



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA

FINANCIGROUP CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MARTHA ALICIA SAGÑAY YAUTIBUG

DIRECTOR: ING. MÓNICA DEL PILAR MIRANDA SALAZAR.

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Martha Alicia Sagñay Yautibug

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Martha Alicia Sagñay Yautibug, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciadas.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de enero de 2024.

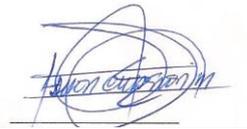


Martha Alicia Sagñay Yautibug

CI: 060447260-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, Tipo: Proyecto de Investigación, **PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA FINANCIGROUP CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**, realizado por la Srta.: **MARTHA ALICIA SAGÑAY YAUTIBUG** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2024-01-31
Ing. Mónica del Pilar Miranda Salazar. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2024-01-31
Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2024-01-31

DEDICATORIA

Luego de un extenso trayecto recorrido el cual me ha permitido alcanzar uno de mis objetivos propuestos, este trabajo está dedicado a: Mis padres Alberto Sagñay y Eusebia Yautibug, que, con amor, paciencia han sido fuente de motivación, mi guía y ejemplo de responsabilidad, dedicación y perseverancia. Mis hermanos Rosendo, Patricio y Jhenni quienes han brindado su cariño y su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida para luchar a diario. A mi esposo, por ser mi mejor amigo y compañía de mi vida, mi constante apoyo y motivación para cumplir esta meta. Para finalizar quiero dedicar este trabajo a todos aquellos que sienten que hay algo más en la vida, y es así; el propósito y el amor de Dios para cada uno. Estamos en esta tierra para cosas buenas, para ser honorables, y demostrar que somos hijos de Dios.

Martha

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, la sabiduría, inteligencia y por permitir alcanzar mis sueños, superando cada uno de los retos que la vida universitaria presenta a lo largo del camino. A mis padres José Alberto Sagnay Sagnay y Eusebia Yautibug Malán, a mi esposo, a mis hermanos que me brindaron su amor, esfuerzo, motivación y apoyo incondicional en todos estos años y la alegría que inyectan a mi vida, por ser mi impulso para luchar a diario y ser alguien mejor. A la directora Ing. Mónica del Pilar Miranda Salazar. y la asesora Ing. Camita Efigenia Andrade Álvarez que con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación han ayudado a alcanzar mis estudios con éxito. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), por haberme cobijado durante este tiempo de vida, en mi carrera. A mis docentes de mi querida facultad, quienes fueron un pilar fundamental durante mi formación. Finalmente, agradezco a mis amigas y amigos, quienes me han brindado su amistad incondicional y siempre me han dado palabras de aliento para seguir adelante.

Martha

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Limitaciones y delimitaciones.....	4
1.2.1. Limitaciones.....	4
1.2.2. Delimitaciones.....	4
1.2.2.1. <i>Delimitación temporal.....</i>	4
1.2.2.2. <i>Delimitación espacial.....</i>	4
1.3. Problema general de investigación.....	5
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación.....	5
1.5.1. Justificación teórica.....	5
1.5.2. Justificación metodológica.....	6
1.5.3. Justificación práctica.....	6
1.6. Idea a defender.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Referencias teóricas.....	9
2.2.1. Administración.....	9
2.2.1.1. <i>Características de la administración.....</i>	10
2.2.2. Empresa.....	10

2.2.2.1.	<i>Clasificación de las empresas</i>	11
2.2.3.	<i>Sistema</i>	12
2.2.3.1.	<i>Clasificación de sistemas</i>	12
2.2.4.	<i>Gestión</i>	12
2.2.5.	<i>Gestión Administrativa</i>	13
2.2.6.	<i>Proceso Administrativo</i>	13
2.2.7.	<i>Planificación</i>	14
2.2.8.	<i>Organización</i>	14
2.2.8.1.	<i>Estructura organizacional</i>	14
2.2.8.2.	<i>Tipos de estructuras</i>	15
2.2.8.3.	<i>Organigramas</i>	15
2.2.8.4.	<i>Manuales de funciones</i>	15
2.2.9.	<i>Dirección</i>	16
2.2.10.	<i>Control</i>	18
2.2.11.	<i>Análisis sobre los modelos de gestión y los procesos administrativos</i>	18

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	20
3.1.	Enfoque de la investigación	20
3.2.	Nivel de la investigación	20
3.3.	Tipos de estudio	21
3.3.1.	<i>De campo</i>	21
3.3.2.	<i>Bibliográfica</i>	21
3.4.	Población	21
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	21
3.5.1.	<i>Métodos</i>	21
3.5.1.1.	<i>Método deductivo - inductivo</i>	21
3.5.1.2.	<i>Analítico – Sistemático</i>	22
3.5.2.	<i>Técnicas</i>	22
3.5.2.1.	<i>Encuestas</i>	22
3.5.2.2.	<i>Entrevistas</i>	22
3.5.3.	<i>Instrumentos</i>	22
3.5.3.1.	<i>Cuestionario</i>	22
3.5.3.2.	<i>Guía de entrevista</i>	22

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	23
4.1.	Guía de entrevista realizada a la gerente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.	23
4.2.	Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.	24

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	34
5.1.	Título	34
5.2.	Antecedentes de la organización	34
5.3.	Presentación	34
5.4.	Desarrollo de la propuesta	35
5.4.1.	Planificación	35
5.4.1.1.	<i>Misión</i>	35
5.4.1.2.	<i>Visión</i>	35
5.4.1.3.	<i>Valores</i>	35
5.4.1.4.	<i>Diagnóstico FODA</i>	36
5.4.1.5.	<i>Matriz de evaluación</i>	37
5.4.1.6.	<i>Acciones estratégicas</i>	39
5.4.1.7.	<i>Estrategias FO, DO, FA, DA</i>	40
5.4.2.	Organización	41
5.4.2.1.	<i>Organigrama estructural de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</i>	41
5.4.2.2.	<i>Organigrama funcional de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</i>	42
5.4.2.3.	<i>Manual de funciones</i>	44
5.4.3.	Dirección	57
5.4.3.1.	<i>Procesos de talento humano</i>	57
5.4.3.2.	<i>Flujograma de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción</i> .	63
5.4.3.3.	<i>Capacitación</i>	67
5.4.3.4.	<i>Comunicación</i>	68
5.4.3.5.	<i>Motivación</i>	68
5.4.3.6.	<i>Marketing Mix</i>	69
5.4.4.	Control	72
5.4.4.1.	<i>Control interno general</i>	73
5.4.4.2.	<i>Control de gestión empresarial</i>	74
5.4.4.3.	<i>Control de situación financiera</i>	79

CAPÍTULO V

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
6.1.	Conclusiones.....	82
6.2.	Recomendaciones.....	83

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Personal de la empresa.....	21
Tabla 4-1:	Guía de entrevista realizada a la gerente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.....	23
Tabla 4-2:	Ingreso a la empresa.....	24
Tabla 4-3:	La organización de la empresa.....	25
Tabla 4-4:	Tarea que desempeñan en la empresa.....	26
Tabla 4-5:	Control de las actividades.....	27
Tabla 4-6:	Definición correcto de las actividades laborales.....	28
Tabla 4-7:	Estructura organizativa de la empresa.....	29
Tabla 4-8:	Motivación al personal de la empresa.....	30
Tabla 4-9:	Trato a los trabajadores.....	31
Tabla 4-10:	La comunicación en la empresa.....	32
Tabla 4-11:	Beneficios con la implementación del proceso administrativo.....	33
Tabla 5-1:	Factores internos del diagnóstico FODA.....	36
Tabla 5-2:	Factores externos del diagnóstico FODA.....	36
Tabla 5-3:	Evaluación de los factores internos.....	37
Tabla 5-4:	Rangos de equivalencia.....	37
Tabla 5-5:	Evaluación de los factores externos.....	38
Tabla 5-6:	Rangos de equivalencia.....	38
Tabla 5-7:	Cruce de las variables.....	39
Tabla 5-8:	Estrategias para la empresa.....	40
Tabla 5-9:	Manual de funciones Presidencia.....	45
Tabla 5-10:	Manual de funciones Gerencia.....	46
Tabla 5-11:	Manual de funciones secretaria.....	47
Tabla 5-12:	Manual de funciones Asesor jurídico.....	48
Tabla 5-13:	Manual de funciones jefe Administrativo.....	49
Tabla 5-14:	Manual de funciones Talento humano.....	50
Tabla 5-15:	Manual de funciones jefe Financiero.....	51
Tabla 5-16:	Manual de funciones Contabilidad.....	52
Tabla 5-17:	Manual de funciones jefe de Cumplimiento.....	53
Tabla 5-18:	Manual de funciones Oficial de cumplimiento.....	54
Tabla 5-19:	Manual de funciones jefe Comercial.....	55
Tabla 5-20:	Manual de funciones Corredores.....	56
Tabla 5-21:	Procedimiento Reclutamiento.....	58

Tabla 5-22:	Procedimiento Selección.....	60
Tabla 5-23:	Procedimiento Contratación.....	61
Tabla 5-24:	Procedimiento Inducción	62
Tabla 5-25:	Actividades para Capacitación.....	67
Tabla 5-26:	Actividades de motivación.....	69
Tabla 5-27:	Servicios que oferta la empresa	70
Tabla 5-28:	Estrategias de Promoción.....	71
Tabla 5-29:	Ficha de control de los procesos del talento humano.....	73

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Google maps Financigrup Cía. Ltda.....	4
Ilustración 2-1:	Proceso Administrativo	13
Ilustración 4-1:	Ingreso a la empresa	24
Ilustración 4-2:	La organización de la empresa	25
Ilustración 4-3:	Tareas que desempeñan en la empresa	26
Ilustración 4-4:	Control de las actividades.....	27
Ilustración 4-5:	Definición correcto de las actividades laborales	28
Ilustración 4-6:	Estructura organizativa de la empresa.	29
Ilustración 4-7:	Motivación al personal de la empresa.	30
Ilustración 4-8:	Trato a los trabajadores	31
Ilustración 4-9:	La comunicación en la empresa, 2023.....	32
Ilustración 4-10:	Beneficios con la implementación del proceso administrativo	33
Ilustración 5-1:	Organigrama estructural	41
Ilustración 5-2:	Organigrama funcional.....	43

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA
- ANEXO B:** ENCUESTA
- ANEXO C:** VISITA EMPRESA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar el diseño del proceso administrativo para la empresa FINANCIAGROUP CÍA. LTDA; con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa de la entidad. Todo esto a través de una metodología con enfoque mixto; con un nivel descriptivo, de tipo bibliográfico y de campo donde se pudieron aplicar las diferentes técnicas y sus respectivos instrumentos para la recolección de la información como la entrevista y la encuesta; además de un análisis de resultados a través de métodos inductivos - deductivos. Teniendo como principales resultados la inexistencia de un manual de procesos y herramientas administrativas que faciliten la ejecución de actividades a los colaboradores internos. Por lo que, se propuso el diseño de cada una de las etapas del proceso administrativo, implementando también estructuras organizacionales y funciones de acuerdo con las necesidades de cada departamento de la empresa, además de los flujogramas que permitirán la fácil lectura de cada proceso en el área de talento humano y con sus respectivos índices de gestión empresarial para poder evaluar y controlar permanentemente los resultados obtenidos de la empresa. Se concluye así que la implementación de herramientas que fortalecen los procesos administrativos, de planificación, organización, dirección y control representan un enfoque integral y estratégico para impulsar el éxito empresarial por cuanto brindó a la organización una ventaja competitiva al permitir una toma de decisiones eficaz.

Palabras clave: <PROCESO ADMINISTRATIVO>, <ESTRATEGIAS>, <MATRIZ FODA>, <FUNCIONES ADMINISTRATIVAS>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



28-02-2024

28-02-2024

0299-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The objective of this research was to design the administrative process for FINANCIGROUP CÍA. LTDA; with the purpose of strengthening the administrative management of the company. All this through a methodology with a mixed approach and a descriptive level, a bibliographical and field type where the different techniques and their respective instruments could be applied for the collection of information such as an interview, a survey and the analysis of results through inductive - deductive methods. The main results obtained were the lack of a manual of administrative processes and tools that facilitate the execution of activities for internal collaborators. Therefore, the design of each of the stages of the administrative process was proposed, also implementing organizational structures and functions according to the needs of each department of the company, in addition to the flow charts that will allow easy reading of each process in the human talent area and with their respective business management indices to be able to permanently evaluate and control the results obtained by the company. It is thus concluded that the implementation of tools that strengthen the administrative, planning, organization, direction and control processes represent a comprehensive and strategic approach to boost business success as it provided the organization with a competitive advantage by allowing effective decision making.

Keywords: <ADMINISTRATIVE PROCESS>, <STRATEGIES>, <SWOT MATRIX>, <ADMINISTRATIVE FUNCTIONS>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas de asesoría financiera desempeñan un papel fundamental en el mundo de negocios al proporcionar conocimientos especializados y acompañamiento en relación con las finanzas personales y empresariales. Trabajan en estrecha colaboración con sus clientes para comprender sus metas financieras y su situación financiera actual a partir de esa información desarrollan planes personalizados que puedan abarcar desde la creación de presupuestos hasta la elaboración de estrategias de inversión de este modo permiten a sus clientes a tomar decisiones financieras informadas y estratégicas para alcanzar sus objetivos monetarios y patrimoniales.

La empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA. está en un proceso de crecimiento en el mercado nacional, desde el año 2018 ejerciendo actividades en Gestión de Fondos, Capacitaciones, Inversiones, Gestión de Carteras, Prevención de Lavado de Activos, Corretaje Empresarial, y Consultoría, su principal domicilio en la ciudad de Riobamba y sus puestos móviles en varias ciudades con el único objetivo de buscar la permanente satisfacción de las necesidades de los clientes.

El presente trabajo propone la elaboración del proceso administrativo para la empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA. con la finalidad de eliminar una serie de problemáticas que vienen dificultando el normal funcionamiento de sus actividades. Con la propuesta de la elaboración del proceso administrativo en la empresa, podrá aportar con el mejoramiento de la gestión y la optimización de los recursos para toma de decisiones acertadas, una correcta designación de tareas, determinar el rumbo cierto de la empresa, un adecuado manejo de recursos tanto humanos como materiales con el fin de brindar servicios de calidad y crear una base sólida para el crecimiento sostenible, alcanzar los niveles más altos de éxito y la competitividad en el mercado.

El presente trabajo investigativo se divide en cinco capítulos que se detalla a continuación:

En el primer capítulo detalla, el problema, donde se especifica el detalle de lo macro y micro de la investigación, la formulación del problema con su respectiva delimitación e interrogaciones, para finalmente obtener la justificación y objetivos a lograr.

El segundo capítulo abarca todo sobre el marco teórico, donde se encontrará diferentes conceptos o bases teóricas de varios autores que garantizan la calidad del trabajo investigativo, y se sustenta sobre la gestión administrativa.

En el tercer capítulo se desarrolla el enfoque de la investigación, donde se especifica la modalidad de la investigación, los tipos y métodos técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información.

El cuarto capítulo se enfoca en el análisis e interpretación de los resultados y posteriormente desarrollar una propuesta adecuado.

El quinto capítulo se enfoca al marco propositivo del trabajo de investigación, en donde se desarrolla cada uno de las etapas del proceso administrativo; la Planificación abarca la elaboración y diagnóstico de FODA planteando la matriz de evaluación, y la aplicación de acciones estratégicas, en la organización se desarrollaron la estructura organizacional y funcional de la Empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA, los diferentes manuales de funciones para que las responsabilidades estén claramente definidas, la dirección implica llevar los procesos de talento humano de forma efectiva, comunicación fluida, lo que permite guiar al equipo hacia los objetivos y mantener un entorno motivado y comprometido, finalmente el control proporciona una retroalimentación continua y evaluaciones sistemáticas mediante los indicadores para asegurar que la empresa se mantenga en el rumbo correcto y se adapten a los cambios del entorno empresarial.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el Ecuador existe varias empresas constituidas para la prestación y asesoramiento de servicios financieros, estas sociedades anónimas especiales que se constituyen para la administración de recursos de terceros a través de Fondos Mutuos, Fondos de Inversión y Carteras de Terceros, la mayoría de estas empresas que están en el proceso de crecimiento, no cuentan con los procesos administrativos que permitan trabajar con mayor efectividad. La ausencia de los procesos administrativos genera problemas tanto internos como externos, generando la utilización de los recursos disponibles de forma errónea y originando un incremento de los costos. esto provoca que la empresa no esté preparada para prestar servicios de mayor capacidad, y a no realizar actualizaciones e innovación en sus estrategias.

Por otra parte, la ciudad de Riobamba ha logrado albergar un creciente número de empresas de servicios, las mismas que se desempeñan en varias áreas de la economía. Siendo así que, de un total nacional de 125 empresas de administración de fondos constituidas de forma legal, se encuentra el 8% en esta ciudad incrementándose un 5% en los últimos cuatro periodos. Dichas empresas son constituidas de una forma empírica ocasionando una serie de problemas dentro de su organización y provocando la suspensión total de sus actividades.

FINANCIGROUP CÍA LTDA. es una empresa ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, constituida para la prestación de asesoría de servicios financieros. Realizado un breve diagnóstico se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen dificultando el normal funcionamiento de sus actividades lo que genera deficiencias en la entidad, a continuación, se describe las siguientes falencias:

- Es visible la desorganización
- Existe dualidad de funciones
- No posee organigramas de la empresa
- Pérdida de tiempo y recursos
- No existe comunicación adecuada, etc.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

1.2.1. Limitaciones

La limitante en la presente investigación tiene lugar debido a la falta de estudios previos enfocados al mejoramiento de gestión y la optimización de recursos que permita un análisis más profundo en cuanto a la orientación que dará al proceso administrativo.

1.2.2. Delimitaciones

1.2.2.1. Delimitación temporal

Los datos conseguidos en la delimitación temporal de la presente investigación se realizarán en el siguiente periodo académico PAO 8 PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO ABRIL-AGOSTO 2023.

1.2.2.2. Delimitación espacial

La delimitación espacial en la siguiente investigación se define en la región Sierra, Provincia de Chimborazo, Ciudad Riobamba, en las calles Alfredo Pareja 3456 y Gonzalo Zaldumbide.

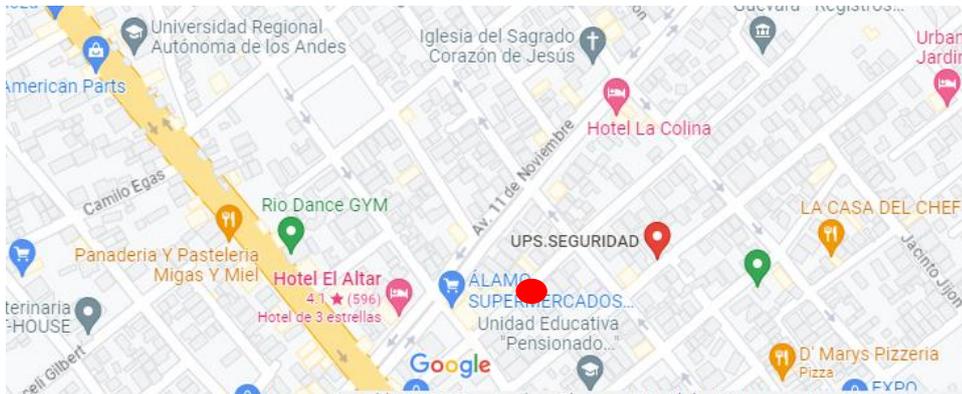


Ilustración 1-1: Google maps Financigrup Cía. Ltda.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

1.3. Problema general de investigación

¿Cómo aportará el diseño del proceso administrativo para la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” de la ciudad de Riobamba, en el mejoramiento de la gestión y optimización de los recursos?

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Diseñar el proceso administrativo para la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” de la ciudad de Riobamba aplicando estándares de calidad para el mejoramiento de la gestión y optimización de los recursos.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Realizar un diagnóstico para conocer las falencias de la estructura administrativa de la empresa “Financigroup Cía. Ltda.”.
- Proponer herramientas que permitan gestionar de manera óptima los recursos, basado en cuatro etapas: Planificación, organización; dirección y control para la empresa “Financigroup Cía. Ltda.”.
- Elaborar el proceso administrativo para la empresa “Financigroup Cía. Ltda.” para el mejoramiento de la gestión y control de sus recursos.

