

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**



TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA
EL CONTROL DE LAS DONACIONES QUE RECIBE EL
PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO, UBICADO EN
LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, PERÍODO 2015.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

AUTORA:

EVELIN YADIRA SALINAS PEDREROS

DIRECTOR:

Msc. CARLOS MANCHENO

QUITO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, Evelin Yadira Salinas Pedreros en mi calidad de autora en el trabajo de titulación titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL CONTROL DE LAS DONACIONES QUE RECIBE EL PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO, UBICADO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, PERÍODO 2015”**, a través de la presente autorizo la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL UTE, hacer uso de los contenidos que son ideas, opiniones, análisis y sus interpretaciones para uso exclusivo de investigación académica.

Los derechos que como autora me pertenecen, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con establecido en los artículos 5, 6, 8, y 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

EVELIN YADIRA SALINAS PEDREROS

C.I. 1723995534

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Por el presente, certifico haber dirigido y revisado el presente trabajo, “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA EL CONTROL DE LAS DONACIONES QUE RECIBE EL PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO, UBICADO EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, PERÍODO 2015**”, el mismo que cumple con todos los requisitos legales establecidos por la Universidad.

Msc. CARLOS MANCHENO.
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis:

A Dios por mostrarme día a día mi propósito, que con entusiasmo, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis amados padres, mi maravillosa hija y mis hermanos quienes llenan mi vida de felicidad y que con su apoyo incondicional siempre me a lo largo de mi vida y han sido incentivo de la misma.

EVELIN

AGRADECIMIENTOS

Primero mi agradecimiento a Dios por la oportunidad de vivir y ser parte de una familia extraordinaria, por protegerme y guiarme en cada paso de mi existencia.

Deseo indicar mi eterno agradecimiento a cada uno de mis seres queridos por el apoyo incondicional y sus buenos deseos

A la Universidad Tecnológica Equinoccial por haberme dado la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

Agradezco infinitamente a mi Director de Tesis Msc. Carlos Mancheno, por su asesoría y las sugerencias necesarias que ayudaron en la culminación de esta investigación.

EVELIN

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema de investigación	1
1.1.1 El problema a investigar.....	1
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	1
1.1.3 Objeto de estudio práctico.....	1
1.1.4 Planteamiento del problema	1
1.1.5 Formulación del problema	3
1.1.6 Sistematización del problema.....	3
1.1.7 Objetivo General	4
1.1.8 Objetivo específicos	4

1.1.9	Justificación.....	4
1.2	Marco referencial	6
1.2.1	Marco teórico	6
1.2.1.1	Gestión Administrativa	6
1.2.1.1.1	Definición.....	6
1.2.1.1.2	Importancia.....	6
1.2.1.2	Proceso Administrativo	6
1.2.1.2.1	Definición.....	6
1.2.1.2.2	Elementos	7
1.2.1.3	Manual.....	9
1.2.1.3.1	Definición.....	9
1.2.1.3.2	Importancia.....	10
1.2.1.4	Procedimientos	10
1.2.1.4.1	Definición.....	10
1.2.1.5	Manual de Procedimientos	10
1.2.1.5.1	Definición.....	10
1.2.1.5.2	Objetivos	11
1.2.1.5.3	Contenido	11
1.2.1.5.4	Ventajas	13
1.2.2	Marco conceptual	13
1.2.2.1	Adolescente	13

1.2.2.2	Donación	13
1.2.2.3	Eficacia.....	13
1.2.2.4	Eficiencia.....	14
1.2.2.5	Evaluación.....	14
1.2.2.6	Joven.....	14
1.2.2.7	Niño/a	14
1.2.2.8	Objetivos organizacionales	14
1.2.2.9	Organigrama Estructural	14
1.2.2.10	Políticas	15
1.2.2.11	Proceso	15
1.2.2.12	Proyecto social	15
1.2.2.13	Riesgo.....	15
1.2.2.14	Vulnerabilidad.....	16
CAPÍTULO II.....		17
MÉTODO		17
2.1	Metodología General.....	17
2.1.1	Nivel de estudio.....	17
2.1.2	Modalidad de investigación	17
2.1.2.1	Investigación de campo	17
2.1.2.2	Investigación descriptiva.....	17
2.1.3	Método	17

2.1.3.1	Método inductivo	18
2.1.3.2	Método deductivo.....	18
2.1.3.3	Método de síntesis	18
2.1.3.4	Método de análisis.....	19
2.1.4	Población y muestra	19
2.1.5	Selección de instrumentos de investigación.....	19
2.1.5.1	Observación.....	19
2.1.5.2	Encuesta	19
2.1.5.3	Entrevistas	20
2.1.6	Procesamiento de datos	20
2.2	Metodología específica	21
2.2.1	Metodología Financiera.....	21
2.2.2	Metodología Legal	21
CAPÍTULO III.....		22
RESULTADOS		22
3.1	Recolección y tratamiento de datos.....	22
3.1.1	Antecedentes del Proyecto Social Soñando por el Cambio	22
3.1.2	Tipo de proyecto.....	22
3.1.3	Estructura organizacional actual	23
3.1.4	Visión	23
3.1.5	Misión.....	23

3.1.6	Objetivo general del Proyecto Soñando por el Cambio	24
3.1.7	Objetivos específicos del Proyecto Soñando por el Cambio.....	24
3.1.8	Procedimientos administrativos actuales	24
3.1.9	Entrevista al Director del Proyecto Social Soñando por el Cambio	25
3.1.10	Encuesta al Personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio.....	27
3.2	Presentación y análisis de resultados	41
	Manual de procedimientos administrativos	41
3.2.1	Justificación.....	41
3.2.2	Objetivos	41
3.2.3	Propuesta	42
3.2.3.1	Organigrama estructural	42
3.2.3.2	Administración del recurso humano	43
3.2.3.2.1	Reclutamiento: Objetivos, alcance, procedimientos	43
3.2.3.2.2	Selección: Objetivos, alcance, procedimientos	45
3.2.3.2.3	Contratación: Objetivos, alcance, procedimientos	47
3.2.3.2.4	Inducción: Objetivos, alcance, procedimientos.....	49
3.2.3.2.5	Evaluación de desempeño: Objetivos, alcance, procedimientos.....	51
3.2.3.2.6	Capacitación: Objetivos, alcance, procedimientos.....	53
3.2.3.3	Acogimiento de nuevos beneficiarios	55
3.2.3.3.1	Recepción de solicitud: Objetivos, alcance, procedimientos	55
3.2.3.3.2	Revisión y verificación: Objetivos, alcance, procedimientos	57

3.2.3.3.3	Determinación de beneficiarios: Objetivos, alcance, procedimientos	59
3.2.3.4	Gestión de las donaciones	61
3.2.3.4.1	Solicitud de donación: Objetivos, alcance, procedimientos.....	61
3.2.3.4.2	Recepción de donación: Objetivos, alcance, procedimientos	63
3.2.3.4.3	Destino de las donaciones: Objetivos, alcance, procedimientos.....	65
3.2.3.5	Adquisición de propiedad, planta y equipo	67
3.2.3.5.1	Adquisición de p, p y e.: Objetivos, alcance, procedimientos	67
CAPÍTULO IV		69
DISCUSIÓN		69
4.1	Conclusiones	69
4.2	Recomendaciones.....	70
Referencias Bibliográficas		71
Anexos		73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterio sobre el servicio que brinda.....	28
Tabla 2: Opinión sobre la eficiencia del personal.....	29
Tabla 3: Criterio sobre las relaciones interpersonales	30
Tabla 4: Opinión sobre la calidad del trabajo del personal.....	31
Tabla 5: Entrega de documentación y reportes.....	32
Tabla 6: Sobre la emisión de informes	33
Tabla 7: Observación posterior a la recepción de la donación	34
Tabla 8: Tiempo que pertenece al proyecto.....	35
Tabla 9: Problemas detectados en el proyecto	36
Tabla 10: Opinión sobre el desempeño del personal administrativo	37
Tabla 11: Existencia de alta rotación del personal	38
Tabla 12: Establecimiento de niveles jerárquicos.....	39
Tabla 13: Manejo de manual de procedimientos operativos	40
Tabla 14: Reclutamiento.....	43
Tabla 15: Selección.....	45
Tabla 16: Contratación.....	47
Tabla 17: Inducción	49
Tabla 18: Evaluación	51
Tabla 19: Capacitación	53
Tabla 20: Recepción de solicitud.....	55

