

Propuesta de un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023

por Angie Judith García Córdova y Paulina Lizbeth Peña Escobar

Fecha de entrega: 05-mar-2024 12:00a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2312061747

Nombre del archivo: n_administrativa_en_la_empresa_La_Cantera_en_Machala,_2023..docx (1.2M)

Total de palabras: 11893

Total de caracteres: 65044

Propuesta de un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10%

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, PEÑA ESCOBAR PAULINA LIZBETH y GARCIA CORDOVA ANGIE JUDITH, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Propuesta de un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa "La Cantera" en Machala, 2023, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

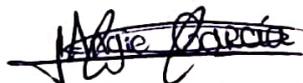
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



PEÑA ESCOBAR PAULINA LIZBETH

0750454407



GARCIA CORDOVA ANGIE JUDITH

0707314381

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	- 1 -
ABSTRACT	- 2 -
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 7 -
1.1 Objeto de investigación	- 7 -
1.2 Problema de la investigación.....	- 7 -
1.3 Justificación	- 8 -
1.4 Objetivos	- 9 -
1.4.1 Objetivo general	- 9 -
1.4.2 Objetivos específicos	- 9 -
2. CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	- 10 -
2.1 Revisión Sistemática de la Literatura	- 10 -
2.1.1 Marco teórico y/o conceptual (Sistema de Citación y Referencialidad)	- 10 -
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	- 19 -
3.1 Diseño de la investigación.....	- 19 -
3.1.1 Tipos de investigación	- 19 -
3.1.2 Niveles de Investigación	- 19 -
3.1.3 Diseño de la investigación	- 19 -
3.1.4 Metodología de la investigación.....	- 19 -
3.1.5 Instrumentos de recolección de datos	- 20 -
3.2 Técnicas de recolección de datos.....	- 21 -
3.2.1 Encuesta	- 21 -
3.3 Presentación de resultados, Análisis e interpretación	- 21 -
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	- 35 -
4.1 Análisis de resultados (más relevantes)	- 35 -
4.2 Contrastación de resultados	- 35 -
4.3 Propuesta integradora	- 37 -
4.3.1 Descripción de la propuesta (propuesta de solución del problema)	- 37 -
4.3.2 Objetivos de la propuesta (evidencia de cumplimiento de los objetivos)....	- 37 -
4.3.3 Fases de implementación (aplicación de los resultados)	- 42 -
4.3.4 Recursos logísticos (medio materiales, humanos, tecnológicos)	- 42 -
4.3.5 Manual de procedimientos.....	- 42 -
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 73 -
5.1. Conclusiones	- 73 -
5.2. Recomendaciones.....	- 74 -

Referencias - 75 -
ANEXOS..... - 79 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cultura organizacional	- 21 -
Tabla 2. Funciones y directrices.....	- 23 -
Tabla 3. Dirección de la organización	- 24 -
Tabla 4. Supervisión y control de actividades	- 25 -
Tabla 5. Normas y políticas	- 26 -
Tabla 6. Responsabilidad y cargos	- 27 -
Tabla 7. Planificación de cargos	- 28 -
Tabla 8. Tareas y responsabilidades	- 29 -
Tabla 9. Estructura organizacional.....	- 30 -
Tabla 10. Mapa de procesos.....	- 31 -
Tabla 11. Procesos para toma de decisiones	- 32 -
Tabla 12. Manual de uso.....	- 33 -
Tabla 13. Criterio para implementar nuevos parámetros.....	- 34 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cultura organizacional.....	- 22 -
Figura 2. Funciones y directrices	- 23 -
Figura 3. Dirección de la organización.....	- 24 -
Figura 4. Supervisión y control de actividades	- 25 -
Figura 5. Normas y políticas	- 26 -
Figura 6. Responsabilidades y cargos.....	- 27 -
Figura 7. Planificación de cargos	- 28 -
Figura 8. Tareas y responsabilidades.....	- 29 -
Figura 9. Estructura organizacional.....	- 30 -
Figura 10. Mapa de procesos	- 31 -
Figura 11. Procesos para toma de decisiones.....	- 32 -
Figura 12. Manual de uso	- 33 -
Figura 13. Criterio para implementar nuevos parámetros	- 34 -
Figura 14. Localización del sector	- 71 -
Figura 15. Ubicación del sector de negocio.....	- 71 -

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto de investigación

Actualmente a nivel internacional las empresas han evolucionado adaptándose a las nuevas tecnologías, debido al incremento de la competitividad en los mercados, dando lugar al aumento inminente de demanda, creando expectativas altas para la economía de los países, convirtiéndose en uno de los sectores activos.

A medida que pasan los años, las empresas ajustan y modifican sus administraciones de manera continua, uno de los elementos que desempeña un papel importante son los manuales de procedimientos, los cuales detallan de manera exhaustiva el desarrollo de las operaciones internas en las organizaciones, volviéndose una herramienta fundamental.

Un manual de procedimientos en empresas de materiales pétreos es una herramienta importante para establecer claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto de la organización. De tal forma que se reconoce la relevancia de los manuales de procedimientos administrativos en cualquier entidad, dado que agilizan el proceso de la toma de decisiones y permiten resolver eficientemente cualquier problema que pueda surgir en la organización (Zaldivar et al., 2021).

El objeto de estudio se enfoca en el manual de procedimientos en la empresa “La Cantera” en la ciudad de Machala.

1.2 Problema de la investigación

Las empresas frecuentemente se basan en cómo pueden competir entre ellas mismas, su enfoque se dirige directamente a sus procesos internos, es decir, en sus colaboradores, la forma de administrarlos y organizarlos. Por lo cual, para que exista una correcta organización, los manuales de procedimientos cumplen con este rol fundamental, ya que no solo indica las actividades que se deben cumplir, sino, también como realizar las mismas.

Las empresas dedicadas a la extracción de materiales pétreos en su producción y en las áreas de extracción operan en su mayoría utilizando herramientas y maquinarias de compleja gestión donde involucra tener el conocimiento adecuado, una guía y un manual de procedimientos para que sean ejecutada correctamente.

En Ecuador la extracción de materiales pétreos, o también conocidos como materiales de construcción, es una actividad realizada por empresas establecidas en el mercado, cuya

finalidad es poder realizar sus operaciones de manera sostenible y así obtener utilidades rentables, es por esto que uno de los elementos primordiales dentro de su administración es contar con un manual de procedimientos bien estructurado y organizado.

Para las empresas disponer de esta herramienta contribuye al logro de los objetivos, sin embargo, en la actualidad, la empresa “La Cantera” carece de un manual en donde se justifique y se detallen las actividades a realizar por los colaboradores, lo que ocasiona incertidumbre en el manejo de la gestión administrativa. Por lo que nos planteamos la siguiente interrogante ¿Cómo la elaboración de un manual de procedimientos incide en la gestión administrativa de la empresa “La Cantera”?

1.3 Justificación

En el ámbito científico, la justificación se basa en la solución de un problema en específico o en cubrir un vacío que requiera ser abordado de manera total o parcial y sobre todo que demande una argumentación para respaldar su avance, Bernal, 2010 citado por Fernández, (2020); es decir, para elaborar un proyecto de investigación, la justificación representa un apoyo e indica cuál es el fundamento para el cual se investiga.

Las organizaciones a menudo presentan problemas relacionados con los procesos y funciones, siendo una de las principales razones de generar pérdidas, de esta forma, el manual de procedimientos es considerado un proceso relevante para fomentar la estandarización, la inducción a los colaboradores, la coordinación y el desempeño operativo dentro de la empresa bajo un sistema de control y calidad.

Por tal motivo, es necesario esforzarse para mejorar los procedimientos realizados en cada departamento y de esta forma dirigir las actividades de manera más eficiente, motivando al desempeño laboral, dentro de este enfoque se aborda el estudio de los procedimientos, donde se analiza la situación de los procesos y los pasos fundamentales llevados a cabo en la empresa, así la gestión administrativa establece un valor de exigencia como parte de su cultura (Falconi et al., 2019).

De modo que las organizaciones deben presentar pautas de seguridad indispensables para prevenir contratiempos, basados en políticas de la empresa, adaptando el equipo adecuado, a partir de ellos se establece un manual de procedimientos específico, dicho manual proporcionara a los colaboradores una comprensión clara de las actividades que deben realizar y los propósitos detrás de ellas (Dimas et al., 2019).

La explotación de agregados pétreos también desempeña un papel fundamental en el avance económico y la promoción del bienestar en las comunidades actuales. Conforme la solicitud de materiales pétreos se acrecienta en la industria de la edificación, los enfrentamientos relacionados con la accesibilidad del recurso y los efectos en el entorno natural se vuelven más pronunciados (Podimata y Yannopoulos, 2015, como se citó en Dorian et al., 2022).

Por lo antes expuesto, se tiene la intención de presentar un modelo de manual de procedimientos para la empresa “La Cantera” en la ciudad de Machala, donde el paso inicial será definir los diferentes puestos de trabajo dentro de la empresa, el establecerlos de forma correcta será fundamental y servirá de punto de partida para describir los criterios de la ejecución de actividades, estas descripciones serán complementadas con diagramas de flujos en donde se podrá observar los pasos de todos los procesos, de esta manera se podrá determinar los parámetros específicos que se deberán tomar en cuenta para su creación.

Se plantea realizar una propuesta de un manual de procedimientos para que sea utilizado como un método estratégico en los procesos, y que genere una correcta gestión administrativa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Proponer un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un estudio diagnóstico en la empresa “La Cantera”.
- Crear un organigrama que defina los puestos de trabajo de la empresa.
- Describir las actividades de los procesos mediante un diagrama de flujo.
- Elaborar el manual de procedimientos.

2. CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 Revisión Sistemática de la Literatura

2.1.1 Marco teórico y/o conceptual (Sistema de Citación y Referencialidad)

La empresa motivo de esta investigación nace en 1996 como una constructora que se dedicaba al alquiler de maquinaria, sin embargo, debido a diferentes situaciones financieras, en el año 2000 se decide cambiar su denominación a “La Cantera” donde su principal actividad es explotar minas y canteras. Su inicio se dio en una pequeña cantera donde empezaron con los primeros métodos de explotación, desde ese momento hasta la actualidad su crecimiento ha sido continuo.

Esta empresa se dedica a la explotación, fragmentación y trituración de piedra, grava (ripio), gravilla y arena para la construcción en canteras con el propósito de extraer materiales para la construcción conocidos como agregados, estos son componentes esenciales en la industria de la construcción, se usan en varios proyectos tales como la elaboración de asfalto y concreto, para la construcción de carreteras, entre otras actividades.

Diagnóstico organizacional

El diagnóstico de una organización se basa en conocer cuáles son los factores internos y externos de la organización, se desarrolla realizando una comparación entre ambos factores y su incidencia negativa dentro de ellos, realizar este estudio sirve para detectar estrategias y utilizar de manera eficiente los recursos de la organización aprovechando oportunidades y disminuyendo las amenazas existentes (Bravo et al., 2019).

Con base en lo antes mencionado, es fundamental llevar a cabo un análisis completo en el proceso del desarrollo de un diagnóstico organizacional. Esto se da debido a que la evaluación continua posibilita la generación de soluciones orientadas a la maximización de las oportunidades mediante la utilización eficiente de los recursos.

Las organizaciones deben llevar a cabo evaluaciones exhaustivas con la finalidad de descubrir las raíces del problema para crear nuevas estrategias que marquen un cambio dentro de las áreas en las que se opera, y luego tomar decisiones (Saldarriaga et al., 2023). Esta práctica es importante para las empresas ya que garantiza la adaptación constante de un proceso de mejora continua que se mantiene en constante evolución.

A su vez, Fassio (2018) considera que el diagnóstico organizacional en el ámbito empresarial y en el estudio de estructuras organizativas debate acerca de varias alternativas existentes para llevar a cabo las evaluaciones. Estas evaluaciones se utilizan como punto de partida para diseñar estrategias de mejora, lograr rendimiento y el cumplimiento de metas establecidas dentro de la organización.

Organigrama

Un organigrama es una representación gráfica que muestra las relaciones jerárquicas de las organizaciones, en ciertos casos la relación se da por decisiones administrativas internas, mientras que otras se dan de forma más informal a través de prácticas diseñadas para aplicar en proyectos de la organización, y una de las características principales de los organigramas es que se lo denomina como una estructura organizacional (Murillo et al., 2019).

En este sentido, las organizaciones plantean en sus estructuras la aplicación de un organigrama para definir la jerarquía de los colaboradores, esta elección se efectúa a través de métodos aplicados en proyectos o en sesiones administrativas.

Para las organizaciones es importante hacer uso de un organigrama, ya que, la forma más específica y efectiva de realizarlo es asignar responsabilidades por cada departamento, según su estructura jerárquica, basada en la búsqueda del potencial, de la visión colaborativa, etc. Estos factores cumplen un rol en el manejo de la toma de decisiones, para que sea óptimo y nos muestre una representación gráfica de los distintos departamentos (Ferreira et al., 2021).

Por lo tanto, los organigramas son la ilustración y base estructural de una organización, su objetivo es definir los puestos de cada uno de los colaboradores, nos indica el responsable de cada proyecto y cómo actuar ante posibles incertidumbres, para la elección de los diferentes niveles jerárquicos se usa varias técnicas planteadas por la administración de cada empresa.

Tipos de organigrama

Organigrama Vertical

Para Cifuentes (2019) el organigrama vertical representa una estructura donde la magnitud del liderazgo está centrada en aquellos que controlan de forma directa las funciones llevadas a cabo por cada colaborador, incentivando a que cada uno de ellos

cumpla con las instrucciones impartidas por sus superiores, fomentando el trabajo en equipo en función a los objetivos.

Es decir, que las empresas que optan por utilizar una estructura vertical funcionan con el nivel más alto en la parte superior y los niveles inferiores debajo de él, este tipo de organigrama proporcionan una representación clara que facilita comprensión de quien controla a la organización.

Organigrama Horizontal

Un organigrama horizontal es aquel que se basa en la asociación de los colaboradores a la par de los procesos administrativos, comúnmente para tener este organigrama se realizan cambios por medio de una herramienta llamada reingeniería, que desempeña la función de adaptar un organigrama de vertical a horizontal (Nazareno, 2020). De manera similar, este proceso de reingeniería se lo realiza para agrupar en función de sus trabajadores con el objetivo de mejorar la productividad y eficiencia de la organización.

Organigrama Funcional

Este organigrama se caracteriza por vincular las tareas de acuerdo a las funciones que se realizan, de forma ascendente desde el nivel inferior al superior de la organización, a manera de ejemplo, en cada una de las áreas determinadas para el trabajo los colaboradores se encargan de las operaciones y los supervisores de controlar que las actividades sean ejecutadas (Nazareno, 2020).

En esa misma línea, tiene un enfoque en la jerarquía de cargos representando por medio de niveles, cuáles son los rangos que se deben tomar en cuenta, además, de que muestra cuál es la división de las funciones y de las responsabilidades según las áreas o departamentos.

Organigrama Matricial

Según Goussard (2019), en el organigrama matricial su estructura se realiza dependiendo de una jerarquía dual; en un departamento puede existir un director de área funcional que se encarga de controlar y evaluar el nivel de desempeño y/o un director que supervisa las actividades de diferentes colaboradores en el área operativa del grupo de trabajo.

De tal forma, este organigrama se desarrolla de forma colaborativa, donde los directores pretenden brindar una asesoría a los integrantes de cada área y agruparlos según sus habilidades o conocimientos, y los colaboradores tienen dos o más supervisores.

Puestos de trabajo

Los puestos de trabajo, son designaciones propuestas por la empresa las cuales deben ser adaptadas a sus particularidades, esto involucra el establecer de manera precisa las responsabilidades asociadas a las condiciones laborales y el perfil profesional que se requiere para cada cargo. Es así, que cuando las organizaciones necesitan equiparar su fuerza laboral, piden soporte al departamento encargado y se lleva a cabo el proceso para la vacante (Guzmán et al., 2021).

Cada uno de los cargos en las organizaciones tiene características particulares que los diferencian unos de otros, contribuyen de manera especial a la estructura organizativa y a la eficiencia interna de estos entes.

