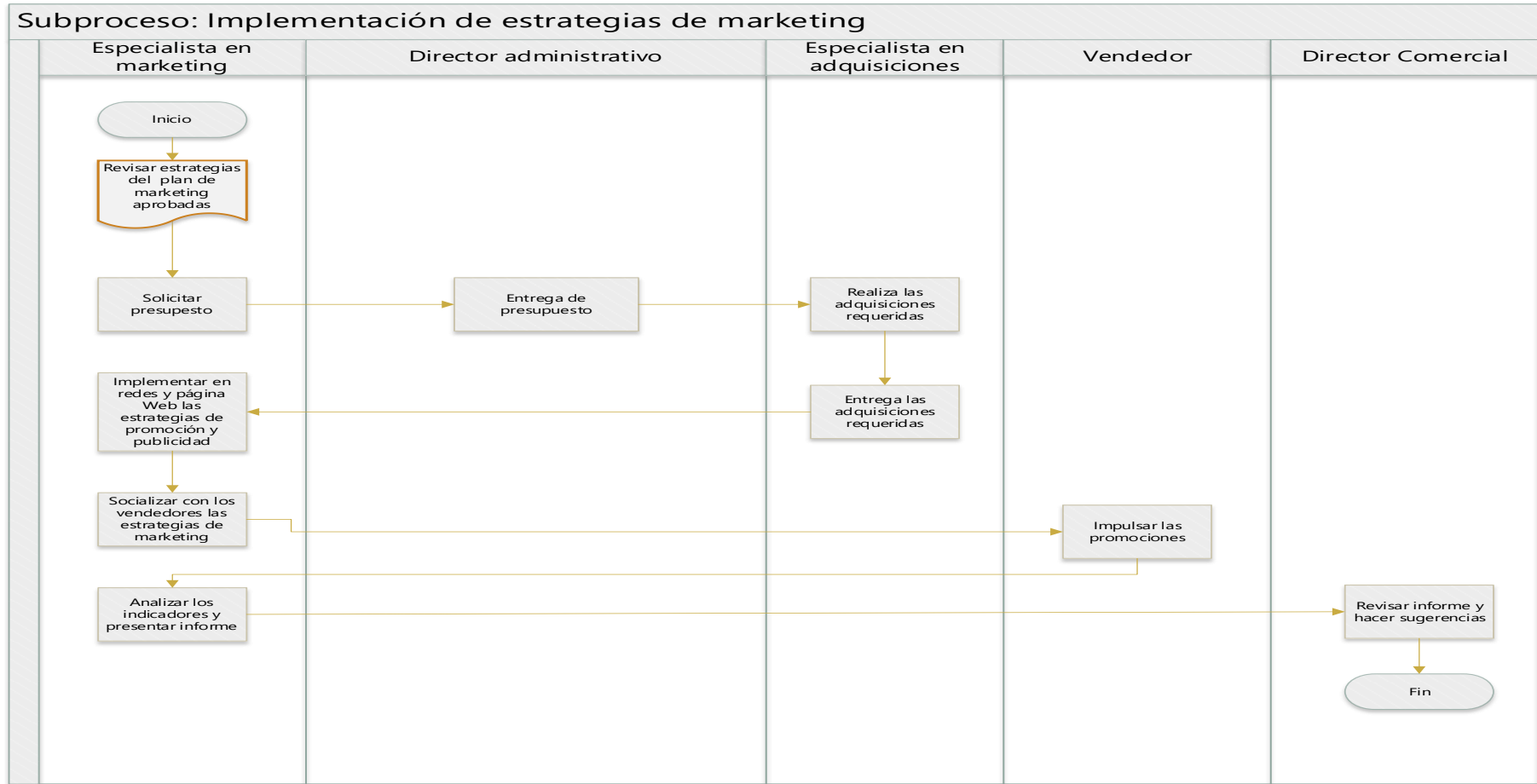
Subproceso Diseñar Plan de Marketing



Fuente: elaboración propia.

Figura 34

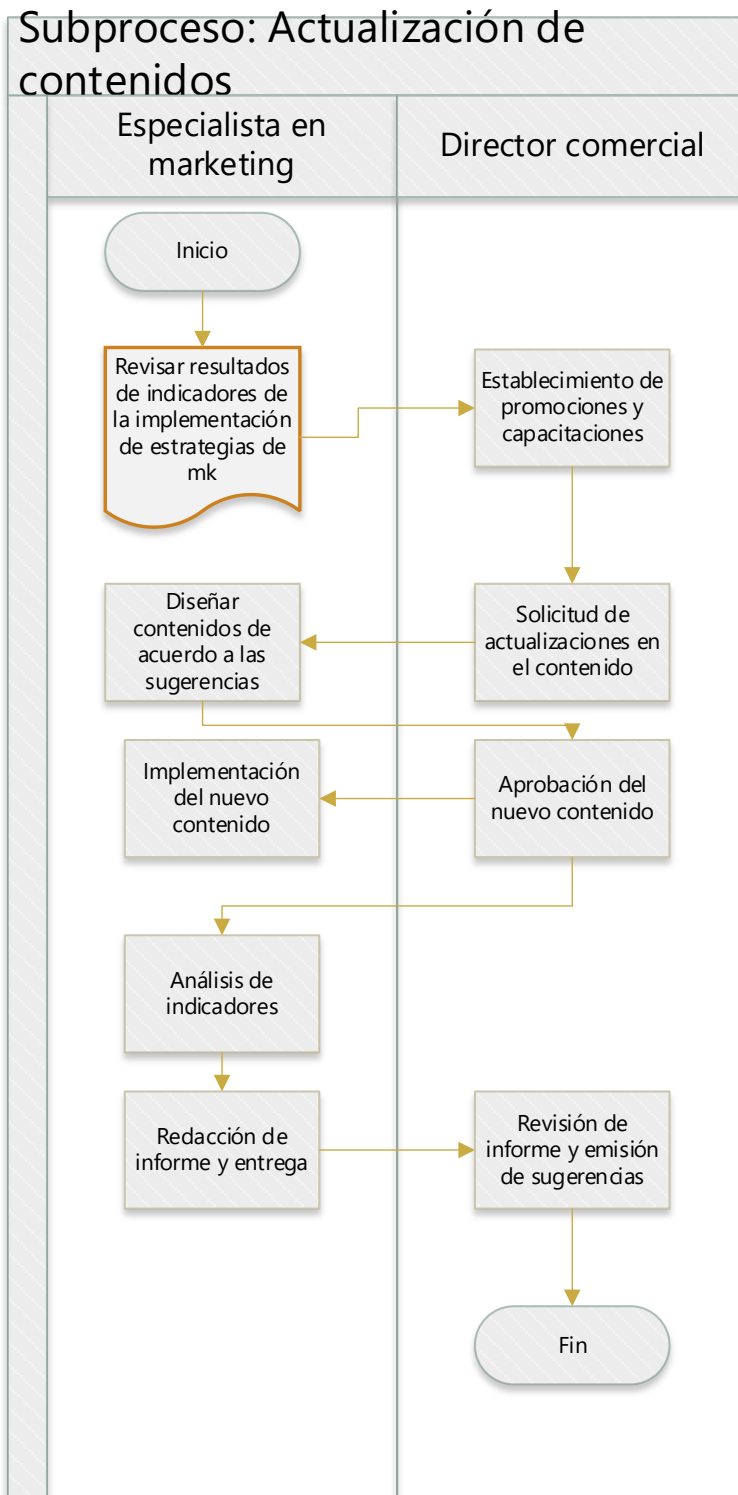
Subproceso Implementación del Plan de Marketing