Tabla 21: Revisión y verificación	57
Tabla 22: Determinación de beneficiarios	59
Tabla 23: Solicitud de donación	61
Tabla 24: Recepción de donación	63
Tabla 25: Destino de las donaciones.....	65
Tabla 26: Adquisición de propiedad, planta y equipo	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Criterio sobre el servicio que brinda	28
Figura 2: Opinión sobre la eficiencia del personal	29
Figura 3: Criterio sobre las relaciones interpersonales	30
Figura 4: Opinión sobre la calidad del trabajo del personal	31
Figura 5: Entrega de documentación y reportes	32
Figura 6: Sobre la emisión de informes	33
Figura 7: Observación posterior a la recepción de la donación	34
Figura 8: Tiempo que pertenece al proyecto	35
Figura 9: Problemas detectados en el proyecto	36
Figura 10: Opinión sobre el desempeño del personal administrativo.....	37
Figura 11: Existencia de alta rotación del personal	38
Figura 12: Establecimiento de niveles jerárquicos	39
Figura 13: Manejo de manual de procedimientos operativos	40
Figura 14: Organigrama.....	42
Figura 15: Reclutamiento.....	44
Figura 16: Selección	46
Figura 17: Contratación	48
Figura 18: Inducción.....	50
Figura 19: Evaluación.....	52
Figura 20: Capacitación.....	54

Figura 21: Recepción de solicitud	56
Figura 22: Revisión y verificación.....	58
Figura 23: Determinación de beneficiarios.....	60
Figura 15: Solicitud de donación	62
Figura 25: Recepción de donación.....	64
Figura 26: Destino de las donaciones	66
Figura 27: Adquisición de propiedad, planta y equipo.....	68

RESUMEN

Las difícil situación económica que agobia a diferentes países requiere que diversos organismos contribuyan de alguna manera a dar una opción para mejorarla, es el caso del Proyecto Social Soñando por el Cambio, que orienta sus esfuerzos a preparar a personas de un nivel socio económico bajo a capacitarse para en lo posterior formar parte de la sociedad mediante una profesión que contribuya con su entorno y sea fuente de ingresos para sus familias.

Sin embargo queda claro que es poco probable que cualquier tipo de entidad pueda realizar sus actividades de una forma completamente empírica, esto acarrearía ineficiencia y desperdicio de los recursos, por tanto la aplicación de herramientas científicas apoya el desarrollo de dicha organización maximizando la ayuda que pudiera ofrecer.

Las falencias se corregirán mediante la aplicación de un manual de procedimientos que guíe la ejecución de las diversas actividades orientadas hacia el control de las donaciones que el Proyecto Social Soñando por el Cambio realiza, para que se pueda establecer el aprovechamiento del mismo por parte de los beneficiarios.

ABSTRACT

The difficult economic situation that afflicts different countries requires various bodies to contribute in some way to give an option to improve, in the case of Social Project Dreaming for Change, which focuses its efforts to prepare people for economic socio low to in later trained to be part of the society through a profession that contributes to their environment and become a source of income for their families.

However it is clear that it is unlikely that any entity may conduct its activities in a completely empirical way, this would result in inefficiency and waste of resources, therefore the application of scientific tools supports the development of the organization maximizing the help he could offer.

The flaws will be corrected by applying a procedures manual to guide the implementation of various activities aimed at controlling the grants that Social Dreaming Project for Change made, so you can set the use of it by the beneficiaries.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

1.1.1 El problema a investigar

Inexistencia de un manual de procedimientos administrativos, para el control de las donaciones que recibe el proyecto social Soñando por el Cambio, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, período 2015.

1.1.2 Objeto de estudio teórico

Teniendo como objetivo de estudio teórico la elaboración de un manual de procedimientos administrativos, para el control de las donaciones que recibe el proyecto social Soñando por el Cambio, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, período 2015, siendo el objetivo principal de la presente investigación que los procesos administrativos y contables relacionados con las donaciones que recibe el proyecto, sean llevados de la forma correcta, que éstos signifiquen eficiencia y eficacia en las operaciones del mismo.

1.1.3 Objeto de estudio práctico

El objeto estudio práctico corresponde a los resultados favorables que se presenten en la organización una vez que se implemente el presente manual de procedimientos, ya que contara con procesos administrativos y contables que le permitan llevar de forma eficiente y eficaz las actividades más significativas que se desarrollen en estas áreas.

1.1.4 Planteamiento del problema

Hoy en día tanto los proyectos privados, como públicos; sean estos con fines o sin fines de lucro, están surgiendo de una forma creciente, pero no lo están haciendo técnicamente, en otras palabras se los crea sin contar con toda una planificación que

abarque temas internos y externos, en los cuales se cuente con manuales de procedimientos, políticas establecidas, direccionamiento estratégico, entre otros lineamientos, lo cual está llevando al fracaso operacional y administrativo de las empresas, negocios u organizaciones que actualmente están operando de forma empírica, únicamente basados en la suerte del mercado y confianza de quienes están al frente de ellas.

El proyecto Social Soñando por el Cambio, se encarga de generar una nueva alternativa de vida a toda aquella población vulnerable (víctimas de violencia intrafamiliar, desescolarización, callejización, abandono, etc.) de 10 a 18 años que se encuentren en situación de riesgo y desea mejorar su calidad de vida, por medio de actividades deportivas, educativas, aprendizaje de un oficio.

Una vez que se ha realizado el respectivo diagnóstico previo se ha podido determinar que en el proyecto existen debilidades y/o falencias en lo referente a:

- No está definida una estructura orgánica que permita la dirección correcta de cada una de las áreas existentes, y;
- No se tiene definido la forma de administrar el recurso humano.
- Se puede evidenciar una mala gestión administrativa.
- No cuenta con un manual de procedimientos en donde estén listadas cada una de las actividades a realizar en los procesos que se siguen.
- En fin no existe un control adecuado en las actividades administrativas contables.

Todo lo antes señalado repercute al momento que se tiene que tomar una decisión ya sea de contratar nuevo personal, de direccionar actividades al personal, de acoger a nuevos integrantes, solicitar donaciones, recibir donaciones, destino de las donaciones, compras de propiedad, planta y equipo para el buen funcionamiento del proyecto, entonces al tener estos inconvenientes al momento de querer tomar una decisión, es que surge la necesidad de que se lleve a cabo el diseño de un manual de procedimientos administrativos para el proyecto social “Soñando por el Cambio”.

Esto a su vez será un gran paso para que el proyecto se establezca, permanezca y tenga

una buena trayectoria brindado ayuda social a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas que se encuentran en situación de riesgo o son vulnerables.

No existe mayor información sobre trabajos de investigación relacionados con el tema, por lo que se hace indispensable incursionar en este campo con la finalidad de proveer a los directores del proyecto a tomar acertadamente las decisiones en beneficio de este grupo de jóvenes que necesita ser atendido y reinsertado como un ente productivo a la sociedad.

1.1.5 Formulación del problema

¿Cómo ayudará el diseño de un manual de procedimientos administrativos, para el control de las donaciones que recibe el proyecto social Soñando por el Cambio, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, período 2015; a mejorar la eficiencia de las actividades administrativas y contables que se realizan en el proyecto?

1.1.6 Sistematización del problema

1. ¿Cuál es la situación actual del Proyecto Social Soñando por el Cambio, referente a su gestión administrativa-contable?
2. ¿Cuenta el Proyecto Social Soñando por el Cambio, con una estructura orgánica que le permita una buena gestión administrativa-contable?
3. ¿Cómo se realiza el acogimiento de una persona en riesgo para que forme parte de los beneficios del Proyecto Social Soñando por el Cambio?
4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de solicitud y captación de donaciones para el Proyecto Social Soñando por el Cambio?
5. ¿Cuál es el destino de las donaciones recibidas por el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

6. ¿Bajo qué parámetros se realiza la adquisición de propiedad, planta y equipo para el funcionamiento del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

1.1.7 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos administrativos, para el control de las donaciones que recibe el Proyecto Social Soñando por el Cambio, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, período 2015.

1.1.8 Objetivo específicos

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual del Proyecto Social Soñando por el Cambio.
2. Diseñar una estructura orgánica para el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
3. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para el acogimiento de una persona en riesgo en el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
4. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para solicitar y captar las donaciones hacia el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
5. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para el destino de las donaciones recibidas del Proyecto Social Soñando por el Cambio.
6. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para para la adquisición de propiedad, planta y equipo por parte del Proyecto Social Soñando por el Cambio.