Procesos

Dentro de las organizaciones a los procesos se los considera como una serie de tareas interconectadas cuyo propósito es alcanzar una meta empresarial, típicamente dentro de un marco organizativo que establece roles y niveles de autoridad específicos. Además, cada proceso se lo puede realizar de forma general para la empresa o de manera detallada según las áreas que conformen a la organización (Gómez et al., 2019).

De modo que, los procesos convierten a las tareas en un trabajo detallado, con el objetivo de cumplir y alcanzar las metas empresariales, el logro de ellas debe estar estrechamente vinculado con la eficacia y eficiencia con la que se gestionen.

Tipos de Procesos

Las operaciones internas en las empresas comprenden procesos, los cuales se dividen en estratégicos, ejecutivos y de sustento. Los estratégicos están relacionados con las decisiones de la compañía, los ejecutivos están dirigidos a las directrices del negocio y cumplir los requerimientos del consumidor, y por último los de sustento estos suministran los recursos y la asistencia requerida para llevar a cabo las actividades operativas de manera efectiva (Benavídez et al., 2019).

De modo que, los tipos de procesos plasmados anteriormente demuestran cuál es la funcionalidad de ellos dentro de las organizaciones, su enfoque se dirige a cumplir con las actividades previstas de forma correcta.

Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo también conocidos como mapa de procesos, proporcionan una representación visual que ilustra como se mueven los materiales y la información a través de un proceso. También identifica las actividades involucradas en la misma, donde se resalta las decisiones claves que se deben tomar en diferentes etapas y revela las conexiones vitales entre los pasos del proceso (Castillo y Carreño, 2020).

Es decir, son una herramienta valiosa para la resolución y representación visual de operaciones, su objetivo se centra en destacar las decisiones más importantes que se deben tomar en diferentes etapas de los procesos, lo que facilita la comprensión en un contexto empresarial.

Los diagramas de flujo ilustran la interrelación entre procesos, permitiendo a las empresas una visión general de las actividades, y facilita la coordinación entre los puntos clave de la organización, además, al analizar proporciona información en los procesos de mejora, es una guía importante para la organización y la estructura completa de la misma (Medina et al., 2019).

Además, Rossetto et al., (2020) indican que los diagramas de flujo como los algoritmos, se utilizan en protocolos para organizar y establecer el flujo de acciones necesarias. Los algoritmos se componen de una secuencia finita de instrucciones que pueden ejecutarse de manera automática en un período de tiempo determinado y con un esfuerzo limitado. Es posible diseñarlos de manera que repitan pasos o tomen decisiones hasta que se complete la tarea en cuestión.

Tanto los diagramas de flujo como los algoritmos se emplean en procedimientos para organizar y guiar acciones. Los algoritmos tienen una programación para poder realizar las actividades sin la necesidad de existir retraso y para que no exista repetición. Así como menciona, Pérez (2023), los algoritmos brindan la capacidad de proponer diversas opciones de resolución frente a un problema.

Símbolos de los diagramas de flujo

El funcionamiento y el soporte que brindan los vuelve versátiles y fáciles de comprender en la ejecución de las actividades, estos diagramas cuentan con símbolos, que, según Julca et al., (2020) se clasifican en siete clases de símbolos, estos son conexión, flecha, datos, decisión, proceso, terminador y el texto, es con ellos con quienes se puede establecer relaciones entre procesos.

Para Valladares et al., (2023) la simbología que se utiliza para hacer los diagramas de flujo es la siguiente:

Símbolos	Descripción
	Inicio/Fin: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación: Se utiliza para indicar la actividad dentro del proceso.
	Punto de decisión: Indica aquel punto del proceso en el cual se debe tomar una decisión.
	Verificación: Es utilizada para indicar cuál es la actividad que debe estar sujeta a verificación.
	Documentación: Indica que la actividad tiene información en un papel.
	Datos: Indica la entrada y salida de datos.
	Límites: Indica el comienzo y el final del procedimiento.
	Dirección del flujo: Indica la secuencia y la disposición adecuada que se debe seguir al detallar el procedimiento.
	Conector: Señala que una sección del diagrama flujo proporcionara información de entrada para otro diagrama.
	Archivo o registro de datos: Señala la acción de guardar permanentemente un documento o datos en el interior de un archivo.

Fuente: Adaptado del American National Standards Institute (ANSI) como se citó Valladares et al., (2023)

Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un método que clasifica las actividades según un orden específico, donde se detallan los indicadores y se los evalúa, para que la organización mantenga un constante control de mejora continua dentro de cada proceso (Tenorio et al., 2019).

Las empresas manejan un grado de competitividad, donde buscan destacar y predominar en el mercado creando su propia diferenciación de las demás, en consecuencia, por lo que crean una base sólida de la estructura organizacional, la cual establece una línea guía para los colaboradores, donde estén definidos los procesos de cada una de las actividades.

Su importancia es relevante en la gestión empresarial, surgen a través de la necesidad de tener documentos estandarizados de todas las actividades y funciones, de tal forma, que las organizaciones cuenten con un manual de procedimientos definido, para que las autoridades superiores guíen a los trabajadores a cumplir con cada una de las actividades asignadas y así alcanzar la mayor eficiencia laboral.

El manual de procedimientos comúnmente es usado en las empresas para categorizar las actividades que son empleadas en sus distintos procesos internos, brindando así una guía que indica la forma de alcanzar un resultado eficaz (Tenorio et al., 2019).

Además, su uso resulta beneficioso, puesto que se encarga de un documento enfocado en el área administrativa, el cual constituye el núcleo principal dentro de las empresas. La apropiada gestión de este manual es crucial para determinar si la empresa prosperara o enfrentara dificultades, así como para el bienestar económico (Benítez et al., 2021).

De acuerdo a lo mencionado, los manuales de procedimientos nos ayudan a estandarizar las operaciones y actividades dentro de una organización ya que se encarga de proporcionar instrucciones claras y detalladas sobre cómo realizar cada tarea en relación a sus funciones, la cual como administración se encarga de controlar a los colaboradores.

Este instrumento contiene instrucciones de cada una de las actividades que se realizan según el proceso, asignando responsabilidades y siendo guía para el cumplimiento de las tareas de la organización, este manual también es conocido como un método de control diseñado para que las empresas alcancen un eficiente proceso (García y Cedeño, 2019).

Por ende, cuando administramos un manual de procedimientos dentro de las organizaciones controlamos por medio de documentación a los colaboradores,

contribuyendo a que la empresa sea mayormente productiva, óptima y eficiente en su gestión administrativa.

Gestión administrativa

La gestión administrativa, es considerada según Masaquiza et al., (2020), una pieza fundamental dentro de las organizaciones actuales, actúa como guía para que los colaboradores puedan referenciarse y trabajar conforme a sus directrices, con el propósito de alcanzar el objetivo planteado por la organización.

En otras palabras, al desarrollar una buena gestión administrativa, los colaboradores trabajan en pro de los beneficios y políticas de la empresa, para cumplir los objetivos empresariales.

Según señalan González et al., (2020), los encargados de la gestión administrativa en las organizaciones son los directivos, quienes tienen la función de supervisar y controlar las actividades, además de garantizar el uso adecuado de los recursos y la comunicación activa entre los distintos departamentos.

En las organizaciones, la gestión administrativa debe ser llevada a cabo por directivos competentes que comprendan sus funciones, el tener la capacidad de guiar, motivar y tomar decisiones impacta significativamente en la eficacia y cumplimiento de las metas organizacionales.

Funciones de la gestión administrativa

Planificación

La planificación consta de procesos donde se define los objetivos para cada una de las áreas de un proyecto u organización, los cuales se llevarán a cabo para completar acciones necesarias y alcanzar las metas que se plantearon en un principio (Burdiles et al., 2019). Es por ello, que definir de forma correcta a la planificación en la organización, permite identificar diferentes secciones, como los objetivos y los medios por los cuales se podrá cumplir las metas.

Organización

En las empresas, la organización es una función importante que se focaliza en los niveles jerárquicos y la toma de decisiones para el logro de los objetivos que se plantean, para ello las empresas deben realizar diagnósticos generales, de esta manera se podrá tener un

conocimiento y coordinar los recursos disponibles para adicionarlos a la estructura organizativa logrando la realización de las actividades internas y así poder tener una competitividad empresarial alta (Mero, 2018).

Desde la perspectiva más general, la organización se define como la estructuración y coordinación de los recursos dentro de las empresas con la intención de colaborar con los objetivos planteados, los mismos que serán dirigidos y cumplidos por el personal.

Dirección

La función primordial de la dirección consiste en llevar a cabo las directrices delineadas en la planificación, con el propósito de orientar a los integrantes de la organización hacia comportamientos que favorezcan la productividad, en concordancia con los objetivos previamente establecidos. En esencia, se trata de la implementación efectiva de las estrategias planificadas para guiar las acciones de los miembros de la entidad hacia metas específicas que contribuyan al rendimiento y éxito global de la organización (Cabanilla et al., 2023).

De esta forma, para las organizaciones la dirección debe ser precisa ya que ayuda a asegurar que los procedimientos sean claros y comprensibles para quienes los utilizan y esta debe proporcionar instrucciones detalladas paso a paso para evitar malentendidos y confusiones dentro de cualquier tipo de los procesos.

Control

Evaluar y ajustar el rendimiento constituye un proceso esencial para asegurar que los objetivos predefinidos por la empresa, así como los planes estratégicos diseñados para alcanzar dichos objetivos, sean alcanzados de manera efectiva. Este proceso implica la aplicación de medidas y correcciones periódicas con el fin de mantener un alineamiento constante entre las metas establecidas y los resultados, permitiendo así un control continuo y una adaptación proactiva a las dinámicas cambiantes del entorno empresarial (Limongi y Flores, 2023).

Dentro de este marco, el control en las organizaciones es fundamental para la adaptación al cambio, el cumplimiento de objetivos y más, proporcionando una estructura con más seguridad que funcione de forma eficiente y eficaz enfrentando día a día los desafíos empresariales.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipos de investigación

La investigación que se aplicó fue de carácter descriptiva, considerando lo que indicaron Burgo et al., (2019), la investigación descriptiva es la que se encarga de analizar y detallar un evento, así también lo menciona Guerrero (2022), esta investigación tiene la finalidad de especificar todas las particularidades de un fenómeno el cuál se está investigando, con la intención de poder proponer un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala 2023, analizando su panorama interno y exponiendo sus procesos.

3.1.2 Niveles de Investigación

Dentro de los niveles de investigación se encuentra la investigación explicativa, que, de acuerdo a Arbaiza et al., (2023) consiste en proponer que las relaciones puedan ser desarrolladas por ciertos fenómenos, con el propósito de brindar una justificación para las circunstancias en las que se manifiestan los acontecimientos, por lo tanto, se propone la elaboración de un manual de procedimientos en la empresa; de la misma forma, se busca establecer un diagnóstico para conocer su situación actual, y crear un organigrama que defina los puestos de trabajo.

Por consiguiente, se establecerá el nivel descriptivo, que conforme a Guevara et al., (2020) se lleva a cabo cuando se busca detallar, en todos sus aspectos fundamentales una situación o fenómeno de investigación; así como se plantea en unos de los objetivos específicos diseñar las actividades de los procesos en diagramas de flujo.

3.1.3 Diseño de la investigación

En el trabajo de investigación, se realizó un diseño no experimental, conforme a Hernández et al., (2021) que consideran que el diseño no experimental facilita la examinación de las variables en estudio a través del método de la observación, con el propósito de conocer la manera en que se llevan a cabo diversas actividades. Además, el tipo de diseño es transversal, ya que es un tipo de investigación donde se recopila información de todos los integrantes en un solo tiempo determinado.

3.1.4 Metodología de la investigación

La metodología de la investigación constituye a un conjunto de conocimientos que atribuye a abordar los desafíos que enfrenta el ser humano en su interacción con su

entorno, además que, permite la explicación lógica estructura, ya sea, de un fenómeno o proceso de objeto del conocimiento científico (Espinoza y Kovačević, 2021).

En la presente investigación se empleó el método inductivo, según Palmett (2020), el método inductivo es una estrategia científica desarrollada para examinar fenómenos desde lo específico hasta lo general, fortaleciendo de esta manera disciplinas y transferencias de conocimientos como factores fundamentales que aportan a nuevas creaciones de conocimientos a partir de antecedentes con la finalidad de alcanzar la verdad.

El enfoque de investigación cualitativa se caracteriza por ofrecer una comprensión más clara y subjetiva que las personas atribuyen a sus religiones, intereses y costumbres culturales; esta investigación utiliza varios tipos de diseños con la finalidad de abordar aspectos generales de varias perspectivas (Behar, 2008, como se citó en Corona, 2018).

3.1.5 Instrumentos de recolección de datos

3.1.5.1 Población universo

En el contexto investigativo, la población hace referencia al grupo total de personas, objetos o circunstancias que en conjunto comparten una propiedad en común y además son el centro de la investigación (Vizcaíno et al., 2023).

Para la investigación se obtuvieron los datos de empresas afines al sector económico de fragmentación y trituración de piedra, grava (ripio), gravilla y arena, para la construcción, esta información fue recabada en la documentación del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC); dentro de esta información se identifica que existen 16 empresas legalmente constituidas referentes a esta actividad, sin embargo, en la actualidad no se encuentra la documentación actualizada al presente año.

3.1.5.2 Población objeto de estudio

La población objeto de estudio está enfocada en examinar un estudio que se define como la población objeto de estudio y se forma a través de criterios específicos de selección. La distinción entre población teórica y de estudio, es que, la última se enfoca en las unidades de análisis de acuerdo a los criterios preestablecidos (Mucha et al., 2020). Para esta investigación, se consideró a los 28 colaboradores que forman parte de la empresa “La Cantera” de los cuales 2 de ellos son los propietarios, 23 de ellos forman parte del área operativa de la empresa ubicada en la parroquia la Avanzada y los 3 restantes laboran en la oficina ubicada en la ciudad de Machala.

3.1.5.3 Muestra

Según Robles (2019), la muestra es una pequeña proporción de la población objeto de estudio, es decir, la elección de un grupo más pequeño para realizar el estudio. Para el caso que se presenta en este documento no se ha considerado a la muestra, debido a que, ya se está analizando el caso particular de la empresa “La Cantera”.

3.2 Técnicas de recolección de datos

Define las herramientas y los procedimientos a utilizar para que los investigadores puedan conseguir información sustancial sobre su proyecto y dar respuesta tanto a sus objetivos como a la interrogante inicial (Hernández y Duana, 2020). De esta forma se podrá definir instrumentos que sean útiles en la resolución del problema planteado y muestre una guía clara hacia el cumplimiento de los objetivos del proyecto de investigación.

3.2.1 Encuesta

Para el desarrollo de esta investigación se eligió como técnica de recolección de datos a la encuesta, ya que, es un instrumento importante que permite recabar información fácilmente, esta será aplicada en la empresa “La Cantera” la misma cuenta con un total de 28 colaboradores entre ellos los propietarios y colaboradores ubicados en la parroquia La Avanzada y en la ciudad de Machala, siendo este valor la población y la muestra para el estudio.

3.3 Presentación de resultados, Análisis e interpretación

Las preguntas que se presentan a continuación fueron respondidas de la siguiente manera:

Pregunta 1

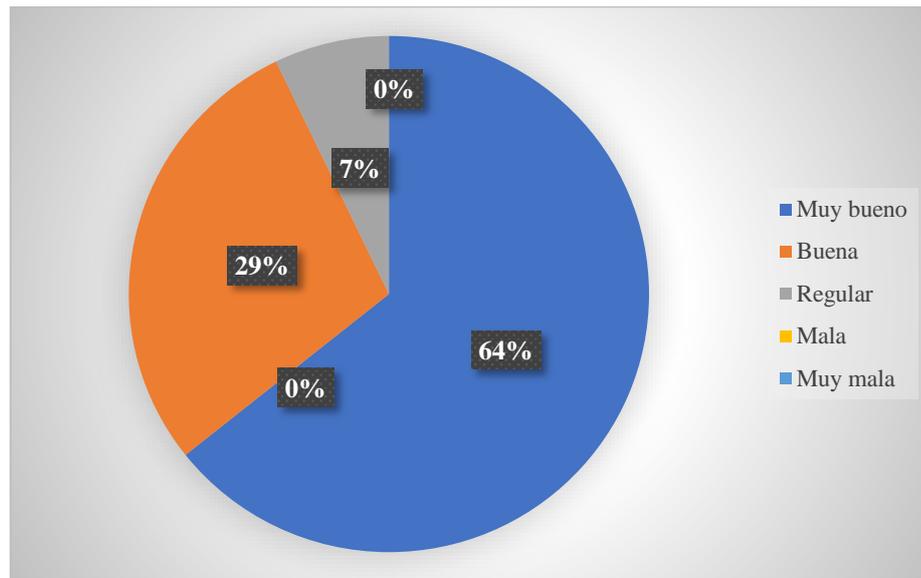
¿Cómo describiría la cultura organizacional actual en términos de colaboración y apoyo entre los equipos?