1.5. Justificación

1.5.1. *Justificación teórica*

El presente trabajo de investigación parte del uso de materiales tales como libros electrónicos, artículos científicos, Google académico, revistas indexadas y trabajos de grado y posgrado, se procura fundamentar con fuentes actualizadas y relevantes de autores clásicos y contemporáneos la importancia del proceso administrativo, así como sus cuatro etapas elementales: planificación organización, dirección y control, por tanto marcarán los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos tomando las mejores decisiones, optimizando tiempo y recursos dentro de la empresa. Además, la forma en como aportará el proceso administrativo basado en cuatro etapas permitiendo así una mejor practica administrativa, mejoramiento en la gestión a través del control

de los recursos y alcanzar su finalidad de forma más eficiente que es el objetivo principal del proceso administrativo.

1.5.2. *Justificación metodológica*

Inicialmente se parte de una investigación científica porque dentro de la metodología se toma un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, un nivel de investigación exploratorio y descriptivo; asimismo, en el diseño de la investigación no se manipulan las variables dando lugar a un diseño no experimental transversal, el tipo de estudio aplicado en la investigación es documental fundamentada en una investigación bibliográfica, y por otra parte en una investigación de campo generando información relevante resultado de aplicar encuestas y entrevistas; seguidamente los métodos usados en la investigación son deductivo-inductivo, analítico–sistemático que facultan un correcto entendimiento y desarrollo de la investigación. En este sentido las técnicas que se usaran para recolectar información se las realiza a través de encuesta mediante un cuestionario con preguntas abiertas, y a su vez las entrevistas desarrolladas mediante una guía de entrevista.

La aplicación de un instrumento de recolección de datos facultará medir la influencia de aplicar el proceso administrativo basados en cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control; y cómo estos se ven influenciados a llevar una mejor practica administrativa, esta recolección de datos permitirá aportar a la empresa con un proceso administrativo constituido por cuatro etapas directamente relacionados al mejoramiento de la gestión a través de la optimización de recursos, orientándose al futuro y resaltando los objetivos organizacionales. Además, la investigación será realizada en conjunto con la empresa de asesoría “FINANCIGROUP CÍA LTDA” de forma que la información recabada se considere real y sustentable para el desarrollo.

1.5.3. *Justificación práctica*

El proceso administrativo consiste en la ejecución coordinada y continua de las funciones de la administración con el fin de satisfacer los objetivos organizacionales que ayudan a mejorar la gestión a través de la optimización de recursos en la empresa de forma que se halle una mejor practica administrativa. De acuerdo con lo mencionado se concibe que la implementación del proceso administrativo en la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” ayude a mejorar su gestión y a tomar las mejores decisiones que marcaran los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección en un periodo determinado además permite controlar y optimizar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente.

Es importante que se ponga en marcha el proceso administrativo para la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” para evitar que se pierda los recursos y tiempo; la duplicidad de las tareas y funciones que se presentan con frecuencia se eliminará con el fin de ofertar servicios de calidad, además con la incorporación de una estructura organizacional que permita conocer como está constituida la empresa, los empleados y clientes tendrán una perspectiva del objetivo central al que se dedica con el fin de determinar el rumbo cierto de la empresa y obtener un incremento de rentabilidad y finalmente que permita evitar la pérdida de la calidad de los trabajadores que forman parte de la empresa.

1.6. Idea a defender

Con la propuesta de la elaboración del proceso administrativo en la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” de la ciudad de Riobamba podrá aportar con el mejoramiento de la gestión y la optimización de los recursos para toma decisiones acertadas, una correcta designación de tareas, determinar el rumbo cierto de la empresa, un adecuado manejo de recursos tanto humanos como materiales con el fin de brindar servicios de calidad y crear una base sólida para el crecimiento sostenible, alcanzar los niveles más altos de éxito y la competitividad en el mercado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Bajo una previa investigación sobre la temática del proceso administrativo en los diferentes repositorios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Universidad Católica del Ecuador, Universidad Técnica de Ambato y trabajos de investigación sobre la administración se obtuvo varios tesis y artículos investigativos enlazados a los temas, dichos trabajos favorecen al presente trabajo bajo varias perspectivas y aportaciones que ayudaran a mejorar el desarrollo del proceso administrativo para la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA”.

Carolina Yesenia Asqui Carrasco, realizó su tesis llamada “El Proceso Administrativo Aplicado a la Empresa Familiar “Mecánica Automotor” ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2018, nos dice:

El presente estudio pretende dar a conocer la importancia de mantener un proceso administrativo basado en las cuatro etapas de planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa de la entidad, dentro de una organización es de alta relevancia, la misma permite que se efectúen los procesos de manera ordenada y confiable, teniendo en cuenta que el recurso humano debe estar identificado con los intereses comunes que generarán un desenvolvimiento adecuado para las tareas. Mediante la implementación del proceso administrativo en la empresa familiar “MECÁNICA AUTOMOTOR”, la duplicidad de las tareas y funciones que se presentan con frecuencia se eliminará con el fin de ofertar servicios de calidad con oportunidad. (Carrasco, 2018).

Bajo las conclusiones halladas en la investigación anteriormente mencionada la autora considera que es de gran aportación a la investigación diseñar el proceso administrativo para la empresa basado en las cuatro etapas, dentro de una organización de alta competitividad, la misma permite que se efectúen los procesos de manera ordenada y confiable, además permite optimizar los recursos y tiempos.

Posteriormente en un proyecto de investigación “Proceso administrativo y su incidencia en la eficiencia, eficacia del departamento de centro cultural del “GAD Jipijapa” (Tesis de grado, 2020) expresa que el diseño del proceso administrativo apoya a la empresa en mejorar los

funcionamientos del Departamento del Centro Cultural de Jipijapa, acordes a las normas y políticas establecidas, con la presente investigación se aportará a la identificación de una buena toma de decisiones y a la ejecución de los objetivos planteados dentro del departamento en estudio, así como la identificación de los factores de riesgos existentes y la manera de cómo debe ser gestionados y controlados.

De acuerdo con el criterio anterior, los procesos administrativos realizados de manera eficiente facilitan la toma de decisiones en la dirección, favoreciendo de esta manera a un desarrollo eficaz en el manejo administrativos dentro de la organización.

Por último (Pazmiño-Muños-Napa-Posligua, 2020) en su artículo “Procesos Administrativos: Un Estudio al Desarrollo Empresarial de las Pymes” menciona que el proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización. Al realizarse en secuencia los procesos administrativos resulta de gran relevancia para alcanzar los objetivos que se plantean, ya sea el posicionamiento en el mercado, tener una ventaja competitiva, entre otras metas. Las empresas ecuatorianas en un mayor porcentaje están comprendidas por micro, pequeñas y medianas empresas, estas representan el 90% de las unidades productivas, por su tamaño y falta de conocimiento, estas no cuentan con estructuras organizativas que les permita establecer de manera optimas los procesos administrativos, por ende, presentan desventajas en comparación con grandes empresas, lo que las limita a alcanzar su desarrollo económico y empresarial.

Recíprocamente los autores del presente trabajo de investigación consideran notable como se redunda en la comprobación de correlaciones positivas al establecer el proceso administrativo basado en cuatro etapas, esto permite que la empresa marcara los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos facilitando la coordinación de decisiones más asertivas, además determinando anticipadamente que recursos se van a necesitar para que la empresa opere correctamente.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Administración

Según Martin Jiménez (2020) menciona que “La administración como un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización”.

Según Robbins (2020) “La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”. Según Fernando (2020)“La Administración es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”.

2.2.1.1. *Características de la administración*

Según Javier Sánchez (2021), propone que la administración posee diversas características entre las más destacadas podemos evidenciar:

- ✓ **Universalidad.** La administración es de carácter universal porque se puede aplicar en diversos ámbitos como empresariales o simplemente en la vida diaria de una persona.
- ✓ **Especificidad.** La administración posee características únicas las cuales no se pueden comparar con otras ciencias.
- ✓ **Unidad Temporal.** Las necesidades de la sociedad provocan que la economía sea dinámica las mismas que obligan a un cambio dentro de una organización.
- ✓ **Unidad Jerárquica.** Al momento de administrar se debe tener en cuenta que existe un mando o jefe el mismo que lidera el grupo de personas en cada unidad de trabajo.
- ✓ **Flexibilidad.** La administración es flexible porque se puede adaptar a la necesidad que posee cualquier empresa u organización.
- ✓ **Amplitud del Ejercicio.** Esta se puede aplicar en todos los niveles jerárquicos de la organización ya sea nivel ejecutivo como nivel operativo.

2.2.2. *Empresa*

Según Julio García (2019) , define que:

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades con fines económicos y/o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par, busca de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones. Ofrecer un buen servicio al cliente” (pág. 1).

2.2.2.1. Clasificación de las empresas

Según Laura (2023), menciona la clasificación:

Según su actividad económica

- ✓ **Sector primario.** Son los que obtienen recursos de la naturaleza
- ✓ **Sector secundario.** Se dedican a transformación de materia prima a un producto terminado.
- ✓ **Sector terciario.** Son los que se dedican a prestar servicios.

Según Lair (2021), menciona la clasificación:

Según su Forma Jurídica

- ✓ **Empresas individuales.** Son las que pertenecen a un solo dueño o propietario quien tiene responsabilidad ilimitada.
- ✓ **Empresas societarias o sociedades.** Se constituyen por dos o más personas y poseen un cierto capital dentro de la organización.

Según Lair (2021), menciona la clasificación:

Según su Tamaño

- ✓ **Microempresa.** Son las que poseen menos de 10 trabajadores
- ✓ **Pequeña empresa.** Posee menos de 50 trabajadores.
- ✓ **Mediana empresa.** Si tiene entre 50 y 250 trabajadores.
- ✓ **Gran empresa.** Posee más de 250 trabajadores.

Según Lair (2021), menciona la clasificación:

Según su Ámbito de Operación

- ✓ **Locales.** Son aquellas que operan dentro de la misma ciudad o localidad.
- ✓ **Regionales.** Son aquellos que cubren únicamente la región a la que pertenece su empresa.
- ✓ **Nacionales.** Son aquellas empresas que abarcan todo el país con sucursales.
- ✓ **Multinacionales.** Son aquellas que cubren todo el país, pero también llevan su producto a otros países.

Según Lair (2021), menciona la clasificación:

Según su Capital

- ✓ **Privada.** Es aquella que el dinero invertido está controlado por personas particulares.
- ✓ **Pública.** Es aquella que el capital invertido está controlado por el estado.
- ✓ **Mixta.** Es aquella que posee un capital del estado y de particulares.

2.2.3. Sistema

Según Enrique (2022), define que “Un sistema es un conjunto de procedimientos o elementos que se encuentran interrelacionados entre sí para efectuar una tarea encomendada los mismos que deben estar enfocados en un mismo objetivo”.

2.2.3.1. Clasificación de sistemas

Según Arturo (2021) los sistemas se pueden clasificar por:

- **Sistemas abiertos.** Estos sistemas interactúan continuamente con sus organismos.
- **Sistemas cerrados.** Estos sistemas no interactúan con el ambiente son netamente conceptuales.
- **Sistemas temporales.** Estos duran un cierto periodo de tiempo o a su vez tienen un ciclo de vida.
- **Sistemas permanentes.** Son aquellos que duran más tiempo que las operaciones realizadas por los humanos.
- **Sistemas estables.** Son aquellos que no varían y se mantienen durante un largo tiempo.
- **Sistema no estable.** Estos cambian con el pasar del tiempo, son determinados por un ciclo de vida.

2.2.4. Gestión

Según Guillermo (2020), define que “La gestión es una diligencia, entendida como trámite necesario para conseguir algo o responder un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación”.

2.2.5. *Gestión Administrativa*

Según Richard (2023) Afirma que “Es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”.

Según Kleber (Luna, 2019), define que “Son todas aquellas actividades que se desarrollan para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas”.

2.2.6. *Proceso Administrativo*

Según Bernal, (A, 2022), El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo y hace referencia a los procesos de: Planeación, organización, dirección y control.

De acuerdo a varios autores el proceso administrativo se da en cuatro fases:



Ilustración 2-1: Proceso Administrativo

Fuente: Henry Fayol.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Planificación. Se determina las metas y objetivos que se van a alcanzar en un tiempo establecido y las estrategias que se van a emplear para lograrlo.

Organización. Se enfoca a la estructura administrativa y desarrollar buenas prácticas de funciones y responsabilidades para cada departamento y puesto de trabajo, con el propósito de cumplir con los objetivos y contar con un personal idóneo en la empresa.

Dirección. Se enfoca al liderazgo mediante la adecuada ejecución de las actividades y responsabilidades de los miembros de la empresa. Además, es la forma cómo se comunica y desarrolla de forma eficiente las acciones empresariales.

Control. Es la evaluación que se hacen a las actividades desarrolladas en la entidad con el propósito de comparar los resultados durante y después de los procesos para tomar nuevas decisiones.

2.2.7. Planificación

Según Morales (2020), Define “La planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, programas, procedimientos y presupuestos: partiendo de una previsión, para que el órgano social cuente con las diferentes bases que se requieren procesar cabalmente las otras fases del proceso administrativo”.

En todo proceso de planeación debe seguirse los siguientes pasos:

- ✓ Detección de las oportunidades.
- ✓ Establecimiento de objetivos.
- ✓ Desarrollo de premisas.
- ✓ Determinación de curso alternativo de acción.
- ✓ Evaluación de cursos alternativos de acción.
- ✓ Selección de un curso de acción.
- ✓ Formulación de planes derivados.

2.2.8. Organización

Según Simón (2023) “Una organización, puede ser definida como un grupo social estructurada, permanente y con una finalidad”. La definición puede ser operativos un conjunto de medios, factores para alcanzar los objetivos preestablecidos”.

Según Terry (2022), afirma que “La organización es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”.

Para una eficiente organización se requiere la inclusión de actividades como:

- ✓ Definición de las tareas.
- ✓ Selección y colocación de los empleados.
- ✓ Definir de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Determinar relaciones de autoridad-responsabilidad, etc.

2.2.8.1. Estructura organizacional

Según la definición de (Reyes, 2020), “Una estructura organizacional busca dividir de la mejor manera las funciones y actividades que se deben llevar a cabo en la empresa para obtener un

producto o servicio de calidad. Buscando la coordinación de las actividades y de cada uno de los procesos”.

2.2.8.2. *Tipos de estructuras*

Según Joel (2019) , ha dividido en dos tipos de estructuras:

Estructura formal. Esta estructura se enfoca en dividir las actividades de la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos y los mejores resultados a través del desarrollo de organigramas, planes, manuales de funciones, controles internos y la interacción general de la entidad. Es una forma de dividir el trabajo para optimizar tiempo, costos y alcanzar la eficiencia. Es decir, es la delegación de autoridades, responsabilidad y jerarquías.

Estructura informal. Esta estructura obedece a un orden social y suelen ser más dinámicas, son formadas por un grupo de personas que buscan el rendimiento económico sin tener un orden jerárquico y su representante es propuesto verbalmente.

2.2.8.3. *Organigramas*

Según Fiorella (2020), menciona que el organigrama es la estructura gráfica de los niveles jerárquicos y organizacionales de la empresa, en donde, refleja los departamentos y composiciones de cada unidad, conectado con líneas de autoridad, asesoría y supervisión.

Para Team (2023), “ El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen”.

2.2.8.4. *Manuales de funciones*

El Manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas (Delgado, 2021).

Según Zalvadora (2023), Afirma que “Son documentos que especifican las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura organizacional, las mismas que son esenciales para cumplir con las tareas encomendadas a la organización”.

2.2.9. Dirección

Maricela (2021), Afirma que “Dirección hace referencia al conjunto de acciones que indican el camino o el rumbo que debe seguir la empresa y también al conjunto de enseñanzas y de preceptos que orientan y conducen a los grupos humanos que trabajan en ella”.

Según Enrique (2019) menciona que “La dirección es el principio administrativo encargado de guiar la forma en que se va a dirigir la empresa para poder cumplir con los objetivos planteados”.

Según Robert (2022), manifiesta que “La dirección debe estar enmarcada en cuatro aspectos principales: la motivación, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo”.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una empresa, a través de su departamento de talento humano, pone en marcha para la atracción e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la organización (UNIR, 2021).

Reclutamiento y selección

Según Fabiola (2020), menciona que:

En el proceso de reclutamiento y selección del personal primero se debe definir el perfil del postulante, e iniciar la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de postulantes, luego iniciar el filtro a través de revisión de solicitudes, entrevista, la evaluación, la selección y contratación del que cumple con todas las expectativas, continuando con la inducción y posteriormente con la capacitación.

Motivación

Según Manjarrez (2020), menciona que “la motivación comprende sentimiento de realización, crecimiento, realización profesional que se manifiesta en la ejecución de tareas que representan desafíos y tienen significado en el trabajo” (pág. 3).

Liderazgo

Según (Camacho, 2021), manifiesta que “el liderazgo es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas, el liderazgo involucra a otras personas, empleados o seguidores, si no hubiera a quien mandar las cualidades del liderazgo del gerente serian irrelevantes”.

Comunicación

La comunicación es una herramienta de gestión, que contribuye al consenso entre el personal de la empresa, las organizaciones que mantienen sistemas de comunicación abiertos dan oportunidad a los colaboradores para que tome parte de los procesos que están orientados a la creación de los valores de la empresa, alimentando así el sentido de pertinencia (Saavedra , 2019).

Además, menciona que los objetivos de la comunicación en una empresa son:

- ✓ Promover la comunicación entre los colaboradores.
- ✓ Facilitar la integración entre las realizaciones personales y empresariales.
- ✓ Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión del personal.
- ✓ Contribuir a la creación de los espacios de información, participación y opinión.

Marketing Mix

Según Martínez (2020) “menciona que es el conjunto de herramientas que debe combinar la dirección de marketing conseguir los objetivos previstos, y se materializa en cuatro instrumentos: producto, precio, distribución y comunicación”. (págs. 4,5)

Producto

Según Espinosa (2023) “un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición o consumo, y que puede satisfacer un deseo o una necesidad”

Precio

Según Espinosa (2023) “el precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o por un servicio, o la suma de todos los variables que lo consumidores intercambian por el beneficio de poseer o utilizar productos”.

Plaza

Según Gómez (2019) “la plaza abarca los canales utilizados, la cobertura del mercado alcanzada, los puntos de ventas elegidos y la logística o las tareas de abastecimiento”.

Promoción

La promoción se refiere a los métodos que se utilizaran con el fin de dar a conocer el producto o servicio y transmitir información sobre el mismo. Incluye actividades como la publicidad, la propaganda, la venta del personal, la promoción de ventas, el marketing directo o las relaciones públicas (Martinez, 2020).

2.2.10. Control

El control es el principio administrativo encargado de inspeccionar todas aquellas actividades desarrolladas dentro de una organización con el fin de corregir los procesos erróneos dándoles soluciones rápidas y obtener resultados correctos (Benjamin, 2019).

Según Fernando lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”

2.2.11. Análisis sobre los modelos de gestión y los procesos administrativos

Modelo de Gestión por competencias.

Según (Andrade, 2023) La gestión por competencias destaca objetivamente las capacidades de las personas en cada puesto, con el fin de mejorar su desempeño para el bienestar de la organización.

La implementación del modelo por competencias, es una herramienta indispensable para la ejecución del plan estratégico y del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Modelo Administrativo.

Según (Benjamin, 2019) menciona “Al modelo administrativo como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico”.

Un modelo administrativo es una representación sistemática que busca incentivar a los colaboradores de cumplir objetivos. A través del desarrollo de procesos estratégicos, operativos y de apoyo en beneficio de la empresa.

Modelo de HAPPER Y LYNCH

Happer Lynch, afirma que “Un modelo de gestión de talento humano busca maximizar el desempeño laboral de los colaboradores, ha motivar e incentivar al trabajo en equipo para alcanzar objetivos y resultados”

Punto de partida plan estratégico de la organización.

- **Ventaja:** Optimiza en el manejo de los recursos humanos
- **Desventaja:** No reconocen las funciones de reclutamiento y socialización.

Modelo de WERTHER Y DAVIS.

Indican en su modelo de administración de personal, que su gestión requiere de la participación de muchas actividades interdependientes, donde cada una influye en una o más actividades, es decir van directamente relacionadas entre sí.

Interdependencia entre las actividades de recursos humanos.