Fuente: elaboración propia.

Figura 35

Subproceso Actualización de Contenidos



Fuente: elaboración propia.

Tabla 23

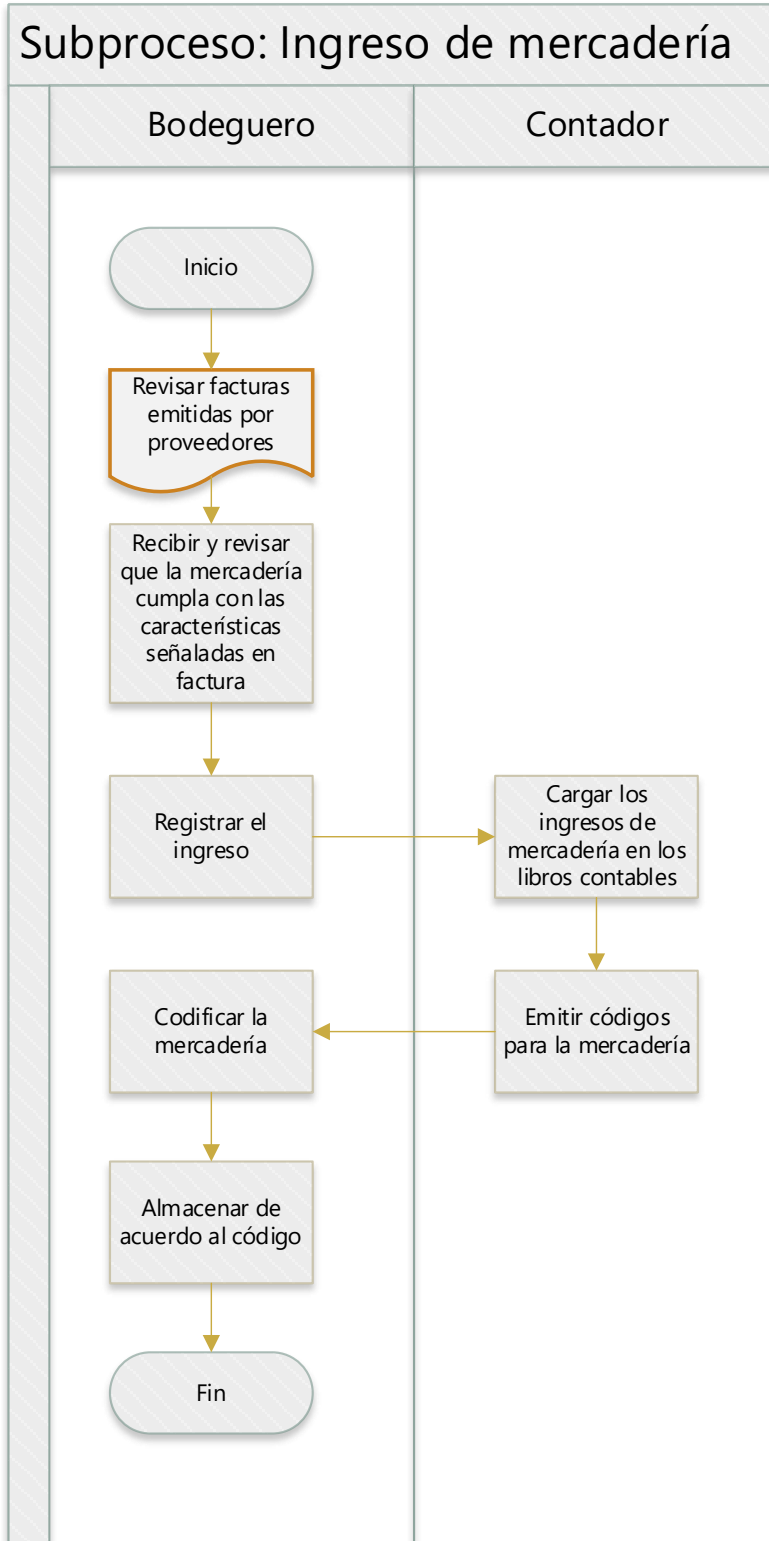
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Operativa de Bodega

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERACIONAL		
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BODEGA		
Subproceso	Objetivo	Indicadores
Ingreso de mercadería	Controlar el ingreso de mercadería y almacenarla correctamente para precautelar su integridad.	Total de mercadería ingresada en el mes a tiempo / Total de mercadería Ingresada
Egreso de mercadería.	Controlar el egreso de mercadería y establecer la logística para la entrega al cliente final.	Total de egresos de mercadería a tiempo durante el mes/ Total de egresos del mes
Control de inventarios.	Llevar un registro minucioso de los ingresos y egresos de mercadería.	Número de productos en stock – Saldo del número de productos registrados

Fuente: elaboración propia.