Tabla 1. Cultura organizacional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	18	64%
Buena	8	29%
Regular	2	7%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 1. Cultura organizacional



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

La cultura organizacional actual en términos de colaboración y apoyo entre los equipos parece ser mayoritariamente positiva. Según la encuesta realizada, el 64% de los encuestados considera que la colaboración y el apoyo entre los equipos es "Muy bueno", mientras que el 29% lo percibe como "Buena". Solo un mínimo porcentaje del 7% opina que es "Regular".

Interpretación

Las respuestas reflejan una tendencia positiva indicando que existe una buena comunicación, trabajo en equipo efectivo y un ambiente de apoyo dentro de la organización lo que sugieren que la empresa promueve un entorno propicio para la colaboración lo cual puede tener un impacto positivo en la productividad, la moral de los empleados y en la consecución de los objetivos organizacionales. Es relevante seguir fomentando esta cultura colaborativa para mantener altos niveles de satisfacción y rendimiento en la organización.

Pregunta 2

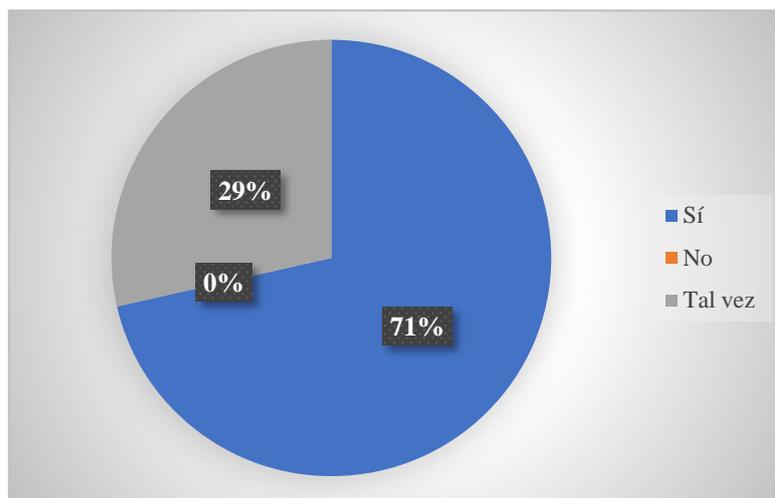
¿Considera usted que sus funciones están en relación con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Tabla 2. Funciones y directrices

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	71%
No	0	0%
Tal vez	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 2. Funciones y directrices



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

A través de los datos obtenidos, la percepción de si las funciones de los empleados están en relación con el cumplimiento de los objetivos de la empresa es mayoritariamente positiva. Según la encuesta, el 71% de los encuestados respondió “Sí”, indicando que consideran que sus funciones están alineadas con los objetivos de la empresa, mientras que el 29% respondió “Tal vez”.

Interpretación

Los resultados obtenidos sugieren que la mayor parte de los encuestados mantienen relación con los objetivos de la organización, a través de sus funciones lo que favorece al compromiso en sus responsabilidades, sin embargo, hay colaboradores que no se sienten identificados con sus funciones, por lo que, es importante fomentar la comunicación y organización de sus actividades.

Pregunta 3

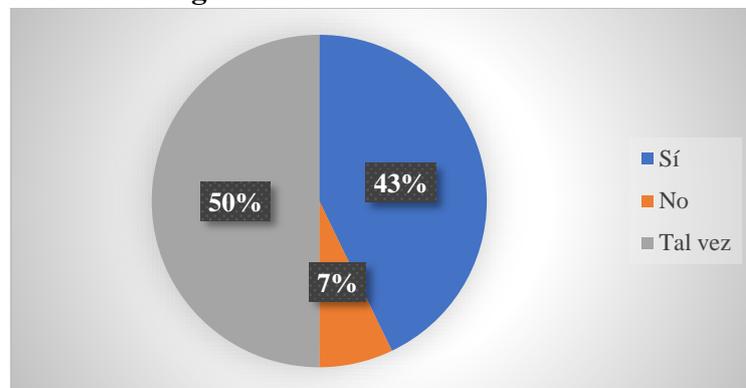
¿Existe algún modelo de organización entre departamentos para el cumplimiento de objetivos?

Tabla 3. Dirección de la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	43%
No	2	7%
Tal vez	14	50%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 3. Dirección de la organización



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Según las encuestas tabuladas, se identifica una variedad de resultados sobre si existe un modelo de organización entre departamentos para el cumplimiento de objetivos, el 43% de los encuestados respondió “Sí” indicando que si perciben la existencia de un modelo de organización entre departamentos. Mientras que el 50% respondió “Tal vez”, lo que muestra una cierta incertidumbre en cuanto a la existencia de dicho modelo. Solo el 7% respondió “No”.

Interpretación

Estos resultados indican que algunos colaboradores si perciben que existe un modelo de organización entre varios departamentos en sus labores diarias, pero una parte significativa no está segura, por lo que se evidencian un desconocimiento en este aspecto y puede llevar a la duplicación de esfuerzos, conflictos internos e ineficiencia.

Pregunta 4

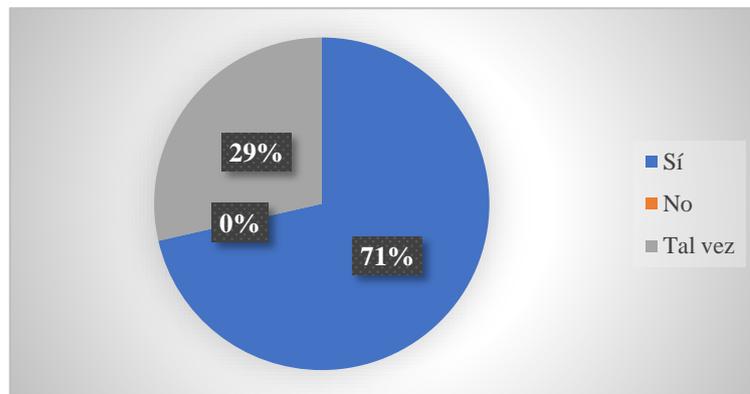
¿Hay personal asignado para supervisar y controlar las actividades de cada departamento?

Tabla 4. Supervisión y control de actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	71%
No	0	0%
Tal vez	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 4. Supervisión y control de actividades



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados representados con un 71% respondieron que sí existe personal asignado para supervisar y controlar las actividades de cada departamento, mientras que el 29% respondió "Tal vez".

Interpretación

Estos resultados afirman que la empresa ha asignado personal con responsabilidades de supervisión y control dentro de cada departamento, lo que puede ser beneficioso para garantizar la eficiencia operativa, el control, la coordinación de tareas y el seguimiento de los objetivos establecidos, ya que, la presencia del personal asignado contribuye a la transparencia en las operaciones y una mejor coordinación entre los equipos.

Pregunta 5

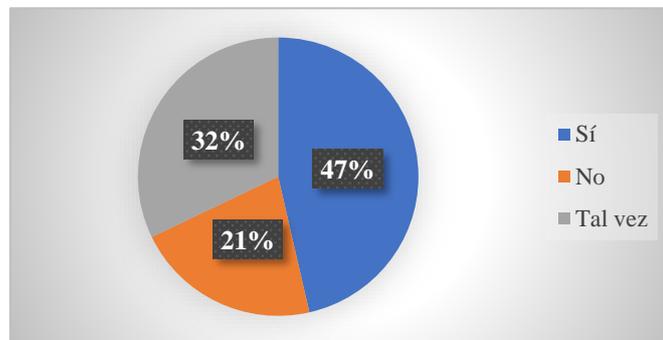
¿Usted conoce las normas y políticas de la empresa?

Tabla 5. Normas y políticas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	46%
No	6	21%
Tal vez	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 5. Normas y políticas



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Según la encuesta realizada el 46% de los encuestados respondió “Sí”, indicando que conocen y se familiarizan con las normas y políticas de la empresa. El 32% respondió “Tal vez” y el 21% respondió “No”.

Interpretación

Existe una variedad de criterios referentes al conocimiento sobre las normas y políticas de la empresa “La Cantera” entre cada uno de los colaboradores, ya que, mientras que una parte significativa de los empleados afirma conocerlas, una proporción considerable no está segura y otra parte indica no conocerla, lo que puede causar malos entendidos e incumplimientos en sus labores, se debe tener en cuenta realizar una mejora en la comunicación referente a las normas y políticas de la empresa.

Pregunta 6

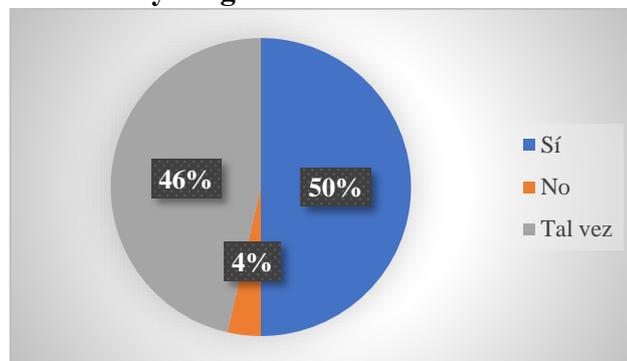
¿Usted sabe cuáles son sus responsabilidades dentro de su cargo?

Tabla 6. Responsabilidad y cargos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	50%
No	1	4%
Tal vez	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 6. Responsabilidades y cargos



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

A partir de la información recabada, se observa que la representación acerca del conocimiento de las responsabilidades asociadas al puesto de trabajo nos indica que la mitad de los encuestados afirmaron conocer sus responsabilidades laborales equivalentes al 50%, mientras que solo un pequeño porcentaje de 4% manifestó no tener claro dicho conocimiento. Por otro lado, un significativo del 46% respondió de manera ambigua, indicando una posible incertidumbre.

Interpretación

Existe una deficiente claridad al respecto de las responsabilidades individuales de los colaboradores en sus puestos de trabajo lo que hace que posiblemente afecte en el rendimiento de sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos, por lo que, es relevante considerar una reorganización para asignar sus actividades y mejorar la productividad.

Pregunta 7

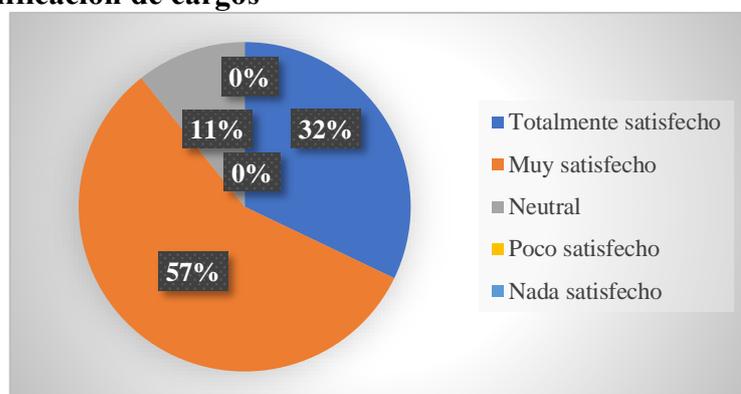
¿Cómo califica la planificación de sus actividades designadas en sus horas laborales?

Tabla 7. Planificación de cargos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	9	32%
Muy satisfecho	16	57%
Neutral	3	11%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 7. Planificación de cargos



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

El análisis de la planificación de las actividades designadas durante las horas laborales muestra que la mayoría de los encuestados están satisfechos con esta área, el 89% de los encuestados indicaron estar satisfechos, ya sea totalmente, el 32% o muy satisfecho el 57%, mientras que el 11% de los encuestados expresaron su neutralidad.

Interpretación

En la empresa existe una buena gestión de planificación de actividades por parte de la organización, lo que contribuye al bienestar y productividad de los empleados, sin embargo, es necesario considerar que algunos colaboradores no se sienten identificados, se podrían realizar mejoras en la administración de ello ya que podrían representar una oportunidad para mejorar aún más la planificación de las actividades.

Pregunta 8

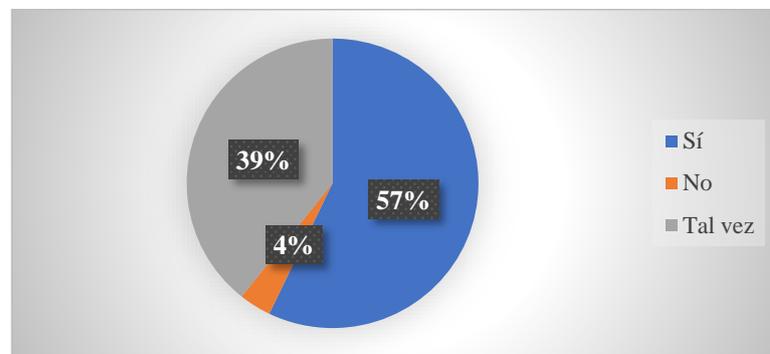
¿Considera que las tareas y responsabilidades están claramente asignadas para sus labores diarias?

Tabla 8. Tareas y responsabilidades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	57%
No	1	4%
Tal vez	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 8. Tareas y responsabilidades



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Dentro de esta pregunta se puede observar que la mayor parte de los encuestados, es decir, el 57% perciben que sus tareas y responsabilidades “Sí” están asignadas a sus labores diarias, otro porcentaje considerable es de 39% donde consideraron que “Tal vez” lo están, y un pequeño porcentaje de 4% “No” lo considera de esa manera.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados considera que sus responsabilidades sí están debidamente distribuidas para sus labores diarias, lo que podría indicar un eficiente clima organizacional, sin embargo, las respuestas de tal vez y no pueden representar cierto porcentaje de indecisión por parte del personal, lo que refleja que hay que empezar con mejoras en algunas áreas y realizar ilustraciones que guíen las actividades de cada colaborador.

Pregunta 9

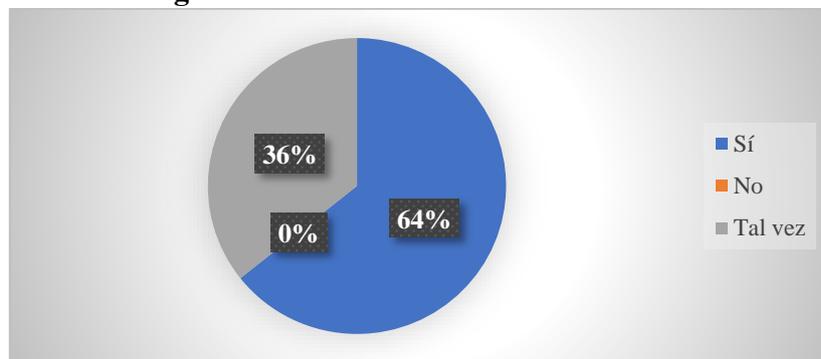
¿Considera adecuada la estructura organizacional que maneja la empresa?

Tabla 9. Estructura organizacional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	64%
No	0	0%
Tal vez	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 9. Estructura organizacional



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

De acuerdo al estudio que se realizó se pudo constatar que la mayor parte de encuestados un 64% respectivamente respondió que “Sí” considera adecuada la estructura organizacional existente en la empresa, y un grupo que conforman el 36% responde que “Tal vez” sea la adecuada demostrando cierto grado de incertidumbre.

Interpretación

Al examinar los datos obtenidos se comprende que la estructura organizativa sí es percibida de manera positiva por la mayoría de los encuestados, no obstante la presencia de respuestas Tal vez sugiere que algunos encuestados tienen dudas sobre el manejo de la estructura organizativa por lo que es importante considerar si existen opciones para mejorar las áreas y abordar de manera eficiente las necesidades y expectativas de los colaboradores.