- **Ventaja:** muestra a la autoridad como elemento de retroalimentación y de continuidad en la operación.
- **Desventaja:** no cuenta con una proyección estratégica de los recursos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se define como mixta porque complementa los enfoques cualitativo y cuantitativo, el enfoque cualitativo “concibe el aspecto ético está presente desde el inicio del diseño y planificación, hasta la socialización de los resultados, lo que se logra mediante el pensamiento reflexivo en la aplicación de los fundamentos de este tipo de investigación” (Freire, 2020). Mientras que en el método cuantitativo “es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito porque trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectarle a una población mayor” (Augusta Valle Taiman & Manrique, 2022). Por ello en el método cuantitativo se realizó mediciones numéricas a través de datos que se obtuvieron, en el cualitativo fue fundamental para la creación de un instrumento que permitió recabar información, describir el problema asumiendo una realidad dinámica y sintetizando las causalidades de este problema.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel exploratorio según (Galarza, 2020) “es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus particularidades, se debe arrancar explorando el fenómeno para poder tener un primer acercamiento en la comprensión de sus características”, en esta perspectiva el nivel explicativo maneja las variables creando un escenario de investigación.

Por otra parte (Arguello, 2018) expresa que una investigación de nivel descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. En este sentido el nivel descriptivo permite medir la información recolectada para seguidamente describir, analizar y finalmente interpretar de forma metodológica dicha información.

3.3. Tipos de estudio

3.3.1. De campo

El tipo de investigación es de contacto directo con todas las partes involucradas, consiste en ir a visitar la empresa donde se presenta la problemática la misma que permitirá conocer de manera clara los problemas que se van a solucionar.

3.3.2. Bibliográfica

Esta investigación se desarrollará con fuentes bibliográficas, se utilizará una fuente teórica de varios autores, libros, artículos científicos, sitios web, revistas entre otros, la misma que garantizará un buen desarrollo de trabajo.

3.4. Población

La población tomada para el desarrollo de esta investigación corresponde a la población de la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” perteneciente a la provincia de Chimborazo. Al ser una empresa pequeña las encuestas y entrevistas se realizarán al total de la población.

Tabla 3-1: Personal de la empresa

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Oficial de cumplimiento	1
Contador	1
Corredores	3
Total	6

Fuente: Gerente de la empresa.
Realizado por: Sagnay, M. 2023.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Métodos

3.5.1.1. Método deductivo - inductivo

Para (Ávila, 2020) El método de inducción-deducción “se utiliza con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo específico, e inductivo en sentido contrario, de lo

especifico a lo general”. Este proceso inicia por la observación de fenómenos particulares hasta llegar a conclusiones generales. Este método se lo realizará en toda la investigación.

3.5.1.2. *Analítico – Sistemático*

Este método consiste en la separación del universo en partes o elementos los mismos que permiten observar las causas y los efectos de esta manera se puede conocer más el objeto de estudio. Este método se lo utilizara en la elaboración del marco conceptual y contenido preliminar de la propuesta.

3.5.2. *Técnicas*

3.5.2.1. *Encuestas*

La encuesta según (Ávila, 2020) “es una recolección de datos que se obtienen mediante consulta, y que tiene como finalidad conocer la opinión de las personas acerca de algún tema, o bien contar con mayor información respecto de un hecho o suceso”. Mediante esta técnica se interroga de manera escrita o digital al personal de la empresa para conocer el estado de una situación.

3.5.2.2. *Entrevistas*

Es una técnica de recolección de información entre dos personas, esta clase de entrevista será de forma directa, respondiendo a una determinada cantidad de preguntas.

3.5.3. *Instrumentos*

3.5.3.1. *Cuestionario*

Se utilizará un cuestionario para conocer la situación de la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” donde se formulará una cantidad de preguntas de acuerdo a cada necesidad.

3.5.3.2. *Guía de entrevista*

Para la entrevista se realizará una serie de preguntas para conocer algunas interrogantes que ayudaran con la elaboración de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Guía de entrevista realizada a la gerente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

En el desarrollo de las preguntas para la entrevista se ha tomado como referencia el criterio de la gerente de la empresa, en el que constan 11 ítems de carácter abierto.

Tabla 4-1: Guía de entrevista realizada a la gerente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Cuál es la misión y visión de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.?	MISIÓN: Somos una empresa dedicada a la administración de fondos e inversión de forma profesional, técnica y responsable, protegiendo el patrimonio de nuestros inversionistas. VISIÓN: Para el 2026 ser el líder en excelencia y calidad del servicio y atención al cliente, mediante un acompañamiento personalizado a nuestros inversionistas, con el soporte de herramientas tecnológicas de alto impacto que agregue valor a la gestión de sus portafolios de inversión.
2	¿La empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. Cuenta con un modelo de gestión?	Bueno, en la actualidad no contamos con un modelo de gestión, pero trabajamos bajo las normas técnicas que nos dan las entidades de control.
3	¿Los funcionarios conocen la misión y visión de la empresa?	Sí, es parte de las políticas al momento de ingresar a la empresa.
4	¿Existe una estructura administrativa en la empresa?	No, solamente trabajamos en función de la normativa general de la entidad de control.
5	¿Qué actividad se ha realizado para mantener al personal motivado?	La motivación ha sido, hacer que ellos ya ingresen como personal de planta y los incentivos económicos.
6	¿Ha conseguido crear un ambiente laboral agradable para sus clientes y trabajadores?	Talvez yo considero que sí, porque se ha podido apertura la presencia de profesionales estrictamente en el área financiera, pero sería bueno conocer que piensan ellos.
7	¿Con que frecuencia realiza controles a las actividades asignadas?	Dependiendo del producto, pero por lo general se realiza mensual.
8	¿Usted está dispuesta a implementar herramientas administrativas en la empresa?	Si, nos interesa mucho implementar nuevas herramientas administrativas que nos ayuden a efectuar estrategias, acciones y más cosas del mercado.
9	¿Cómo considera la comunicación en la empresa?	La comunicación es un poco compleja porque la empresa se mueve por todo el país, el personal está por todas partes entonces necesitamos hacer efectiva la comunicación.
10	¿Usted considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de la empresa mejoraría la gestión?	Si, obviamente es el proceso administrativo como tal que ayuda a mejorarlo y descubrir si estamos en cumplimiento total o no.
11	¿Cómo han logrado mantenerse en el mercado?	Con bastante esfuerzo, y hemos logrado sacar adelante los portafolios grandes, desde la asesoría hasta llevar los procesos de las empresas.

Fuente: Entrevista realizada a la gerente de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

4.2. Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

1. ¿Usted ingresó a la empresa por?

Tabla 4-2: Ingreso a la empresa

Descripción	Número de encuestados	Porcentaje
Parentesco con el gerente	0	0%
Amistad con el gerente	4	80%
Recomendación de terceros	1	20%
Proceso de selección	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

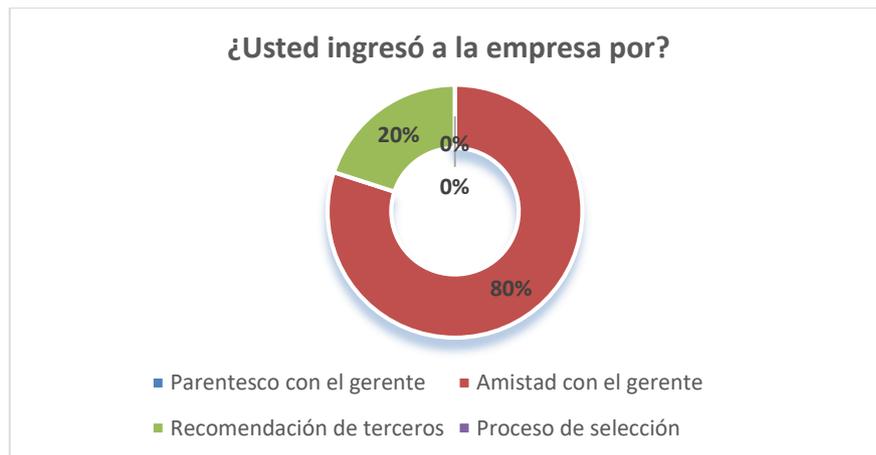


Ilustración 4-1: Ingreso a la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Análisis:

El 80% que representa a 4 empleados indican que ingresó a la empresa por amistad con el gerente, mientras que el 20% que representa a 1 empleado indica que ingreso por recomendación de terceros.

Interpretación:

Se observa que existen falencias en la contratación de personal, por cuanto la mayoría de los colaboradores han ingresado a la empresa simplemente por amistad con la gerente, por lo que es necesario efectuar los procesos de selección del personal para el ingreso a la empresa.

2. ¿Cómo considera la organización de la empresa?

Tabla 4-3: La organización de la empresa

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	3	60%
Regular	1	20%
Mala	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

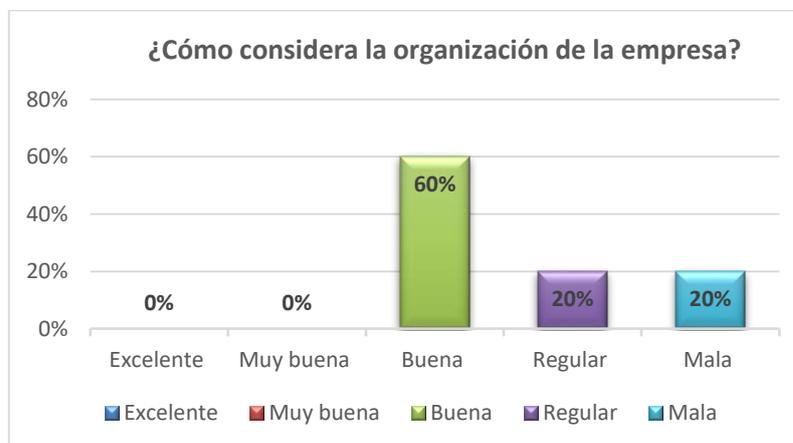


Ilustración 4-2: La organización de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 60% que representa a 3 empleados indican que FINANCIGROUP CÍA. LTDA, cuenta con una buena organización de la empresa, mientras que el 20% que representa un empleado indica que es regular y el otro 20% que es mala la organización.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada menciona que la organización en la empresa es buena, pero es trascendental realizar el proceso administrativo para que la organización de la empresa sea más efectiva.

3. Las tareas que usted desempeña las realiza por:

Tabla 4-4: Tarea que desempeñan en la empresa

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Órdenes del gerente	3	60%
Manual de funciones	0	0%
Funciones previamente establecidas	1	20%
Responsabilidad propia	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

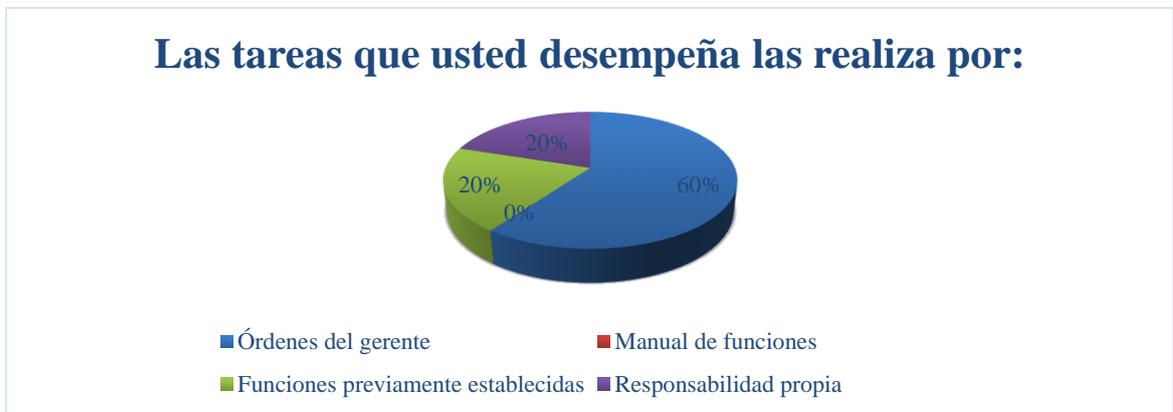


Ilustración 4-3: Tareas que desempeñan en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis

Del total de la población encuestada el 60% correspondiente a 3 personas quienes manifestaron que las tareas que desempeñan las realizan por órdenes de la gerente, mientras que el 20% de la población que pertenece a 1 persona manifiesta que desempeña sus actividades por funciones previamente establecidas, y otro 20% por responsabilidad propia.

Interpretación:

En conclusión, la mayoría de los colaboradores siguen ordenes de la gerente de la empresa, es decir no están correctamente definidas las funciones que deben desempeñar, esto conlleva a la dualidad de funciones. Por lo tanto, es ineludible crear el manual de funciones para la correcta distribución de las actividades.

4. ¿Con que frecuencia la gerente de la empresa realiza el control de las actividades?

Tabla 4-5: Control de las actividades

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	3	60%
Mensual	0	0%
Anual	1	20%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

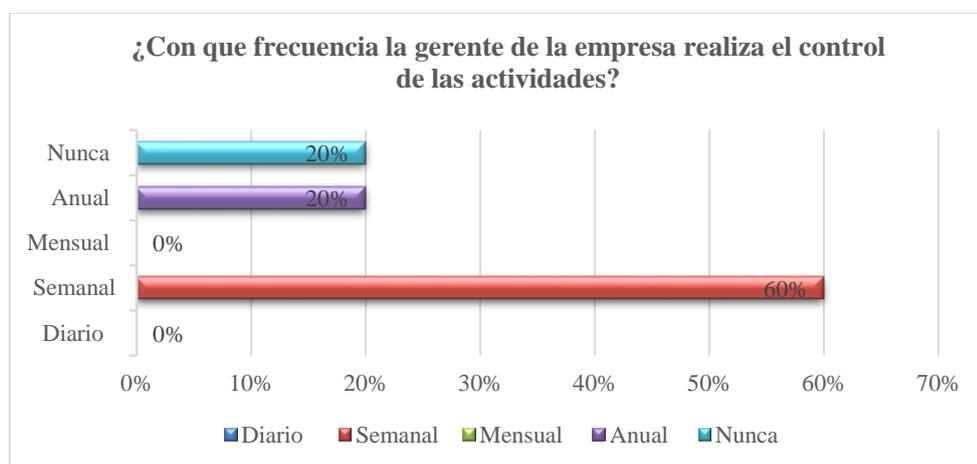


Ilustración 4-4: Control de las actividades

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

De un total de 5 personas, el 60% que representa a 3 empleados indican que el control de las actividades desde la gerencia es semanal, mientras que 1 empleado que representa el 20% indica que es anual y el otro 20% indica que nunca.

Interpretación:

Se puede interpretar que la Gerente lleva un control medio de las actividades, mismo que es indispensable para asegurar que los objetivos y metas de la empresa se estén llevando a cabo, pero es importante tomar en cuenta al 40% de los colaboradores que tienen una percepción diferente, por ende, es importante implementar el sistema de control interno en la empresa.

5. ¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas acorde con sus competencias y habilidades?

Tabla 4-6: Definición correcto de las actividades laborales

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	3	60%
En desacuerdo	1	20%
Totalmente en desacuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.



Ilustración 4-5: Definición correcto de las actividades laborales

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

Del total de la población encuestada, 3 empleados que representan el 60% considera que sus actividades laborales están correctamente definidas, mientras que el 20% arroja en la encuesta estar en desacuerdo y el otro 20% que es 1 empleado indica estar Totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada manifestó que no están totalmente de acuerdo con sus actividades laborales, por lo que es importante crear un buen ambiente laboral definiendo bien las funciones y puestos de trabajo según las competencias y habilidades a través de un manual de funciones.

6. ¿Considera usted que se debe dar a conocer la estructura organizativa de la empresa?

Tabla 4-7: Estructura organizativa de la empresa

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.



Ilustración 4-6: Estructura organizativa de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

Del total de la población encuestada el 80% correspondientes a cuatro personas consideran que se debe dar a conocer la estructura organizativa de la empresa, mientras que el 20% perteneciente a una persona indica que no.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada manifestó estar de acuerdo con que se dé a conocer la estructura organizacional de la empresa, esto me permite entender que los colaboradores están interesados en conocer la empresa y familiarizarse con la misma

7. ¿Considera usted que el personal de la empresa está motivado?

Tabla 4-8: Motivación al personal de la empresa.

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	20%
A veces	3	60%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

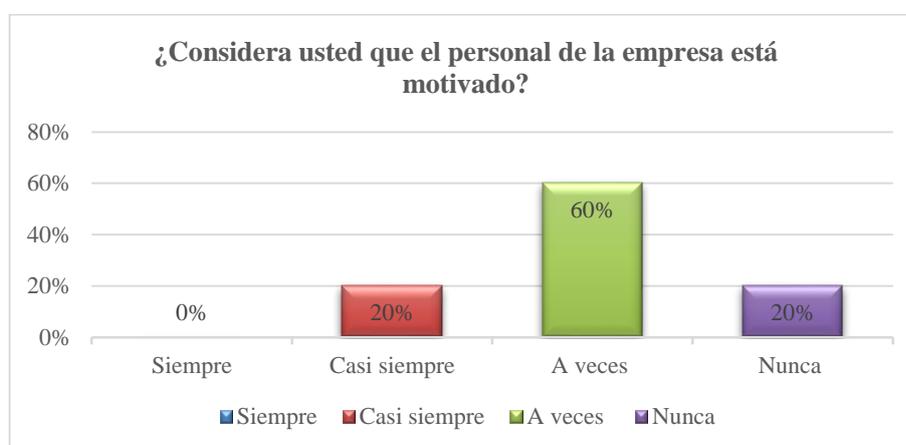


Ilustración 4-7: Motivación al personal de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas, el 60% del personal de la empresa, que representa 3 empleados se siente motivado a veces, mientras que 1 empleado que es el 20% se siente motivado casi siempre y el otro 20% que representa 1 empleado indica que nunca se siente motivado.

Interpretación:

La mayoría de las personas encuestadas se siente motivados a veces por lo que es importante desarrollar diversas actividades que garanticen el bienestar de cada uno de los colaboradores para que de esta forma mejoren los niveles de desempeño y efectividad en las actividades que desarrollen.

8. ¿El trato a los trabajadores es?

Tabla 4-9: Trato a los trabajadores

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	3	60%
Regular	1	20%
Malo	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

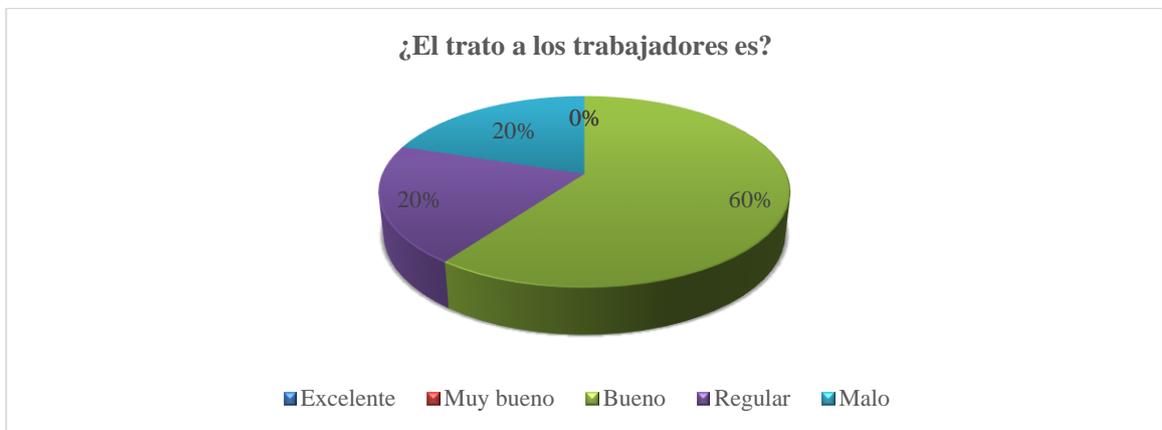


Ilustración 4-8: Trato a los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Análisis:

Del total de la población encuestada el 60% menciona que el trato al trabajador es bueno mientras que el 20% indica que es regular y el otro 20% que es malo.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada manifiesta que el trato a los trabajadores es bueno, pero no debe descuidar a los demás trabajadores que tienen una perspectiva diferente por ende es importante el trabajo en equipo para lograr los objetivos planteados.

9. ¿La comunicación sobre las acciones a realizar o realizadas en la empresa, son?

Tabla 4-10: La comunicación en la empresa

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	4	80%
Regular	0	0%
Malo	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.



Ilustración 4-9: La comunicación en la empresa, 2023.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023

Análisis:

El 80% del personal de la empresa que representa a 4 empleados indica que la comunicación sobre las acciones a realizar o realizadas en la empresa es buena, mientras que el 20% que representa 1 empleado indica que es mala.