Figura 36

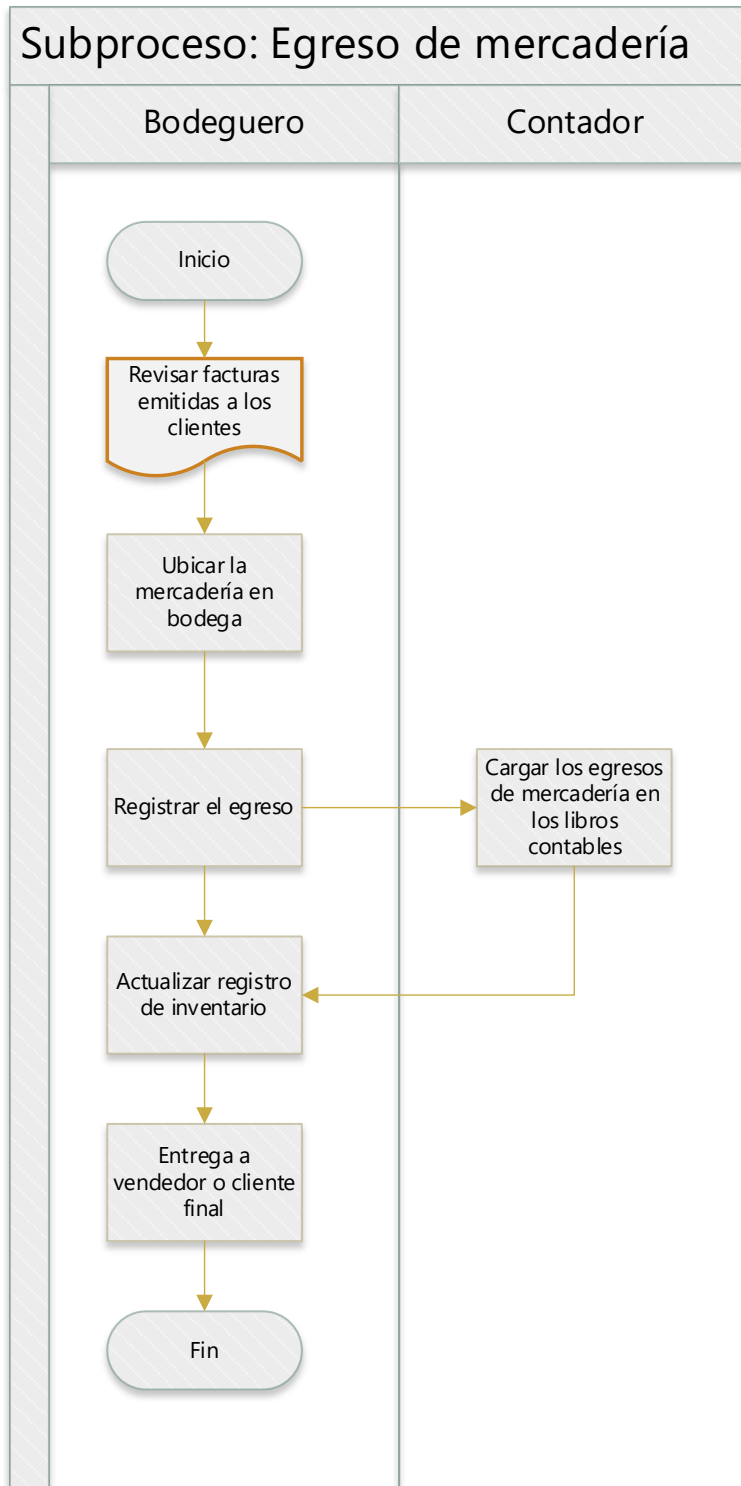
Subproceso Ingreso de Mercadería



Fuente: elaboración propia.