Pregunta 10

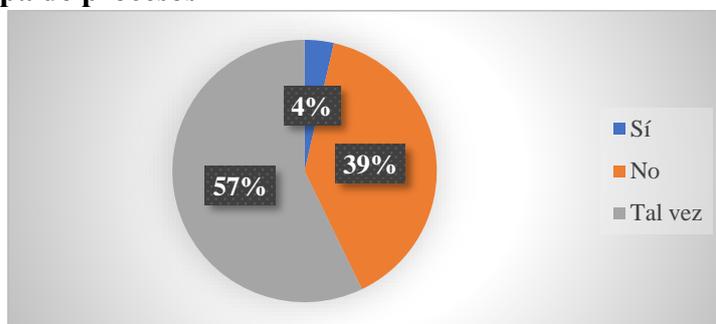
¿Existe un mapa de procesos que represente visualmente las actividades claves de la empresa?

Tabla 10. Mapa de procesos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	4%
No	11	39%
Tal vez	16	57%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 10. Mapa de procesos



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Los resultados de las encuestas revelan que mayoría seleccionó la opción “Tal vez” con un 57% lo que podría significar cierto grado de incertidumbre en la existencia de un mapa de procesos, otro de los porcentajes significativos eligió la opción “No” con un 39% señalando una deficiencia de documentación sobre las actividades claves, y solo un pequeño porcentaje de 4% indicó que “Sí”.

Interpretación

Solo el 4% de los encuestados mencionó que sí existe un mapa de procesos, en cambio, la mayoría de los encuestados seleccionaron Tal vez, lo que indica un desconocimiento respecto a la existencia de un mapa de procesos, ya que, se refleja incertidumbre, y los encuestados que seleccionaron la opción No, sugerirían que la empresa podría carecer de una herramienta donde se visualicen los procesos, por lo tanto es necesario abordar estas inquietudes para mejorar la gestión y comprensión de las actividades en la empresa.

Pregunta 11

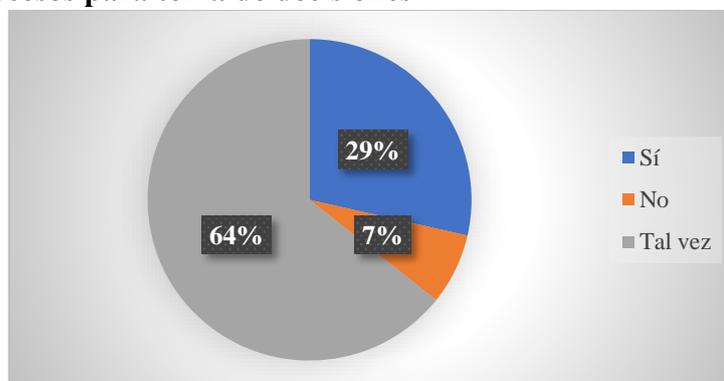
¿Considera usted que existen procesos adecuados en cada departamento para la toma de decisiones de sus superiores?

Tabla 11. Procesos para toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	29%
No	2	7%
Tal vez	18	64%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 11. Procesos para toma de decisiones



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Entre las respuestas recabadas de las encuestas se pudo obtener un 29% que indican que Sí existen procesos adecuados, otro resultado indico un 7% No existen procesos adecuados, y el porcentaje más representativo de este estudio indico que un 64% seleccionaron la opción Tal vez, lo que reflejaría cierta ambigüedad en esta pregunta.

Interpretación

Los datos de este estudio indican que pocos de los encuestados afirman la presencia de procesos adecuados para la toma de decisiones, en cambio, el mayor porcentaje con la opción Tal vez fue la más seleccionada, lo que podría reflejar que no están seguros de que existan procesos formales que respalden las decisiones por parte de los superiores y el porcentaje más minoritario indica que algunos no están convencidos con su eficacia o su funcionamiento.

Pregunta 12

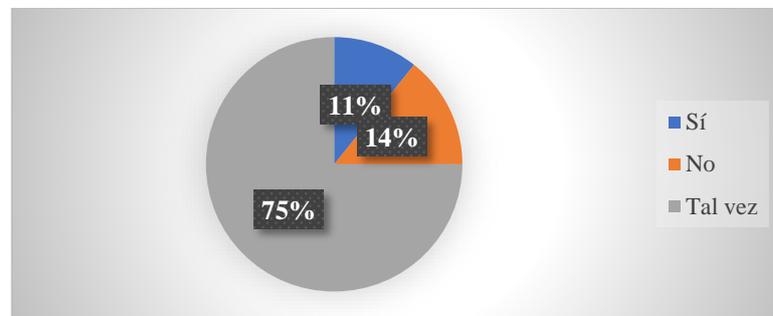
¿En sus labores diarias usted cuenta con un manual de uso para manipular los instrumentos de trabajo?

Tabla 12. Manual de uso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	11%
No	4	14%
Tal vez	21	75%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 12. Manual de uso



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

En el estudio que se realizó indica que un 11% de los encuestados mencionan que sí cuentan con un manual de uso para manipular los instrumentos de trabajo, no obstante, un 14% indica que no existe un manual de uso y por último un 75% no se encuentran seguros de que exista o no el manual de uso, existe cierto nivel de incertidumbre en las respuestas.

Interpretación

Dentro de los resultados recabados se pudo notar una gran diversidad de percepciones en cuanto a la existencia y el uso de manuales para la manipulación los instrumentos de trabajo en sus labores diarias, existen contradicciones en las respuestas, no obstante, existen dudas e incertidumbre, ya que, el mayor porcentaje es Tal vez, lo que reflejaría carencia de consistencia en la disponibilidad de los manuales de uso, por ello, se deben abordar las dudas sobre este tema para poder dar respuesta.

Pregunta 13

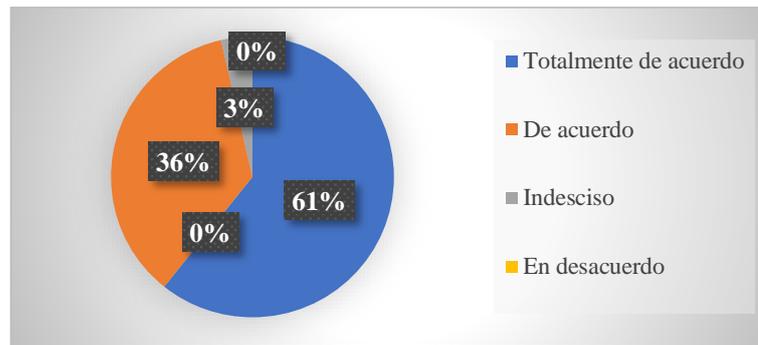
¿Estaría de acuerdo con ser parte de la implementación de nuevos parámetros para el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa?

Tabla 13. Criterio para implementar nuevos parámetros

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	61%
De acuerdo	10	36%
Indeciso	1	4%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaborado por Autores

Figura 13. Criterio para implementar nuevos parámetros



Fuente: Elaborado por Autores

Análisis

Dentro de las respuestas que se obtuvieron se conoce que la mayoría de los encuestados con un 61% están completamente de acuerdo con la implementación de un nuevo sistema en la organización, el otro porcentaje representativo es de 36%, donde se eligió la opción de acuerdo que al igual que el anterior indica la concordancia y la disposición en participar en estos proyectos, y solo 4% se mostró indeciso con respecto a la participación.

Interpretación

Existe una alta frecuencia de que los encuestados están de acuerdo con la implementación de nuevos parámetros de objetivos dentro de la organización, lo que indica que la disposición para participar es positiva y aceptada por la mayoría, ya que no existen respuestas que estén en contra de lo seleccionado, la opción indeciso fue una de las

elegidas pero con un porcentaje menor, esto podría indicar que el encuestado desconoce cuáles son los nuevos parámetros que se propondrán para la organización, se debería proporcionar toda la información pertinente para que no existan dudas.

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados (más relevantes)

Los datos obtenidos de la empresa “La Cantera” resaltan la información más relevante en relación a su estructura organizacional, organización y control interno, analizar cada uno de ellos son necesarios para la implementación de un nuevo modelo de gestión. En la empresa “La Cantera” los resultados manifiestan que al analizar la situación actual se determinó lo siguiente:

- Uno de los resultados principales de este estudio es la descripción de un diagnóstico organizacional donde la cultura en términos de colaboración y la comunicación entre equipos, es mayoritariamente positiva, la empresa cuenta con normas y valores corporativos que fomentan la comunicación eficiente.
- En la empresa sí existe personal encargado de la supervisión, coordinación y control de las actividades diarias de los colaboradores; sin embargo, existe una incertidumbre en relación a su estructura organizacional, ya que, se evidencia desconocimiento de su jerarquización y por ende del personal delegado a esas funciones.
- Los colaboradores encuestados mantienen en su mayoría una inseguridad en relación a la ilustración de un mapa de procesos o diagrama de flujo demostrando desconocimiento en la forma en la que operan, tanto la información de materiales, o actividades de los procesos operativos de la empresa.
- La mayor parte del personal de diversas áreas de la empresa indican que sí conocen sus tareas y responsabilidades diarias, pero un porcentaje significativo mencionó que no está seguro de ello, por lo que se constata que no existe un manual de procedimiento donde se detalle esta información para facilitar a los empleados un proceso de trabajo adecuado.

4.2 Contrastación de resultados

De acuerdo con Bravo et al., (2019), el diagnóstico de una organización es crucial para conocer cuáles son los factores internos y externos de la organización, realizar este

estudio sirve para detectar estrategias y utilizar de manera eficiente los recursos de la organización; Fassio (2018), también considera que el diagnóstico organizacional en el ámbito empresarial y en el estudio de estructuras organizativas debate acerca de varias alternativas para llevar a cabo evaluaciones y que estas diseñen estrategias de mejora para lograr el cumplimiento de objetivos; los autores señalados tienen relación con los resultados de la investigación, porque dentro de la empresa "La Cantera" se encuentra la estrategia de implementación de un manual de procedimientos como factor de mejora continua para su eficiente gestión administrativa.

Tomando como referencia a Ferreira et al., (2021), en su investigación determina que para las organizaciones es importante hacer uso de un organigrama, ya que, la forma más específica y efectiva de realizarlo es asignando responsabilidades según su puesto de trabajo y por cada departamento, según su estructura jerárquica. Los resultados obtenidos en la investigación guardan similitud con la designación de tareas y responsabilidades a cada uno de los colaboradores, puesto que, en la empresa no se encontró un conocimiento claro referente a una ilustración gráfica de sus roles.

Según el estudio de Medina et al., (2019), determina que la función de los diagramas es ilustrar la interrelación entre procesos, permitiendo a las empresas una visión general de las actividades, y facilitar la coordinación entre los puntos clave de la organización; Pérez (2023) también resalta a los diagramas de flujo como algoritmos para realizar las actividades sin la necesidad de que existan retrasos y repeticiones. Los autores mencionados tienen relación con los resultados, puesto que en la empresa se encuentran procesos, ya sean, del área operativa o administrativa que tienen que ser diseñados en base a la descripción de sus actividades y en relación a los objetivos.

Conforme a Tenorio et al., (2019), en sus hallazgos sostienen que el manual de procedimientos comúnmente es usado en las empresas para categorizar las actividades que son empleadas en sus distintos procesos internos, brindando así una guía que indica la forma de alcanzar un resultado; además Benítez et al., (2021), concluye que su uso resulta beneficioso, puesto que se encarga de un documento enfocado en el área administrativa, el cual constituye el núcleo principal dentro de las empresas. La apropiada gestión de este manual es crucial para determinar la gestión de la organización. El criterio de ambos autores tiene similitud ya que corrobora la importancia de utilizar un manual

de procedimientos para la comprensión de los colaboradores que no tiene conocimiento en el presente caso de investigación.

4.3 Propuesta integradora

4.3.1 Descripción de la propuesta (propuesta de solución del problema)

La problemática de la empresa consistía en la carencia de un manual de procedimientos que obstaculizaba la correcta gestión administrativa, es por ello, que se ha propuesto la creación de un manual que contenga todos los procesos de las áreas funcionales, partiendo de la creación del organigrama acorde a las necesidades de la organización. Además la representación de los procesos mediante un diagrama de flujo, designando responsables para la ejecución de cada una de las tareas.

4.3.2 Objetivos de la propuesta (evidencia de cumplimiento de los objetivos)

Para lograr el objetivo general establecido, se basó en el avance y cumplimiento de los objetivos específicos, los mismos que se detallan a continuación:

Objetivos específicos:

- **Realizar un estudio diagnóstico en la empresa “La Cantera”.**

Se realizó la encuesta donde se determinó la ausencia de documentación que evidencien las actividades de la empresa, los objetivos no se encuentran establecidos y en cuanto a las funciones de cada trabajador no existe un manual o guía que indique lo que deben cumplir cada uno de ellos.

- **Crear un organigrama que defina los puestos de trabajo de la empresa.**

Concluido el análisis del diagnóstico empresarial se pudo establecer un organigrama ajustado a los requerimientos de “La Cantera”, en el mismo se especificó las diferentes áreas funcionales, como gerencia, administración, área contable, área de ventas, área logística, área operativa que está compuesta por los operadores de las maquinarias, y el área de mantenimiento.

Cada una de las áreas tiene distribuido los cargos estratégicamente, de modo que se cumpla con los objetivos principales de la empresa “La Cantera” y en ellos está descrito su alcance y los procesos que realizan.

- **Describir las actividades de los procesos mediante un diagrama de flujo.**

Para el tercer objetivo específico se realizó la descripción de cada uno de los procesos según los puestos de trabajo establecidos en la estructura organizacional,

a través, de una matriz denominada diagrama de flujo, donde se pudo expresar los procesos mediante una representación visual para comprender de manera clara cada una de las etapas.

- **Elaborar el manual de procedimientos.**

Para el cumplimiento de este objetivo implicó la creación detallada y organizada de un documento que describió paso a paso cómo realizar las actividades específicas dentro de cada área de la empresa “La Cantera”, es decir, en el área de gerencia se realizan las negociaciones de los contratos para la venta de material pétreo, en el área administrativa se planifican los planes de acción, en el área contable el proceso para registrar facturas y demás procesos, para el área logística la organización y entrega de documentos, el área de ventas el proceso de despacho y venta del material, el área productiva fue detallada según su proceso de extracción y transformación de material, de igual forma, para el área de mantenimiento de maquinarias. Para lograrlo se recopiló información relevante que valide el cumplimiento de los pasos a seguir.

Objetivo general: Proponer un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023.