Interpretación:

La mayoría de los colaboradores mencionan que la comunicación es buena, pero es preciso implementar varias herramientas que permitan tener una comunicación efectiva entre los colaboradores y Gerente.

10. ¿Usted considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de la empresa mejoraría la gestión?

Tabla 4-11: Beneficios con la implementación del proceso administrativo

Descripción	Numero de encuestados	Porcentaje
Si	3	60%
No	0	0%
Desconozco	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

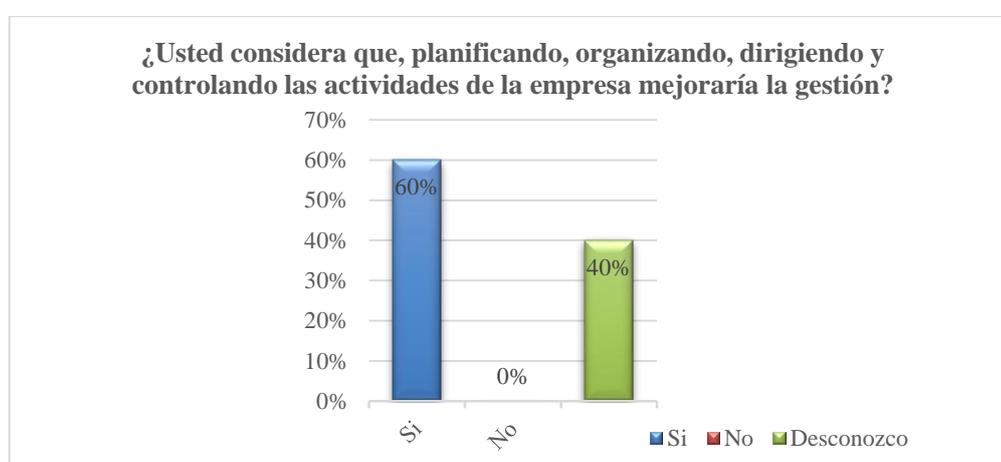


Ilustración 4-10: Beneficios con la implementación del proceso administrativo

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023

Análisis:

Del total de la población encuestada el 60% del personal de la empresa que representa a 3 empleados considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de la empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” si mejoraría la gestión, mientras que el 40% que representa 2 empleados desconoce.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades si ayudaran a que la empresa pueda establecer objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar la gestión, por lo que es importante proponer el proceso administrativo en la empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA FINANCIGROUP CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

5.2. Antecedentes de la organización

La empresa “FINANCIGROUP CÍA LTDA” se constituye legalmente en el año 2018, bajo la vigilancia de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, como una compañía limitada, con Registro N° SUPERCÍAS, 0235-98; sin embargo, fue desde el año 2014 que venía ejerciendo actividades de forma legal, pero a través de un servicio autorizado de corretaje bursátil y activos. Su domicilio inicial de constitución estuvo en la ciudad de Riobamba, pero sus operaciones al inicio se fortalecieron en la ciudad de Cuenca.

La idea de emprender este negocio nace ante la necesidad de fortalecer las operaciones financieras relacionadas con el mercado de valores, en una ciudad fuera de las grandes urbes como Guayaquil y Quito que son referentes del mercado. Por lo que, para sus administradores y propietarios se constituyó una oportunidad que podía ser aprovechada y brindar estos servicios en una ciudad de la sierra centro. La empresa tiene como objetivo administrar fondos comunes de inversionistas además de la gestión en compra y venta de activos. Como toda organización tiene su misión, que es la de “Contribuir al crecimiento del país a través del fomento del ahorro interno, el capitalismo popular y la permanencia de los capitales inversionistas ecuatorianos en el país”. Esta administradora busca la permanente satisfacción de las necesidades de inversión.

En la actualidad y con la normativa para este tipo de sociedades Financi Group Cía. Ltda. es un Sujeto Obligado; por lo cual, está dispuesta a la vigilancia de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) por lo que sus operaciones o procesos están restringidos según la normativa nacional e internacional y así sus estrategias para mantenerse en el mercado.

5.3. Presentación

La propuesta de un proceso administrativo para la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. está enfocado en proponer las etapas (planificación, organización, dirección y control) del proceso

administrativo que permita mejorar la gestión y optimizar los recursos, mediante la creación de cuatro fases significativos acorde a las necesidades de la empresa, para tal creación se tomó como referencia el proceso administrativo propuesto por los diferentes autores en el marco teórico quienes mencionan que el proceso administrativo está compuesta por cuatro fases importantes para alcanzar los objetivos de la empresa.

5.4. Desarrollo de la propuesta

5.4.1. Planificación

5.4.1.1. Misión

Somos una empresa dedicada a la administración de fondos e inversión de forma profesional, técnica y responsable, protegiendo el patrimonio de nuestros inversionistas.

5.4.1.2. Visión

Para el año 2026 ser líder en excelencia y calidad de servicios financieros a través de un equipo de trabajo comprometido que brinda asesoría personalizada, ágil y oportuna con el soporte de herramientas tecnológicas de alto impacto que agregue valor a la gestión de sus portafolios de inversión.

5.4.1.3. Valores

Honestidad: realizamos nuestro trabajo con transparencia, lealtad e integridad.

Enfoque al cliente: Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes a través de un asesoramiento profesional y responsable.

Respeto: Aseguramos un trato justo a nuestros clientes y colaboradores.

Compromiso: Estamos orientados al cumplimiento de los objetivos y metas, desarrollando y fortaleciendo las habilidades de nuestros colaboradores.

Trabajo en equipo: promovemos una cultura ganar-ganar entre nuestros colaboradores mediante una relación profesional enfocada al éxito.

5.4.1.4. Diagnóstico FODA

Factores Internos

Tabla 5-1: Factores internos del diagnóstico FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con profesionales capacitados y con experiencias en diversas áreas financieras • Cuenta con procesos legales y actualizados para su funcionamiento • Tecnología y herramientas actualizadas • Ofrece una amplia gama de servicios • Atención personalizada a los clientes • Calidad y garantía en los servicios que ofrecen • Capacidad para adaptarse a los cambios e innovar nuevos servicios o procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura no es funcional • No está establecido el proceso administrativo en la empresa • No dispone de un manual de funciones para los colaboradores. • Desperdicio de tiempo y recursos • Falta de comunicación efectiva • Poca presencia en medios, desconocimiento público

Fuente: Gerente de la empresa de la empresa y entrevista.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Factores Externos

Tabla 5-2: Factores externos del diagnóstico FODA

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las leyes y regulaciones financieras para las empresas. • Aprovechar nichos de mercados que requieren el servicio financiero. • El uso de plataformas en línea y aplicaciones móviles pueden brindar acceso a información en tiempo real. • Mejorar la imagen empresarial para satisfacción de sus clientes. • Mayor demanda de asesoría financiera. • Implementar el proceso administrativo en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La presencia de competidores fuertes y bien establecidos pueden dificultar la captación de nuevos clientes. • Inseguridad cibernética puede resultar en la pérdida de datos, robo de información y daños a la reputación de la empresa. • Cambios de política en la regulación de las empresas de asesoría. • Preferencia de los clientes por otra empresa de asesoría financiera con una mejor oferta.

Fuente: Gerente de la empresa de la empresa y entrevista.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

5.4.1.5. Matriz de evaluación

Factores internos

Tabla 5-3: Evaluación de los factores internos

Factores claves para el éxito	Peso	Clasif	Total Ponderación
FORTALEZAS			
1. Cuenta con profesionales capacitados y con experiencias en diversas áreas financieras	0,11	4	0,44
2. Cuenta con procesos legales y actualizados para su funcionamiento.	0,08	3	0,24
3. Tecnología y herramientas actualizadas	0,07	3	0,21
4. Ofrece una amplia gama de servicios	0,10	4	0,40
5. Atención personalizada a los clientes	0,11	4	0,44
6. Calidad y garantía en los servicios que ofrecen	0,09	4	0,36
7. Capacidad para adaptarse a los cambios e innovar nuevos servicios o procesos	0,06	3	0,18
DEBILIDADES			
1. La infraestructura no es funcional.	0,05	2	0,10
2. No está establecido el proceso administrativo en la empresa	0,06	1	0,06
3. No dispone de un manual de funciones para los colaboradores.	0,06	1	0,06
4. Desperdicio de tiempo y recursos	0,08	1	0,08
5. Falta de comunicación efectiva	0,07	2	0,14
6. Poca presencia en medios, desconocimiento publico	0,06	2	0,12
TOTAL, PONDERADO	1		2,83

Fuente: Factores internos (FODA), 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-4: Rangos de equivalencia

Clasificación	Peso
1. Debilidad mayor	0. Sin importancia
2. Debilidad menor	1. Muy importante
3. Fortaleza menor	Total, ponderación
4. Fortaleza mayor	2,83

Fuente: Factores internos (FODA), 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Por medio de la matriz MEFI se pudo determinar el resultado de 2,83; el mismo que indica que la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. Es internamente fuerte por su calidad en servicio y atención personalizada con profesionales altamente capacitados, sin embargo, no se debe descuidar las debilidades que tiene porque estas pueden llegar a ser un problema significativo para el cumplimiento de sus objetivos.

Factores externos

Tabla 5-5: Evaluación de los factores externos

Factores claves para el éxito	Peso	Clasif.	Total Ponderación
OPORTUNIDADES			
1. Cambios en las leyes y regulaciones financieras para las empresas.	0,10	3	0,30
2. Aprovechar nichos de mercados que requieren el servicio financiero.	0,09	4	0,36
3. El uso de plataformas en línea y aplicaciones móviles pueden brindar acceso a información en tiempo real.	0,11	3	0,33
4. Mejorar la imagen empresarial para satisfacción de sus clientes.	0,08	3	0,24
5. Mayor demanda de asesoría financiera.	0,13	4	0,52
6. Implementar el proceso administrativo en la empresa.	0,13	4	0,52
AMENAZAS			
1. La presencia de competidores fuertes y bien establecidos pueden dificultar la captación de nuevos clientes.	0,11	1	0,11
2. Inseguridad cibernética puede resultar en la pérdida de datos, robo de información y daños a la reputación de la empresa.	0,08	2	0,16
3. Cambios de política en la regulación de las empresas de asesoría.	0,07	2	0,14
4. Preferencia de los clientes por otra empresa de asesoría financiera con una mejor oferta.	0,10	1	0,10
TOTAL, PONDERADO	1		2,78

Fuente: Factores externos (FODA), 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-6: Rangos de equivalencia

Clasificación	Peso
1. Amenaza mayor	0. Sin importancia
2. Amenaza menor	1. Muy importante
3. Oportunidad menor	Total, ponderación
4. Oportunidad mayor	2,78

Fuente: Factores externos (FODA)

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

En base a la aplicación de la matriz MEFÉ, se pudo obtener una total ponderación de 2,78 lo cual indica que la empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA tiene un entorno favorable para seguir

creciendo dentro del mercado financiero con sus servicios de calidad y de esta manera hacer frente a las amenazas que se presentan en su medio.

5.4.1.6. Acciones estratégicas

Tabla 5-7: Cruce de las variables

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>1. F1 + O2 + O3</p> <p>F1: Cuenta con profesionales capacitados y con experiencias en diversas áreas financieras</p> <p>O2: Aprovechar nichos de mercados que requieren el servicio financiero.</p> <p>O3: El uso de plataformas en línea y aplicaciones móviles pueden brindar acceso a información en tiempo real.</p> <p>2. F5 + F6 + O1</p> <p>F5: Atención personalizada a los clientes.</p> <p>F6: Calidad y garantía en los servicios que ofrecen.</p> <p>O1: Cambios en las leyes y regulaciones financieras para las empresas.</p>	<p>1. D6 + O2</p> <p>D6: Poca presencia en medios, desconocimiento publico</p> <p>O2: Aprovechar nichos de mercados que requieren el servicio financiero</p> <p>2. D2 + O4</p> <p>D2: No está establecido el proceso administrativo en la empresa</p> <p>O4: Mejorar la imagen empresarial para satisfacción de sus clientes.</p>
ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>1. F2 + A3</p> <p>F2: Cuenta con procesos legales y actualizados para su funcionamiento.</p> <p>A3: Cambios de política en la regulación de las empresas de asesoría.</p> <p>2. F1 + A1</p> <p>F1: Cuenta con profesionales capacitados y con experiencias en diversas áreas financieras</p> <p>A1: La presencia de competidores fuertes y bien establecidos pueden dificultar la captación de nuevos clientes.</p>	<p>1. D5 + A4</p> <p>D5: Falta de comunicación efectiva.</p> <p>A4: Preferencia de los clientes por otra empresa de asesoría financiera con una mejor oferta.</p> <p>2. D1 + A2</p> <p>D1: La infraestructura no es funcional.</p> <p>A2: Inseguridad cibernética puede resultar en la pérdida de datos, robo de información y daños a la reputación de la empresa.</p>

Fuente: Matriz (FODA) cruce de las variables, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

5.4.1.7. Estrategias FO, DO, FA, DA

Tabla 5-8: Estrategias para la empresa

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>F1-O2-O3 Selección del personal y herramientas adecuadas como un ciclo de mejora continua para incrementar las capacidades de la empresa orientada a aprovechar las oportunidades del mercado.</p> <p>F5-F6-O1 Fomentar una cultura de servicios centrada en atención al cliente reconociendo y recompensando a los colaboradores que brindan un excelente servicio y comparten historias de éxito entre el equipo.</p>	<p>D6-O2 Desarrollar una estrategia de marketing mediante redes sociales, televisión, entrega de volantes y radios locales para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa para así acceder a la captación de nuevos clientes y la fidelización de los mismos.</p> <p>D2-O4 Establecer herramientas administrativas que faciliten la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa FINANCIGROUP CÍA LTDA, con el fin de mejorar su gestión y competir dentro del mercado financiero.</p>
ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>F2-A3 Efectuar acciones administrativas con perspectivas de los posibles cambios y regulaciones que emitan las entidades de control.</p> <p>F1-A1 Realizar capacitaciones permanentes a los colaboradores de la empresa para garantizar que tengan las habilidades necesarias para brindar el servicio y así obtener clientes satisfechos de acuerdo a sus necesidades y perspectivas.</p>	<p>D5-A4 Utilizar herramientas de comunicación efectiva que ayuden a transmitir los mensajes de forma clara, para evitar cualquier tipo de confusión de tal manera que contribuya a aumentar la calidad del servicio al cliente.</p> <p>D1-A2 Impulsar la participación en el mercado financiero mediante el establecimiento de alianzas estratégicas que permitan acceder a nuevos mercados y aprovechar las fortalezas complementarias de otras empresas.</p>

Fuente: Matriz (FODA) cruce de las variables, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

5.4.2. Organización

5.4.2.1. Organigrama estructural de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

Este organigrama propuesto refleja una estructura jerárquica y funcional que permite una gestión eficiente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA, asegurando una clara división de responsabilidades y una comunicación fluida de la estructura organizativa y ayuda a identificar quién reporta a quién facilitando la toma de decisiones y la coordinación entre departamentos.

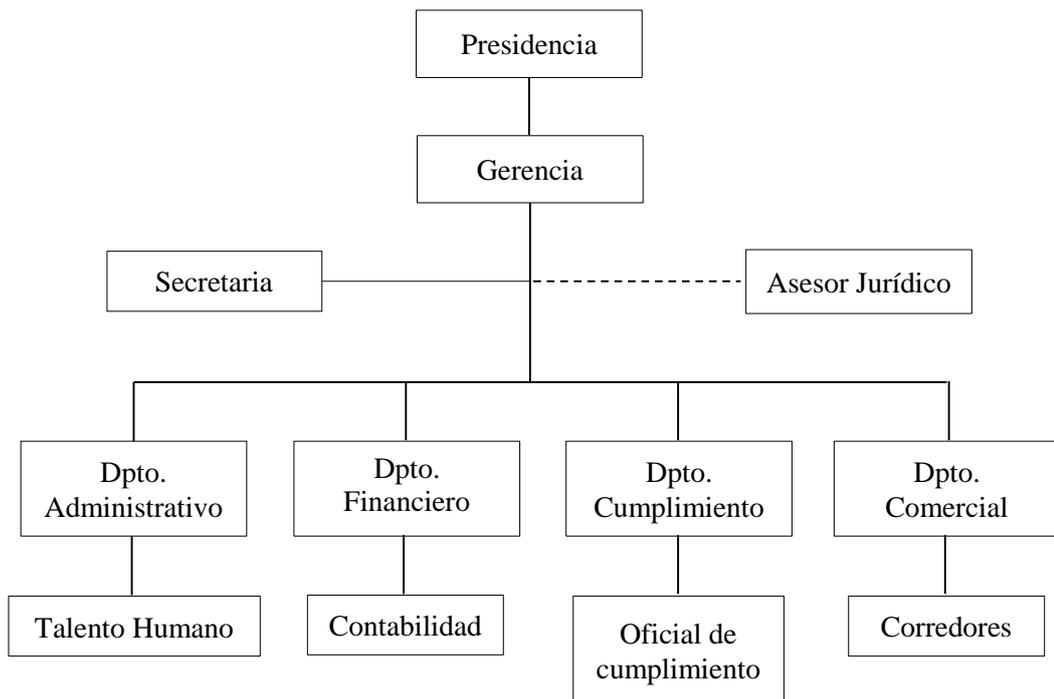
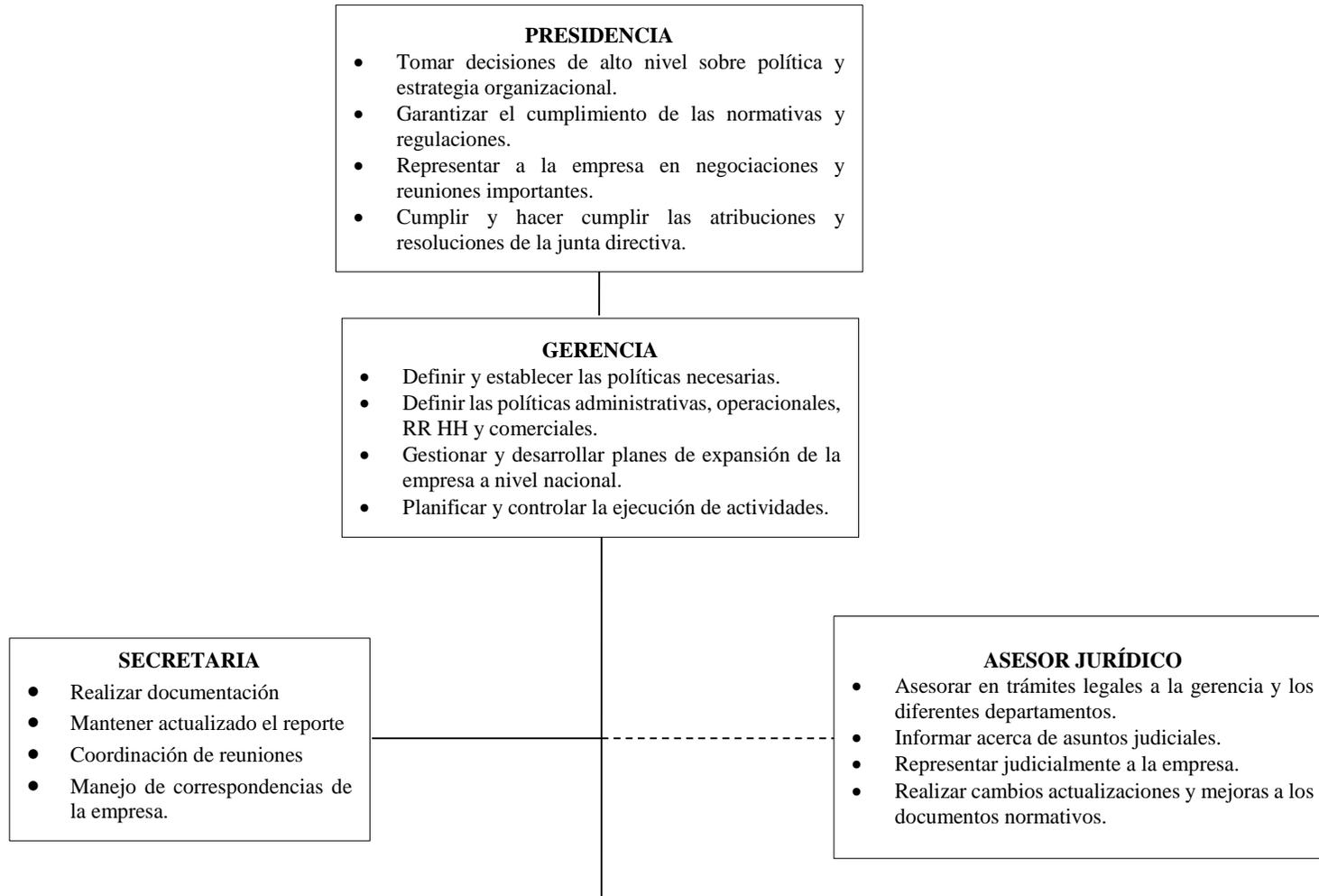