Figura 37

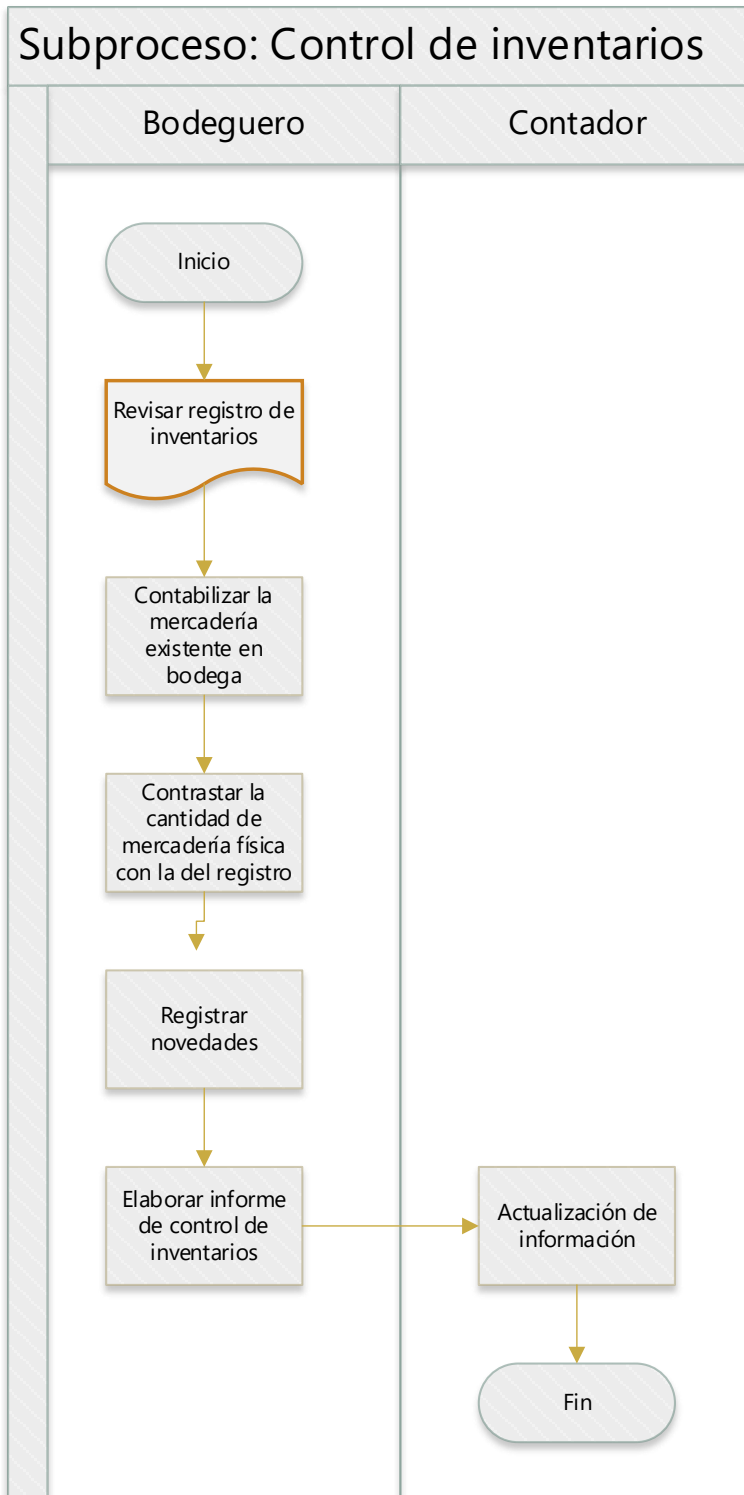
Subproceso Egreso de Mercadería



Fuente: elaboración propia.

Figura 38

Subproceso Control de Inventarios



Fuente: elaboración propia.

Tabla 24

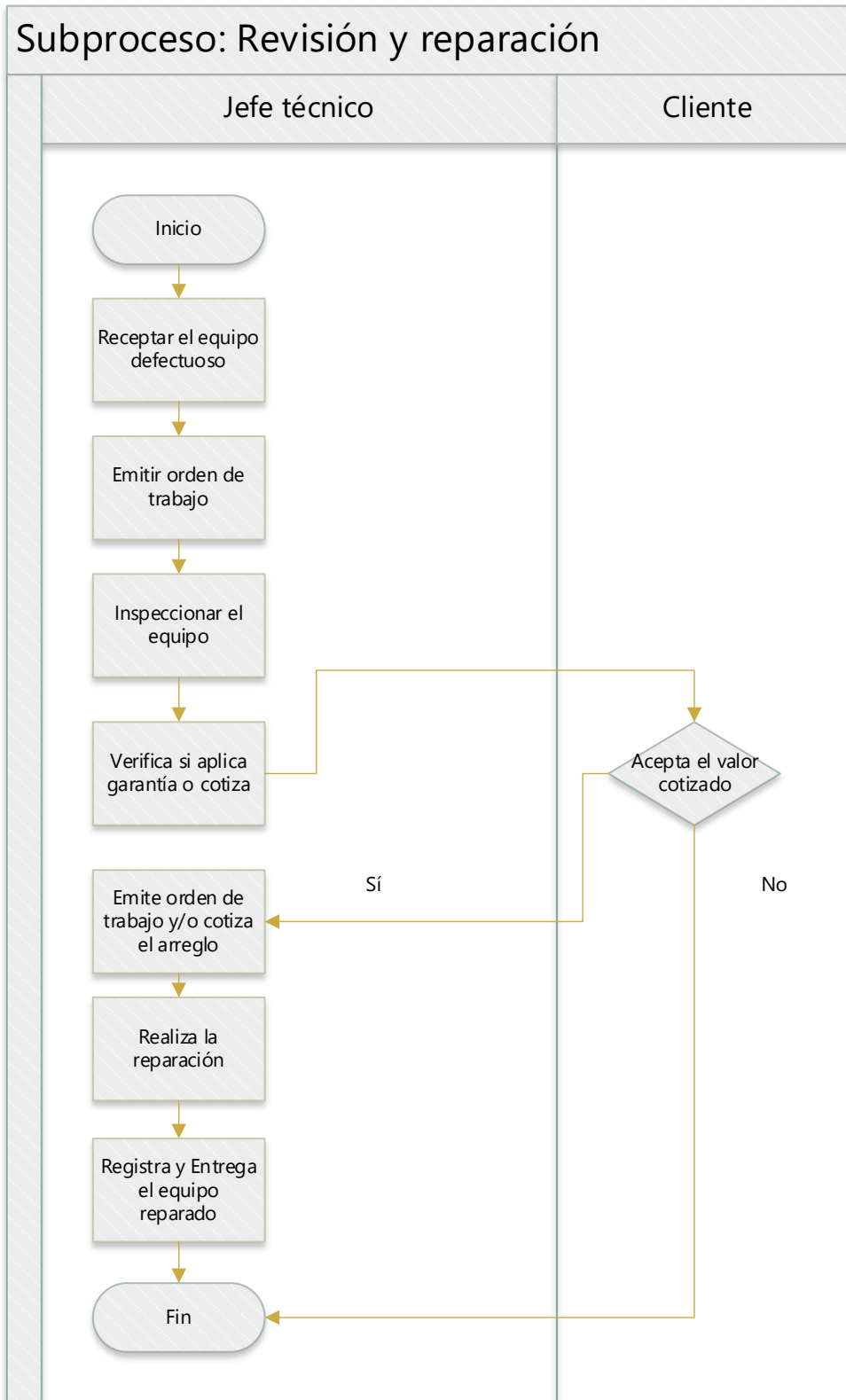
Subprocesos que se desprenden del macroproceso: Gestión Operativa Servicio Técnico

MACROPROCESO: GESTIÓN OPERACIONAL		
PROCESO: SOPORTE TÉCNICO		
Subproceso	Objetivo	
Revisión y reparación de equipos con defectos.	Revisar los equipos catalogados con defectos para determinar si aplica la garantía del fabricante y se solicita la reposición total o se requiere cambio de piezas.	% de satisfacción del cliente por la atención del servicio técnico en el trimestre
Capacitación a vendedores y clientes	Optimizar el funcionamiento de los equipos y productos que se expenden para satisfacer plenamente las expectativas de los clientes.	% de vendedores y clientes capacitados en el manejo de equipos y productos en el trimestre

Fuente: elaboración propia.