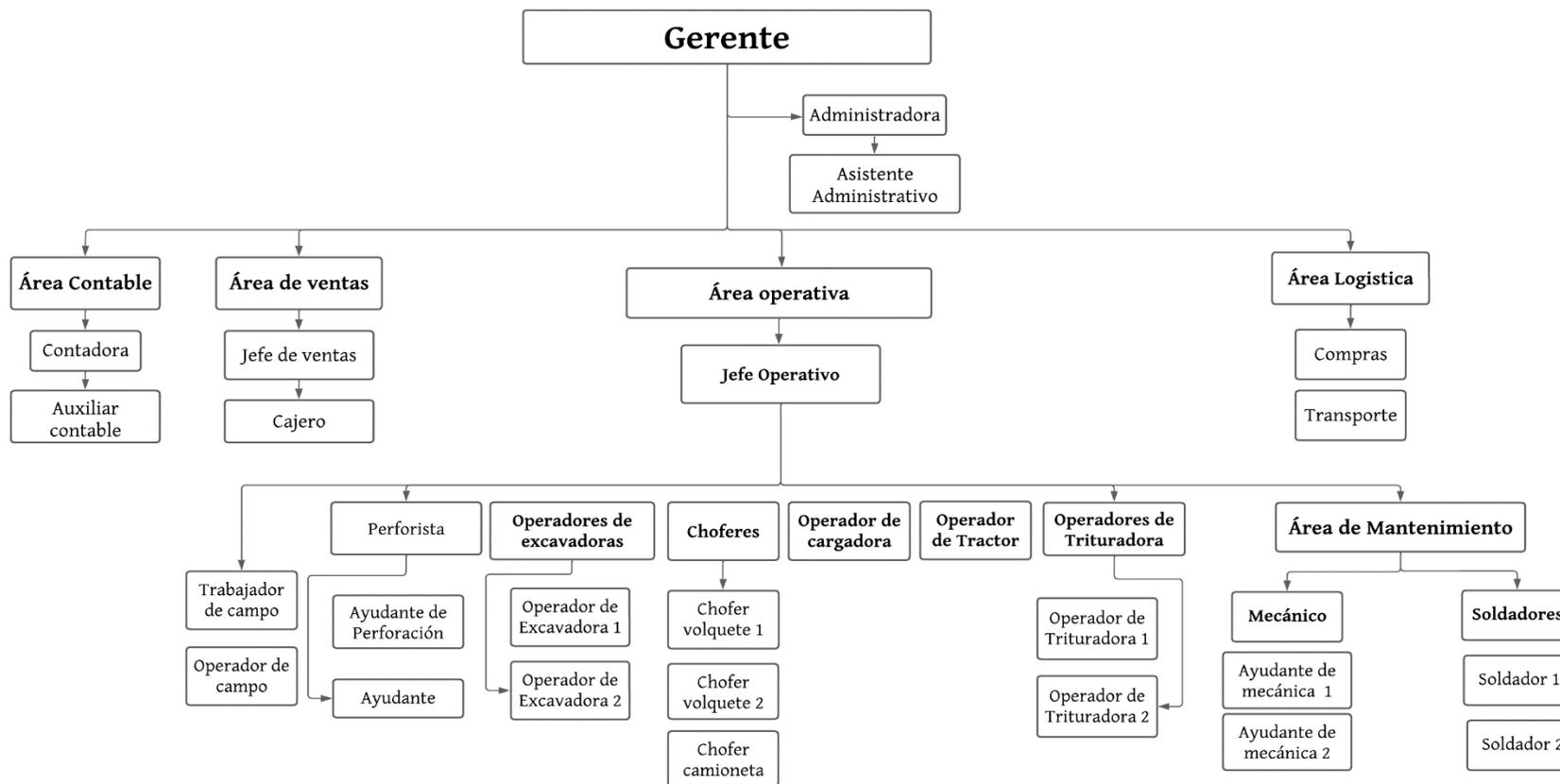
En el objetivo general planteado en el que se propone un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en la ciudad de Machala se cumplió con los cuatro objetivos específicos mencionados anteriormente; estructura organizacional, organigrama, diagrama de flujo y manual de procedimientos, donde finalmente se desarrolló las ilustraciones de los procesos de:

En el área de gerencia se representó visualmente el proceso para la negociación de los contratos con clientes para la venta de material pétreo, para el área administrativa se ordenó el proceso de descripción del plan de acción, en el área contable se representó por medio del diagrama de flujo la elaboración de estados financieros y los presupuestos para los periodos determinados, en el área de logística se describió el registro, orden y entrega de diferentes documentos o suministros, el área de ventas encargado de la verificación del cliente, despacho y registro de forma de pago en las facturas, dentro de la descripción del área operativa se detalló el proceso de extracción y transformación de la piedra “azul” en los diferentes materiales de la empresa, el área de mantenimiento tiene un proceso de asistencia de forma periódica a las máquinas

para verificar su funcionamiento y acciones preventivas, lo antes mencionado se lo planteo con el objetivo de mejorar la comunicación y coordinación de los departamentos o áreas que garanticen la calidad de la gestión administrativa para alcanzar mayor eficiencia empresarial.

4.3.3. Componentes estructurales (comportamiento organizacional)

La empresa objeto de estudio carecía de un organigrama que indique áreas, por lo que, se propone de un organigrama que explique cuáles son las áreas que existen dentro de ella.



Elaborado por Autores

En el siguiente organigrama se evidencia una figura ilustrativa que muestra como es la jerarquización en la cantera, se dividieron los departamentos el cuál fue motivo de estudio de esta investigación, donde se encontró y organizo los siguientes niveles:

Niveles de organización

Nivel Directivo

- Gerencia

Nivel ejecutivo

- Administración
- Asistente administrativo

Nivel operativo/funcional

Área contable

- Contador
- Auxiliar contable

Área de ventas

- Jefe de ventas
- Cajero

Área logística

- Mensajero

Área operativa

- Perforista
- Trabajador de campo
- Obrero de campo
- Operador Excavadora 1
- Operador Excavadora 2
- Operador Excavadora 3
- Operador de cargadora
- Operador de tractor
- Operador de trituradora 1

- Operador de trituradora 2
- Ayudante de perforación
- Chofer volquete 1
- Chofer volquete 2
- Chofer volque 3

Área de mantenimiento

- Mecánico
- Soldadores
- Ayudante de mecánica

4.3.3 Fases de implementación (aplicación de los resultados)

Para realizar el proceso de implementación primero se determinó un diagnóstico en la empresa el cuál revelo que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos de acuerdo a los objetivos establecidos, de esta forma es como se crea la propuesta de estudio que plantea mejorar el desempeño en cada una de las áreas de la cantera.

4.3.4 Recursos logísticos (medio materiales, humanos, tecnológicos)

Los medios utilizados para la gestión de este proyecto fueron el recurso humano, el cual nos brindó conocimiento para realizar los objetivos establecidos, es decir, para la realización de un manual de procedimientos.

Los medios materiales para la empresa será el manual de procedimientos detallado en esta propuesta, que ofrece una manera de sistematizar los procesos de cada área, el mismo será puesto en análisis por la dirección directiva de la empresa “La Cantera” quienes determinaran la implementación de este manual.

Para la implementación del manual se sugiere capacitación constante a los colaboradores de la empresa de acuerdo al cargo designado, estableciendo un control interno de actividades, para garantizar su cumplimiento y todos los niveles de la organización se encuentren integrados.

4.3.5 Manual de procedimientos

Se presenta la propuesta para la implementación de manual de procedimientos para la empresa la cantera.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA “LA CANTERA”

Autores:

Angie Judith García Córdova

Paulina Lizbeth Peña Escobar

Marzo del 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	- 46 -
Objetivo del manual	- 46 -
Procedimientos del manual	- 48 -
Proceso de negociación de contratos	- 48 -
- Objetivo	- 48 -
- Responsables	- 48 -
- Diagrama de flujo	- 49 -
- Matriz de actividades, responsables y documentación	- 50 -
Proceso de planes de acción	- 51 -
- Objetivo	- 51 -
- Alcance	- 51 -
- Responsables	- 51 -
- Diagrama de flujo	- 52 -
- Matriz de actividades, responsables y documentación	- 53 -
Proceso contable	- 54 -
- Objetivo	- 54 -
- Alcance	- 54 -
- Responsables	- 54 -
- Diagrama de flujo	- 55 -
- Matriz de actividades, responsables y documentación	- 56 -
Proceso de logística	- 57 -
- Objetivo	- 57 -
- Alcance	- 57 -
- Responsables	- 57 -
- Diagrama de flujo	- 58 -
- Matriz de actividades, responsables y documentación	- 59 -
Proceso de ventas	- 60 -
- Objetivo	- 60 -
- Alcance	- 60 -
- Responsables	- 60 -

- Diagrama de flujo	- 61 -
- Matriz de actividades, responsables y documentación	- 62 -
Proceso productivo	- 63 -
- Objetivo	- 63 -
- Alcance	- 63 -
- Responsables	- 63 -
- Diagrama de flujo	- 64 -
- Matriz de actividades, responsables y datos	- 65 -
Proceso de mantenimiento de maquinaria	- 66 -
- Objetivo	- 66 -
- Alcance	- 66 -
- Responsables	- 66 -
- Diagrama de flujo	- 67 -
- Matriz de actividades, responsables y datos	- 68 -

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Simbología del diagrama de flujo	- 47 -
--	---------------

Introducción

En las empresas dedicadas a la extracción de materiales pétreos, donde su organización es un pilar fundamental, la implementación y aplicación de un manual de procedimientos surge como un elemento indispensable, puesto que contribuye a la eficiente gestión administrativa y operativa, permite llevar a cabo diferentes actividades de forma coherente por cada proceso.

Es muy importante mencionar que el documento expuesto es la propuesta elaborada para la empresa “La Cantera”, por lo que, es fundamental analizar los puntos considerados para su elaboración y corroborar si mantiene relación en cuanto a sus objetivos empresariales o realizar ajustes para su implementación.

En cada página de este manual se encontrarán los procesos, seguidos por su respectivo objetivo, alcance y los responsables, como siguiente punto se podrán observar los diagramas de flujos y la matriz donde se detallarán las actividades y los responsables de cada una de ellas.

Objetivo del manual

Proporcionar un instrumento que funcione como un manual detallado de los procesos administrativos y operativos, que permita guiar a todos los involucrados en los diferentes procesos que existen implícitos en la empresa “La Cantera”, de esta manera tener el control y funcionamiento correcto de actividades.

Tabla 1. Simbología del diagrama de flujo

Símbolos	Descripción
	Inicio/Fin: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación: Se utiliza para indicar la actividad dentro del proceso.
	Punto de decisión: Indica aquel punto del proceso en el cual se debe tomar una decisión.
	Verificación: Es utilizada para indicar cuál es la actividad que debe estar sujeta a verificación.
	Documentación: Indica que la actividad tiene información en un papel.
	Datos: Indica la entrada y salida de datos.
	Límites: Indica el comienzo y el final del procedimiento.
	Dirección del flujo: Indica la secuencia y la disposición adecuada que se debe seguir al detallar el procedimiento.
	Conector: Señala que una sección del diagrama flujo proporcionara información de entrada para otro diagrama.
	Archivo o registro de datos: Señala la acción de guardar permanentemente un documento o datos en el interior de un archivo.

Fuente: Adaptado del American National Standards Institute (ANSI) como se citó Valladares et al., (2023)

Procedimientos del manual

Proceso de negociación de contratos

- Objetivo

Coordinar el proceso de contratos, de acuerdo a los productos establecidos por el gerente a través del análisis del entorno, buscando los beneficios óptimos para la organización.

- Alcance

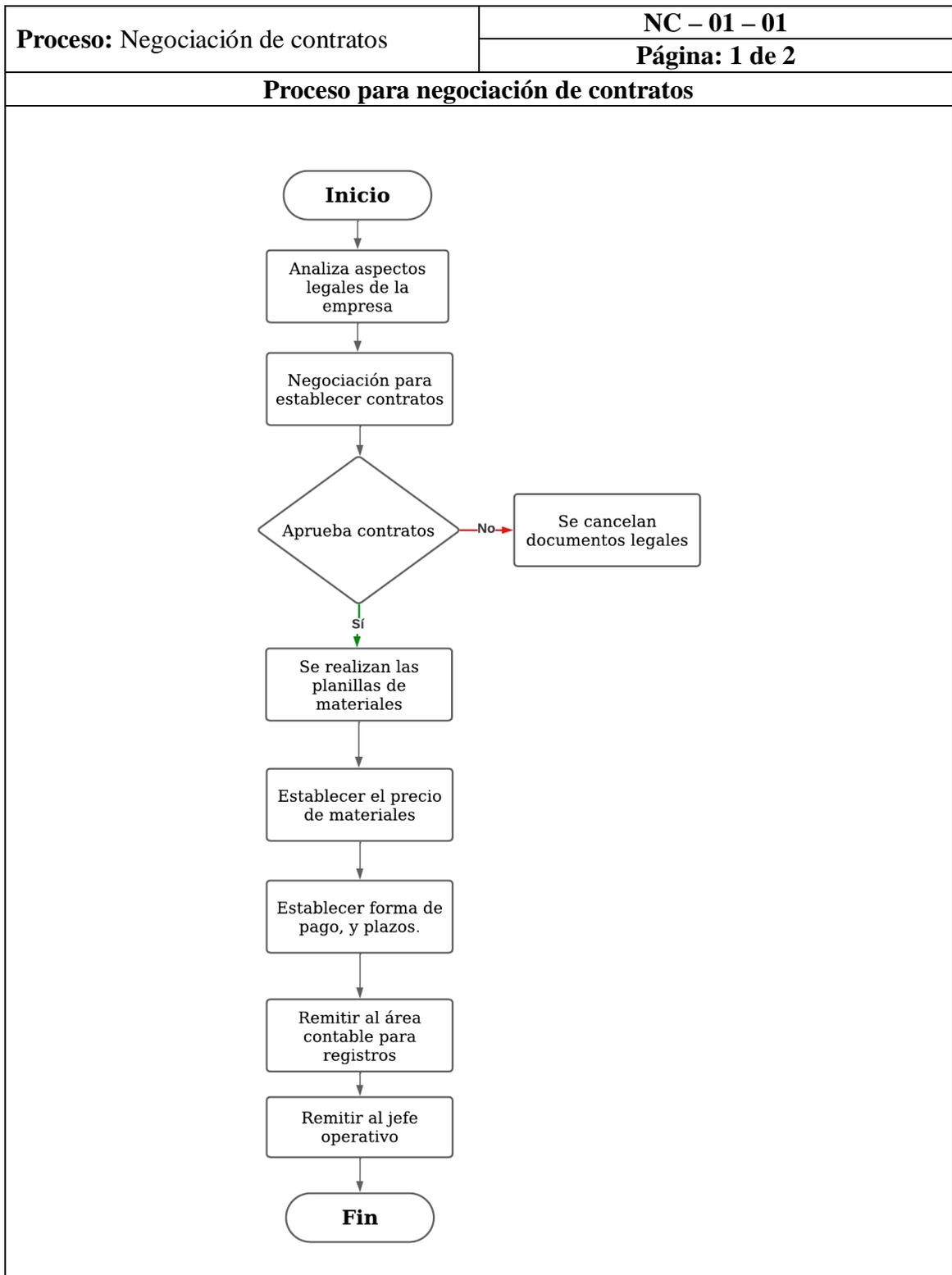
Este proceso inicia coordinando los aspectos legales para validar la constitucionalidad de la empresa hasta la toma de decisiones, establecer fechas de plazos de pago y finalmente remite la información hacia otras áreas de la empresa.

- Responsables

La persona encargada de cumplir con este proceso es el gerente, quien es el representante de la empresa en diferentes aspectos legales y sociales.

Las actividades designadas son también con apoyo del área administrativa y del área contable, y se remite al área operativa.

- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y documentación**

Proceso: Negociación de contratos		NC – 02 - 01	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Documentos
A	Analiza aspectos legales de la empresa	Gerente	
B	Negociación para establecer contratos	Gerente	
C	Sí no se llega al acuerdo se cancelan documentos legales	Gerente	
D	Se realizan las plantillas de materiales	Administradora	
E	Establecer el precio de materiales	Gerente	
F	Establecer forma de pago y plazo	Gerente	
G	Remitir al área contable para registros	Gerente	
H	Remitir al jefe operativo	Contadora	

Proceso de planes de acción

- Objetivo

Planificar labores para periodos determinados de esta manera se busca mantener la administración proactiva y dirigida a los resultados, motivando a la implementación de la mejora continua y la adaptabilidad a los cambios que existen en el entorno.