Ilustración 5-1: Organigrama estructural

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo

Realizado por: Sagñay, M. 2023

5.4.2.2. Organigrama funcional de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.



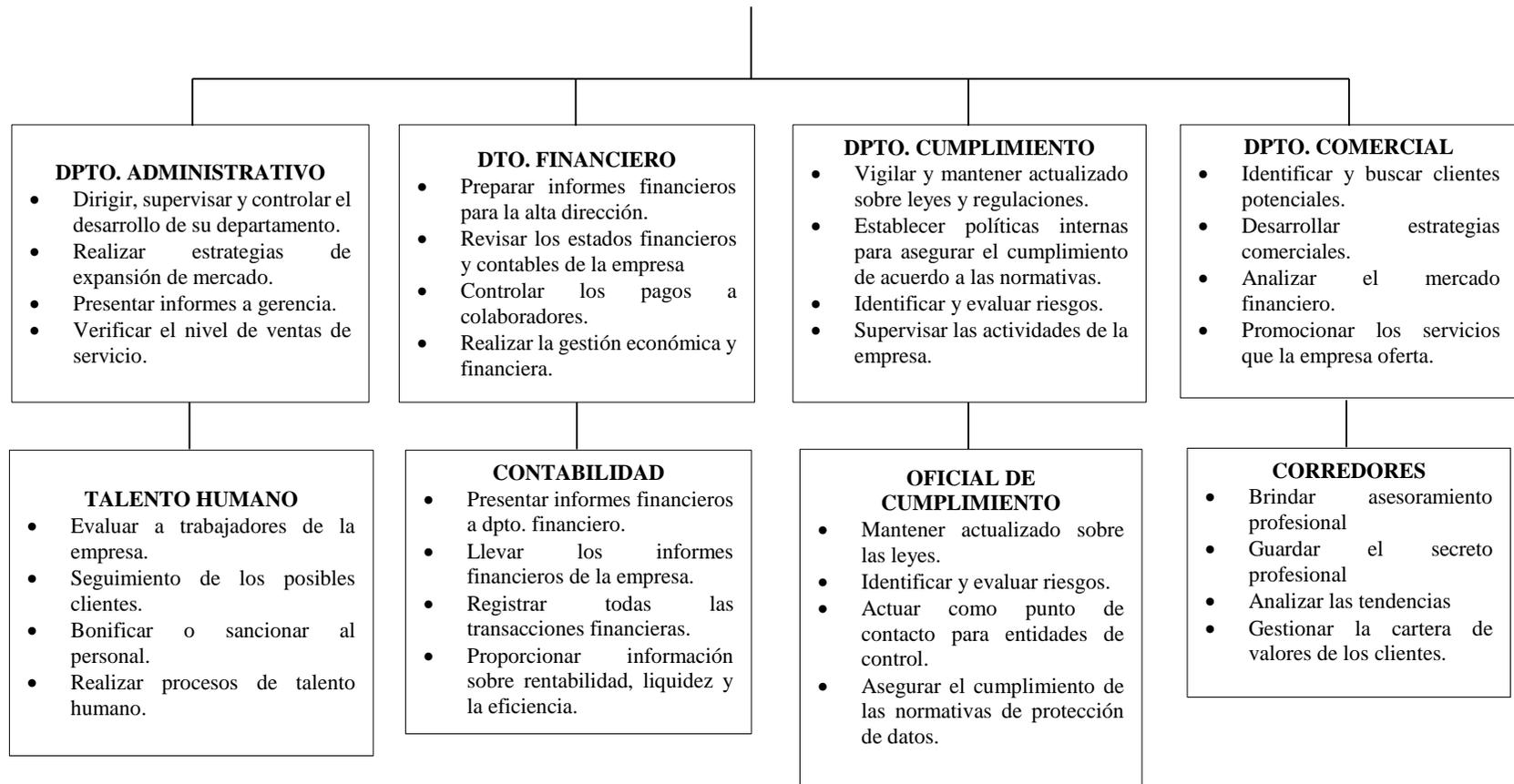


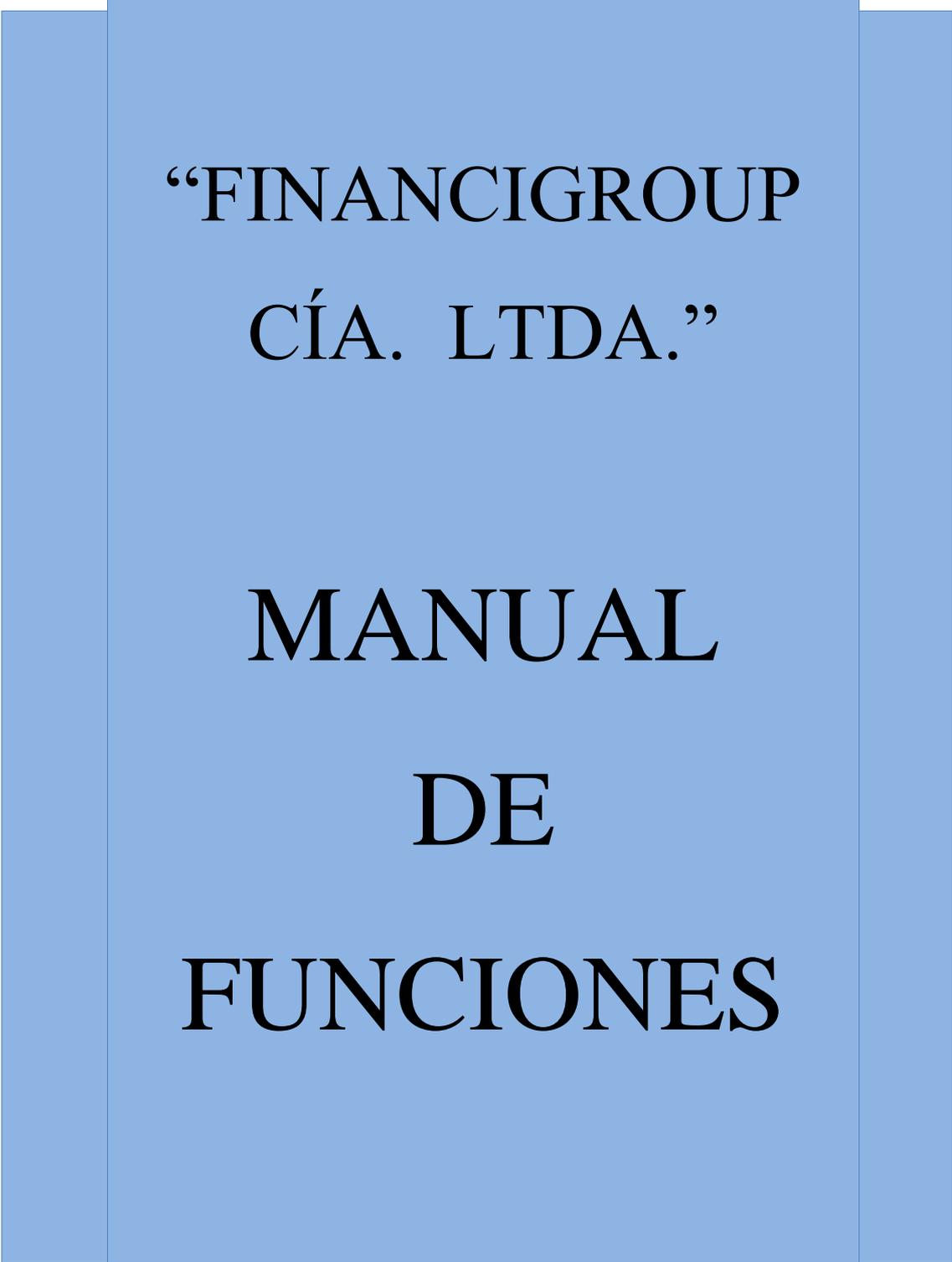
Ilustración 5-2: Organigrama funcional

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo

Realizado por: Sagñay, M. 2023

5.4.2.3. *Manual de funciones*

El presente manual de funciones tiene como objetivo principal dejar claro las funciones que deben desempeñar el personal de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.



**“FINANCIGROUP
CÍA. LTDA.”**

**MANUAL
DE
FUNCIONES**

Tabla 5-9: Manual de funciones Presidencia

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Presidencia	
DEPENDE DE:		
SUPERVISA A:	Gerente y los diferentes departamentos	
NATURALEZA DE PUESTO:	Liderazgo, toma de decisiones estratégicas y responsabilidad general del éxito y crecimiento de la empresa.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y coordinar las operaciones de todos los departamentos para asegurar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos. 2. Velar por el cumplimiento de las regulaciones y normativas financieras relevantes. 3. Apoyar las actividades de la empresa. 4. Presentar a la junta directiva el informe de las actividades. 5. Representar a la empresa ante inversionistas clientes y otras partes interesadas claves. 6. Participar en la toma de decisiones sobre inversiones y proyectos claves. 7. Dirigir y motivar al equipo directivo para lograr los objetivos de la empresa. 8. Instalar, presidir, suspender, clausurar las secciones; elaborar el orden de día. 9. Ser responsable de la rentabilidad y el rendimiento financiero general de la empresa. 10. Evaluar y mitigar los riesgos financieros y operativos de la empresa 11. Establecer y mantener relaciones con cliente, instituciones financieras y reguladores. 12. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según la normativa correspondiente. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en ciencias administrativas, comercial o carreras a fines	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Administración, financieros, contables, normativa financiera, servicio al cliente, redacción y ortografía.	
COMPETENCIAS:	Liderazgo, capacidad de negociación, flexibilidad, autoconfianza, identificación con la entidad, pensamiento analítico, trabajo en equipo, orientación al logro, comprensión de la empresa.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Tabla 5-10: Manual de funciones Gerencia

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente	
DEPENDE DE:	Presidencia	
SUPERVISA A:	Asesor jurídico, jefes de diferentes departamentos y colaboradores que se requieran	
NATURALEZA DE PUESTO:	Liderar, coordinar, supervisar las actividades del personal para lograr los objetivos y metas empresariales.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, organizar, dirigir y controlar la empresa. 2. Definir las políticas administrativas, financieras, operacionales, de talento humano y comercialización de la empresa. 3. Aprobar y difundir la normativa de la empresa. 4. Velar por el cumplimiento de la visión y misión de la empresa. 5. Mantener buenas relaciones con los jefes de diferentes departamentos y sus colaboradores. 6. Desarrollar y capacitar a los trabajadores. 7. Motivar al resto de los colaboradores. 8. Revisar, analizar y despachar toda documentación que ingresa a gerencia. 9. Dirigir y supervisar las actividades y trabajo de los colaboradores de la empresa. 10. Tomar acciones correctivas cuando es necesario. 11. Contratar al personal adecuado 12. Gestionar y desarrollar planes de expansión y posicionamiento de la empresa a nivel nacional. 13. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según su cargo correspondiente. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en administración de empresa, economistas, comercio exterior y afines con la administración empresarial	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Administración, planeamiento estratégico, talento humano, negocios y expansión de negocios, manejo de recursos, finanzas.	
COMPETENCIAS:	Capacidad de negociación, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflicto y administración.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-11: Manual de funciones secretaria

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Secretaria	
DEPENDI DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Departamentos	
NATURALEZA DE PUESTO:	Brindar apoyo administrativo y logístico a los ejecutivos y asesores financieros lo que permite la contribución al éxito empresarial y funcionamiento adecuado de sus operaciones diarias.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de reuniones y preparación de salas. 2. Organización y archivo de documentos financieros y legales. 3. Recepción y atención de llamadas telefónicas y visitante. 4. Manejo de correspondencia y correos electrónicos asegurando una respuesta oportuna. 5. Mantenimiento y actualización de la base de datos de clientes. 6. Colaboración con otros departamentos para asegurar una comunicación fluida y eficiente. 7. Atención a las necesidades administrativas y directivos de la empresa. 8. Asistencia en la preparación de informes financieros y presentaciones. 9. Apoyo en la planificación y logística de eventos y conferencias financieras. 10. Realización de trámites administrativos. 11. Realizar otras funciones delegadas por su jefe inmediato superior 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en secretariado, administración, comercial y otras carreras afines al cargo	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Redacción y ortografía, administración de correspondencia y documentos, servicio al cliente	
COMPETENCIAS:	Integridad, búsqueda de información, trabajo en equipo, orientación al cliente, identificación con la empresa, desarrollo de interrelaciones, autoconfianza, autocontrol, pensamiento conceptual	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-12: Manual de funciones Asesor jurídico

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Asesor jurídico	
DEPENDE DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Departamentos	
NATURALEZA DE PUESTO:	Atender los aspectos jurídicos legales de la empresa, prestando asesoramiento y asistencia a la gestión de la empresa.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a la gerencia y demás departamentos en todos los aspectos jurídicos y legales. 2. Informar oportunamente acerca de los asuntos judiciales legales y sus implicaciones en el desarrollo de la empresa. 3. Atender en asuntos y tramites de carácter notarial. 4. Desarrollar convenios, oficios y documentos oficiales para la gerencia. 5. Realizar, aprobar toda la documentación de carácter legal como: contratos, formularios y declaraciones. 6. Realizar cambios, actualizaciones a los documentos normativos y el registro de los procesos legales, administrativos y judiciales. 7. Verificar el cumplimiento legal de los procesos de talento humano para la contratación. 8. Representar a la empresa judicialmente en asuntos oficiales. 9. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según su cargo correspondiente. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en derecho	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Leyes, Actualización de leyes, normativas legales, normativas laborales, derecho constitucional y administrativo, derecho público penal, ofimática.	
COMPETENCIAS:	Ética profesional, negociación y mediación, análisis y resolución de problemas, investigación, comunicación efectiva, trabajo en equipo, gestión de tiempo, pensamiento estratégico.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-13: Manual de funciones jefe Administrativo

		FINANCIGROUP CÍA. LTDA. MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe Administrativo	
DEPENDE DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Talento humano	
NATURALEZA DE PUESTO:	Planifica, administra y gestiona todos los procesos administrativos de servicios: personal administrativo a su cargo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, organizar, dirigir y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales de la empresa. 2. Planificar los procesos de la administración de todos los recursos de la empresa. 3. Gestionar y ejecutar todos los procesos para la dotación de recursos informáticos, físicos y de servicios. 4. Controlar los suministros gastos de representación, viáticos entre otros. 5. Cumplir con todas las actividades que le asigne la gerencia. 6. Dirigir, supervisar y controlar el desarrollo de su departamento. 7. Presentar informes a gerencia. 8. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según su cargo correspondiente. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en administración de empresas, comercial, finanzas o carreras afines	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Administración general, conocimientos financieros, gestión empresarial, informática	
COMPETENCIAS:	Planificación y organización, análisis, liderazgo, trabajo en equipo, ético,	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023

Tabla 5-14: Manual de funciones Talento humano

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Talento humano	
DEPENDE DE:	Dto. Administrativo	
SUPERVISA A:	No aplica	
NATURALEZA DE PUESTO:	Dirige, controla y supervisa la aplicación de los procesos de talento humano, orienta a optimizar el desempeño y el desarrollo del personal garantizando la permanencia de los colaboradores idóneos.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar procesos de talento humano para encontrar al colaborador idóneo que contribuya al logro de los objetivos. 2. Evaluar a trabajadores de la empresa. 3. Bonificar o sancionar al personal. 4. Identificar las necesidades de capacitación y ordinar los programas. 5. Dirigir la implementación, mejoramiento y desarrollo del personal 6. Promover evento de integración del personal. 7. Coordinar y controlar la asistencia, puntualidad y dedicación del personal. 8. Desarrollar programas de beneficios que permitan estimular al personal. 9. Mantener actualizado el manual de descripción de puestos. 10. Firmar contratos de trabajo. 11. Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según su cargo. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en talento humano, administración de empresas o carreras afines	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Administración general, psicología, administración del personal, ley de código de trabajo	
COMPETENCIAS:	Planificación y organización del personal, análisis psicológico, trabajo en equipo.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo

Realizado por: Sagñay, M. 2023

Tabla 5-15: Manual de funciones jefe Financiero

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe Financiero	
DEPENDE DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Contabilidad	
NATURALEZA DE PUESTO:	Liderar, planificar, supervisar y ejecutar estrategias financieras para garantizar la salud financiera y el éxito a largo plazo de la empresa.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del departamento. 2. Realizar evaluaciones detalladas de la situación financiera de los clientes, identificar oportunidades de inversión y riesgos potenciales. 3. Supervisar los ingresos y gastos, así como prepara presupuestos. 4. Evaluar y gestionar los riesgos financieros. 5. Prepara informes financieros precisos y oportunos. 6. Asegurar que la empresa cumpla con regulaciones financieras y los estándares éticos en todas sus operaciones. 7. Controlar las actividades de pago a los colaboradores. 8. Realizar análisis de mercado y tendencias económicas para tomar decisiones informadas. 9. Mantener relaciones con instituciones financieras y empresa para facilitar operaciones comerciales. 10. Realizar otras funciones delegadas por su jefe inmediato superior 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en contabilidad, finanzas, administración, comercial y otras carreras afines al cargo	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Contabilidad, finanzas corporativas, análisis financiero, planificación financiera, gestión de riesgos, conocimientos fiscales, finanzas internacionales.	
COMPETENCIAS:	Orientación a resultados, trabajo en equipo, regulaciones financieras, comunicación efectiva, planificación y presupuestación, toma de decisiones y análisis de datos.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-16: Manual de funciones Contabilidad

		<p>FINANCIGROUP CÍA. LTDA.</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Contabilidad	
DEPENDE DE:	Dpto. Financiero	
SUPERVISA A:	No aplica	
NATURALEZA DE PUESTO:	Encargado de aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de la empresa con la finalidad de diseñar instrumentos de apoyo en el proceso de toma de decisiones.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear y actualizar catálogo de cuentas. 2. Realizar calculo y registro de depreciación, provisiones. 3. Emitir estados financieros oportunos, confiables y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y otras disposiciones vigentes. 4. Revisar conciliaciones bancarias y declaración de impuestos. 5. Diseño e implantación de reportes gerenciales que faciliten la interpretación correcta de la información contable. 6. Conciliar cuentas contables 7. Atender requerimientos de información de organismo de control externo. 8. Revisar reportes o estados financieros y demás documentos contables resultados de la gestión. 9. Prepara los roles de pagos tomando en cuenta las consideraciones legales vigentes. 10. Asistir y participar en las reuniones convocadas por la presidencia, gerencia con ideas y sugerencias de soluciones a los programas de control económico. 11. Y otras funciones a fines 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Contador público o jurídico, finanzas, y otras profesiones a fines.	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Tributación, administración, financiera, contables, servicio al cliente, normativa.	
COMPETENCIAS:	Flexibilidad, trabajo en equipo, pensamiento analítico, búsqueda de información, orientación al logro, iniciativa.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Tabla 5-17: Manual de funciones jefe de Cumplimiento

		FINANCIGROUP CÍA. LTDA. MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de cumplimiento	
DEPENDE DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Oficial de cumplimiento	
NATURALEZA DE PUESTO:	Es el responsable legal y operativo de verificar la aplicación de la normativa inherente a la prevención de lavados de activos.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer políticas internas y procedimientos para asegurar que todas las actividades de la empresa se realicen de acuerdo con las normativas establecidas. 2. Preparar informes y realizar auditorías internas para evaluar el nivel de cumplimiento y asegurar que se tomen acciones correctivas cuando sea necesario. 3. Proteger a la entidad del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos incluidos el terrorismo. 4. Remitir reportes a las entidades de control dispuestos por la ley de prevención y detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos. 5. Recomendar medidas de control previo a la difusión y lanzamiento de nuevos servicios. 6. Ejecutar la debida aplicación de las políticas y procedimientos necesario para asegurar el nivel de integridad del gerente, trabajadores. 7. Realizar el seguimiento o monitoreo a la eficiencia y la eficacia de las políticas, y procedimientos establecidos al control. 8. Definir de estrategias del sujeto obligado para prevenir el activo y financiamiento de delitos 9. Analizar las operaciones inusuales detectadas y operaciones sospechosas. 10. Y otras funciones a fines. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en carrera Administrativa, Ingeniería comercial, Auditoria, Economista, o carreras afines a cargo.	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Administración, finanzas, Contabilidad, Normativa financiera, Utilitario office o similares, Redacción y ortografía.	
COMPETENCIAS:	Resolución de problemas, trabajo en equipo, ética y confidencialidad, comunicación efectiva, conocimiento normativo. Pensamiento conceptual, búsqueda de información, Comprensión de la organización.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023