Figura 39

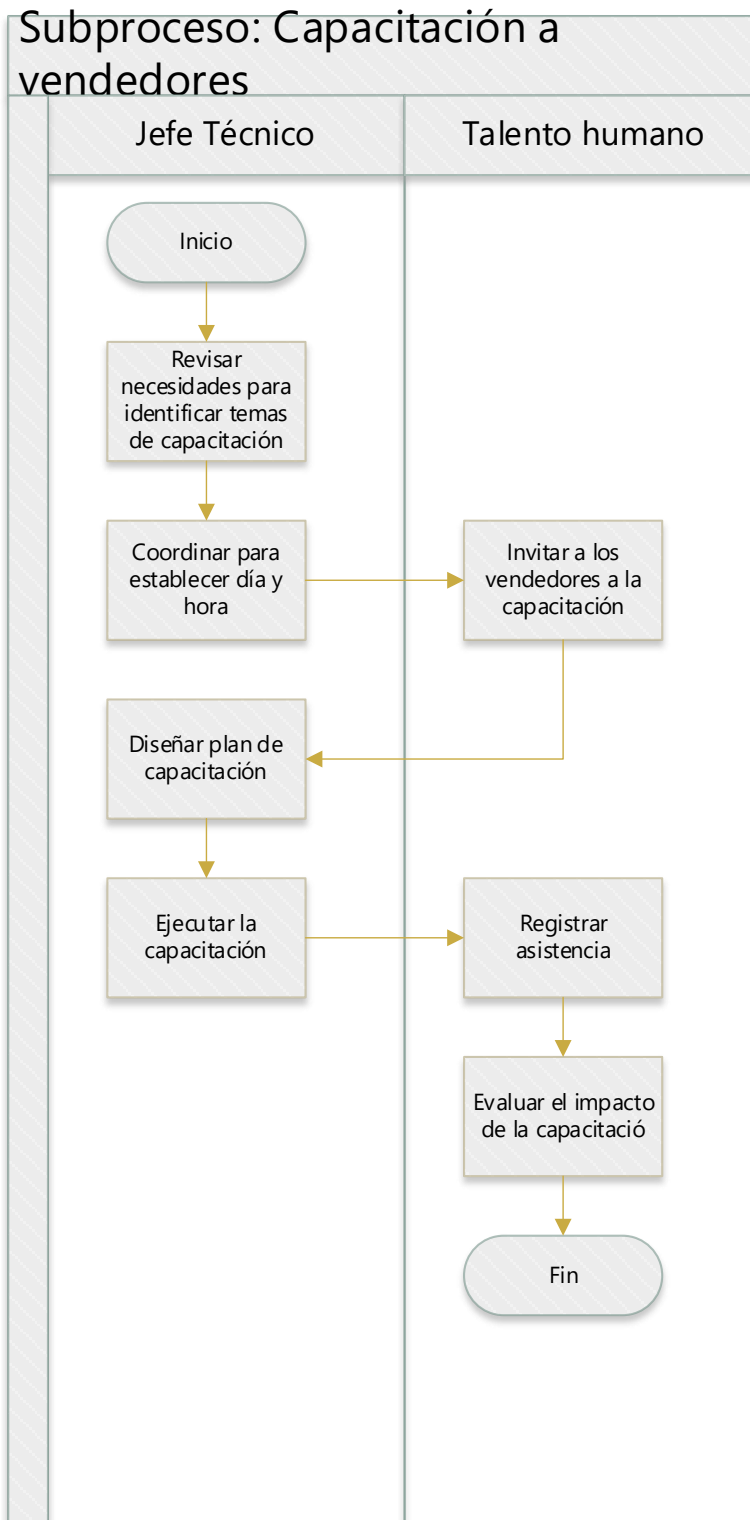
Subproceso Revisión y Reparación



Fuente: elaboración propia.