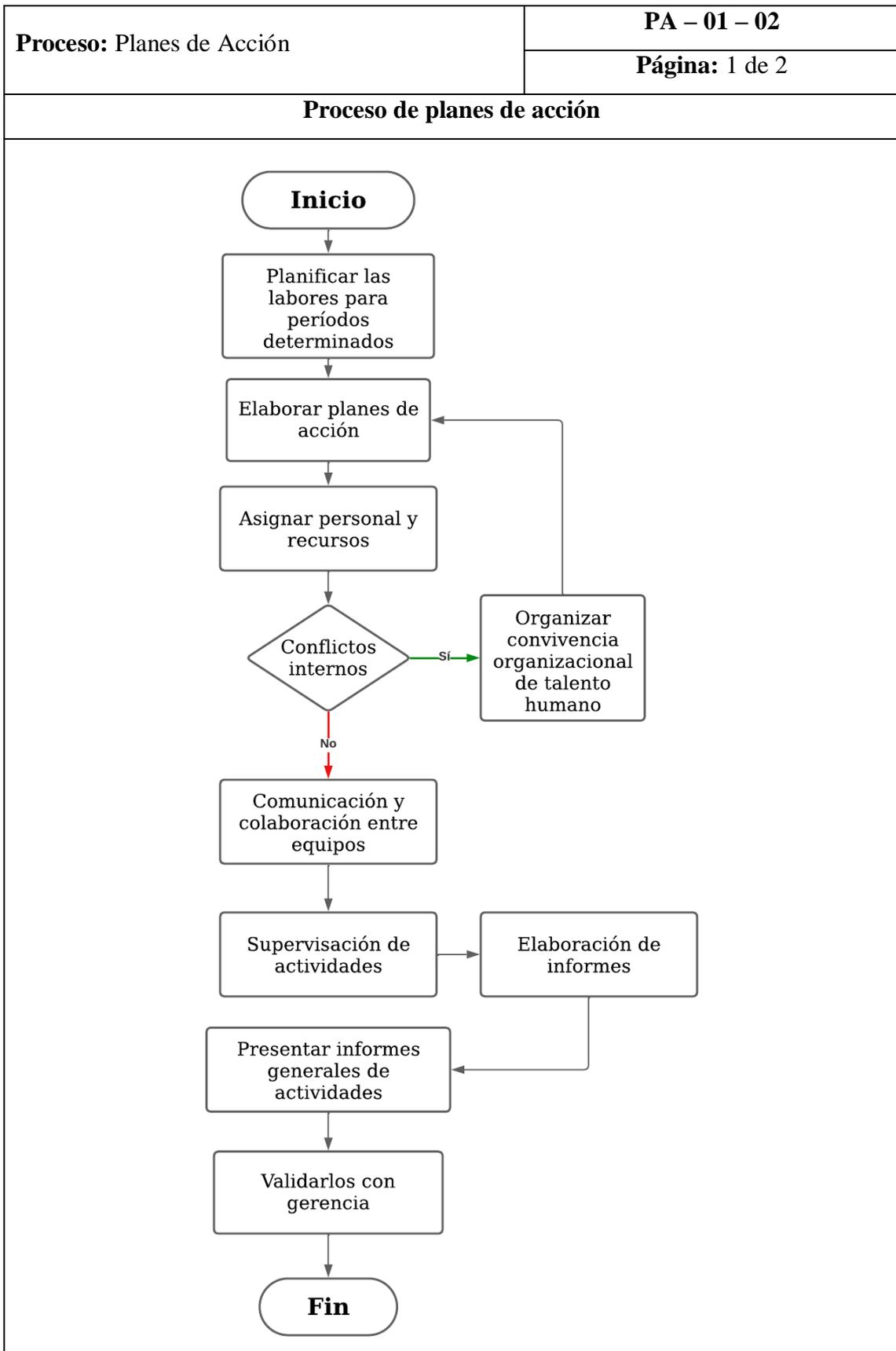
- Alcance

Este proceso se encarga de la planificación, elaboración y asignación de personal y recursos, buscando la integración y cooperación entre los niveles de gestión de la organización, redactando planes de acción con indicaciones de gerencia.

- Responsables

Tomando en cuenta la responsabilidad de este proceso se ha considerado como responsable a la administradora y al asistente administrativo.

- Diagrama de flujo



- Matriz de actividades, responsables y documentación

Proceso: Planes de Acción		PA – 02 - 02	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Documentos
A	Planificar las labores para periodos determinados	Administradora	
B	Elaborar planes de acción	Administradora	
C	Asignar personal y recursos	Administradora	
D	Sí existen problemas en el personal organizar convivencia organizacional de talento humano	Asistente administrativo	
E	Comunicación y colaboración entre equipos	Administradora	
F	Supervisión de actividades	Gerente	
G	Elaboración de informes	Asistente administrativo	
H	Presentar informes generales de actividades	Administradora	
I	Validarlos con gerencia	Gerencia	

Proceso contable

- **Objetivo**

Este proceso tiene por objetivo principal registrar, clasificar, resumir e interpretar la información financiera para la toma de decisiones en la empresa.

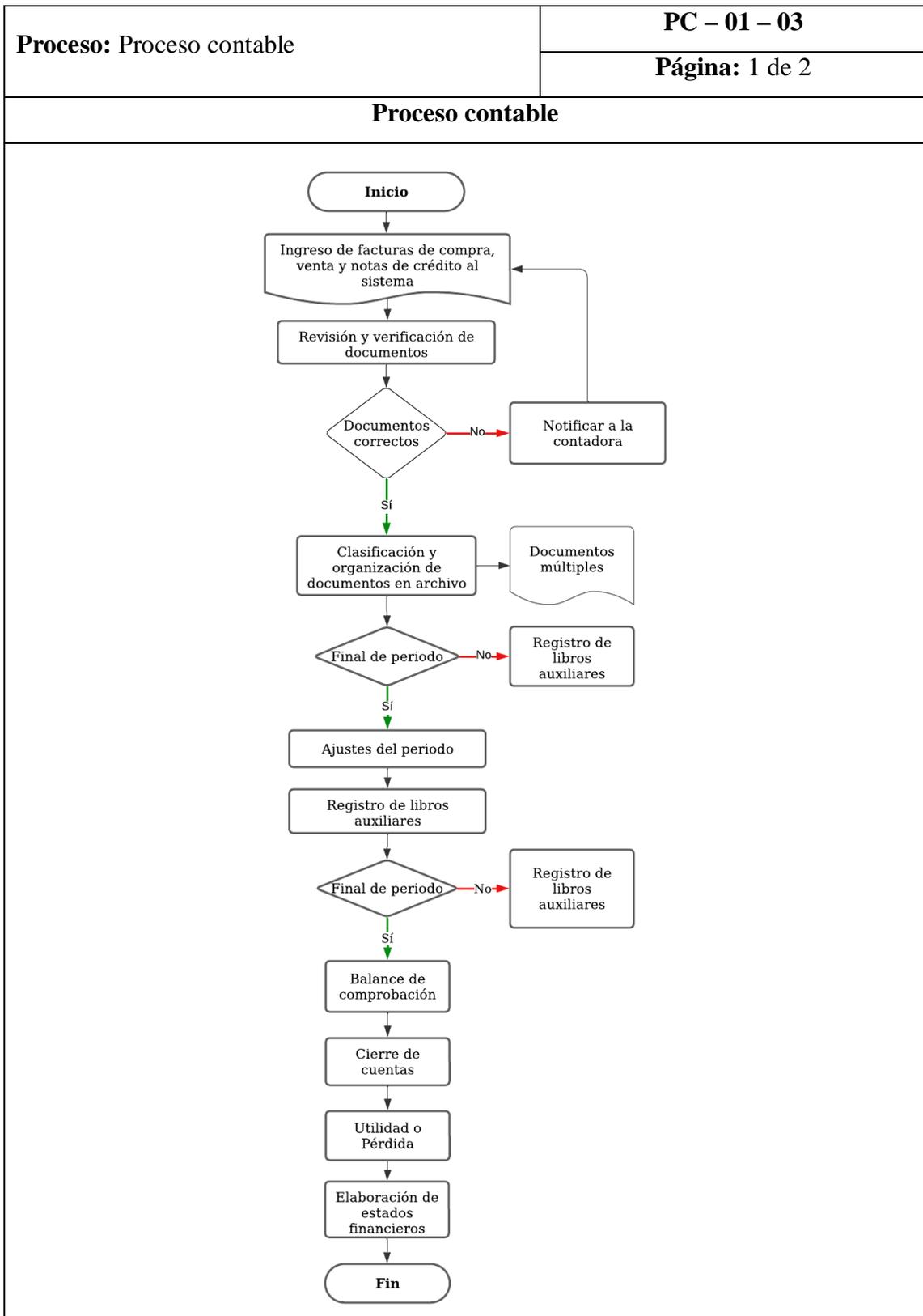
- **Alcance**

Su alcance abarca todas las actividades relacionadas con el registro e interpretación de información desde sus transacciones hasta su cumplimiento normativo.

- **Responsables**

La designación de responsables para este proceso son la contadora y la auxiliar contable para la elaboración de informes y demás actividades presentes.

- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y documentación**

Proceso: Proceso contable		PC – 02 – 03	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Documentos
A	Ingreso de facturas de compra, venta y notas de crédito al sistema	Auxiliar contable	Documentos
B	Revisión y verificación de documentos	Auxiliar contable	
C	Sí los documentos no están correctos notificar a la contadora	Auxiliar contable	
D	Clasificación y organización de documentos en archivo	Contadora	Documentos múltiples
E	Registro en libros auxiliares	Auxiliar contable	
F	Balance de comprobación	Contadora	
G	Cierre de cuentas	Contadora	
H	Utilidad o pérdida	Contadora	
I	Elaboración de estados financieros	Contadora	

Proceso de logística

- Objetivo

Es objetivo principal del proceso logístico, es garantizar una gestión eficiente y efectiva de las actividades relacionadas con los materiales, recursos y productos dentro de la empresa. Este manual brinda pautas específicas para asegurar un flujo continuo y eficaz en el proceso logístico.

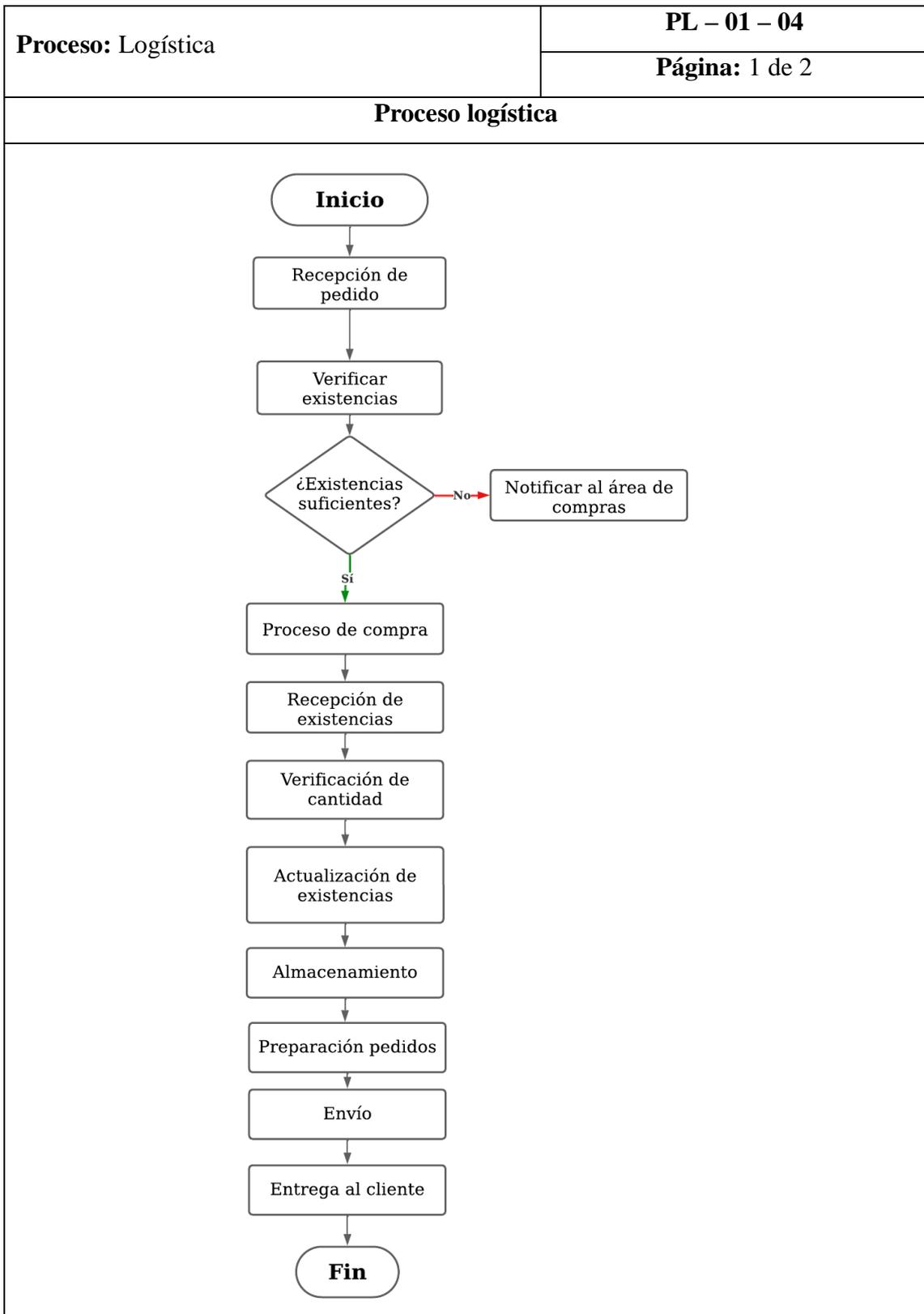
- Alcance

Su alcance tiene relación con la distribución y registro de los distintos documentos o suministros requeridos por áreas de la empresa, además del procesamiento de pedidos y control de inventarios.

- Responsables

Los responsables definidos para esta área es el jefe de compras, asistente administrativo, operador de carga, chofer de camioneta y el mensajero, son quienes se encargan del registro, y entrega de pedidos en diferentes áreas o direcciones que se le indique.

- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y documentación**

Proceso: Logística		PL – 02 – 04	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Documentos
A	Recepción de pedido	Jefe de compras	
B	Verificar existencias	Asistente administrativo	
C	Proceso de compra	Jefe de compras	
D	Recepción de existencias	Asistente administrativo	
E	Verificación de cantidad	Asistente administrativo	
F	Actualización de existencias	Asistente administrativo	
G	Almacenamiento	Operador de carga	
H	Preparación de pedido	Operador de carga	
I	Envío	Chofer de camioneta	
J	Entrega al cliente	Mensajero	

Proceso de ventas

- **Objetivo**

Este proceso busca maximizar oportunidades de negocios optimizando y captando clientes potenciales, el objetivo de este proceso es incrementar la productividad de la empresa a través de una gestión óptima en su proceso de venta.

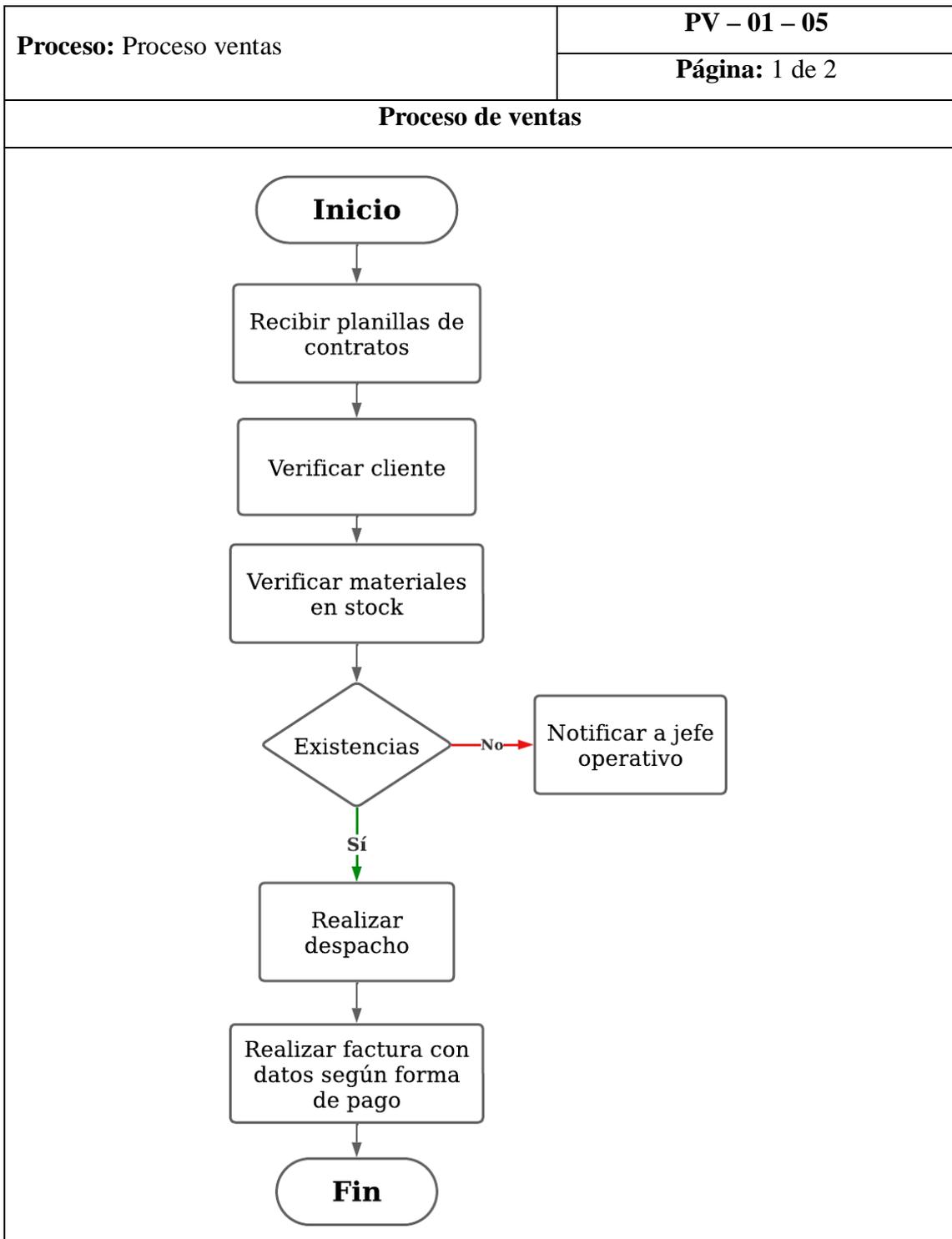
- **Alcance**

Su alcance incluye todas las actividades y procesos involucrados desde la identificación de clientes potenciales hasta el cierre de ventas.