Tabla 5-18: Manual de funciones Oficial de cumplimiento

		FINANCIGROUP CÍA. LTDA. MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Oficial de cumplimiento	
DEPENDE DE:	Dpto. cumplimiento	
SUPERVISA A:	No aplica	
NATURALEZA DE PUESTO:	Coordinar, ejecutar las políticas de procedimientos internas, para lograr los objetivos y metas empresariales.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar y desarrollar los procesos y procedimientos a través de los cuales lleven a las buenas prácticas políticas y aprobadas. 2. Velar por la observación e implementación de los procedimientos y controles y buenas prácticas para la prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y otros delitos. 3. Verificar el cumplimiento de prevención contra el lavado de activos y del financiamiento contra el terrorismo, mediante procedimientos de detección oportuna, identificación y evaluación del sujeto. 4. Verificar que existan el debido procedimiento para evaluar el intercambio de información. 5. Ejecutar la debida aplicación de las políticas y procedimientos necesario para asegurar el nivel de integridad del gerente, trabajadores. 6. Realizar el seguimiento o monitoreo a la eficiencia y la eficacia de las políticas, y procedimientos establecidos al control. 7. Definir de estrategias del sujeto obligado para prevenir el activo y financiamiento de delitos 8. Analizar las operaciones inusuales detectadas y operaciones sospechosas. 9. Y otras funciones a fines. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Especialista en cumplimiento, contabilidad, asesoría financiera, administrativa y otras profesiones a fines.	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Normativa financiera, administración, contabilidad, asesoría y financiera.	
COMPETENCIAS:	Capacidad de resolución de problemas, trabajo en equipo, ética y confidencialidad, comunicación efectiva, conocimiento normativo.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023

Tabla 5-19: Manual de funciones jefe Comercial

		FINANCIGROUP CÍA. LTDA. MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe Comercial	
DEPENDENCIA DE:	Gerencia	
SUPERVISA A:	Corredores	
NATURALEZA DE PUESTO:	Identificar y abordar oportunidades de negocio, promoción de los servicios, investigación de mercados para comprender las necesidades y preferencias de los clientes.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y buscar clientes potenciales que puedan requerir el servicio de asesoría financiera. 2. Promocionar y explicar los servicios que ofrece la empresa 3. Realizar negociaciones con los clientes y cerrar acuerdos para contratar los servicios. 4. Preparar planes y presupuestos de ventas de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento tomando en cuenta los recursos necesarios. 5. Analizar el mercado financiero y las tendencias para adaptar las estrategias comerciales y mejorar la competitividad. 6. Desarrollar planes y estrategias comerciales para aumentar las ventas y la rentabilidad de los servicios de asesoría financiera. 7. Evaluar a la competencia y buscar oportunidades para diferenciar los servicios de la empresa en el mercado. 8. Asegurar de que los clientes estén satisfechos con los servicios prestados. 9. Y otras funciones a fines. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en marketing, comercial, ventas, administración y otras carreras afines.	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Marketing digital, ventas, administración análisis de mercado, promociones, estrategias de marketing.	
COMPETENCIAS:	Trabajo en equipo, trabajo bajo presión, proactivo, habilidades de negociación, comunicación efectiva, sociable, ético e integral.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

Tabla 5-20: Manual de funciones Corredores

		FINANCIGROUP CÍA. LTDA. MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL PUESTO:	Corredores	
DEPENDE DE:	Dpto. comercial	
SUPERVISA A:	No aplica	
NATURALEZA DE PUESTO:	Ofrecer soluciones de inversión y brindar apoyo a los clientes para alcanzar sus objetivos financieros, actuar en el mejor interés del cliente y proporcionar asesoramiento experto para lograr resultados satisfactorios.	
FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a los clientes sobre las inversiones óptimas para sus circunstancias y objetivos, explicando las ventajas e inconvenientes de los diferentes activos y productos financieros. 2. Gestionar las carteras de valores de los clientes. 3. Establecer relaciones sólidas con los clientes y mantener una comunicación para comprender sus necesidades cambiantes y brindar el mejor servicio posible. 4. Analizar las tendencias de la empresa y mercado en busca de mejores inversiones y recomendarlas a los clientes. 5. Realizar las transacciones solicitadas por los clientes de manera eficiente y oportuna. 6. Educar a los clientes sobre conceptos financieros y estrategias de inversión para ayudar a tomar decisiones informadas. 7. Registrar y transmitir las ordenes de compraventa de acciones y otros instrumentos financieros. 8. Y de más funciones afines a sus competencias. 		
REQUISITOS		
TÍTULO PROFESIONAL:	Título de tercer o cuarto nivel en ciencias administrativas, finanzas, asesoría financiera y otras profesiones a fines.	
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 años en adelante.	
CONOCIMIENTOS:	Análisis financiero, gestión de carteras, estrategias de inversión, comunicación y negociación, ética financiera, entre otras.	
COMPETENCIAS:	Conocimientos financieros, análisis y toma de decisión, orientación al cliente, capacidad de negociación, comunicación efectiva, gestión de tiempo y organización.	

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

5.4.3. Dirección

La dirección de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. es una etapa fundamental para el mejoramiento de la gestión y la optimización de los recursos, además lidera y motiva a los empleados y es uno de los recursos indispensables dentro de la empresa, por ende, una dirección efectiva contribuye al crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad de la organización.

5.4.3.1. Procesos de talento humano

Reclutamiento

Está dirigido para atraer y seleccionar al personal más adecuado a través de diferentes métodos. El objetivo principal del reclutamiento es encontrar y contratar a personas con el conjunto correcto de habilidades, conocimientos y experiencia para desempeñar eficazmente las funciones y responsabilidades requeridas por la empresa.

Políticas

Es importante establecer las políticas por lo que es fundamental para garantizar un proceso de contratación justo, eficiente y conforme a la normativa. Al crear pautas claras, facilitan la toma de decisiones informadas, consistentes y ayudan a mejorar la efectividad del proceso a través de las siguientes políticas:

- Utiliza diversas fuentes para publicar las vacantes como redes sociales, web de empleo
- Define claramente las funciones, requisitos y habilidades necesarias para cada puesto.
- Evita cualquier forma de discriminación
- Establece un proceso de selección estructurado y consistente para todos los candidatos
- Los concursos contarán con al menos una publicación interna
- Los llamados al concurso no deben tener sesgos de ningún tipo.
- Establece criterios claros para evaluar los currículos recibidos

Tabla 5-21: Procedimiento Reclutamiento

	
FINANCIGROUP CÍA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Talento humano	<p>1) Identificación de necesidad de nuevo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia con el proceso de reclutamiento mediante la identificación de las necesidades • Envía la solicitud formal de cargo vacante mediante documentos de requisición <p>2) Realización del proceso de reclutamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe el aviso mediante documento de requisición • Realiza un llamado al personal de la empresa que trabaja en la organización para ocupar la vacante. • Comprueba la existencia del aspirante interno <ul style="list-style-type: none"> ○ Si existe realiza la respectiva revisión, evaluación, y calificación del currículum y expediente interno. ○ De no existir o los requisitos no cumplen con los requisitos mínimos procede a realizar un llamado externo a través de los medios públicos • Recepción de currículos de los postulantes para que pasen a formar parte de la base de datos de selección • En caso de ser un aspirante interno a los documentos receptadas se sumarán los existentes en las bases de datos creadas con postulaciones espontaneas para dar inicio al proceso de selección

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Selección

El proceso de selección del personal en la empresa FINANCI GROUP CÍA. LTDA. permitirá identificar y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar la vacante solicitada dentro de la organización. Este proceso es fundamental para asegurar que se contraten colaboradores que cumplan con los requisitos necesarios, tanto en términos de habilidades técnicas como de competencias.

Además, este proceso permitirá que la gerente de la empresa establezca la selección de acuerdo a las competencias requeridas y verificando si este cumple con los mismos requerimientos que exige el puesto la misma que sujetara a las políticas que se presenta a continuación.

Políticas

La empresa para su eficiente funcionamiento tiene que contar con el personal adecuado, en los puestos precisos por tal razón a continuación se definen consideraciones que ayudaran a decidir a los futuros trabajadores de la organización:

- Todo perfil de selección se debe considerar las competencias que se requieren para el desarrollo de las actividades, estas son: trabajo en equipo, comunicación efectiva, orientación al cliente, capacidad de negociación y liderazgo
- Debe asegurar que este proceso se realice atendiendo básicamente a criterio de mérito y capacidad, garantizando que todos reciban el mismo trato durante todo el proceso
- Debe estar basado estrictamente en los requisitos exigidos para el desempeño del cargo y no podrá contener requerimientos que no estén asociados a la función.
- Los resultados de la entrevista personal, se comunicará mediante llamada telefónica o mediante correo electrónico.
- Respetar la absoluta confidencialidad de la información de los aspirantes.
- Elegir a los postulantes idóneos en los 5 días laborales posteriores a la entrevista final.

Tabla 5-22: Procedimiento Selección

	
FINANCIGROUP CÍA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Gerente Talento humano	<p>1) Ejecución del proceso de selección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y verificar el cumplimiento de la documentación y de los requisitos para el puesto solicitado hasta la fecha indicada • Ingreso de los documentos a la base de datos de postulantes • Realizar la preselección de los currículos que cumplan con los requerimientos pedidos. <p>2) Evaluación de los postulantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevistas la misma que llevara a cabo con la gerente • Efectuar una evaluación de los expedientes respectivos • Excluir del proceso de selección a los aspirantes que no resulten preseleccionados • Remite a los aspirantes favorecidos al cargo solicitado • Proceder a explicar acerca de exámenes de conocimiento y asignar un puntaje • Excluir a los aspirantes que no logren sacar un resultado satisfactorio • Si obtiene una calificación buena, realizar la entrevista final la cual considere los comportamientos observables, evaluables y susceptibles de desarrollo mediante un análisis de competencias • Efectuar una verificación de referencias presentados por cada uno de los postulantes <p>3) Designación del ganador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sumar todos los puntajes obtenidos por cada uno de los candidatos y verificar al ganador • Comunicar a los candidatos que no hayan sido seleccionados, agradecer su participación en el proceso de selección • Nombra al ganador del proceso de selección

Realizado por: Sagnay, M. 2023

Contratación

La contratación del personal efectiva se basa en un proceso estructurado y cuidadoso que incluye el análisis de necesidades, reclutamiento adecuado, selección inteligente, verificación de antecedentes y una buena integración de los nuevos empleados. Esto a su vez permite que la empresa reduzca riesgos y mejore la eficiencia general de la organización.

Políticas

Para este proceso es importante ceder de una guía que establezca los aspectos referentes al manejo de la integración formal de los aspirantes idóneos.

- Todos los candidatos elegidos deben firmar un contrato de trabajo que contenga las cláusulas las leyes laborales y reglamentos para normar las relaciones del trabajo.
- En el contrato se debe especificar el salario y demás condiciones de la oferta, tiene un plazo de formulación no mayor de 3 días laborales la misma que debe ser formulado con un asesor legal.
- Si el contrato se termina antes de la fecha definida la empresa debe responder según lo establecido en el código de trabajo.

Tabla 5-23: Procedimiento Contratación

 FINANCIGROUP CÍA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Gerente	1) Acuerdo del contrato <ul style="list-style-type: none">• Hacer un convenio con el interesado en forma verbal las condiciones de contratación, responsabilidades, salarios y otros beneficios.• Presentar el contrato por escrito redactado por el asesor legal, donde se detalle la oferta, la posición a ocupar y la fecha de inicio de las actividades cuando se llegue a un acuerdo.• Colocar la firma de aceptado los términos del contrato• Ingresar al nuevo colaborador al IESS

Realizado por: Sagnay, M. 2023

Inducción

En este proceso se podrá facilitar la información y apoyo básico sobre los aspectos relevantes de la empresa y las generalidades de la vacante para generar un sentido de pertenencia a la organización y que se adapte rápidamente a su nuevo entorno laboral y pueda realizar sus funciones de manera eficiente y efectiva. Para llevar a cabo una correcta inducción se debe tomar en cuenta ciertas políticas que favorecen la introducción del nuevo colaborador:

Políticas

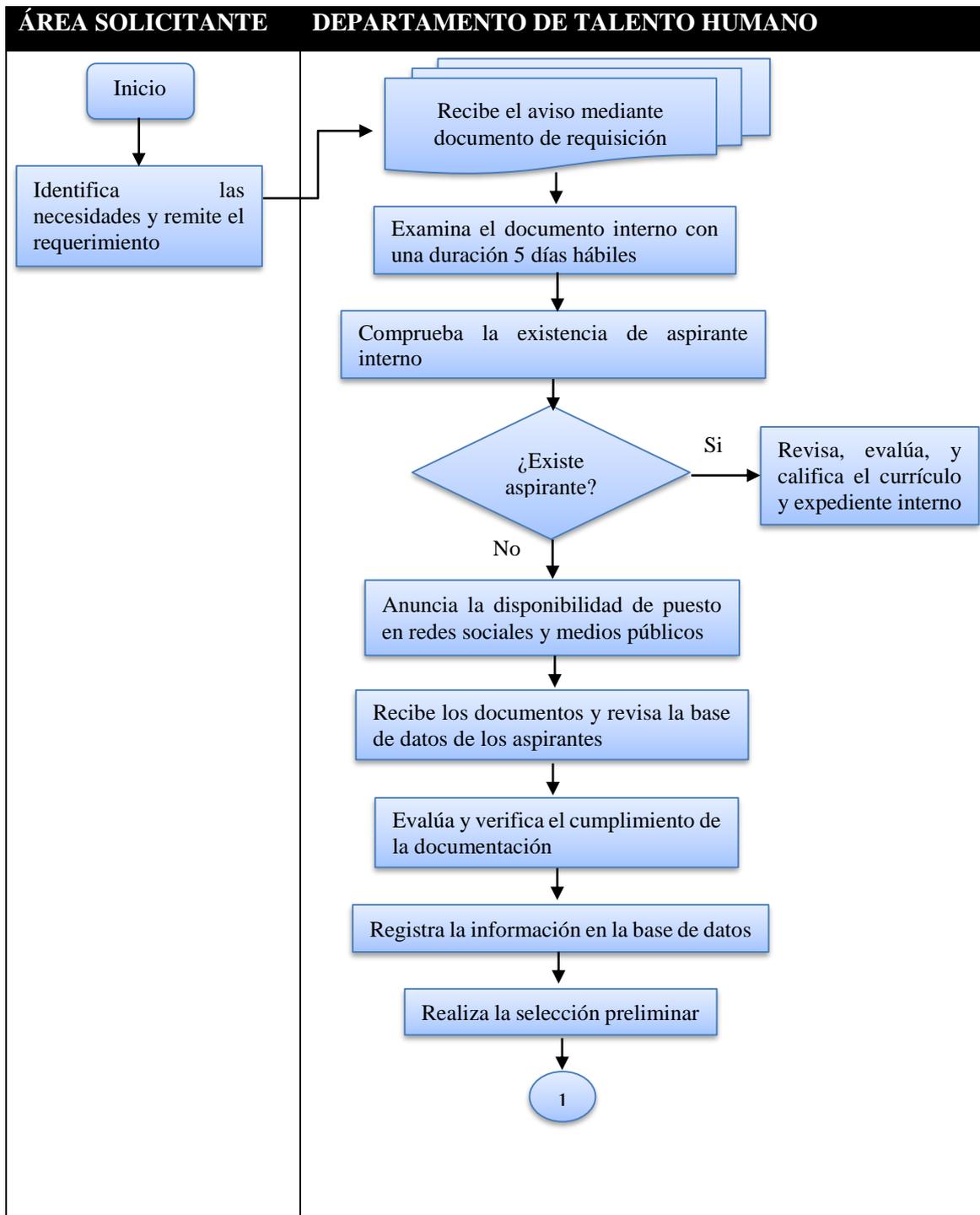
- La gerente es la encargada de presentar al nuevo colaborador al personal de la empresa.
- El manual de inducción se debe entregar a través de un medio escrito o digital.
- El colaborador nuevo recibirá un curso de inducción y formación específica a partir de la fecha de inicio de sus actividades en la empresa, el cual puede durar hasta una semana.

Tabla 5-24: Procedimiento Inducción

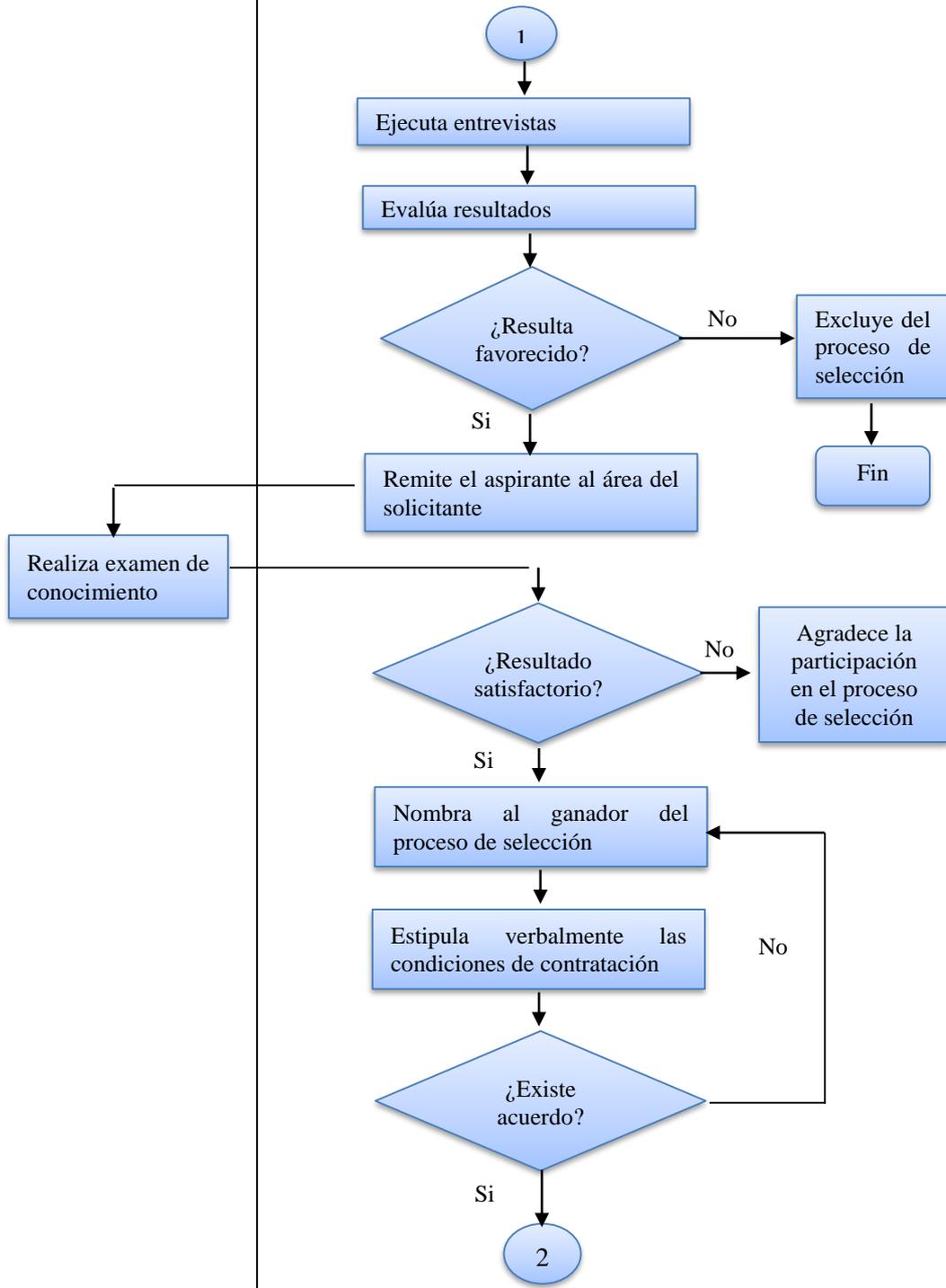
	
FINANCIGROUP CÍA. LTDA. PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Talento humano	<p>1) Realización de inducción</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentar al nuevo colaborador al personal que trabaja en la empresa.• Entregar el manual de inducción en la que se dé a conocer los aspectos relevantes de la empresa. <p>2) Vinculación del nuevo colaborador</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir al colaborador contratado y ubicar en su puesto de trabajo.• Proveer la información necesaria sobre aspectos relevantes, funciones, responsabilidades y actividades. <p>3) Evaluación del desempeño en el ejercicio de sus funciones</p> <ul style="list-style-type: none">• Examinar constantemente el desempeño del colaborador tiempo: 1 mes• Si no tiene un adecuado desempeño en un periodo de 90 días procede a desvincular al colaborador• Si logra un mejor desempeño corrobora la continuidad del colaborador en el ejercicio de sus funciones.