Figura 40

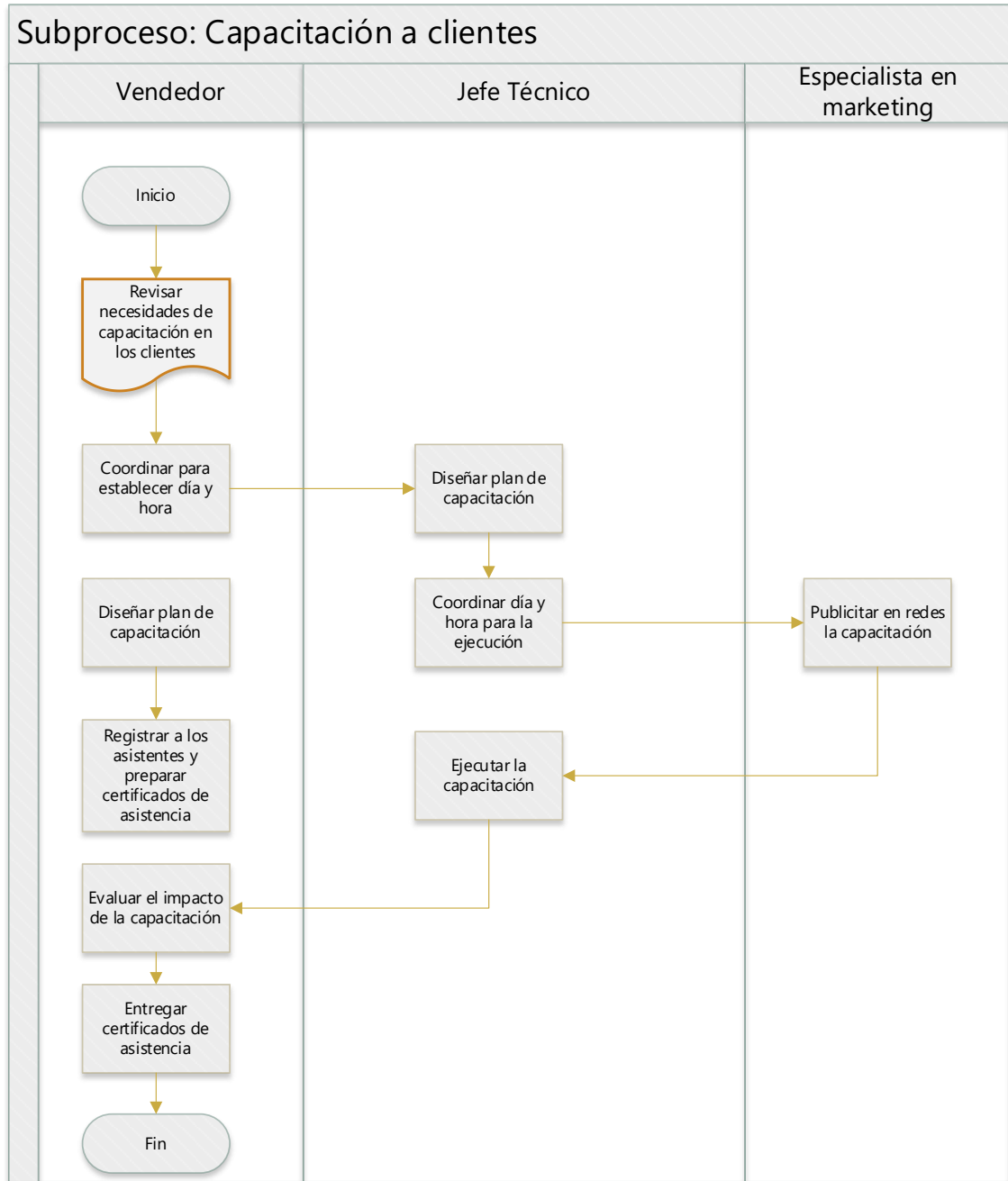
Subproceso Capacitación a Vendedores



Fuente: elaboración propia.

Figura 41

Subproceso Capacitación a Clientes



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las estrategias o técnicas que se usaron para la propuesta están:

- Definición de objetivos para dirigir el plan de mejora a los procesos administrativos de la empresa.
- Establecer indicadores que permitan medir y analizar los resultados de los subprocesos planteados, de tal forma que sirvan de base para la toma de decisiones en función de mejorarlos o potenciarlos.
- Identificar los principales procesos administrativos que llevan a cabo dentro de la entidad y simplificarlos para que los encargados de las distintas áreas sepan cuál es su responsabilidad y trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos de la organización. Lo que, además apunta a que se resuelvan los problemas que se presenten en los procesos y exista la mejora continua, reduciendo pérdidas de tiempo y costos para incrementar la productividad.
- Optimizar los procesos a través del trabajo en equipo para vincular a los trabajadores para que conozcan sus funciones y responsabilidades y se capaciten para que cumplan con las expectativas de los clientes.

Tabla 25

Indicadores de Gestión

Área	Puesto	Nombre del indicador	N	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de Aplicación
Gestión Administrativa	Contabilidad	Transacciones Realizadas	TR	= $\frac{\# \text{ Transacciones registradas}}{\text{Total de transacciones realizadas}}$	Mensual
		Personal Afiliado al IESS	PA	= $\frac{\# \text{ Personal afiliado al IESS}}{\text{Total de empleados ingresados}}$	Anual
	Talento Humano	Perfil de Contratados	PC	= $\frac{\# \text{ Personal contratados acorde al Perfil/}}{\text{Total de Personal Contratado}}$	Semestral
		Evaluación del Personal	EP	= $\frac{\# \text{ Personal evaluado}}{\text{Total de Personal}}$	Semestral
		Capacitación del personal	CP	= $\frac{\# \text{ Personal capacitado}}{\text{Total de Personal}}$	Semestral
Gestión Comercial	Gestión de Adquisiciones	Planificación de compras	PLC	= $\frac{\# \text{ Compras Planificadas}}{\text{Total de Compras}}$	Trimestral
		Selección de Proveedores	SPR	= $\frac{\# \text{ Proveedores con los requisitos Solicitados/}}{\text{Total de proveedores nuevos del periodo}}$	Semestral
		Compras Proveedores Locales	CPL	= $\frac{\text{Mercadería proformada a proveedores locales/}}{\text{Total de adquisiciones locales del periodo}}$	Mensual
		Compras Proveedores Exrtranjeros	CPE	= $\frac{\text{Mercadería proformada a proveedores extranjeros/}}{\text{Total de Importaciones en el período}}$	Mensual
		Control de Inventario	CI	= $\frac{\text{cantidad de productos ingresados en el período/}}{\text{cantidad de productos egresados en el período}}$	Mensual
	Gestión de Ventas	Cumplimiento de Metas en Ventas	CMV	= $\frac{\text{Meta de ventas en el período}}{\text{Total de ventas del período}}$	Mensual