- **Responsables**

El responsable de este proceso es el jefe de ventas y el cajero, ellos están involucrados en todo el proceso de las ventas.

- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y documentación**

Proceso: Proceso ventas		PV – 02 – 05	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Documentos
A	Recibir planillas de contratos	Jefe de ventas	
B	Verificar cliente	Jefe de ventas	
C	Verificar materiales en stock	Cajero	
D	Notificar a jefe operativo sí no está el contrato	Cajero	
E	Realizar despacho	Cajero	
F	Realizar factura con datos según forma de pago	Cajero	

Proceso productivo

- Objetivo

El objetivo del proceso de producción en la empresa “La Cantera” es garantizar la extracción y fabricación, eficiente y segura de los recursos pétreos asegurando al mismo tiempo la calidad de material extraído así como sus máquinas, equipos y procedimientos.

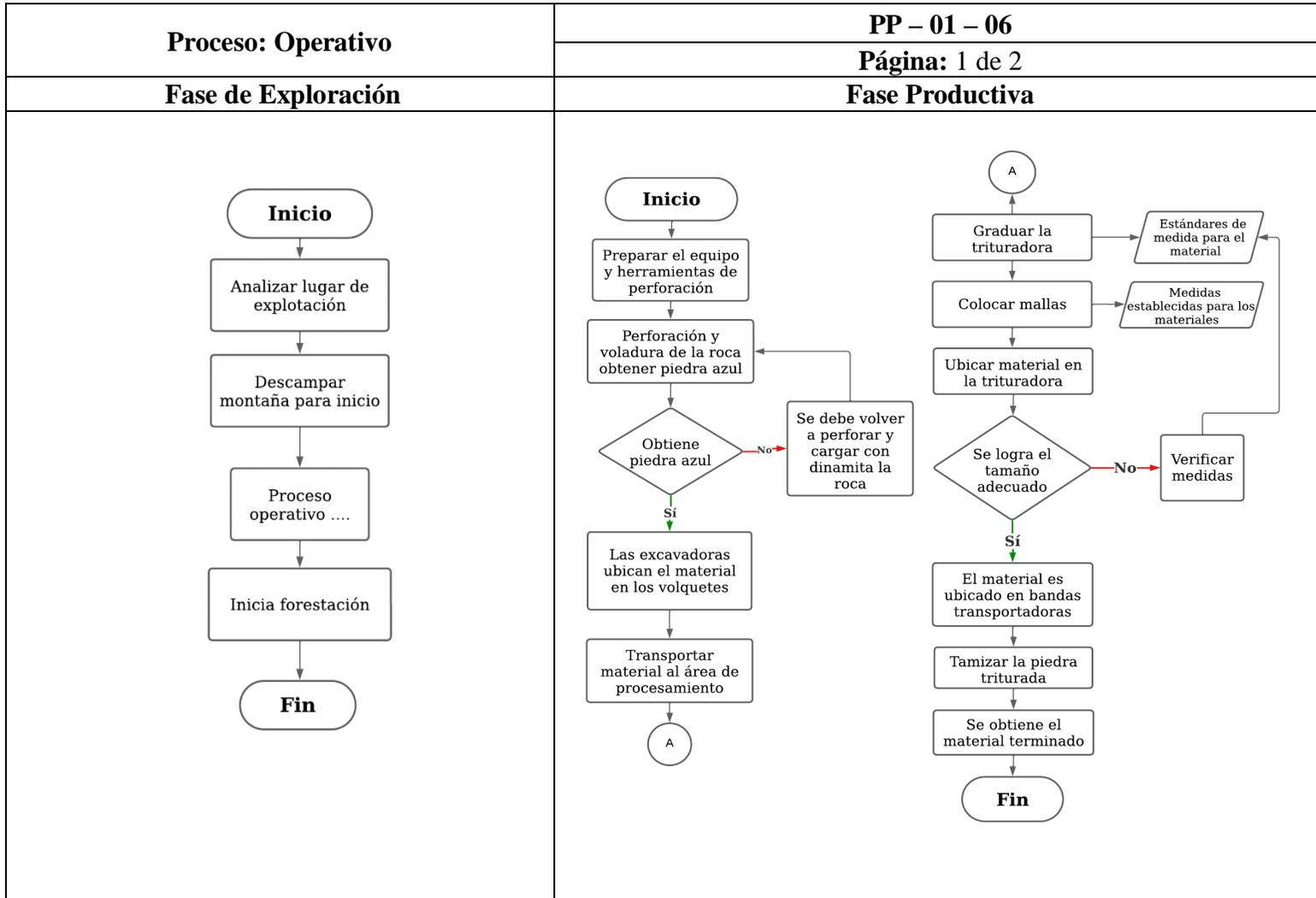
- Alcance

El alcance del proceso se centra en etapas claves de la fase operativa que va desde la identificación de los lugares pasando por la extracción y procesamiento hasta llegar al material adecuado, además de seguir una normativa ambiental y de seguridad.

- Responsables

Los responsables del proceso de extracción son el perforista, ayudante de perforación, operador de excavadora, chofer de volquete, operador de la trituradora, trabajador de campo y el operador de campo. Además, el jefe operativo es quien se encuentra supervisando el proceso productivo.

- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y datos**

Proceso: Producción		PP – 02 – 06	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Datos
Fase de exploración			
A	Analizar lugar de explotación	Trabajador de campo	
B	Descampar montaña para inicio	Operador de campo	
C	Proceso productivo	Operadores	
D	Inicia forestación	Trabajador – Operador de campo	
Fase Productiva			
A	Preparar el equipo y herramientas de perforación	Ayudante de Perforación	
B	Perforación y voladura de la roca obtener piedra azul	Perforista	
C	Sí no estalla se debe volver a perforar y cargar con dinamita la roca	Ayudante de perforación	
D	Excavadoras ubican el material en los volquetes	Operador de excavadora	
E	Transportar material al área de procesamiento	Chofer de volquete	
F	Graduar la trituradora	Operador de trituradora	Estándares de medida para el material
G	Colocar mallas	Operador de trituradora	Medidas establecidas para los materiales
H	Ubicar materiales en la trituradora	Chofer de volquete	
I	Sí no se logra tamaño adecuado verificar medidas	Operador de trituradora	
J	Ubicar material en bandas transportadoras	Operador de trituradora	
K	Tamizar la piedra triturada	Operador de trituradora	
L	Se obtiene el material terminado	Operador de excavadora – chofer de volquete	

Proceso de mantenimiento de maquinaria

- **Objetivo**

El objetivo del proceso de mantenimiento es asegurar el correcto funcionamiento de las áreas y la disponibilidad óptima de todos los activos y equipos de la empresa.

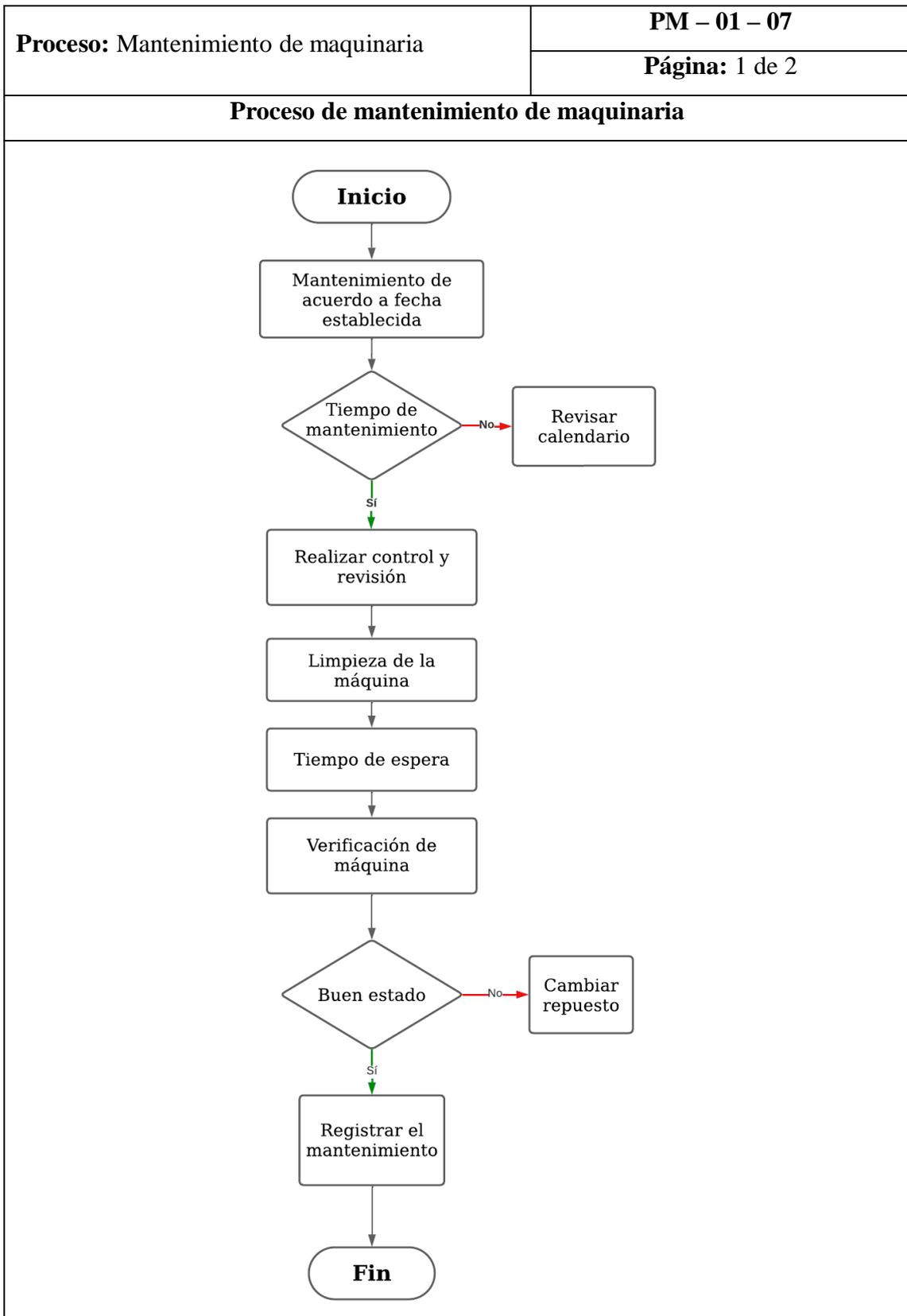
- **Alcance**

En el alcance se realiza la planificación y programación del proceso de mantenimiento el registro del mismo, lo cual permite llevar a cabo una gestión correcta de la maquinaria.

- **Responsables**

Los responsables de este proceso son el mecánico, los ayudantes de mecánica, y los soldadores, todos en conjunto colaboran en la revisión de las máquinas para prevenir desperfectos.

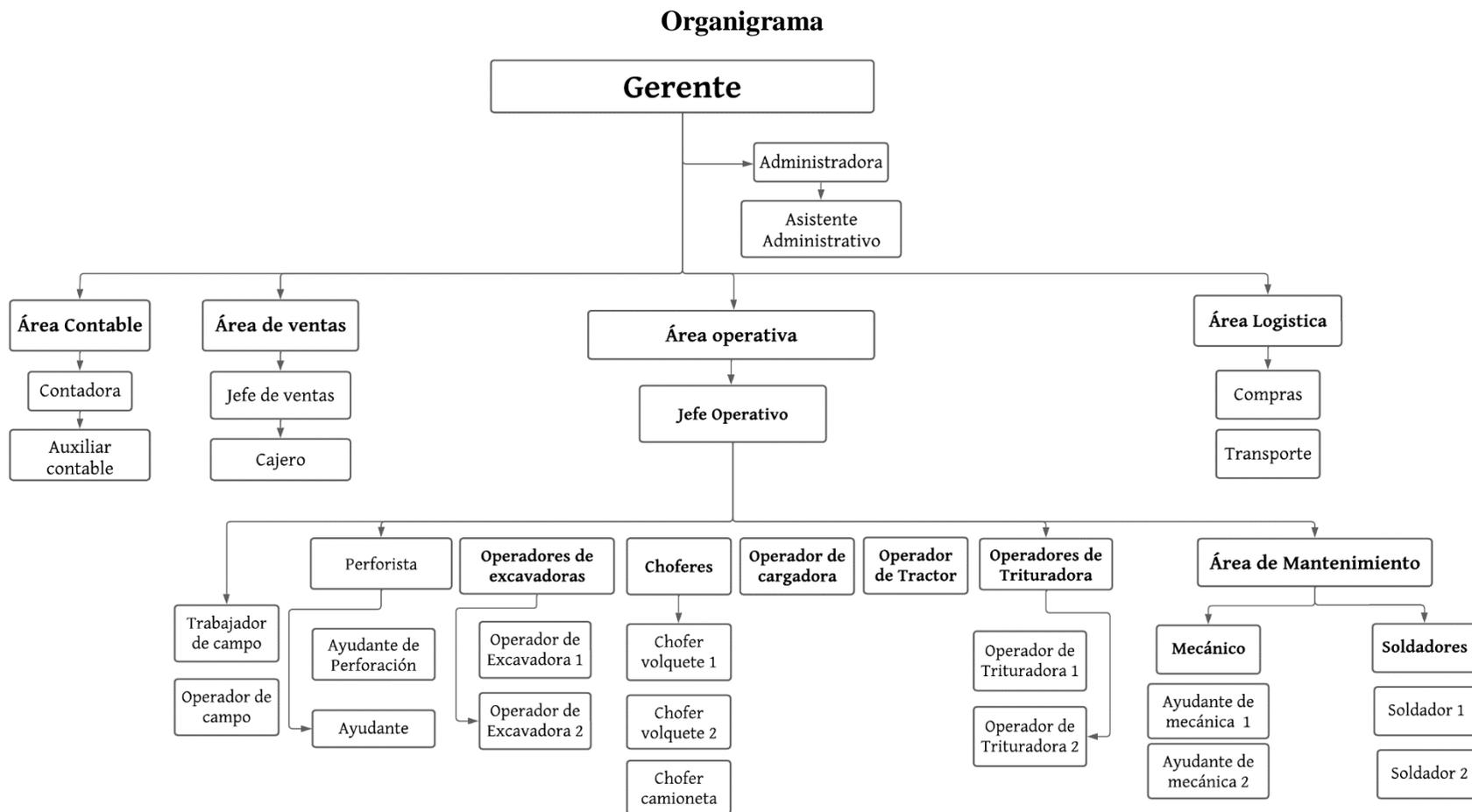
- Diagrama de flujo



- **Matriz de actividades, responsables y datos**

Proceso: Mantenimiento de maquinaria		PM – 02 – 07	
		Página: 2 de 2	
Pasos	Actividades	Responsables	Datos
A	Mantenimiento de acuerdo a fecha establecida	Mecánico	
B	Revisar calendario	Ayudante de mecánico	
C	Realizar control y revisión	Mecánico	
D	Limpieza de la máquina	Mecánico	
E	Verificación de la máquina	Mecánico – Ayudante de mecánica	
F	Tiempo de espera	Ayudante de mecánico	
G	Sí el estado es malo cambiar repuesto	Mecánico – soldador	
H	Registrar el mantenimiento	Ayudante de mecánico	

Anexos



Elaborador por Autores

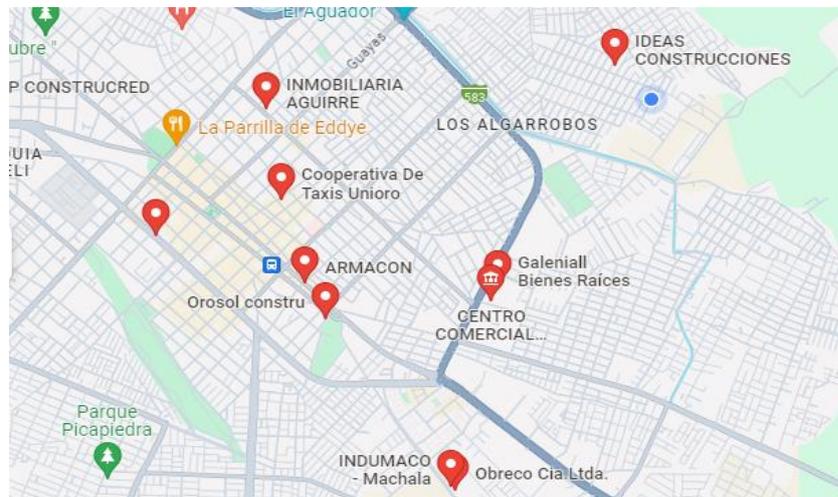
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4.3. Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica – Económica – Social – Ambiental

Dimensión Técnica

Según Rodríguez et al., (2022), la dimensión técnica es una representación de un punto de encuentro donde se fusionan los hallazgos derivados a los elementos teóricos como los conceptos, contexto y marco intelectual de creación junto con otros procedimientos para su creación.