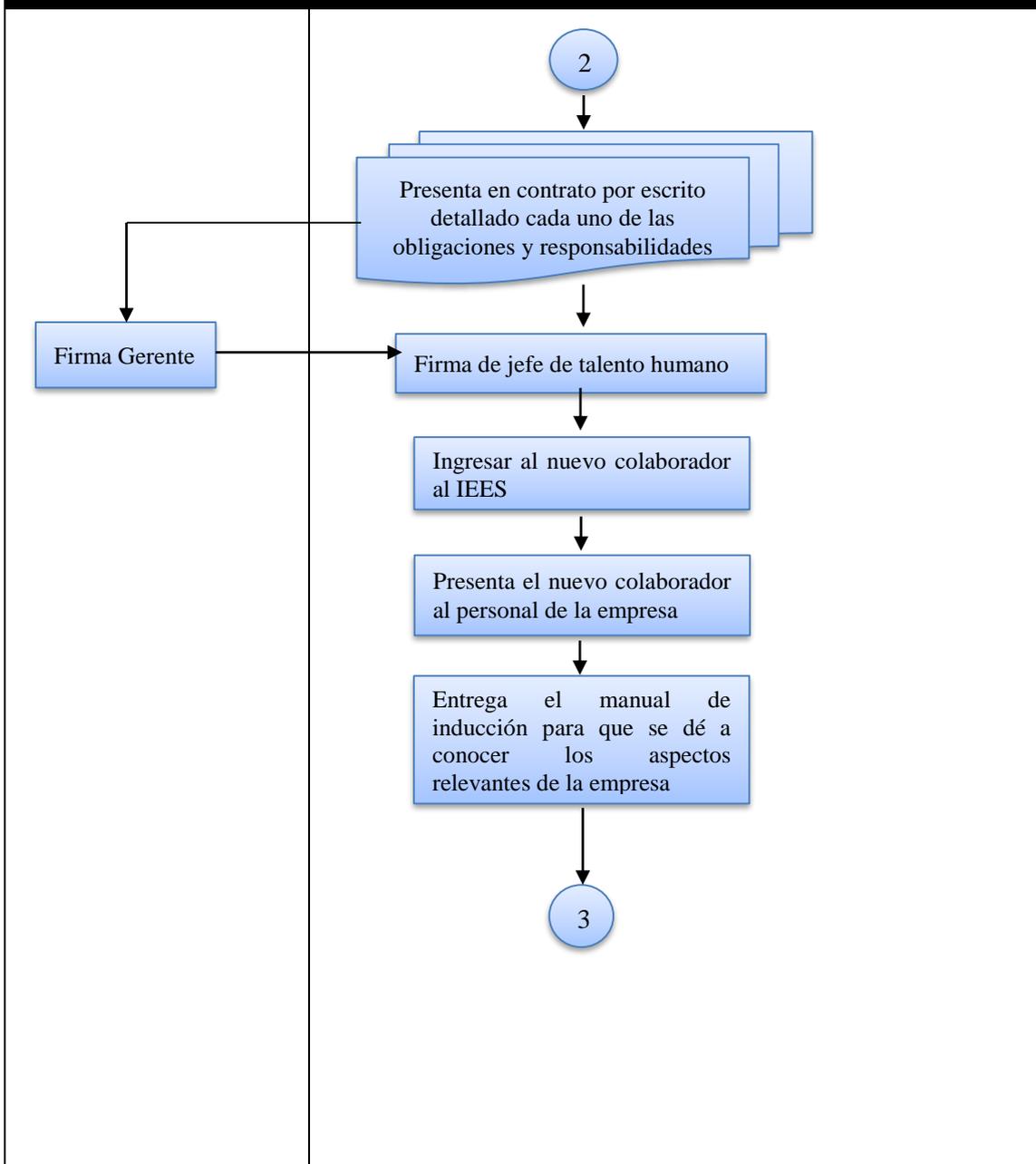
Realizado por: Sagñay, M. 2023.

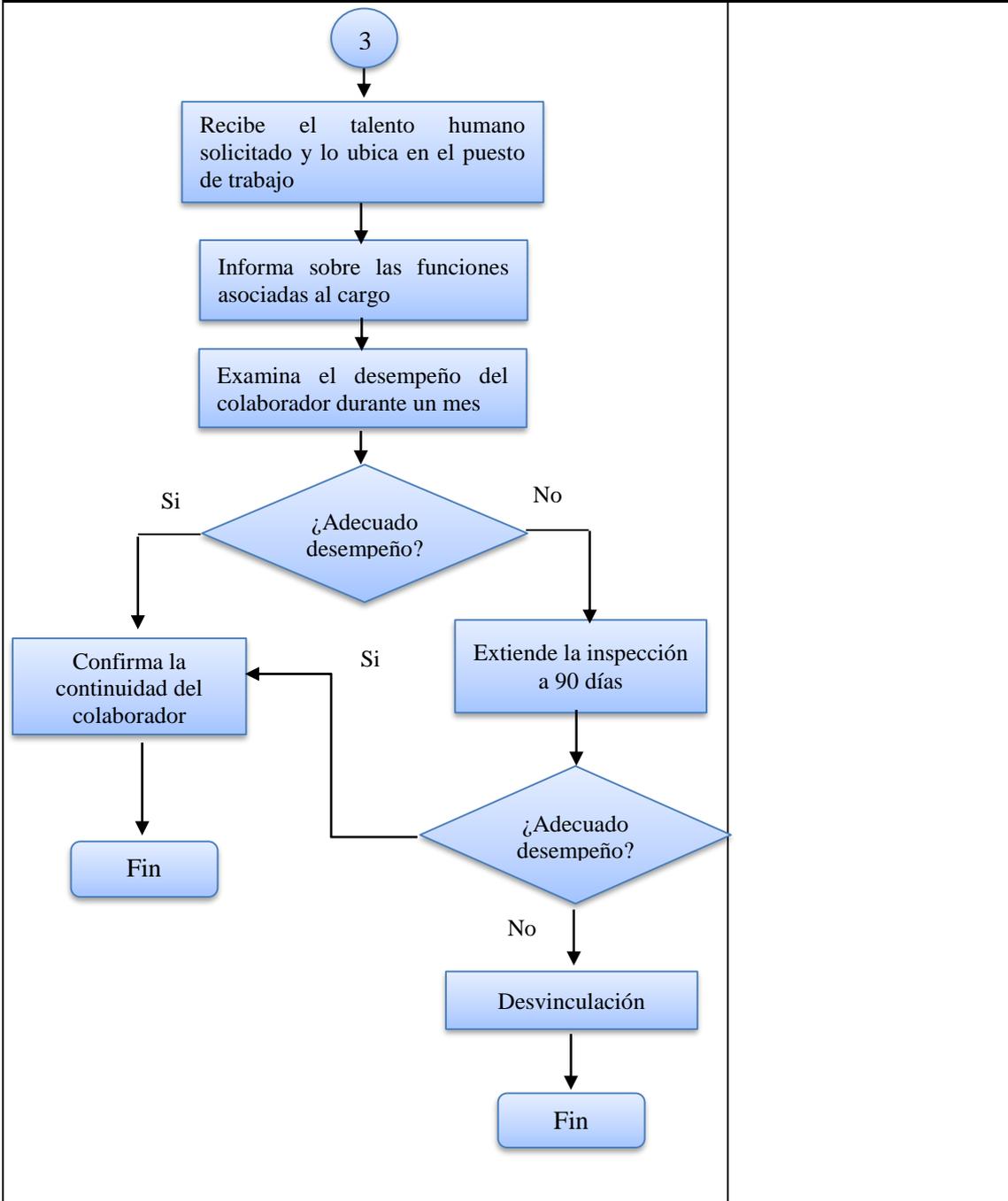
5.4.3.2. *Flujograma de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción*



Realizado por: Sagnay, M. 2023







5.4.3.3. Capacitación

Mediante este proceso de capacitación el personal estará formado, capacitado y motivado para llevar a cabo sus funciones y la empresa logrará obtener una serie de beneficios como mejorar la calidad del trabajo, aumentar la eficiencia operativa y alcanzar un mayor nivel de éxito y crecimiento sostenible.

A continuación, se detallan las políticas que se tomarán en cuenta para el cumplimiento de este proceso:

Políticas

- Elaborar programas trimestrales de capacitación de acuerdo a las necesidades.
- Debe tomar en cuenta programas que promuevan y ayuden el conocimiento, de las competencias de los puestos e incluir el desarrollo de un estilo de vida activo y saludable a los colaboradores.
- Los encargados presentarán un informe del evento, corroborará la asistencia y actualizará los perfiles de los participantes al final de cada capacitación.

Tabla 5-25: Actividades para Capacitación

	
FINANCIGROUP CÍA. LTDA. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Realizar el proceso de detección de las necesidades• Solicitar la información a los diferentes departamentos de la empresa.• Recolectar información de las necesidades de capacitación• Establecer prioridades de capacitaciones, con el fin de planificar el programa de capacitación.• Revisar, analizar y aprobar los temas de los cursos y el presupuesto.• Considerar la modalidad de capacitación• Autoriza la capacitación

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

5.4.3.4. *Comunicación*

La comunicación es esencial para el buen funcionamiento de la empresa mediante el cual transmite ideas, información, sugerencias, opiniones y expectativas entre los miembros de la organización de manera clara precisa y comprensible, el cual ayuda a crear un ambiente laboral de confianza y seguridad para el desarrollo de las actividades. Existen varias formas de crear una comunicación efectiva entre colaboradores y gerente, las mismas que pueden ser de forma directa o indirecta.

- **Reuniones de feedback mensuales entre colaboradores y gerente:** Es una forma de comunicación directa, puede realizarse en una hora determinada, donde los colaboradores darán a conocer su punto de vista sobre los resultados obtenidos durante el mes.
- **Herramientas de colaboración en documentos:** (Microsoft 365) estas herramientas permiten que los trabajadores colaboren en la elaboración de documentos en tiempo real, lo que mejora la eficiencia y reduce conflictos.
- **Correo electrónico:** El correo electrónico es esencial para la comunicación empresarial especialmente para mensajes formales, compartir documentos y programar reuniones.
- **Redes sociales internas:** (Chat grupal) esta herramienta es importante para promover la comunicación informal rápida y eficiente entre colaboradores, compartir logros, noticias y promover la cultura corporativa.

5.4.3.5. *Motivación*

Una empresa exitosa mantiene al personal motivado, la gerente será la encargada de establecer estrategias para la motivación, lo mismo que ayudarán a alcanzar los objetivos empresariales y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

Los colaboradores son la parte primordial de una organización por ende para que el personal de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. se sienta identificado con los objetivos y metas empresariales se buscará la manera de desarrollar varias actividades que promuevan el bienestar de cada colaborador para que de esta forma mejoren los niveles de desempeño y efectividad en las funciones que desarrollen.

Posteriormente se describirá algunas actividades para motivar al personal.

Tabla 5-26: Actividades de motivación

ACTIVIDADES	TIEMPO
Reconocimiento y premios: Celebrar los logros individuales y de quipos reconociendo públicamente la tarea bien hecha y considera la posibilidad de otorgar premios o incentivos para destacar el fuerza y los resultados sobresalientes.	Fin de mes
Programas de desarrollo profesional: Ofrecer oportunidades de capacitación, talleres y cursos gratuitos que permitan a los empleados mejorar sus habilidades y conocimientos	Enero y Junio
Días de bienestar y actividades recreativas: Organizar eventos y actividades para que los empleados puedan relajarse y socializar. Puede ser desde salidas grupales, deportes, hasta actividades de bienestar como meditación.	Marzo y Diciembre
Celebraciones y eventos: Organizar celebraciones para ocasiones especiales como: aniversarios de empleo, cumpleaños o logros importante	De acuerdo a las fechas de cada colaborador

Realizado por: Sagñay, M. 2023

5.4.3.6. *Marketing Mix*

Producto

El producto es la parte fundamental de la empresa, es la entrega de la oferta al cliente con el fin de satisfacer una necesidad. El producto para la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. se compone de los servicios y soluciones financieras que la empresa ofrece a sus clientes. Estos servicios están creados para brindar asesoramiento experto y personalizado con el objetivo de mejorar la situación financiera y lograr los objetivos de cada cliente. A continuación, se detallan los servicios ofertados.

Tabla 5-27: Servicios que oferta la empresa

SERVICIOS		
ÁREAS		DESCRIPCIÓN
GESTIÓN DE FONDOS	DE	La gestión de fondos es un elemento vital a la hora de operar en los mercados financieros, sobre todo en época de volatilidad. Se trata de una técnica defensiva que te mantiene con fondos para que puedas seguir operando y contribuye a la obtención de ganancias.
CAPACITACIONES		Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo. Reconociendo habilidades para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo número de recursos incluido el tiempo.
CORRETAJE EMPRESARIAL		El objetivo principal es servir de intermediario entre compradores y vendedores, para hacer el proceso de la operación más fácil. Además de ofrecer a los clientes una variedad de instrumentos de inversión y asesoramiento, luego del proceso de compra.
PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS	DE DE	El lavado de dinero es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero. El blanqueo de capitales comienza con la comisión de un acto delictivo de tipo grave, por lo que es necesario implementar políticas y estrategias de prevención pagadas a la ley nacional e internacional. Reduciendo el riesgo de servir como intermediarios del delito y procurando una buena salud financiera para la economía nacional.
CONSULTORÍA		Es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas. Para este servicio contamos con profesionales en todas las áreas, calificados y con vasta experiencia.
INVERSIONES		Es un término económico que hace referencia a la colocación del capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias.
GESTIÓN DE CARTERAS	DE	Es la organización de los activos financieros de un inversor para reducir el riesgo y maximizar la rentabilidad. Esto implica tomar decisiones de inversión calculadas y utilizar estrategias de negociación.

Fuente: Gerente Ing. Mariela Arévalo, 2023.

Realizado por: Sagnay, M. 2023.

Precio

El precio se refiere al valor monetario que se asigna por un servicio prestado. El enfoque de precios de FINANCIGROUP CÍA. LTDA. será competitivo y basado en el valor agregado que

proporciona a los clientes. Para ello la empresa establecerá tarifas competitivas, accesibles y transparentes que adapten a las necesidades específicas de cada cliente para los diferentes servicios ofertados.

- FINANCIGROUP CÍA. LTDA. ofrecerá paquete de servicios de asesoría financiera adaptados a las necesidades del cliente.
- Los precios se establecerán de acuerdo con el nivel de asesoramiento requerido y la complejidad de las finanzas del cliente.
- Se considerarán tarifas por hora, tarifas por proyecto o tarifas basadas en porcentajes de los activos gestionados según los servicios ofrecidos.

Plaza

La empresa operara tanto de forma física como digitalmente. Tendrá una oficina central en una ubicación estratégica de la ciudad para recibir a clientes y llevar a cabo reuniones en personas. Además, FINANCIGROUP CÍA. LTDA. tendrá una plataforma en línea para permitir consultas virtuales y acceso a información financiera. También se establecerán alianzas con instituciones financieras para llegar a una audiencia más amplia.

Promoción

La promoción son todas las actividades que se debe realizar para aumentar la visibilidad de la empresa y generar interés en sus servicios. Financi Group no cuenta con estrategias de promoción por ende la marca de la empresa no es tan reconocida, esta organización funciona solamente por recomendaciones de sus amistades, conocidos, familiares.

Por lo tanto, es esencial implementar una estrategia de promoción para la empresa, que se presenta a continuación:

Tabla 5-28: Estrategias de Promoción

ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN	
DESCRIPCIÓN	Promoción hace referencia a los esfuerzos dedicados a dar a conocer a la empresa y sus servicios al público objetivo
NOMBRE	Estrategias de promoción
OBJETIVO	Dar a conocer la presencia de la empresa destacando los servicios que oferta y su ubicación.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Crear páginas con el nombre de la empresa en las diferentes redes sociales como: Facebook, TikTok, Instagram.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar publicidad en redes sociales con la ubicación de la empresa. • Realizar publicidad en redes sociales con los servicios que oferta. • Realizar el diseño de vallas publicitarias para colocar en la ciudad de Riobamba • Ofrecer promociones exclusivas y descuentos temporales para atraer nuevos clientes y fidelizar a los actuales. • Repartir tarjetas a los diferentes emprendimientos, grupos de personas, empresas y cooperativas
ALCANCE	<p>Con la aplicación de esta estrategia la empresa lograra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado • Mejora la imagen de la marca • Tener su propia página en redes sociales • Conseguir clientes nuevos y fidelizar los actuales • Incremento de ventas
COSTO	<p>Banners \$40 Vallas \$400 Tarjetas \$50</p>
RESPONSABLES	<p>Gerente de la empresa Dto. Comercial</p>
FECHA DE APLICACIÓN	<p>Enero 2024</p>

Realizado por: Sagñay, M. 2023.

5.4.4. *Control*

La implementación de un sistema de control en la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. es una función clave para la gestión empresarial que se enfoca en evaluar, supervisar, y corregir el desempeño de las diferentes actividades, recursos y procesos que se desarrollen para asegurar que se alcancen los objetivos y las estrategias establecidos de manera efectiva y eficiente.

El sistema de control ayuda a salvaguardar los recursos y el funcionamiento adecuado de la empresa en diversos aspectos como: toma de decisiones informadas, optimización de recursos y tiempos, mantener altos estándares de calidad en los servicios ofrecidos y adaptarse a los desafíos cambiantes del entorno empresarial. Seguidamente se detallará algunos controles que se implementaran:

5.4.4.1. Control interno general

Para adquirir credibilidad en las actividades desarrolladas por el personal, la gerente de la empresa debe evaluar rigurosamente todas aquellas acciones que generan el funcionamiento cotidiano de la empresa, las mismas que pueden ser evaluadas mediante formularios fichas entre otras.

- Evidenciar de forma escrita que los procesos de talento humano se han desarrollado de una manera apropiada en la gestión de recursos humanos en la empresa, mediante la siguiente ficha:

Tabla 5-29: Ficha de control de los procesos del talento humano

		
FINANCIGROUP CÍA. LTDA. FICHA DE CONTROL		
Empleado:		
Fecha:		
DESCRIPCIÓN	SI	NO
1. ¿Para ingresar a la empresa usted siguió los procesos de talento humano (reclutamiento, selección, contratación e inducción)?		
2. ¿El proceso de su contratación estuvo dentro de un tiempo prudente?		
3. ¿Usted recibió el manual de función de su cargo?		
4. ¿Realizo la presentación ante los colaboradores existentes después de su contratación?		
5. ¿Usted recibió una previa inducción sobre los aspectos relevantes de la empresa FINANCI GROUP CÍA. LTDA.?		
6. ¿Usted recibió la capacitación sobre los temas de las tareas a realizar de acuerdo a su cargo?		
Firma del colaborador _____		

Realizado por: Sagnay, M. 2023

5.4.4.2. *Control de gestión empresarial*

La gestión empresarial de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. será de suma importancia para garantizar la eficiencia, el crecimiento y el éxito de la organización en un entorno empresarial competitivo y en constante cambio, las mismas que se pueden controlar mediante diferentes indicadores que a continuación se describirán:

Nota: Los datos utilizados para calcular los indicadores presentados en esta investigación fueron proporcionados por la gerente de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

➤ Indicadores de gestión empresarial.

Índice de satisfacción del cliente

El indicador de calidad puede evaluar cómo los clientes perciben la calidad de los servicios prestados y si se están cumpliendo o superando sus expectativas. Para esto se utilizará el Net Promoter Score NPS (Puntuación Neta del Promotor), el cual además permite saber cuántos clientes activos, pasivos y detractores tiene.