	Gestión PostVenta	Gestión PostVenta	GPV	=	Cientes atendidos en Post Venta en el período/ Total de Clientes atendidos en el período	Mensual	
		Cierre de caja	CCJ	=	<u>Dinero en efectivo del día</u> Ingresos del día según el cierre de caja	Diario	
	Gestión de Marketing	Planes de Marketing	PMK	=	Planes de Marketing diseñados en el período/ Planes de Marketing ejecutados en el período	Anual	
		Estrategias de Marketing	EMK	=	Estrategias de Marketing diseñados en el período/ Estrategias de Marketing ejecutados en el período	Trimestral	
		Actualizados de Información	AI	=	Contenido de redes sociales actualizado en el período/ Total de contenido publicado en el período	Mensual	
	Gestión Operacional	Bodega	Ingreso de Mercadería	IMCD S	=	Total de mercadería ingresada a tiempo en el período / Total de mercadería adquirida	Mensual
			Egreso de Mercadería	EMC DS	=	Total de egresos de mercadería a tiempo en el período/ Total de egresos de mercadería del período	Mensual
		Servicio Técnico	Efectividad de Servicio Técnico	EST	=	# de clientes satisfechos con Servicio Técnico / Total de clientes atendidos en Servicio técnico	Trimestral
			Capacitaciones de Servicio Técnico a Vendedores	CVST	=	# Clientes capacitados por Servicio Técnico/ Total de Ventas de Máquinas	Trimestral
			Capacitaciones de Servicio Técnico a clientes	CCST	=	# Vendedores capacitados por Servicio Técnico / Total de máquinas nuevas adquiridas	Mensual

Fuente: elaboración propia

.2. Validación de la propuesta

El presente trabajo de investigación del Plan de Mejora del Proceso Administrativo de Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A. ha sido validado por los profesionales detallados a continuación:

Tabla 26

Descripción perfil de los validadores de la propuesta

Nombres y Apellidos		Años de Experiencia	Título Académico	Cargo
Francis Herrera Uribe	Mariela	11	Magister en Administración y Marketing	Analista Provincial de Talento Humano CNE
Luis Alfredo Gavilanes	Portero	4	Magister en Gestión de Talento Humano	Analista Provincial de Talento Humano CNE
Santiago Santacruz	Herrera	12	Magister en Docencia de las Ciencias Administrativas y Económicas	Analista de Talento Humano GAD Cantonal de la ciudad de Latacunga

Fuente: elaboración propia

Tabla 27

Evaluación de Criterios

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la escala de evaluación de los expertos es la que sigue:

Tabla 28

Matriz Resumen Validación de Expertos

CRITERIOS	Francisca Mariela Herrera Uribe	Luis Alfredo Portero Gavilanes	Santiago Herrera Santacruz	TOTAL	Porcentaje
Impacto	5	5	5	15	100%
Aplicabilidad	5	5	5	15	100%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	4	5	14	93%
Calidad Técnica	5	5	5	15	100%
Factibilidad	5	5	5	15	100%
Pertenencia	5	5	5	15	100%
Total	35	34	35	104	99%

Fuente: elaboración propia

.3. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 29
Matriz de Articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Capítulo I: Plan de Mejora.	Estudios preliminares Plan de mejora Procesos administrativos.	Enfoque cuantitativo Investigación exploratoria y de campo.	Verificación documental.	Contextualización estado del arte. Análisis de resultados.	Encuesta. Entrevista.
Capitulo II: Plan de mejora del proceso administrativo de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.	Plan de mejora Mejora continua. Gestión de la calidad. Análisis situación actual.	Enfoque cualitativo, investigación exploratoria, documental, campo.	Verificación de documentación de la empresa. Examen del ambiente interno y externo de la organización.	Contextualización de los fundamentos teóricos. Creación de la propuesta.	Herramientas FODA Diagrama de Flujos Indicadores

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- El plan de mejora es una herramienta de gran utilidad para las organizaciones, pues permite implantar calidad, eficiencia y eficacia en las diferentes tareas y procedimientos de la empresa, lo cual le permitirá mantenerse en el tiempo y ser competitivos.
- Una vez definidos los aspectos teóricos se pudo identificar de manera objetiva y clara las áreas de acción, personal involucrado y los pasos a seguir para la construcción y puesta en marcha del plan de mejora.
- Conocer la situación actual de la organización facilitó la identificación de la problemática existente, pues el análisis interno y externo de la organización dio la pauta para establecer metas que se pretende alcanzar, así como también el control de las mismas mediante la implantación de indicadores de gestión.
- Se puso en consideración la elaboración de manuales de funciones, manuales de procedimientos e indicadores, los cuales detallan las tareas a realizar y el proceso que deben seguir para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por cada departamento.
- La validación de profesionales relacionados al área de administración es un soporte muy importante a la calidad de los criterios, fundamentos y herramientas propuestos en la presente investigación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del presente trabajo de investigación para obtener calidad en la ejecución de los procesos administrativos de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos que se ha planteado la organización.
- Capacitar al personal sobre la puesta en marcha y manejo de los manuales de funciones, procedimientos e indicadores para que su aplicación sea de forma eficiente.
- Poner en marcha la evaluación del desempeño para verificar el cumplimiento de las metas propuestas.
- Implementar actividades de reconocimiento a los colaboradores que cumplan a cabalidad lo planificado con la finalidad de mantener motivado al personal.
- La mejora continua es una gran herramienta para consolidar la organización a través del tiempo, por lo tanto, es importante seguir este camino el cual requerirá adaptaciones según las necesidades de la empresa.
-

