



ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

**DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL
FORTALECIMIENTO DE FINANSAUTO S.A.**

AUTOR: ANDRÉS PAÚL TOBAR BERRAZUETA.

DIRECTOR: Dr. DANILO TORRES CASTILLO.

CODIRECTOR: Dr. GABRIEL OSORIO VARGAS.

SANGOLQUI, MARZO DEL 2008



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Andrés Paúl Tobar Berrazueta

DECLARO QUE:

La tesis de grado titulada Diseño y Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para el fortalecimiento de FINANSAUTO S.A. ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de página correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi tutoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científicos de esta tesis de grado.

Sangolquí, 12 de marzo del 2008

Andrés Paúl Tobar Berrazueta.



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIZACION

Yo, Andrés Paúl Tobar Berrazueta Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejercito la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo Diseño y Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para el fortalecimiento de FINANSAUTO S.A., cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 12 de marzo del 2008.

Andrés Paúl Tobar Berrazueta.



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

CERTIFICADO

Dr. Danilo Torres Castillo.

Dr. Gabriel Osorio Vargas.

CERTIFICAN

Que la tesis titulada Diseño y Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para el fortalecimiento de FINANSAUTO S.A., realizada por el señor Andrés Paúl Tobar Berrazueta, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

La investigación se ha realizado en el periodo comprendido entre el 5 de octubre del 2007 al 11 de marzo del 2008, sobre la base del cronograma de actividades presentado por la coordinación del curso taller y aprobado por la dirección del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio.

La tesis elaborada se ha circunscrito al contenido de los capítulos detallados en el Plan de Tesis presentados y aprobados por la Coordinación Académica respectiva.

El estudio se efectuó en la empresa FINANSAUTO S.A., la misma que autorizó la investigación y el manual de procedimientos administrativos que les servirá de base



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

para el mejoramiento y fortalecimiento institucional, lo cual constituye un aporte teórico- práctico para la organización.

Mediante la investigación, y ejecución del trabajo, en el capítulo correspondiente a la implantación de la propuesta, se comprueba y se demuestra las hipótesis planteadas en el Plan de Tesis.

Finalmente, la tesis elaborada responde a los requerimientos y exigencias de la empresa, situación que se ratifica en el capítulo de conclusiones y recomendaciones.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual incluye los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a nombre del autor, señor Andrés Paúl Tobar Berrazueta para que se entregue al señor Ing. Guido Crespo, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Sangolquí, 12 de marzo del 2008.

Dr. Danilo Torres Castillo
DIRECTOR

Dr. Gabriel Osorio Vargas.
CODIRECTOR



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes fueron los que me enseñaron la importancia de la educación desde muy pequeño y nunca dejaron de apoyarme y confiar en mí. Gracias a sus sacrificios he logrado la culminación de mi carrera.

A la Escuela Politécnica del Ejército, por haber sido la Institución donde me forme con los conocimientos necesarios para desempeñarme en mi vida profesional y personal.

En especial forma al Dr. Danilo Torres Carrera y al Dr. Gabriel Osorio Vargas, quienes además de ser director y codirector de tesis respectivamente, se convirtieron en amigos guías, que gracias a sus vastos conocimientos, experiencias y dedicación pude concluir este trabajo de la mejor manera posible.

A todas la personas que me han brindándome su apoyo y cariño incondicional, especialmente a mis hermanas Paulina y Belén, además a Larissa quien fue mi compañera estos últimos años, gracias por tu amor y apoyo que me dio fuerzas para no desfallecer, y lograr este gran objetivo.



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes son parte importante de mi vida y sin los cuales no hubiese podido alcanzar este logro, en el cual se ve recompensado los sacrificios de ambos.

A mis hermanas que a pesar de estar lejos físicamente, siempre han encontrado la forma de brindarme su apoyo, cariño y hacerme reír.

A Larissa por ser la compañera y amiga; que me apoyado incondicionalmente, me ha brindado su amor, comprensión y aguantado todas mis locuras estos últimos años.

A mi abuelita Elvira, quien siempre me ha dado su amor desde muy pequeño, y de la cual he aprendido muchas lecciones.

A toda mi familia y amigos quienes tenían fé en mí, y con los cuales he compartido grandes momento de mi vida.



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

RESUMEN EJECUTIVO

Los manuales Administrativos son herramientas administrativas organizativas que tienen una serie de elementos que sirven como medios de comunicación, coordinación que permiten transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización, y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando el desempeño y cursos de acción de estos.

FINANSAUTO S.A. fue constituida en el Ecuador el 14 de mayo del 2004, bajo la perspectiva de ofrecer soluciones oportunas a las necesidades de sus clientes en el alquiler y leasing de vehículos en el país, específicamente en las ciudades de Quito, Guayaquil; esta empresa ha venido desarrollando sus actividades en el transcurso de estos años, con serios problemas administrativos y económicos, se presume que gran parte de este problema se origina por la falta de una herramientas administrativas organizativas que permita el desarrollo eficiente y coordinado de las actividades de una empresa; por la tanto el diseño e implementación de un manual de procedimientos administrativos para FINANSAUTO S.A. es esencial para llevar de manera secuencial y lógica los pasos de cada procedimiento, reduciendo los costos.

Lo que se busca con este manual de procedimientos administrativos, es que favorezca a mejorar la eficacia, eficiencia y productividad en los procesos administrativos de la empresa, y de esta manera no surjan inconvenientes ni deficiencias internas; el cual también facilitará la información clara y sencilla de las actividades.

El análisis situacional mediante el análisis de las distintas variables tanto externas, como internas reflejo, que las oportunidades para FINANSAUTO S.A. se han aumentado, gracias a la nueva Ley de Equidad tributaria y al endurecimiento de las Leyes de Transito, lo que ha ocasionado la reducción de la oferta del servicio de transporte privado, especialmente del sector informal, por dicho motivo es importante reducir las debilidades de la empresa mediante un Manual de Procesos Administrativos que brinde los beneficios ya enunciados con anterioridad.



Andrés Paúl Tobar Berrazueta
FINANSAUTO S.A.

Con la propuesta del Manual de Procesos Administrativos se definirán y seleccionará los principales procesos administrativos, para de esta manera identificar los orígenes de los problemas actuales mediante una flujo diagramación; a continuación se plantearán los cambios mediante los criterios de: creación, supresión, mejora o fusión de los procesos administrativos seleccionados, con el objetivo de lograr la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa con procesos nuevos o reestructurados que coadyuven en el reduciendo de los costos en tiempo y en recursos financieros que se producen con la normal ejecución de las actividades.

Con la implantación en FINANSAUTO S.A. de dicho trabajo, se podrá observar los verdaderos beneficios, mediante la implementación de los indicadores de gestión desarrollados para esta tesis.