1.1.9 Justificación

La justificación esencial de la presente investigación, recae en que el Proyecto Social Soñando por el Cambio, va a contar con un manual de procedimientos administrativos, que le permitirá tener en claro cada uno de los procesos que debe seguir en las áreas administrativas y contables, con la finalidad de poder direccionar de una forma eficiente

las donaciones que recibe tanto de entidades y personas locales e internacionales.

Sí las donaciones son bien direccionadas, el Proyecto Social Soñando por el Cambio, estaría cumpliendo con su objeto social, lo cual le permitiría seguir operando en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, siendo sus beneficiarios los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad, siendo este un impacto positivo en vista que se mejorará su calidad de vida, con la intención de la reinserción a la sociedad como entes productivos.

1.2 Marco referencial

1.2.1 Marco teórico

1.2.1.1 Gestión Administrativa

1.2.1.1.1 Definición

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración constituye el accionar administrativo en el que se ejecuta la consecución de un asunto. Siendo la capacidad de una entidad que deben definirse, alcanzarse y evaluarse bajo las metas con el acorde utilización de los recursos disponibles. Significa coordinar los recursos que se disponga para alcanzar los propósitos específicos”. (Real Academia, 2008)

En la gran mayoría las instituciones en la realización de sus actividades tienen que incluir situaciones que fortalezcan apoyándose en las teorías científicas y herramientas, por lo que la gestión administrativa viene a ser un camino para el desarrollo armónico de las actividades haciendo que se consigan los objetivos y metas propuestos.

1.2.1.1.2 Importancia

Con respecto a la importancia de la gestión administrativa, es preciso analizar en la sociedad que busca un mejor ambiente económico y social, las funciones que se realicen en ella se basan en las normas sociales que velan por la optimización de resultados y se dirigen por un accionar eficaz.

1.2.1.2 Proceso Administrativo

1.2.1.2.1 Definición

Procedimientos Administrativos representan un supuesto que acepta la inexistencia de vacíos en una entidad organizada, considera y se encuentra en dependencia al ambiente externo: aceptando ser parte de un sistema mayor, como la industria a la que corresponde, del sistema de económico y de la sociedad. La empresa requiere de materias primas para transformarlas y poder comercializarla; pero para lo cual debe expandirse y desarrollarse como un procedimiento administrativo, u operacional, que exponga las reformas al

transformar las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. (Koontz & Weihrich, 2012)

Los procedimientos administrativos representan diferentes aspectos dentro de una organización que deben conjugarse adecuadamente para que la misma llegue a la consecución de su propósito empresarial. Esta realidad debe considerar aspectos internos como externos de la entidad y desenvolverse de acuerdo al entorno en la que se desarrolle de la forma más eficiente posible.

1.2.1.2.2 Elementos

Dentro del procedimiento administrativo, los elementos que lo componen son: (Koontz & Weihrich, 2012)

- Planeación.
- Organización.
- Integración de personal.
- Dirección.
- Control.

a. Planeación.

Es la base fundamental del proceso administrativo, ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable. (Amadorsotomayor, 2008)

Dentro de la planeación se considera lo que la empresa pretende llegar a ser un corto, mediano y largo plazo, estableciéndose tanto las estrategias como las tácticas para lograrlo.

b. Organización.

Viene a ser la determinación de una estructura intencional de funciones que el personal debe desempeñarlas en una organización. (Koontz & Weihrich, 2012)

En la empresa se debe alcanzar un equilibrio interno en la entidad, donde cada integrante realice sus funciones considerando las necesidades de la empresa así como los requerimientos de su superior, potencializando el cumplimiento de lo que se ha planificado anteriormente.

c. Integración de personal.

Consiste en cubrir y mantener cubiertas las posiciones en la estructura de la organización. Esto se hace al definir las posiciones en la estructura, identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reorganizarlos. Reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras, compensar y capacitar, desarrollando candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que puedan cumplir sus tareas con efectividad y eficiencia. Está claro que la integración de personal debe estar ligada a organizar, es decir, el establecimiento de estructuras intencionales de roles y posiciones. (Anzola, 2002)

La integración, es una parte fundamental que todo administrador debe considerar en su accionar debido a que logra conjugar eficientemente el desempeño del personal con la motivación que éste precisa para ser parte activa de la consecución de las metas; es extenso su accionar por cuanto no sólo toma en cuenta las funciones a realizar y las coteja con el perfil que cada cargo debe cumplir, sino también aporta para que el clima laboral sea el adecuado en el que se puedan desenvolver quienes integran la organización.

d. Dirección.

La dirección consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados de la empresa e infundirles el deseo de un desempeño excelente. Al dirigir se motiva a los departamentos y divisiones enteras, lo mismo que a quienes colaboran directamente con el jefe. En una era de incertidumbre, de competencia internacional y de creciente diversidad de la fuerza de trabajo, la capacidad de

moldear la cultura, de comunicar metas y de motivar es indispensable para el éxito. (Draf, 2009)

La dirección es un componente dentro de la administración que se refiere explícitamente a la forma en que el administrador debe llevar a su personal e impulsarlo a alcanzar el éxito en sus actividades, incluye la comunicación adecuada que quienes integran la empresa tienen y la pericia que el administrador tenga para liderar el grupo.

e. Control.

Se considera realizar una medición o corrección en el desempeño individual con respecto a los aspectos organizacionales y se debe verificar que los planes que la integren se lo hagan correctamente. Se busca la cuantificación del desempeño relacionándola a las metas y planes, exhibiendo el lugar en que se generan las desviaciones de los estándares para poder corregirlas. Aun cuando planear viene antes de efectuar el control, los planes deben apoyarse y guiarse por los gerentes mediante la utilización de recursos para llegar a las metas específicas; por tanto las actividades analizadas para establecer la conformación de los planes, las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro. (Chiavenato, 2011)

El control se encuentra enlazado a la supervisión y verificación de las funciones y actividades del personal en la organización. Cuando se efectúa una adecuada labor de control se acerca más hacia la consecución de la misión y visión de la empresa ya que al surgir cualquier situación que pudiera poner en riesgo la misma se tomaría las acciones necesarias de tal forma que no se retrase o corra el riesgo de llevarse a cabo lo planeado. Con respecto a la importancia de la gestión administrativa, es preciso analizar en la sociedad que busca un mejor ambiente económico y social, las funciones que se realicen en ella se basan en las normas sociales que velan por la optimización de resultados y se dirigen por un accionar eficaz.

1.2.1.3 Manual

1.2.1.3.1 Definición

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación. (Rodríguez, 2008)

El manual constituye un sistema con técnicas precisas en los cuales se exponen los pasos a seguir para lograr una coordinación en el trabajo por todo el personal o otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

1.2.1.3.2 Importancia

Los manuales constituyen un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales y empresariales, como herramienta administrativa útil, indispensable, ordenada y eficiente para el desempeño de las actividades; corrigiendo errores en cada proceso y simplificando su operacionalidad con calidad. (Aguirre, 2010)

La relevancia de los manuales radica en ser el documento en el que se plasma los diferentes pasos para realizar las tareas en la empresa siendo el medio para cumplir con la planificación hecha por la organización en un período específico, efectuando las acciones correctivas oportunamente y siendo fuente de eficacia.

1.2.1.4 Procedimientos

1.2.1.4.1 Definición

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial”. (Aguirre, 2010)

Las diferentes actividades de un proceso requiere que se realicen constituye un procedimiento, es decir el conjunto de acciones o tareas para llegar a la consecución de las operaciones dentro de una organización.

1.2.1.5 Manual de Procedimientos

1.2.1.5.1 Definición

Es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las

mismas, generalmente señalan quién, cómo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este se orienta a especificar detalles en la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas, asegurando la calidad y agilizando la circulación de información y tareas. (Ortega, 2009)

Los manuales de procedimientos son los documentos en los que se exhibe pormenorizadamente las tareas a realizar para la ejecución de una actividad específica dentro de una organización.