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Industriales Textiles del Ecuador. (30 de Marzo de 2016). *Asociacion de Industriales Textiles del Ecuador*. Obtenido de <https://www.aite.com.ec/boletines/2016/industria-textil.pdf>
- Balseca, W. I. (2014). Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1019>
- Buendia Marin, C. (2017). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1568/1/T-ULVR-0414.pdf>
- Dávila Sandoval, D. (2012). Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/567/1/UISRAEL-%20EC-%20ADME-%20378.242-287.pdf>
- Estupiñan, R. (2003). *Análisis Financiero y Control*. Ecoe.
- Ferraz, P. C. (2013). *Panificación Financiera*. Madrid: Esic Editorial.
- gestion, R. (2019). *Peru Retail*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/ecuador-industria-cosmetica-creceria-facturacion-2019/>
- Tiban Rodriguez, M. (2017). Obtenido de <file:///C:/Users/Prodigy%20Store/Desktop/PAOLA%20HERRERA/MAESTRIA/5.%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION/TESIS%20INVENTARIOS%20Y%20LA%20LIQUIDEZ.pdf>
- Uribe, M. L. (24 de junio de 2018). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v10n2/2248-6046-fype-10-02-287.pdf>
- Valle, A. P. (s.f.). Planificación Financiera. *Planificación Financiera una herramienta clave para el logro de objetivos empresariales*. Universidad cesar valejjo, Peru.
- Villacis Ortiz, W. (2015). Obtenido de <file:///C:/Users/Prodigy%20Store/Desktop/PAOLA%20HERRERA/MAESTRIA/5.%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION/ROTACION%20DEL%20INVENTARIO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20AL%20LIQUIDEZ.pdf>
- <https://www.uv.mx/pozarica/mca/files/2017/06/plan-de-mejora-CAMB.pdf>
- https://ibero.mx/sites/all/themes/ibero/descargables/corpus/mejora_continua_programas_posgrado.pdf
- <https://www.redalyc.org/journal/356/35666225011/html/>
- <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7674/1/PG%20570%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48401/ReyesEstudilloYaneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5130/1/11561.pdf>
- <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5393/rivera-zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2536/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf?sequence=1>
- <https://uisrael.edu.ec/wp-content/uploads/2016/05/PLAN-DE-MEJORAS-2014-2015-CEAACES.pdf>
- <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2919>
- <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2865/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADM.%20EMP-378.242-2021-001.pdf>
- https://uisrael.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/NORMATIVA_GESTION_CALIDAD.pdf
- <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2680?mode=full>
- <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2926>
- <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/543>
- https://sangregorio.edu.ec/maestriadgr/descargas/Manual_de_procedimientos_postgrado.pdf

ANEXOS
ANEXO A
FORMATO DE ENCUESTA

1. ¿Indique a que área pertenece?

- Contabilidad
- Inventarios
- Ventas
- Servicio técnico
- Marketing Digital

2. ¿A su criterio cómo es la organización Jerárquica de la empresa?

- Clara
- Poco definida
- La desconoce

3. ¿Considera que los objetivos del departamento en el cual trabaja son alcanzados?

- Siempre
- Frecuente
- Poco Frecuente
- Nunca

4. ¿Participó en una inducción para el desarrollo de su puesto de trabajo?

- SI ----- NO -----

5. ¿El departamento al cual pertenece cuenta con un manual de funciones?

6. ¿El departamento al cual pertenece cuenta con un manual de procesos?

- SI ----- NO -----

7. ¿Identifica cuáles son las funciones de su puesto de trabajo?

- Claramente
- Intuye sus funciones
- Tiene dudas de sus funciones
- Las desconoce

8. Las tareas que realiza en el cumplimiento de sus funciones a su criterio ¿cómo son?

- Sencillas
- Confusas
- Complejas

9. ¿En la ejecución de sus actividades existen reprocesos?

- Siempre
 - Casi siempre
 - De vez en cuando
 - Nunca
10. ¿Entrega de manera oportuna la información administrativa a su cargo?
- Siempre
 - Casi siempre
 - De vez en cuando
 - Nunca
11. ¿Existe planificación en el trabajo a desempeñar?
- Siempre
 - Casi siempre
 - A Veces
 - Nunca
12. ¿Efectúan evaluaciones del desempeño a las funciones encomendadas?
- Siempre
 - Casi siempre
 - A Veces
 - Nunca
13. El proceso de comunicación en la empresa es
- Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
14. ¿A Su criterio es necesario realizar un proceso de mejora de los procesos administrativos de la empresa?
- De acuerdo
 - Indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo)
 - Desacuerdo

ANEXO B

INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA

1. ¿Cómo se ha difundido los objetivos y metas de la empresa?
2. ¿El organigrama ha sido actualizado?
3. ¿Cuál fue el mecanismo utilizado para asignar las funciones a cada colaborador?
4. ¿Existen procesos de capacitación a los colaboradores?
5. ¿En la ejecución de procesos se siguen actividades definidas?
6. ¿Cómo es la dotación de herramientas e insumos al personal?
7. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo?
8. ¿Qué acciones correctivas toman para eliminar reprocesos?
9. ¿Como es el proceso en la toma de decisiones?
10. ¿Con que frecuencia se planifica?
11. ¿Implementan motivaciones al personal?
12. ¿Cómo es la relación con los subordinados?
13. ¿Cuáles son sus mecanismos de control de desempeño?

ANEXO C

Propuesta de validación

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL / ESCUELA DE POSGRADOS

Estudiante(s):	Paola Maribel Herrera Uribe
Programa de maestría:	Administración de empresas
Proyecto desarrollado:	Plan de mejora del proceso administrativo de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A.
Fecha de entrega final del TT:	6 de septiembre del 2022
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
<p>Los beneficiarios directos son los accionistas de la empresa quienes al implementar un plan de mejora en los procesos administrativos de la empresa Prodigytrading Importaciones y Exportaciones S.A., manejarán con eficiencia y eficacia los procesos desencadenando en mayor productividad y por ende rentabilidad en la empresa, Son también beneficiarios directos los colaboradores ya que al poseer manuales de funciones y de procesos mejorarán su rendimiento mejorando indudablemente el ambiente laboral, incluso los proveedores serán beneficiarios pues tendrán mejores tiempos y efectividad en los diversos procesos de adquisición y cancelación de facturas.</p>	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
<p>La mejora continua nos ayuda a optimizar recursos de la organización y por ende esto se transforma en la reducción de costos, garantizando la permanencia de la empresa a lo largo del tiempo puesto que genera una ventaja competitiva muy útil para la organización.</p>	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	
<p>La empresa al mejorar sus procesos administrativos al contar con manuales de proceso y funciones que permitirán elevar el rendimiento de los colaboradores, permitiendo la obtención de reconocimientos e incentivos de los mismos, los cuales crearán eficiencia y eficacia en todas las áreas para elevar la rentabilidad de la organización y garantizar su permanencia y crecimiento dentro del mercado.</p>	

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
Paola Maribel Herrera Uribe	PhD Miguel Aizaga	Mg. Sebastián Pérez

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación
Mg. Carolina Jaramillo	Mg. Yolvi Quintero