Con NPS los clientes pueden ofrecer diferentes calificaciones que van del 0 al 10 en donde:

Del 0 al 6 son clientes detractores

Del 7 al 8 son clientes pasivos

Del 9 al 10 son clientes promotores

$$NPS = \frac{\% \text{ de promotores}}{\% \text{ de detractores}} * 100$$

Poniendo este indicador sobre 20 clientes de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ahora clasificamos a cada cliente según la escala:

- Clientes promotores (9-10): 10 clientes – 50%
- Clientes pasivos (7-8): 5 clientes – 25%
- Clientes detractores (0-6): 5 clientes – 25%

Ahora, se calcula el NPS:

$$NPS = 50\% - 25\%$$

$$NPS = 25\%$$

En este caso, el NPS sería 25%, lo que indica un saldo positivo, por lo tanto, existe más clientes promotores que detractores. Un NPS positivo es generalmente considerado bueno, pero siempre es importante buscar mejorar y aumentar la satisfacción del cliente.

Productividad del equipo

Este indicador permitirá evaluar la eficiencia de los colaboradores en términos de cliente atendidos, horas de trabajo entre otros

$$PE = \frac{\text{Cantidad de trabajos realizados}}{\text{recursos utilizados}}$$

El indicador se evalúa sobre los dos colaboradores de atención al cliente: La eficiencia de dos empleados en términos de la cantidad de clientes atendidos en relación con los recursos utilizados.

Ahora, los empleados (A y B) y 20 clientes:

Empleado A:

- Atendió a 15 clientes.
- Utilizó 30 horas de trabajo.

Empleado B:

- Atendió a 18 clientes.
- Utilizó 36 horas de trabajo.

Ahora calculamos la eficiencia para cada empleado:

Para el Empleado A:

$$PE = \frac{15 \text{ clientes atendidos}}{30 \text{ horas utilizadas}}$$
$$PE = 0.5 \text{ clientes por hora}$$

Para el Empleado B:

$$PE = \frac{18 \text{ clientes atendidos}}{36 \text{ horas utilizadas}}$$
$$PE = 0.5 \text{ clientes por hora}$$

En este caso, ambos empleados tienen la misma eficiencia, atendiendo a 0.5 clientes por hora trabajada. Esto proporciona una medida relativa de la eficiencia en términos de la cantidad de clientes atendidos en relación con las horas de trabajo. Es importante destacar que esta es una simplificación y que otros factores también podrían ser considerados en una evaluación más completa de la eficiencia de los colaboradores.

Tasa de conversión de prospectos

Este indicador permitirá evaluar la eficiencia de las estrategias de ventas y marketing de la empresa, así como la efectividad de los esfuerzos para convertir a los prospectos en clientes reales. Se mide en porcentaje.

$$TCP = \frac{\text{Nuevos clientes}}{\text{Prospectos}} * 100$$

La empresa ha obtenido 15 nuevos clientes y ha tenido 40 prospectos.

$$TCP = \frac{15 \text{ Nuevos clientes}}{40 \text{ Prospectos}} * 100$$

$$TCP = 0.375 * 100$$

$$TCP = 37.5$$

En este caso, la eficiencia de conversión sería del 37.5%. Esto indica que el 37.5% de los prospectos se convirtieron en nuevos clientes. Este indicador es útil para evaluar qué tan efectivas son las estrategias de ventas y marketing para atraer y convertir a los prospectos en clientes reales. Un mayor porcentaje de eficiencia de conversión generalmente indica un rendimiento más exitoso en la conversión de leads en clientes.

Rentabilidad por servicios

Este indicador permitirá medir la rentabilidad de cada servicio ofrecido por la empresa e identificar cuáles son los servicios más lucrativos y cuales pueden requerir ajustes. En general, una mayor rentabilidad por servicio indica una mayor eficiencia y contribución positiva a la ganancia general de la empresa.

$$RS = \frac{\text{Ingresos por el servicio} - \text{Costos de servicio}}{\text{Ingresos por el servicio}} * 100$$

Un servicio específico de la empresa y el cálculo de la rentabilidad de este servicio. Utilicemos cifras promedio de consultoría financiera. Se mide en porcentaje.

- Ingresos por el servicio: \$10,000
- Costos de servicio: \$3,000

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$RS = \frac{10,000 - 3,000}{10,000} * 100$$

$$RS = \frac{7,000}{10,000} * 100$$

$$RS = 70\%$$

La rentabilidad por servicio es del 70%, lo que significa que después de cubrir los costos asociados con la prestación del servicio, la empresa ha obtenido un beneficio del 70% sobre los ingresos generados por ese servicio.

Participación en el mercado

Este indicador puede medir la posición relativa y la competitividad de la empresa. Se mide en porcentaje.

$$PM = \frac{\text{Ventas totales de la empresa en un periodo}}{\text{Ventas totales del mercado en un periodo}} * 100$$

Las ventas totales de la empresa en un mes fueron de \$50,000, y las ventas totales del mercado en ese mismo periodo fueron de \$5,000,000.

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$PM = \frac{50,000}{5,000,000} * 100$$

$$PM = 0,01 * 100$$

$$PM = 1\%$$

En este ejemplo, la participación en el mercado de la empresa es del 1%. Esto significa que la empresa representa el 1% de las ventas totales del mercado en ese periodo específico. Este indicador es útil para evaluar la posición relativa de la empresa en comparación con el mercado

en su conjunto. Una participación en el mercado más alta suele indicar una posición más fuerte y competitiva en la industria, mientras que una participación más baja puede indicar la necesidad de estrategias para aumentar la cuota de mercado.

Índice de eficiencia

Este indicador puede medir la capacidad de la empresa para utilizar los recursos de manera óptima y generar resultados favorables en relación con sus costo y gastos. Se mide en porcentajes.

$$IE = \frac{\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Costo real}} * \text{Tiempo real}}{\frac{\text{Resultado Deseado}}{\text{Costo deseado}} * \text{Tiempo deseado}}$$

Utilizando los valores proporcionados:

- Resultados obtenidos: \$70,000
- Costo real: \$15,400
- Tiempo real: 365 días
- Resultado deseado: \$80,000
- Costo deseado: \$14,000
- Tiempo deseado: 360 días

Calculamos en la fórmula:

$$IE = \frac{\frac{70,000}{15,400} * 365}{\frac{80,000}{14,000} * 360}$$

$$IE = \frac{4.55 * 365}{5.71 * 360}$$

$$IE = \frac{1,660.75}{2,055.6}$$

$$IE = 0.808$$

En este ejemplo, el Índice de Eficiencia es aproximadamente 0.808. Este valor indica que la empresa está operando a un nivel de eficiencia del 80.8%, en comparación con los resultados, costos y tiempo deseados. Un índice inferior a 1 sugiere que la eficiencia está por debajo de los objetivos deseados.

5.4.4.3. *Control de situación financiera*

➤ Indicadores de desempeño

Índice de crecimiento en ventas

Este indicador puede medir el incremento porcentual de las ventas de la empresa en un periodo de tiempo específico con respecto a los años anteriores. Si el índice es mayor que 100, indica un crecimiento en las ventas, mientras que, si es menor que 100, indica una disminución en ventas.

$$ICV = \frac{\text{Valor de servicios del año actual}}{\text{Valor de servicios del año anterior}} * 100$$

Utilizando los valores proporcionados:

- Valor de servicios del año actual: \$50,000
- Valor de servicios del año anterior: \$30,500

$$ICV = \frac{50,000}{30,500} * 100$$

$$ICV = 1.64 * 100$$

$$ICV = 164$$

El índice de Crecimiento en ventas es aproximadamente 164. Esto indica un incremento significativo en las ventas en comparación con el año anterior. Esto sugiere un aumento sustancial en la demanda de los servicios de la empresa. Indica una buena salud financiera y un sólido desempeño empresarial lo que podría ser resultados de estrategias efectivas.

Índice de retención de clientes

Este indicador permitirá a la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. medir el porcentaje de clientes que logra mantener durante un periodo en comparación con el año anterior. Se mide en porcentajes.

$$IRC = \frac{\text{Cantidad de clientes año actual}}{\text{Cantidad de clientes año anterior}} * 100$$

Utilizando los valores proporcionados para FINANCIGROUP CÍA. LTDA.:

- Cantidad de clientes año actual: 20
- Cantidad de clientes año anterior: 13

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$IRC = \frac{20}{13} * 100$$

$$IRC = 1.54 * 100$$

$$IRC = 154$$

La Retención de Clientes es aproximadamente 154 %. Esto indica que la empresa ha logrado mantener a más del doble de clientes en comparación con el año anterior. Un índice superior al 100% sugiere una mejora en la retención de clientes, lo cual es positivo para el crecimiento y estabilidad de la empresa. En este caso, la empresa ha experimentado un aumento significativo en la retención de clientes

Índice de retención del personal

Este indicador puede medir la capacidad de la empresa para retener a sus empleados, así como para identificar posibles problemas relacionados con el clima laboral y la gestión del talento humano. Se mide en porcentajes.

$$IRP = \frac{\text{Numero de empleados que permanecieron}}{\text{Numero Inicial de empleados}} * 100$$

Utilizando los valores proporcionados:

- Número inicial de empleados: 2
- Número actual de empleados: 4

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$IRP = \frac{4}{2} * 100$$

$$IRP = 2 * 100$$

$$IRP = 200$$

El Índice de Retención del Personal es 200%. Esto indica que la empresa ha logrado retener al doble del número inicial de empleados. Un índice superior al 100% sugiere una mejora en la retención de personal, lo cual es positivo para la estabilidad y continuidad del equipo de trabajo. En este caso, la empresa ha experimentado un incremento significativo en la retención de su personal.

Margen de utilidad

Este indicador permitirá a la empresa medir la rentabilidad de la empresa, muestra el ingreso total generado después de deducir los costos operativos asociados con la prestación de los servicios. Se mide en porcentaje.

$$MU = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos totales}} * 100$$

Para el periodo 2022 se obtuvo:

- Utilidad bruta: \$10,588
- Ingresos totales: \$85,000

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$MU = \frac{10,588}{85,000} * 100$$

$$MU = 0.1246 * 100$$

$$MU = 12.46$$

El Margen de Utilidad es aproximadamente 12.46%. Esto indica que, después de deducir los costos operativos asociados con la prestación de los servicios, la empresa ha generado un beneficio que es el 12.46% de sus ingresos totales. Un margen de utilidad positivo es indicativo de la capacidad de la empresa para generar ganancias después de cubrir los costos, y en este caso, el 12.46% representa la proporción de beneficio con respecto a los ingresos totales.

CAPÍTULO V

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego de realizar el diagnóstico para identificar las falencias en la estructura administrativa de la empresa FINANCIGROUP CÍA. LTDA. se puede determinar diversos factores que afectan negativamente la gestión empresarial tales como la desorganización, dualidad de funciones, inexistencia de comunicación efectiva, pérdida de tiempo y recursos, falta de motivación al personal, al reconocer y comprender tales aspectos destacan la urgente necesidad de implementar mejoras concretas y estratégicas para mejorar el rendimiento general de la empresa.

La importancia de contar con herramientas para una gestión óptima de recursos centrada en las etapas de planificación, organización, dirección y control representa un enfoque integral y estratégico para impulsar el éxito empresarial y brinda a la empresa una ventaja competitiva al permitir una toma de decisiones informada, una eficiente asignación de tareas, una ejecución efectiva y una adaptación ágil a los desafíos emergentes.

Con el desarrollo del proceso administrativo destinado al mejoramiento de la gestión y control de los recursos, la empresa logrará obtener una planificación precisa, una organización efectiva, una dirección clara y un control continuo de las operaciones y recursos disponibles, este enfoque traduce a la empresa más eficiente, efectiva y capaz de aprovechar al máximo los recursos para lograr sus objetivos, además permite crear una base sólida para el crecimiento sostenible, alcanzar los niveles más altos de éxito y la competitividad en el mercado.

6.2. Recomendaciones

Tomar en cuenta los factores negativos con las que cuenta la empresa para que esos sean los primeros en fortalecer tomando como punto de partida la implementación de herramientas de planificación, organización, dirección y control en la empresa, para que, de esta manera, elimine la duplicidad de funciones, optimice tiempo y recurso y demás factores que afectan la organización para que con todo esto pueda tomar decisiones que garanticen el crecimiento sostenible en el mercado.

Integrar a todos los colaboradores en la etapa de planificación porque cada persona puede contribuir con ideas, en la etapa de organización se debe dar a conocer claramente las funciones de cada colaborador a través de manual de funciones, en la etapa de dirección se debe aplicar los procesos del talento humano para adquirir al personal idóneo y fortalecer la comunicación, esto permitirá obtener el máximo desempeño laboral, todo esto contribuye para que la etapa del control sea realizada de forma correcta.

Implementar el proceso administrativo en todas sus fases y ejecutar todas las actividades establecidas para el cumplimiento de las estrategias para que de esta manera la empresa pueda adquirir, asignar y utilizar sus recursos de manera más eficiente, lo que a su vez conducirá a una mejora en la productividad, la toma de decisiones acertadas y el logro de objetivos estratégicos, además debe brindar capacitaciones sobre las diferentes etapas del procesos administrativo para una mejor aplicación en cada área de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- A, B. (15 de 07 de 2022). Obtenido de Soyadministrador.net: <https://soyadministrador.net/que-es-el-proceso-administrativo/>
- Andrade, S. (7 de Septiembre de 2023). *Promonegocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- B, R. (11 de noviembre de 2022). *Euronnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-direccion-segun-autores>
- Benjamin, E. (6 de febrero de 2019). *Emprendedor*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>
- C, R. (10 de Enero de 2020). *Administracion*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Camacho, J. (18 de noviembre de 2021). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/hacia-una-definici%C3%B3n-de-liderazgo-akka-consulting>
- Cardenas, F. (5 de Abril de 2020). *hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/tipos-organigramas>
- Correa, F. (24 de enero de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Cruz, F. (30 de julio de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>
- Delgado, F. (9 de Mayo de 2021). *SMS Ecuador Auditores*. Obtenido de <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>
- Espinosa, R. (9 de mayo de 2023). *Producto*. Obtenido de Marketing Mix 4Ps: <https://robertoepinosa.es/marketing-mix-las-4ps-2/#:~:text=El%20marketing%20mix%20es%20uno,%2C%20precio%2C%20distribuci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n>.
- Fernando. (24 de abril de 2023). *ASANA*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/organizational-chart>
- Garcia, J. (12 de enero de 2019). Concepto de empresa. *Emprendedores*, 1. Obtenido de <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/#:~:text=Para%20el%20autor%20del%20Diccionario,o%20a%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.%E2%80%9D>
- Garcia, J. (18 de febrero de 2019). *Estructura*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructuras-formales-e-informales-la-organizacion/>

- Gomez. (2019). *Marketing Mix*. Guayaquil : Universidad de Salesiana .
- J, R. (2 de febrero de 2023). *Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>
- Jimenez, M. (13 de Noviembre de 2020). *Promonegocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Lopez, A. (2021). Teoría de sistemas. *Información*, 7.8.
- Luna, K. (2019). *Gestión Administrativa*. *VDigital*, <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>.
- Manjarrez, N. (2020). La Motivación. *Universidad Técnica Estatal de Quevedo* , 3.
- Martinez. (8 de 10 de 2020). Estrategias de Marketing Mix. *Universidad Salesiana*, 4,5.
- Martinez, E. (5 de 10 de 2022). *La teoría general*. Obtenido de <https://educomunicacion.es/didactica/0012sistemas.htm>
- Morales, J. (14 de mayo de 2020). *Universidad Fermin*. Obtenido de <https://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Peña, L. (26 de junio de 2023). *Negocios*. Obtenido de <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
- Rebeiro, L. (12 de marzo de 2021). *Ediciones Urano S.A*. Obtenido de <https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/>
- Reyes, A. (23 de junio de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Saavedra , P. (2019). Comunicación . *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa*, 5.
- Sanchez, J. (1 de mayo de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/caracteristicas-de-la-administracion.html>
- Sanchez, M. (5 de julio de 2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>
- Terry. (2022). *Concepto de Organización*. Mexico: Instituto de sonora.
- UNIR. (18 de marzo de 2021). *La universidad en internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20hace%20referencia%20al%20conjunto%20de,son%20parte%20de%20la%20empresa.>
- Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zalvadora. (4 de febrero de 2023). *Glosario*. Obtenido de <https://zalvadora.com/glosario/manual-de-funciones>

Total 33 referencias bibliográficas.


28-02-2024



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
"Saber para Ser"
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Aplicación de la guía de entrevista a la gerente de la empresa "FINANCIGROUP CÍA. LTDA."

Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes necesidades que presenta la empresa para el desarrollo del proceso administrativo.

1. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa "FINANCIGROUP CÍA LTDA"?
2. ¿La empresa "FINANCIGROUP CÍA LTDA" cuenta con un modelo de gestión?
3. ¿Los Funcionarios conocen la Visión y Misión de la Empresa?
4. ¿Existe una estructura administrativa en la empresa?
5. ¿Qué actividad se ha realizado para mantener al personal motivado?
6. ¿Ha conseguido crear un ambiente laboral agradable para sus clientes y trabajadores?
7. ¿Con que frecuencia realiza controles a las actividades asignadas?
8. ¿Usted está dispuesto a implementar herramientas administrativas en la empresa?
9. ¿Cómo considera la comunicación en la empresa?
10. ¿Usted considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de la empresa mejoraría la gestión?
11. ¿Cómo han logrado mantenerse en el mercado?

ANEXO B: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
"Saber para Ser"
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA SOBRE EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FINANCIGROUP CÍA. LTDA.

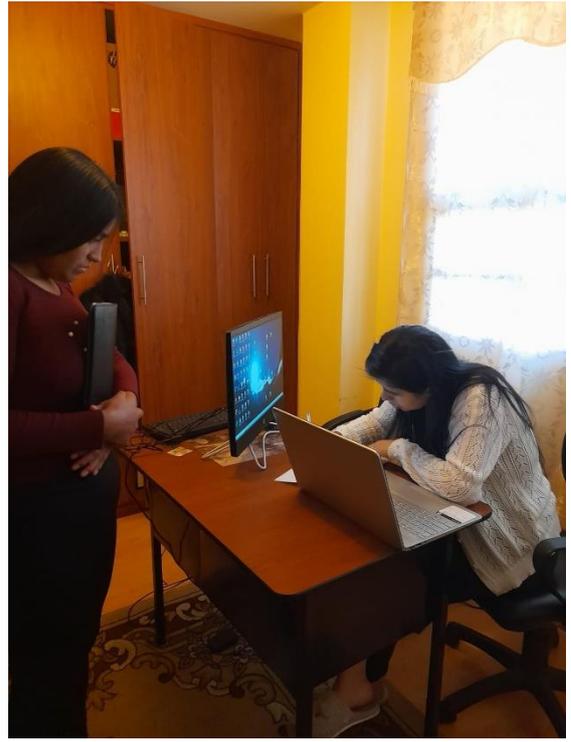
Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes necesidades que presenta la empresa para el desarrollo del proceso administrativo.

Instrucciones: Seleccione la opción de acuerdo a su criterio

1. **¿Usted ingresó a la empresa por?**
 - Parentesco con el gerente
 - Amistad con el gerente
 - Recomendación de terceros
 - Proceso de selección
2. **¿Cómo considera la organización de la empresa?**
 - Excelente
 - Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
3. **Las tareas que usted desempeña las realiza por:**
 - Órdenes del gerente
 - Manual de funciones
 - Funciones previamente establecidas
 - Responsabilidad propia
4. **¿Con que frecuencia la gerente de la empresa realiza el control de las actividades?**
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Anual
 - Nunca

5. **¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas acorde con sus competencias y habilidades?**
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
6. **¿Considera usted que se debe dar a conocer la estructura organizativa de la empresa?**
- Si
- No
7. **¿Considera usted que el personal de la empresa está motivado?**
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca
8. **¿El trato a los trabajadores es?**
- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
9. **¿La comunicación sobre las acciones a realizar o realizadas en la empresa, son?**
- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
10. **¿Usted considera que, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades de la empresa "FINANCIGROUP CÍA LTDA" mejoraría la gestión?**
- Si
- No
- Desconozco

ANEXO C: VISITA EMPRESA





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 01/ 03/ 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: MARTHA ALICIA SAGÑAY YAUTIBUG
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 Ing. Mónica del Pilar Miranda Salazar Director del Trabajo de Titulación  Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez Asesor del Trabajo de Titulación