Figura 14. Localización del sector



Fuente: Imagen obtenida del Google Maps

El proyecto se encuentra localizado en el sector de construcción de la ciudad de Machala, está ubicada en una zona urbana la cual para su actividad resulta óptima debido a su localización estratégica de factibilidad en vías.

Figura 15. Ubicación del sector de negocio



Fuente: Imagen obtenida de Google Maps

La mayoría de las empresa dedicadas al sector de la construcción se encuentran concentradas en puntos estratégicos y comerciales de la ciudad de Machala.

Dirección del Negocio

El negocio “La Cantera” dispone de sus oficinas en la ciudad de Machala en la avenida Edgar Córdova Polo Nro. S/N Marcel Laniado y su área operativa se encuentra ubicada en la parroquia la Avanzada C2XQ+2RC La Avanzada.

El enfoque técnico de la investigación para la propuesta de un manual de procedimientos en la empresa también se basó en la información recabada por el uso de fuentes bibliográficas, la cual permitieron conceptualizar las teorías más relevantes de la investigación.

Dimensión Económica

En este contexto de dimensión económica, es importante tener en cuenta los gastos de la investigación asociados en la elaboración de la propuesta del manual de procedimientos, los cuales están determinados por la cantidad de copias impresas de las encuestas realizadas, el transporte para la realización de encuesta e información de la empresa, el consumo de recursos informáticos, dispositivos electrónicos, no obstante, el costo general es reducido debido a su dimensión.

Dimensión Social

En cuanto a la dimensión social, el hecho de elaborar e implementar el manual de procedimientos en la empresa “La Cantera”, resulta beneficioso y rentable para la organización y los colaboradores de “La Cantera”, la aplicación permitirá llevar un orden y control en las actividades diarias, incrementar su desempeño y mejorar en su gestión administrativa.

Además, su práctica involucra a incentivar la responsabilidad social y corporativa, ya que, la seguridad y bienestar de los colaboradores se ve expuesta, a través, de un seguimiento de procesos y controles de actividades operativas y administrativas, de esta forma se fomenta a gestionar su administración de forma transparente cumpliendo todas las regulaciones y normativas de seguridad.

Dimensión ambiental

De acuerdo, a la dimensión ambiental, se argumenta que llevar a cabo la propuesta del proyecto integrador no conlleva a la creación de impacto ambiental negativo en el planeta, ya que, la propuesta enfatiza en la organización, dirección y control de las actividades a través de un manual de procedimientos para la empresa “La Cantera” que se dedica a la extracción de materiales pétreos, el mismo que solo se deberá reflejar en un documento que garantice sus actividades, por lo que, no genera ningún tipo de impacto o contaminación al medio ambiente. No obstante, se destaca la importancia de implementar estrategias, como certificaciones, actividades de reciclado, entre otras que garanticen la sensibilización ambiental en la empresa.

5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En conclusión, mediante la investigación se determinó la información de los procesos y de la estructura organizacional de la empresa, la misma que fue recabada a través de encuestas dirigidas a todo el personal administrativo y operativo, donde los resultados se ajustan a la relación que existe entre un manual de procedimientos y la gestión administrativa, ya que, se obtuvo como resultado que la gestión que realizan a diario los trabajadores no tiene relación con los objetivos, posterior a ello, se encontró inexactitud en el reconocimiento de sus funciones y la ausencia de un manual de procedimientos adecuado.

Para la creación de un organigrama los resultados se ajustan de acuerdo a la descripción de los puestos de trabajo, esta información se obtuvo mediante el criterio de los colaboradores donde agregaron que existen irregularidades e incertidumbre en sus funciones, por lo que luego se obtuvo la nómina de roles de pago facilitada por la organización para designar los puestos de trabajo e identificar sus tareas y funciones.

Los estudios realizados, permitieron determinar la ausencia de un diagrama de flujo, además de conocer cómo se desarrollan los procesos operativos, lo que permitió su elaboración, el mismo que está compuesto por una serie de elementos que se combinan de manera visual para representar de forma ordenada el proceso de las actividades.

Por último, el proyecto integrador de investigación permitió desarrollar la propuesta de un manual de procedimientos para la empresa “La Cantera” donde se detalla una guía

para los colaboradores, para que, sean ejecutadas sus actividades conforme a los estándares establecidos lo que nos permite cumplir con el objetivo de investigación y brindar a la organización una herramienta útil alcanzando mejorar la gestión administrativa de la empresa.

5.2.Recomendaciones

- En consecuencia a ello, se recomienda que las organizaciones implementen acciones que permitan mejorar la gestión administrativa, a fin de que se organice procesos eficientes en el área operativa, eliminando cuellos de botella o reduciendo la duplicación de actividades.
- Para la empresa “La Cantera” se recomienda que se planifique de forma correcta la distribución jerárquica en la estructura organizacional y que los puestos de trabajo se definan en consecuencia a sus resultados para que no exista incertidumbre en sus funciones, de modo que se cumpla con las metas establecidas.
- Se recomienda la aplicación de diagramas de flujo para la empresa “La Cantera” ya que, es una herramienta visual que se considera como activo invaluable para mejorar la eficiencia, la calidad operativa y la calidad del desempeño de las actividades, de forma que permite identificar áreas de mejora o toma de decisiones sobre ajustes necesarios.
- Se sugiere que la empresa implemente el manual de procedimientos ya que es un instrumento fundamental para cualquier tipo de organización, se destaca por asegurar que todos los colaboradores realicen sus tareas de forma eficiente promoviendo la calidad del trabajo, minimizando tiempos innecesarios y además, permite que los supervisores aseguren y evalúen el desempeño según los estándares establecidos en el manual.

Referencias

- Arbaiza, K., Fernández, G., Tarrillo, M., y Rojas, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, VII(2).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Benavídez, E., Segarra, E., Colina, E., Sigüenza, L., y Arcentales, R. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Revista Economía y Política*, XV(30), 19. <https://doi.org/https://doi.org/10.25097/rep.n30.2019.03>
- Benítez, L., Bonín, E., y Guamán, G. (2021). Manual de Procedimientos para la administración del Bar "La Bodeguita" Cantón Durán. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 3(2), 147-171.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0070>
- Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., y Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1325. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/29062051021.pdf>
- Burdiles, P., Castro, M., y Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Médica Clínica las Condes*, 30(1), 8-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.12.004>
- Burgo, O., León, J. C., Pérez, C., y Espinoza, E. (2019). Algunas reflexiones sobre investigación e intervención educativa. *Revista Cubana de Medicina Militar*(48), 316-330. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e383.pdf>
- Cabanilla, M., Villalba, C., y Bravo, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: Caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 485-490.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3563/3505>
- Castillo, J., y Carreño, D. (2020). Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmeccánicas del departamento de Boyacá. *INGE CUC*, XVI(1), 241-251.
<https://doi.org/http://doi.org/10.17981/ingecuc.16.1.2020.18>
- Cifuentes, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento de capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137.
[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Corona, J. (2018). Investigación cualitativa: Fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*(144), 69-76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
- Dimas, F., Santillán, M., y Serrano, S. (2019). Optimización del proceso (papa frita): Productos industrializados del Occidente S.A. de C.V. *Revista Ingeniantes*, 1(1), 23-29. <https://acapulco.tecnm.mx/wp-content/uploads/maestria/repositorio/revistas/ingeniantes6no1vol1-min.pdf>

- Dorian, R., Mindiola, M., y López, D. (2022). Sostenibilidad ambiental en empresa minera dedicada a la explotación de agregados pétreos en Albania, La Guajira. *Interciencia*, 47(1/2), 8-15.
<https://www.redalyc.org/journal/339/33970072002/33970072002.pdf>
- Espinoza, E., y Kovačević, B. (2021). Percepción de los estudiantes sobre la enseñanza de la metodología de la investigación científica. *Revista Universidad y Sociedad*, XIII(6), 331-343. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-331.pdf>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., y Andrade, C. (2019). Gestión Administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa y ensamblaje. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fassio, A. (2018). Reflexiones acerca de la metodología cualitativa para el estudio de las organizaciones. *Ciencias Administrativas*, 6(12), 74-84.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e028>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3).
<https://www.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207/275>
- Ferreira, H., Melo, R., y Oliveira, A. (2021). Organigramas: La importancia de la sectorización y la definición de cargos y funciones en las empresas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 7(3), 124-138.
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/importancia-del-sector.pdf>
- García, J., y Cedeño, D. (2019). Manual de procedimientos para codificación y registro de propiedad, planta y equipo de las empresas del sector agrícola en el Ecuador. *Revista Espirales*, 35-46.
<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/438/372>
- Gómez, K., Gálvez, D., y Ferreira, G. (2019). Procesos de negocio en la gestión empresarial. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, II(3), 99-111.
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/189/247>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., Verdezoto, y Guillermo. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Goussard, L. (2019). La organización del trabajo por proyectos: La fábrica de la precariedad laboral. *Arxius de Ciències Socials*(10), 119-124.
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/71980/7038146.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, V. (2022). Enfoque cuantitativo: Taxonomía desde el nivel de profundidades de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq Revista de Investigación en Ciencias*

- Sociales y Humanidades*, II(1), 13-27.
<https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/lalliq/article/view/936/997>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, IV(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guzmán, C., Méndez, E., Romero, W., y Mora, V. (2021). Valoración de puestos de trabajo en GAD's cantonales de la provincia de El Oro. *593 Digital Publisher CEIT*, VI(6), 137-150. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.734>
- Hernández, H., Cruz, Y., Puentes, M., y Mendoza, D. (2021). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el almacén Tecnitaller S.A.S de la ciudad Neiva-Huila, Colombia. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, II(33), 143-152.
<https://revistas.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuuq/article/view/562/752>
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, IX(17), 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Julca, F., Mouchère, H., Viard, C., y Hirata, N. (2020). A General Framework for the Recognition of Online Handwritten Graphics. *International Journal on Document Analysis and Recognition*, 23(2), 143-160.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10032-019-00349-6>
- Limongi, V., y Flores, M. (2023). Diagnóstico de las funciones administrativas esenciales en empresas públicas del Ecuador. Caso: Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí. *Revista Espacios*, 43(9), 134-151.
<https://www.revistaespacios.com/a23v44n09/a23v44n09p09.pdf>
- Masaquiza, T., Palacios, A., y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica Uisrael*, 7(3). <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n3/2631-2786-rcuisrael-7-03-00051.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, III(8), 84-102. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., y Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, XII(1), 50-70.
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>

- Murillo, G., García, M., y González, C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(58), 19-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>
- Nazareno, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *FIPCAEC*, V(16), 428-450. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/181/290>
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinar*, III(1), 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org/ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>
- Pérez, F. (2023). Construcción de algoritmos como estrategia de aprendizaje en medicina. *Investigación en Educación Médica*, XII(45), 30-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2023.45.22453>
- Robles, B. (2019). Poblacion y muestra. *Pueblo Continente*, XXX(1), 245-246. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodríguez, L., Fiscarelli, D., y Fernández, J. (2022). La dimensión técnica en la enseñanza proyectual: entre la ciencia y el diseño. *Arquitecto*(19), 53-62. <https://doi.org/https://doi.org/10.30972/arq.0195969>
- Rossetto, V., Toso, B., y Rodrigues, R. (2020). Organizational flow chart of home care for children with special health care needs. *Revista Brasileira de Enfermagem REBEn*(4), 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0310>
- Saldarriaga, M., Benítez, W., y Concha, E. (2023). Diagnóstico Organizacional en Empresas de Popayán: antes y después de la pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 409-426. <https://doi.org/https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40648/46360>
- Tenorio, J., Tovar, G., y Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista FIPCAEC*, 4(1), 194-210. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109/151>
- Valladares, C., Vaca, A., Núñez, J., Jácome, M., y Muñoz, M. (2023). Modelo de cálculo de costos logísticos, mediante la representación de diagramas de flujo para las microempresas ecuatorianas. *South Florida Journal of Development, Miami*, 4(1), 313-322. <https://doi.org/https://doi.org/10.46932/sfjdv4n1-022>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, VII(4), 9723-9762. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zaldivar, D., Valenzuela, C., Gómez, C., y Loja, G. (2021). Manual de procedimientos para el proceso productivo de la empresa Hilanderías Unidas S.A. *ProHominum Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 3(2), 11-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0065>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa “La Cantera”.

Propuesta de un manual de procedimientos para la gestión administrativa en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023.

Objetivo: Recopilar información sobre la estructura organizativa, roles y responsabilidades del personal administrativo en la empresa “La Cantera” en Machala, 2023, con el fin de desarrollar un manual de procedimientos que refleje de manera precisa y completa la dinámica administrativa de la empresa.

1. ¿Cómo se describiría la cultura organizacional actual en términos de colaboración y apoyo entre los equipos?
 - Muy bueno
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
2. ¿Considera usted que sus funciones están en relación con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
3. ¿Existe algún modelo de organización entre departamentos para el cumplimiento de objetivos?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
4. ¿Hay personal asignado para supervisar y controlar las actividades de cada departamento?
 - Sí
 - No
 - Tal vez

5. ¿Usted conoce las normas y políticas de la empresa?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
6. ¿Usted sabe cuales son sus responsabilidades dentro d su cargo?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
7. ¿Cómo califica la planificación de sus actividades designadas en sus horas laborales?
 - Totalmente satisfecho
 - Muy satisfecho
 - Neutral
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho
8. ¿Considera que las tareas y responsabilidades están claramente asignadas para sus labores diarias?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
9. ¿Considera adecuada la estructura organizacional que maneja la empresa?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
10. ¿Existe un mapa de procesos que represente visualmente las actividades claves de la empresa?
 - Sí
 - No
 - Tal vez
11. ¿Considera usted que existen procesos adecuados en cada departamento para la toma de decisiones de sus superiores?
 - Sí
 - No
 - Tal vez

12. ¿En su labores diarias usted cuenta con un manual de uso para manipular los instrumentos de trabajo?

- Sí n
- No
- Tal vez

13. ¿Estaría de acuerdo con ser parte de la implementación de nuevos parámetros para el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo