



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONVEXUSMEDIA DE LA EMPRESA CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C. EN EL PERÍODO 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Edith Chuquihuanga Lizano

Katheryn Monge Flores

Asesor:

Mg. Emilio Chocobar Reyes

Lima – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Realidad Problemática	18
1.3. Formulación del Problema.....	20
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problema Específico.....	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Justificación Teórica	22
1.4.2. Justificación Práctica	24
1.4.3. Justificación Cuantitativa	24
1.4.4. Justificación Académica.....	26
1.5. Objetivo.....	27
1.5.1. Objetivo General	27
1.5.2. Objetivo Específico	27
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	29
CAPÍTULO 3. DESARROLLO	50
Detección de las necesidades	50
3.1. Desarrollo el Objetivo 1.....	64
3.2. Desarrollo el Objetivo 2.....	71
3.3. Desarrollo el Objetivo 3.....	73
3.4. Desarrollo el Objetivo 4	74

Manual de Procesos en el área ConvexusMedia	77
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	83
4.1. RESULTADOS	83
4.2. Conclusiones	93
4.3. Recomendaciones	94
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1 Empresa Convexus.....	15
Figura n.º 1.2 Organigrama de ConvexusMedia	17
Figura n.º 1.3 Calificación del cliente por el servicio recibido	25
Figura n.º 1.4 Colaboradores del área ConvexusMedia describiendo sus funcione s	26
Figura n.º 2.1 Descripción de puestos	35
Figura n.º 2.2 Manual de organización y funciones	36
Figura n.º 2.3 Modelo para la agrupación de procesos en el mapade procesos	41
Figura n.º 3.1 Conocimiento de funciones.....	51
Figura n.º 3.2 Misión, visión y objetivos e estratégicos.....	52
Figura n.º 3.3 Recibió instrucciones en cuanto a sus funciones.....	53
Figura n.º 3.4 Recibió inducción al ingresar a la empresa	54
Figura n.º 3.5 Funciones que no corresponden al puesto de trabajo	55
Figura n.º 3.6 Cumplimiento de funciones en el horario de trabajo	56
Figura n.º 3.7 Inconvenientes por cruce de funciones	57
Figura n.º 3.8 Presentación de informes a los superiores	58
Figura n.º 3.9 Tipos de informes	59
Figura n.º 3.10 Conocimiento de MOF y MAPRO	60
Figura n.º 3.11 Trabajó bajo la operación de MOF y MAPRO	61
Figura n.º 3.12 Necesidad de implementación de un MOF y MAPRO	62
Figura n.º 3.13 Portada del manual de organización y funciones.....	65
Figura n.º 3.14 Presentación del manual de organización y funciones	66
Figura n.º 3.15 Presentación del manual de organización y funciones	67
Figura n.º 3.16 Descripción del puesto en el MOF	68
Figura n.º 3.17 Descripción del puesto en el MOF	69
Figura n.º 3.18 Descripción del puesto en el MOF	70
Figura n.º 3.19 Mapa de procesos de ConvexusMedia	71
Figura n.º 3.20 Proceso pre-venta.....	72
Figura n.º 3.21 Formato para el registro de quejas y/o reclamos.....	73
Figura n.º 3.22 Formato para el registro de instalaciones y soporte.....	75
Figura n.º 3.23 Formato de indicadores F-CNVXM-SER-003	76
Figura n.º 3.24 Formato de permiso 0001-2017	77
Figura n.º 4.1 Portada del manual de organización y funciones	84
Figura n.º 4.2 Presentación del manual de organización y funciones	85
Figura n.º 4.3 Mapa de procesos de ConvexusMedia	86
Figura n.º 4.4 Proceso pre-venta.....	87

Figura n.º 4.5 Agendamientos.....	88
Figura n.º 4.6 Formato para el registro de queja sy/o reclamos	88
Figura n.º 4.7 Formato para el registro de instalaciones y soporte.....	90
Figura n.º 4.8 Formato de indicadores F-CNVXM -SER-003	90
Figura n.º 4.9 Formato de pe rmiso 0001-2017	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Cantidad de trabajadores en el área.....	50
Tabla 3.2 Conocimiento de funciones	51
Tabla 3.3 Misión, visión y objetivos e estratégicos.....	52
Tabla 3.4 Recibió instrucciones en cuanto a sus funciones.....	53
Tabla 3.5 Recibió inducción al ingresar a la empresa	54
Tabla 3.6 Funciones que no corresponden al puesto de trabajo	55
Tabla 3.7 Cumplimiento de funciones en el horario de trabajo	56
Tabla 3.8 Inconvenientes por cruce de funciones.....	57
Tabla 3.9 Presentación de informes a los superiores.....	58
Tabla 3.10 Tipos de informes	59
Tabla 3.11 Conocimiento de MOF y MAPRO	60
Tabla 3.12 Trabajó bajo la operación de MOF y MAPRO	61
Tabla 3.13 Necesidad de implementación de un MOF y MAPRO	62

RESUMEN

La presente tesis se desarrolla en el área ConvexusMedia de la empresa Convexus Comunicaciones, Redes y Sistemas S.A.C., en adelante Convexus. Esta área brinda soluciones integrales de servicios y productos multimedia como videoconferencia y audiovisuales para importantes empresas en los diferentes sectores económicos del Perú.