1.2.1.5.2 Objetivos

Dentro de los objetivos que un manual de procedimiento genera a quienes los utilizan son:

- Es un medio de estímulo para el nuevo personal.
- Genera dirección a los funcionarios.
- Comunica los objetivos y metas de la organización.
- Se lo considera como un puente que comunica a los directivos.
- Todos los recursos se orientan hacia el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa al aplicar uniformemente las políticas y procedimientos.
- Se lo considera como una herramienta de vigilancia para verificar si se cumplen las políticas o procedimientos y controles de la institución.
- Permite evitar la duplicidad de funciones ya que especifica quien debe ejecutar cada tarea. (Ortega, 2009)

Como se lo observa un manual de procedimientos es una herramienta que una administración eficiente no puede dejar de emplear para lograr oportunamente el cumplimiento de sus propósitos.

1.2.1.5.3 Contenido

ORTEGA, (2009), expone que los datos que contiene el manual de procedimientos está en relación a lo que la empresa desee exhibir con el mismo, pero lo indispensable que lo conforma es:

- Portada: consta el logotipo de la entidad, nombre o unidad administrativa, tipo de manual, fecha y lugar de elaboración, denominación y extensión. Si fuere de un área específica además tiene que ir el nombre de la misma, unidad responsable de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Introducción: expone un corto resumen del documento, contenido, objeto, áreas de aplicación o alcances e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivo de los procedimientos: explica la finalidad que se quiere alcanzar con el procedimiento.
- Alcance de los procedimientos: es la esfera de acción que cubren los procedimientos.
- Responsable: Muestra las unidades administrativas y/o cargos que actúan en los procedimientos sea cual fuere su fase.
- Políticas o Normas de Operación: constan en este punto, criterios o lineamientos generales de acción que se definen explícitamente que apoye a abarcar la responsabilidad de las diferentes áreas que interviene en los procedimientos.
- Conceptos: descripción de los términos técnicos utilizados en el procedimiento, las mismas, que exigen mayor ampliación por el grado de especialización, de tal manera que el usuario sea comprensible.
- Procedimientos: se presenta de forma escrita, organizada, cada operación realizada en el procedimiento, detallando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo dura, define los responsables realizarlas. Al ser general la descripción del procedimiento se compone de más secciones e incluye diferentes áreas, expone la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si fuere una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, registra cada operación. Indica el objetivo del procedimiento, la base jurídica, los órganos que intervienen, las políticas y normas de operación.
- Diagramas de flujo: contiene la representación gráfica de la sucesión de las actividades del procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en el que se exhiben las unidades administrativas (procedimiento general), o los cargos que incluyen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, dan una descripción clara de las operaciones, facilitando su comprensión.
- Formularios: se adjunta los formularios e instructivos completos utilizados en la elaboración del procedimiento. Contiene una muestra de los formularios que se emplean en el procedimiento y sus respectivas instrucciones de llenado.

- Glosario de términos: listado de conceptos técnicos con relación al contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que son una contribución para su uso o consulta.
- Firmas de autorización: allí consta el nombre, cargo y firma de los titulares de la empresa que autorizan el mismo, al igual que las unidades administrativas que los diseñan y revisan. (Ortega, 2009)

1.2.1.5.4 Ventajas

Las ventajas de aplicar los manuales de procedimientos radican en:

- Es posible saber la manera en que funciona internamente la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los cargos responsables de su cumplimiento.
- Apoyan en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación de la persona que ocuparía el mismo debido a que detallan pormenorizadamente las actividades de cada puesto. (Münch & García, 2008)

1.2.2 Marco conceptual

1.2.2.1 Adolescente

Se denomina adolescentes a los individuos que se encuentran entre los 12 y 18 años de edad, la edad es aproximada, ya que a diferencia de las otras etapas por las cuales también pasa una persona, la de la adolescencia también puede variar de un individuo a otro, incluso las culturas y hasta el sexo, a veces, también intervienen en dicha determinación. (ABC, 2015)

1.2.2.2 Donación

“Cosa que se da a una persona de forma voluntaria y sin esperar premio ni recompensa alguna, especialmente cuando se trata de algo de valor.” (Muñoz, 2015)

1.2.2.3 Eficacia

“Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos” (Correa,

2006).

1.2.2.4 Eficiencia

En un sentido amplio, consiste en reconocer e interpretar las condiciones dentro de las cuales opera la organización y establecer lo que es correcto hacer para adecuar su actuación a las condiciones del entorno. Es la capacidad para definir las premisas de la acción administrativa en función de la situación. (Pacheco, Castañeda, & otros, 2008)

1.2.2.5 Evaluación

Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa. (Escandell, 2014)

1.2.2.6 Joven

“Qué aún no es adulto o que no ha alcanzado la madurez sexual.” (Wordreference, 2015)

1.2.2.7 Niño/a

“Un niño es un ser humano que aún no ha alcanzado la pubertad. Por lo tanto, es una persona que está en la niñez y que tiene pocos años de vida.” (Definicion.de, 2015)

1.2.2.8 Objetivos organizacionales

“Viene a ser una situación deseada que la organización quiere llevar a cabo, significa una imagen que la empresa desea exhibir en su futuro pero al llevarla a cabo se busca un define un logro u objetivo para alcanzar” (Ruíz, 2012).

1.2.2.9 Organigrama Estructural

Los organigramas estructurales son la representación gráfica de la estructura orgánica

de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría. (Dessler & y Valera, 2007)

1.2.2.10 Políticas

Representan las directrices que son un marco dentro del cual despliegan diferentes acciones y esfuerzos que ayuden a cumplir con los fines, objetivos y metas de la planificación. Las políticas dirigidas y estructuradas en unión a las situaciones realizables, considerando la prioridades en el orden correcto para guiar la forma en que se utilizarían los recursos para cumplir con esas finalidades (Correa, 2006).

1.2.2.11 Proceso

Un proceso se refiere a diferentes actividades, acciones o eventos que están interrelacionados de forma organizada, dirigidas a cumplir un resultado específico y predeterminado, como efecto del valor agregado que genera cada una de las fases que se dan a cabo en las diversas etapas por los responsables que desarrollan las funciones en función a su estructura orgánica. (Díez de Castro, García del Junco, Martín, & y Periañez, 2008)

Se considera el proceso como el “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (ISO 9000, 2006)

1.2.2.12 Proyecto social

“Cuando se presta un servicio o un beneficio a un grupo específico de la sociedad, pero sus costos de inversión son asumidos por otro grupo de la colectividad bien sea público o privado.” (Benavides, 2008)

1.2.2.13 Riesgo

“Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo

sufra perjuicio o daño.” (Definicion.de, 2015)

1.2.2.14 Vulnerabilidad

“La vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.” (Roja, 2015)

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Metodología General

2.1.1 Nivel de estudio

El nivel de investigación que exige este estudio básicamente es alto y a efectuarse de forma directa en el ente investigado.

2.1.2 Modalidad de investigación

2.1.2.1 Investigación de campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

En este caso se efectuaron entrevistas y encuestas a los relacionados en la investigación, es decir al Director del Proyecto y al personal que labora en el mismo, debido a que son quienes generan la información de primera mano de una manera real y actualizada de la situación en las actividades de la entidad.

2.1.2.2 Investigación descriptiva

A esta investigación se la utilizó al momento de realizar el respectivo diagnóstico del Proyecto Social Soñando por el Cambio, en donde se pudo en base a la información recabada hacer una breve descripción de los procesos administrativos y contables que se estaban manejando, así mismo se la utilizó en la recopilación y tratamiento de datos, así como en la presentación y análisis de resultados del presente trabajo de titulación.

2.1.3 Método

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método inductivo - deductivo, el

mismo que partirá de la deducción lógica y de una inducción por medio de la observación directa; y sintético – analítico, en función de que se requiere al plasmar los hallazgos de forma ordenada y concatenando las ideas en el documento escrito.

2.1.3.1 Método inductivo

Es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Este se lo aplicó durante la observación de los hechos de tal manera que logró establecer un registro eficiente de las observaciones y fueron un continuo apoyo en la elaboración de la propuesta de esta investigación, basado en la realización de las actividades actuales en el Proyecto Social se pudo determinar sus falencias y en la propuesta desarrollar los correctivos del caso.

2.1.3.2 Método deductivo

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas.

Este fue de gran ayuda al elaborar las conclusiones y recomendaciones del documento final de titulación, en base a que se debió establecer los puntos más relevantes de la investigación para plasmarlas en esta parte del trabajo. La deducción más que nada se la puede visualizar al final del documento pues con los datos que se han ido recolectando en el Proyecto Social con relación sus procedimientos administrativos y contables, se ha debido exponer lo más relevante y que compacte la idea y solución de este estudio.

