



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS EMPLEADOS
DE FERRETERÍA BOSNA EN LA CIUDAD DE OTAVALO”

Previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales

AUTORES: CAMPOS, Virginia

NARVÁEZ, Zemía.

DIRECTOR: Ing. GUERRA, Vinicio.

IBARRA – ECUADOR

2012

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad satisfacer la necesidad que tiene Ferretería Bosna con respecto a su organización, implementando un manual de procedimientos administrativos para sus empleados, el mismo que permitirá conocer las funciones y procedimientos que cada departamento deben realizar para mejorar sus actividades; un análisis detallado de las funciones ayudará al cumplimiento de los objetivos que la empresa se ha propuesto. Así como también conocer los niveles jerárquicos que tiene dicha empresa. En el diagnóstico situacional de la Organización, consta una breve reseña histórica de Ferretería Bosna, desde que se inició hasta el día de hoy; la investigación de campo se realiza con la participación del Propietario y Empleados, los mismos que fueron encuestados, entrevistados, también se aplicó la observación directa para la recopilación de datos que ayudaron a la construcción de la Matriz FODA, su análisis y la identificación del problema. Los principales conceptos que nos ayudarán a un mejor entendimiento de los términos expuestos en el presente trabajo de investigación se encuentran en el marco teórico. En la propuesta se mencionan los objetivos, así como también la visión, misión, valores y políticas que tiene Ferretería Bosna, luego se encuentra el organigrama propuesto y seguidamente el diseño del manual donde se describe los diferentes puestos, sus niveles, funciones, responsabilidades y además el perfil que debe tener el aspirante a dicho puesto, además se anexa los documentos de sustento que tiene cada una de las tareas; culmina con un flujo grama de actividades. De acuerdo a la investigación se generarán los impactos: Económico, Social, Organizacional y Ambiental.

SUMMARY

This research work aims to meet the need of Hardware Bosna regarding its organization, implementing administrative procedures manual for employees, which would allow it to know the functions and procedures than each department should take to improve their activities; a detailed analysis of the functions help to fulfill the objectives that the company has proposed. As well as knowing. The situational diagnostic Organization, has here a brief history of Hardware Bosna, since the beginning until this day, the research is conducted with the participation of the owner and employees, the same as respondents were interviewed, also was applied for direct observation data collection that helped the construction of the SWOT matrix, its analysis and identification of the problem. The theoretical framework in which are the principals concepts help us to a better understanding of the terminus expressed in this research work. Include the same objectives, as well as the vision, mission, values and policies that have Hardware Bosna, and then present the proposed organizational chart and then the design o the manual which describes the different positions, levels, functions, responsibilities and also the profile that should be the candidate for that post, plus support documents attached for having each of the areas, culminating in a flow chart of activities. That according to our research were generated, they are: Economic, Social, and Environmental Business.