En el área ConvexusMedia se han detectado, mediante la observación, encuestas y entrevistas, debilidades en el personal las cuales están relacionadas con el cumplimiento de funciones, así se puede mencionar que no se han difundido los objetivos organizacionales para que todos trabajen alineados en base a ellos, por ejemplo no todos conocen la misión, visión y objetivos de la empresa y/o área; actividades que no están contempladas en un Manual de Organización y Funciones (MOF), existe desconocimiento de tareas por parte del personal; falta de inducción al incorporarse un nuevo colaborador; no existe un documento que indique y sustente los requisitos mínimos del puesto; falta de comunicación y coordinación entre los colaboradores lo cual se refleja en la insatisfacción de los clientes; ante la necesidad de obtener una certificación de calidad no se cuenta con los procesos documentados y difundidos en un Manual de Procesos (MAPRO); así también de presentarse auditorías internas o externas se evidenciaría el inconveniente de la inexistencia de un MOF y MAPRO que determine las responsabilidades en cada puesto de trabajo.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. Finkowsky (1998, p. 147).

El MOF es importante porque su implementación reduce los conflictos de coordinación entre las áreas, delimita las responsabilidades, incrementa la productividad organizacional, aumenta la satisfacción del cliente interno y externo, y las certificaciones de calidad lo requieren como indispensable. Así también sirve como base para evaluar el desempeño, niveles salariales, desarrollo profesional entre otros. Ríos (2010)

El MAPRO facilita la identificación y mejora de los problemas, este se basa en los procesos de cada una de las áreas que componen la empresa, permite conocer el funcionamiento de la organización y muestra como todos los miembros de cada puesto de trabajo deben laborar en coordinación para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Ríos(2010)

Por lo tanto, se desarrollará el MOF y MAPRO para el área ConvexusMedia con el objetivo de reducir los problemas descritos inicialmente y así aumentar la productividad de la empresa, mejorar los procesos e incrementar la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present thesis is developed in the ConvexusMedia area of the company Convexus Comunicaciones, Redes y Sistemas S.A.C., hereinafter Convexus. This area provides comprehensive solutions for multimedia services and products such as videoconferencing and audiovisuals for important companies in the different economic sectors of Peru.

In the ConvexusMedia area weaknesses have been detected in the personnel which are related to the fulfillment of functions, so it is possible to be mentioned that the organizational objectives have not been diffused so that all work aligned based on them, for example they do not know the mission, vision and objectives of the company and / or area; activities that are not contemplated in an Organization and Functions Manual, there is duplication and lack of knowledge on the part of the staff; lack of induction when a new employee joins; there is no document that indicates and supports the minimum requirements of the position; lack of communication and coordination among employees which is reflected in customer dissatisfaction; In view of the need to obtain a quality certification, the processes documented and disseminated are not available in a Process Manual; so also to present internal or external audits would show the inconvenience of the absence of a FOM and Process Manual that determines the responsibilities in each job.

Administrative manuals are documents that serve as a means of communication and coordination to record and transmit in an orderly and systematic way an organization's information (background, legislation, structure, objectives, policies, systems, procedures, etc.), as well as the instructions and guidelines that are considered necessary for better performance of their tasks. Finkowsky (1998, p.147).

The FOM is important because its implementation reduces coordination conflicts between areas, delimits responsibilities, increases organizational productivity, increases internal and external customer satisfaction, and quality certifications require it as indispensable. It also serves as a basis for evaluating performance, salary levels, and professional development, among others. Ríos (2010)

The Process Manual facilitates the identification and improvement of problems, this is based on the processes of each of the areas that make up the company, allows to know the operation of the organization and shows how all members of each job should work in coordination for the fulfillment of the organizational objectives. Ríos (2010)

Therefore, the FOM and Process Manual will be developed for the ConvexusMedia area with the aim of reducing the problems described initially and thus increase the productivity of the company, improve processes and increase customer satisfaction.

Nota de acceso:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Franklin Fincowsky, E. B. (1998). *Organización de Empresas Análisis, diseño y estructura*. México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Rios Ramos, F. (20 de abril de 2010). *La importancia del Manual de Organización y Funciones (MOF)*. Recuperado el 24 de marzo de 2017, de blog.pucp: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>.

Morris, E., Serida, J., Yamakawa, P., Martinez, A., & Corrales, J. (2011). Estudio de madurez de las empresas peruanas en la gestion de proc esos:BMP 2011. Per: Universidad de ESAN.

Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano*. (Tercera Edicion). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Kaiten, J. C. (13 de diciembre de 2010). Importancia de la Visión y Misión dentro de las organizaciones. Obtenido de Instituto Mexicano de Contadores Públicos: http://vision.imcp.org.mx/IMG/pdf/Que_es_Vision_-_A_NE_XO_Articulo_Revista_IM_CP.pdf

Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Empresa. Videocorp. Recuperada de <http://www.videocorp.com/>.

Villalva Levano, R. (2016). *Elaboración del MOF y MAPRO para una gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la facultad de Odontología*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Martin de Porres, USMP , Lima, Perú.

Franklin Fincowsky, E. B. (2009). Organización de Empresas. (Tercera Edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Beltrán, J., Camona, M., Carrasco, R., Rivas, M., Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos.

Bonilla, E., Díaz, B. & Keeberg, F. & Noriega, M. (2005). Mejora continua de los procesos.

Municipalidad Provincial de Huamanga (2009). Recuperado de <http://www.munihuamanga.gob.pe/index.php/documentos-de-gestion>