2.1.3.3 Método de síntesis

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos.

Se lo empleó para sintetizar las ideas y criterios durante el desarrollo de la investigación sobre todo en la composición del marco teórico, así como también en la estructuración de la propuesta y conclusiones. La información recopilada fue muy amplia situación que

hizo necesario la aplicación de este método en virtud de que se debía ir concretando las ideas y exponiendo las más relevantes de forma sintetizada en relación a los datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

2.1.3.4 Método de análisis

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Se lo utilizó para efectuar la interpretación y análisis del estudio de campo realizado y se pudo exponer de forma clara y específica lo que este denotó en función al área problemática, que básicamente se orienta hacia la falta de un manual de procedimientos para las actividades del Proyecto Social.

2.1.4 Población y muestra

La población que se estudió estuvo comprendida en el personal que colabora en el Proyecto Social Soñando por el Cambio en el Cantón Santo Domingo, perteneciente a la Provincia Tsáchila.

Como es evidente el tamaño de la muestra es manejable, razón por la cual no fue preciso efectuar un cálculo sino que se aplicó al total del universo que consta de 14 personas tanto en el área administrativa como operativa.

2.1.5 Selección de instrumentos de investigación

2.1.5.1 Observación

Esta información primaria se obtuvo directamente los hechos, presenciando el proceso de selección de beneficiarios de las donaciones que el Proyecto Social Soñando por el Cambio genera y que se encuentren orientadas hacia el sector productivo.

2.1.5.2 Encuesta

Se la realizó de acuerdo al número de personas que laboran en el Proyecto Social Soñando por el Cambio, a través de un cuestionario o conjunto de preguntas cerradas y

concisas, con el propósito de obtener información directamente a las personas relacionadas en el problema.

Se expone el modelo de la encuesta en la sección de anexos de esta investigación, lo recabado por medio de este instrumento consta en la sección de presentación de resultados de este capítulo.

2.1.5.3 Entrevistas

Se direccionó la entrevista a los Directores del Proyecto Social Soñando por el Cambio debido a que el aporte de sus ideas, perspectivas y planteamientos se encuentran en beneficio de este estudio fueron relevantes, con el propósito de obtener información espontánea y abierta.

El modelo de la entrevista consta en los anexos del presente trabajo investigativo y está compuesta por una serie de preguntas direccionadas a conocer la situación actual del Proyecto Social Soñando por el Cambio con respecto a las actividades que realiza y la forma en que las controla.

2.1.6 Procesamiento de datos

En la presente investigación se procesó los resultados en una hoja electrónica en Excel, en la cual se identificó tanto el valor absoluto como el relativo de cada pregunta, además se apoyó en los diferentes métodos, técnicas y procedimientos con la finalidad de dar una solución acertada al problema y se pueda establecer una propuesta coherente con el estudio, esta información se encuentra expuesta en este documento más adelante.

El tratamiento de la información se la estableció en relación a la problemática existente y el procesamiento se lo hizo en virtud de los resultados de las encuestas realizadas.

2.2 Metodología específica

2.2.1 Metodología Financiera

La metodología financiera contribuyó a definir las bases de la adecuada determinación de beneficiarios de las donaciones impulsando así la reactivación productiva y generando recursos económicos a la comunidad.

Con el consabido hecho de que los jóvenes son el futuro de la sociedad, el Proyecto Social Soñando por el Cambio se ha orientado a contribuir con la capacitación de niños y adolescentes para que posteriormente sean personas que integren la sociedad y sean forjadores del cambio y bienestar económico para sus familias.

2.2.2 Metodología Legal

El Proyecto Social Soñando por el Cambio, es una organización creada sin fines de lucro orientada hacia el bien social que además se encuentra regulada por el Ministerio Inclusión Económica y Social, cabe destacar que este proyecto cumple con todos los procesos establecidos para su constitución como persona jurídica.

El Proyecto Social Soñando por el Cambio tiene su representante legal que es el Padre Sereno Cozza, él ha sido designado en virtud que es el encargado de la parroquia en la que se desarrolla dicho proyecto y se encuentra en contacto directo con los niños y jóvenes de la comunidad.

Las contribuciones a nivel económico son recibidas especialmente de Italia y algunas empresas del Ecuador, estos dineros se encuentran canalizados en su gran mayoría a la capacitación de los niños y jóvenes que cumplen con los parámetros que el proyecto designa para ser beneficiados.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Recolección y tratamiento de datos

3.1.1 Antecedentes del Proyecto Social Soñando por el Cambio

El proyecto Social para Niños, Niñas y adolescentes en situación de riesgo “Soñando por el Cambio”, esta regentado en Santo Domingo de los Tsáchilas por la Congregación de los Padres Josefinos de Murialdo, propone una nueva alternativa de vida o toda aquella población vulnerable (víctima de violencia intrafamiliar, desescolarización, callejización, abandono, etc.) de 10 a 18 años que se encuentra en situación de riesgo y desea mejorar su calidad de vida, que está motivada a realizar una actividad deportiva, educativa, aprendizaje de un oficio y que no acuda a ningún centro educativo.

El Proyecto Soñando por el Cambio, se encuentra ubicado en el sector de la “Bella Vista”, en un terreno que fue dado como comodato a la Congregación de Padres Josefinos de Murialdo, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo.

Iniciando su construcción con el acto de la puesta de la primera piedra en el año 2010, siendo en enero del 2011 que el Proyecto abre sus puertas para iniciar ese sueño tan importante que es mejorar la calidad de vida de personas vulnerables, por lo que inicialmente brindaba los servicios a los niños, niñas y adolescentes en cuanto se refiere a tareas dirigidas (en las tardes de 14H00 a 17h00).

Para lo cual contaba con 5 aulas en las que brindaba atención al grupo de interés, con el pasar del tiempo se construyeron 5 aulas más teniendo un total de 10, así mismo se llevó a cabo la implementación de un centro de cómputo, talleres, canchas deportivas y dos invernaderos.

3.1.2 Tipo de proyecto

El Proyecto Soñando por el Cambio es de naturaleza social, el mismo que está a cargo de la Congregación de Padres Josefinos de Murialdo, siendo el representante legal de la

misma el Padre Marco Villalba, mientras que el representante del Proyecto es el Padre Sereno Cozza, la Congregación está registrada en el RUC, con el número 17900871290001, siendo su actividad principal: Actividades de Servicio Social para jóvenes y niños en situación de riesgo.

3.1.3 Estructura organizacional actual

Actualmente el Proyecto Soñando por el Cambio, no es administrado siguiendo una estructura orgánica definida, únicamente constan definidos en los estatutos las siguientes áreas:

- a. Dirección ejecutiva.
- b. Dirección educativa.
- c. Docencia.
- d. Administración.

Dentro de cada una de ellas existen los cargos de trabajo correspondientes a su área.

3.1.4 Visión

El Proyecto Social “Soñando por el Cambio”, desea garantizar una educación con equidad y calidad contribuyendo al mejoramiento de vida, generando condiciones favorables para insertarlos en la sociedad; es decir entes eficientes, eficaces preparados para enfrentar los retos de la nueva era.

Estos nuevos técnicos servirán a la sociedad con los conocimientos adquiridos por la constante innovación y preparación del personal que labora en la Institución quienes colaboran para que se les encamine por un sendero nuevo con retos y alternativas diferentes de vida.

3.1.5 Misión

La Institución dirige su obra hacia quienes están en situación de riesgo, a los sectores más vulnerables, promoviendo una formación integral con la finalidad de mejorar la

calidad de vida, alcanzar una existencia más digna, respetando la diversidad cultural, y preparando mano de obra calificada, y otorgándoles una profesión intermedia.

3.1.6 Objetivo general del Proyecto Soñando por el Cambio

- El Proyecto Social para niños, niñas y adolescentes en Situación de Riesgo “Soñando por el Cambio”, contribuye en la formación integral de cada uno de los estudiantes motivando a que continúen sus estudios; obtengan una profesión, sean reflexivos de sus conocimientos prácticos y puedan insertarse al mundo laboral y en la sociedad.

3.1.7 Objetivos específicos del Proyecto Soñando por el Cambio

- Mejorar el nivel académico, logrando que los adolescentes culminen la educación básica y obtengan el título de prácticos en la especialidad elegida.
- Practicar el deporte como medio importante de superación, de formación, elevando el autoestima del joven/niño/niña y logrando su inclusión en la sociedad.
- Contribuir en el desarrollo de su nivel nutricional y de salud mediante controles médicos y alimentarios.
- Presentar una nueva visión de vida a los padres de familia vinculándolos en el proceso de formación de sus hijos/as.

3.1.8 Procedimientos administrativos actuales

Actualmente el Proyecto Soñando por el Cambio realiza varios procesos administrativos pero los mismos no se encuentran bien definidos paso por paso y con su respectivo flujograma de procesos, entre las actividades que realiza se encuentra:

- La dirección en si del Proyecto Soñando por el Cambio.
- Administración del Recurso Humano.
- Recepción de solicitudes para nuevos beneficiarios.

- Revisión de las solicitudes.
- Determinación de beneficiarios.
- Solicitud de donaciones.
- Recepción de donaciones.
- Destino de las donaciones.
- Compra de Propiedad, planta y equipo para el proyecto.

Todas estas actividades administrativas se llevan a cabo, sin contar con procesos por escrito definidos.

3.1.9 Entrevista al Director del Proyecto Social Soñando por el Cambio

1. ¿Cuenta el Proyecto Social Soñando por el Cambio con misión y visión?

Si, el proyecto tiene una misión que se la maneja a nivel interno, esta es garantizar una educación con equidad y calidad, contribuyendo al mejoramiento de la vida de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. La misión en sí es otorgarles una profesión intermedia para que puedan ser insertados al mundo laboral.

2. ¿El Proyecto Social Soñando por el Cambio realiza planificación anual de las actividades?

Si, se realiza una planificación anual, basada en la experiencia generada con los años de funcionamiento.

3. ¿Tienen determinados los objetivos en el Proyecto Social Soñando por el

Cambio?

Se tiene un objetivo general que consiste en promover el crecimiento integral para niños y adolescentes de 10 a 18 años que viven en situación de riesgo, garantizando sus derechos humanos fundamentales. El objetivo específico es mejorar el nivel académico, logrando que culminen con la educación básica para que puedan afrontar el futuro.

4. ¿Se aplican estrategias correctivas para el cumplimiento de los objetivos?

Si se aplican conforme surgen las necesidades o también se anticipa a que sucedan.

5. ¿Cuáles son las falencias a nivel administrativo que usted observa en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

La principal falencia es la falta de capacitación en el área contable y también no se tiene un organismo que exponga las funciones de cada uno de los integrantes de forma puntual.

6. ¿En el Proyecto Social Soñando por el Cambio manejan un manual de procedimientos para el área administrativa?

No, no se cuenta con un manual de procedimientos, las actividades se las realiza según las necesidades que se presentan y recursos con los que cuenta el Proyecto Social.

7. ¿Cuál le parece que es uno de los más grandes problemas que afronta el Proyecto?

El problema más grave que afecta al proyecto es el factor económico, debido a que las ayudas provenientes de Europa especialmente de Italia y las que se realizan en el Ecuador han disminuido considerablemente sobre todo por la crisis mundial.

8. ¿Hay políticas de estímulos a empleados en el Proyecto Social Soñando por el Cambio como: ascensos, aumento de sueldos, otros?

No existen ya que quienes colaboran en el Proyecto Social lo hacen más que nada por la contribución hacia los niños, niñas y adolescentes que se benefician con el accionar de este.

9. ¿Quiénes evalúan las solicitudes de donación en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Las evaluaciones para determinar a los beneficiarios, se encuentran a cargo del Padre Sereno Cozza y el Padre Cristian Paredes quienes son los responsables de ésta actividad.

10. ¿Hay políticas de sanción a empleados del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

No existen políticas de sanción, básicamente los integrantes del Proyecto Social conocen las actividades a realizar y las cumplen a cabalidad, razón por la cual no se ha requerido establecerlas.

11. ¿Está usted satisfecho con los resultados del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Sí, porque se han visto mucha mejoría en la personalidad y comportamiento de los chicos y además los que han salido del proyecto siempre vuelven a visitarlo con gratitud.

3.1.10 Encuesta al Personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio

Cabe destacar que el formato de las encuestas se encuentra expuesto en la sección de anexos del presente documento.

Se presentan los resultados recabados sobre la encuesta al personal del Proyecto Social

Soñando por el Cambio, con su correspondiente tabulación, gráfica, interpretación y análisis de los datos.

1. Según su criterio, el servicio que brinda el Proyecto Social Soñando por el Cambio:

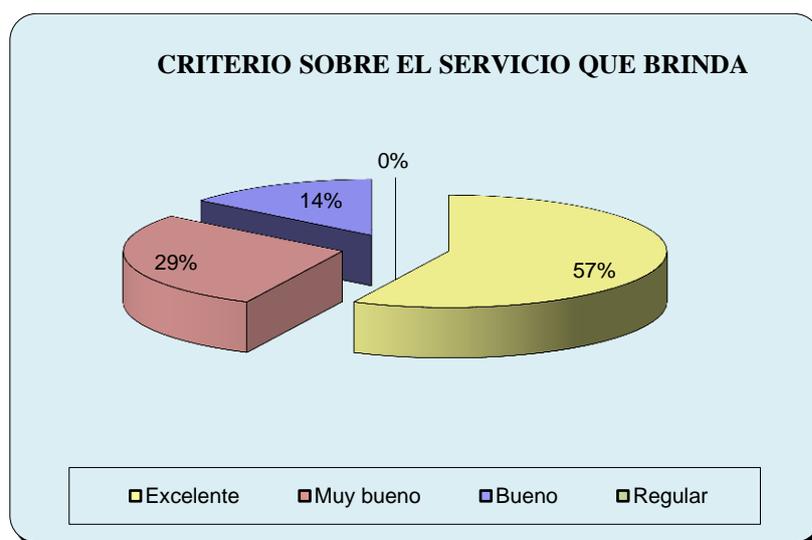
Tabla 1: Criterio sobre el servicio que brinda

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Excelente	8	57
Muy bueno	4	29
Bueno	2	14
Regular	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 1: Criterio sobre el servicio que brinda



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Con respecto al servicio que el Proyecto Social Soñando por el Cambio ofrece, el 57% de los encuestados indicaron que es excelente, el 29% indicó que es muy bueno y el 14% dicen que es bueno.

El Proyecto Social Soñando por el Cambio brinda un importante ayuda a la comunidad para que pueda prepararse y afrontar con estudios y conocimientos los desafíos del mercado laboral.

2. Según su criterio, la eficiencia del trabajo del personal, en lo referente a archivo y registro de documentos, es:

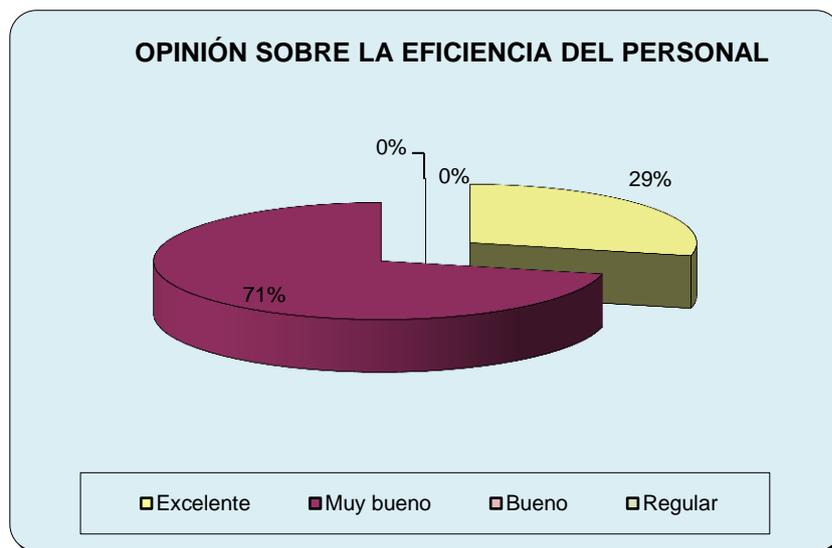
Tabla 2: Opinión sobre la eficiencia del personal

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Excelente	4	29
Muy bueno	10	71
Bueno	0	0
Regular	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 2: Opinión sobre la eficiencia del personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En función a la eficiencia del personal en aspectos de archivo y registro de documentación, el 71% los encuestados indica es muy bueno y el 29% señala que es excelente.

Dentro de toda organización, las actividades que se refieren al área contable deben desempeñarse con mucho cuidado, debido a que un registro equivocado genera información errada que puede originar una toma de decisión equivocada para la empresa.

3. Las relaciones interpersonales del personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio son:

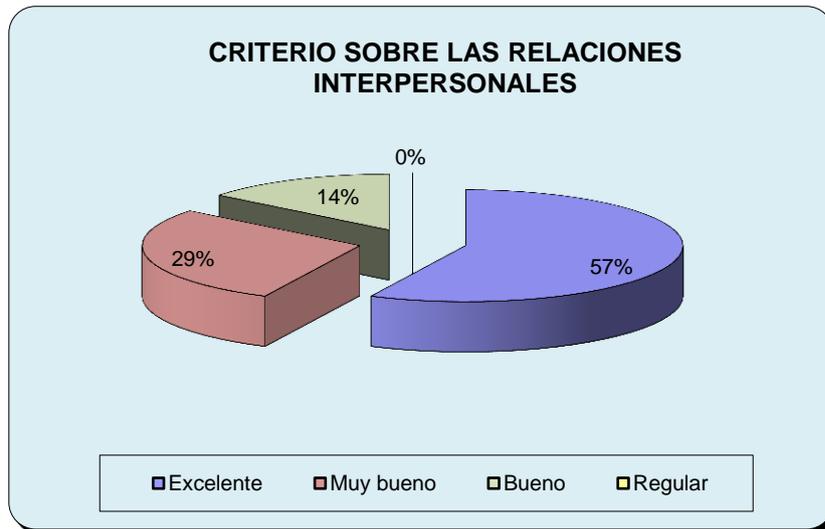
Tabla 3: Criterio sobre las relaciones interpersonales

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Excelente	8	57
Muy bueno	4	29
Bueno	2	14
Regular	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 3: Criterio sobre las relaciones interpersonales



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Considerando las relaciones interpersonales en el Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 57% de los encuestados manifestaron que no es excelente, el 29% dijo que le parecían muy buenas y el 14% expresó que son buenas.

La armonía en el grupo de trabajo es vital en virtud de que el trabajo de cada integrante es un complemento del otro, así al tener un ambiente laboral agradable y cómodo esto hará que las actividades se realicen con normalidad y eficiencia.

4. Según su criterio, el trabajo que realiza el Proyecto Social Soñando por el Cambio es:

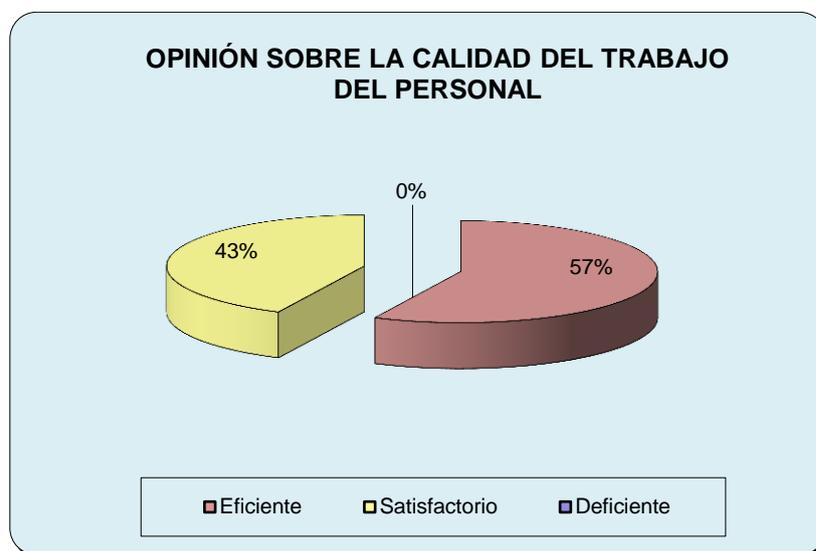
Tabla 4: Opinión sobre la calidad del trabajo del personal

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Eficiente	8	57
Satisfactorio	6	43
Deficiente	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 4: Opinión sobre la calidad del trabajo del personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Con referencia al trabajo que realice el Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 57% de los encuestados expresó que es eficiente y el 43% reconoció que es satisfactorio.

La forma en que se efectúan las tareas dentro de una entidad es vital para generar eficiencia y optimización del desempeño, así los rasgos de eficiencia denotan que el personal tiene una coordinación entre ellos y se apoyan unos a otros.

5. **La entrega de documentación y reportes de donaciones en el Proyecto Social Soñando por el Cambio es:**

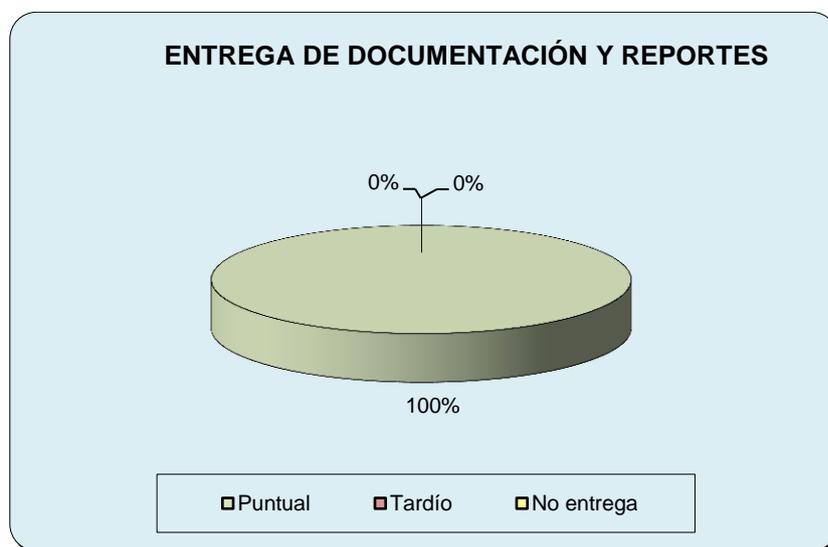
Tabla 5: Entrega de documentación y reportes

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Puntual	14	100
Tardío	0	0
No entrega	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 5: Entrega de documentación y reportes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En relación a la entrega de documentación y reportes sobre las donaciones del Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 100% de los encuestados dijeron lo hacen puntualmente.

El tener la información de forma puntual y organizada en las empresas denota la buena predisposición del personal para realizar con eficiencia y responsabilidad su trabajo, debido a que ésta información es la base en la toma de decisiones dentro de la organización.

6. De lo que usted conoce, el personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio emite informes contables a los directivos periódicamente:

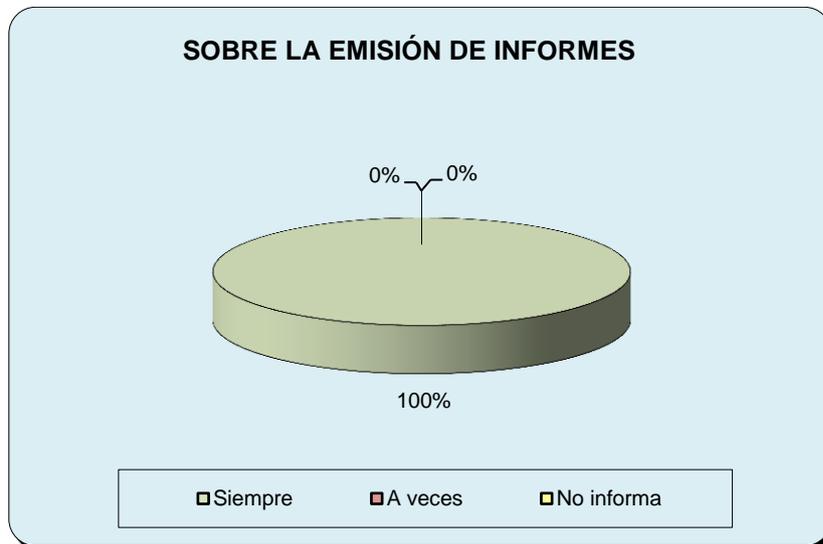
Tabla 6: Sobre la emisión de informes

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	14	100
A veces	0	0
No informa	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 6: Sobre la emisión de informes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En lo concerniente a la emisión de informes por parte del personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 100% de los encuestados manifestaron siempre lo hacen.

Dentro de la emisión de informes constan los datos de los beneficiarios y la forma en que estos están recibiendo la donación y en algunos de los casos la aplicabilidad de dicha capacitación.

7. Según su criterio, se efectúan observaciones posteriores a la recepción de la donación a los beneficiarios:

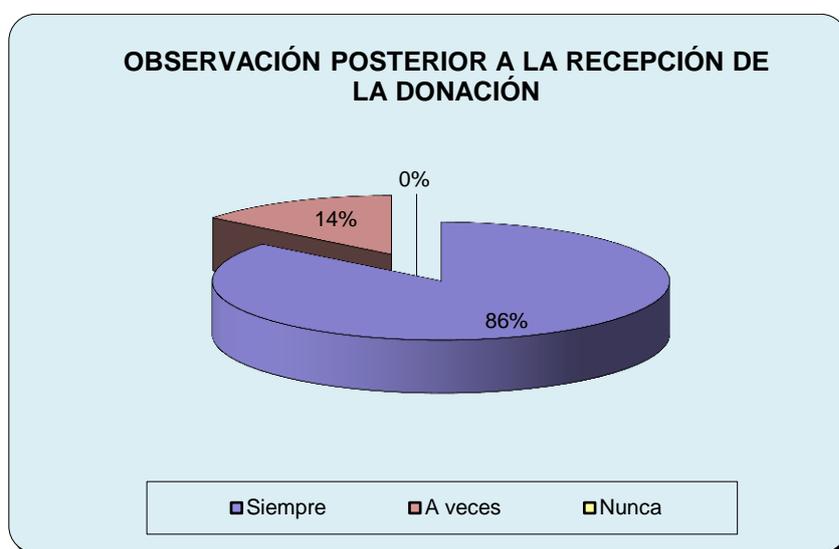
Tabla 7: Observación posterior a la recepción de la donación

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	12	86
A veces	2	14
Nunca	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 7: Observación posterior a la recepción de la donación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Con respecto a la realización de observaciones posteriores a la recepción de la donación a los beneficiarios, el 86% de los encuestados indicó que siempre lo hacen y el 14% manifestó que algunas veces.

La ejecución de un seguimiento de las donaciones a los beneficiarios es relevante para conocer si éstos han aprovechado de la oportunidad de haberse capacitado para enfrentar con mayores posibilidades el mercado laboral tan competitivo en la actualidad.

8. ¿Cuánto tiempo pertenece al Proyecto Social Soñando por el Cambio?

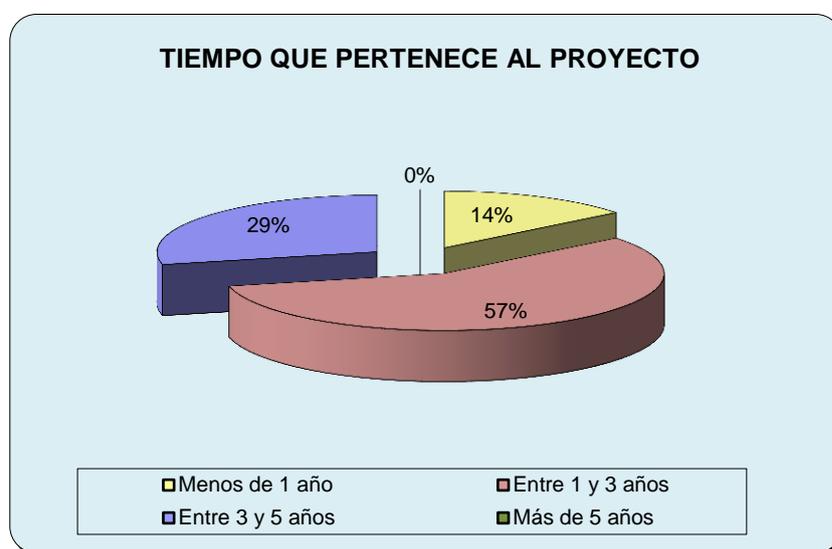
Tabla 8: Tiempo que pertenece al proyecto

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Menos de 1 año	2	14
Entre 1 y 3 años	8	57
Entre 3 y 5 años	4	29
Más de 5 años	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 8: Tiempo que pertenece al proyecto



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En referencia al tiempo al que pertenece al Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 57% de los encuestados manifiesta que entre 1 y 3 años, el 29% tiene entre 3 y 5 años y el 14% reconoció que tiene menos de 1 año.

La permanencia de las personas dentro de una organización indica que no existe un alto índice de rotación de personal lo que se refleja en un apoyo a la empresa y lealtad hacia la misma.

9. ¿Qué problemas ha detectado usted en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

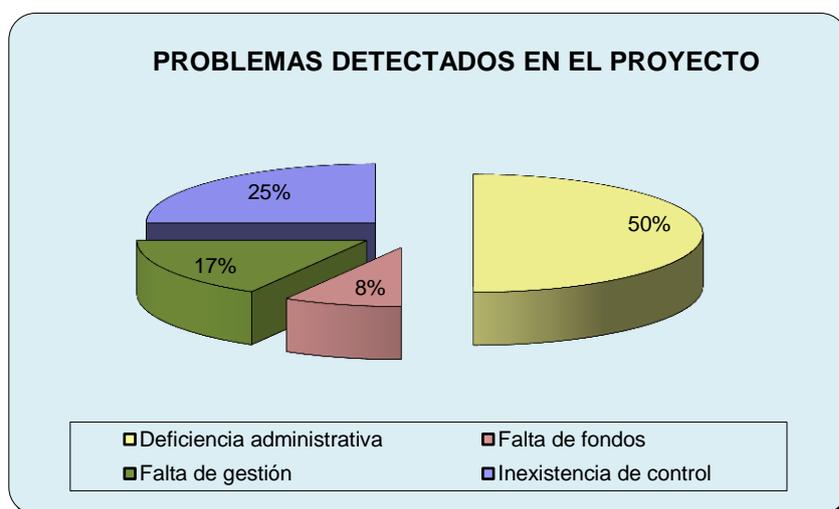
Tabla 9: Problemas detectados en el proyecto

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Deficiencia administrativa	6	50
Falta de fondos	1	8
Falta de gestión	2	17
Inexistencia de control	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 9: Problemas detectados en el proyecto



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En función al que se hayan detectado problemas en el Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 50% de los encuestados manifiestan que estos se refieren a la deficiencia administrativa, el 25% por la inexistencia de control, el 17% debido a la falta de gestión y finalmente el 8% por falta de fondos.

En este caso en particular en que se trata de un proyecto social, normalmente este tipo de organismos se encuentra dirigidos por personas de buena voluntad que contribuyen más que por un sueldo por el ansia de contribuir con la sociedad, sin embargo el apoyo de conocimientos científicos es básico para realizar una gestión eficiente.

10. ¿Cuál es su opinión sobre el desempeño del personal administrativo?

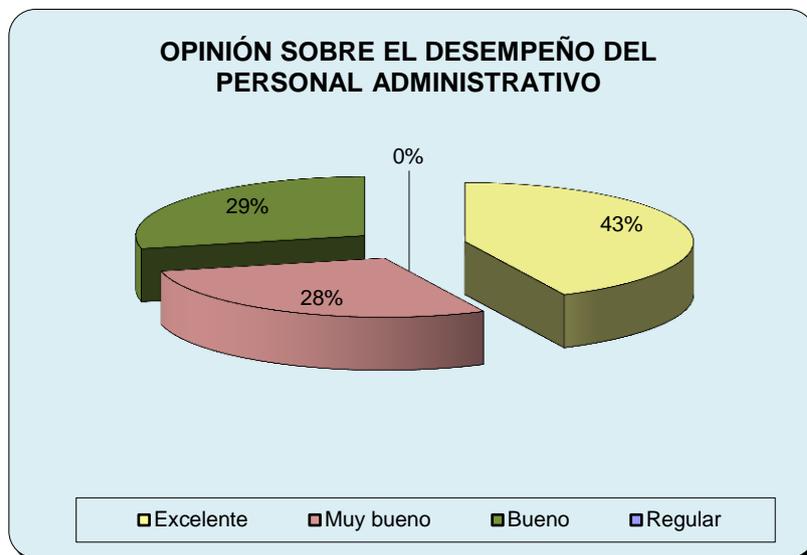
Tabla 10: Opinión sobre el desempeño del personal administrativo

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Excelente	6	43
Muy bueno	4	28
Bueno	4	29
Regular	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 10: Opinión sobre el desempeño del personal administrativo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Con respecto al desempeño del personal administrativo, el 43% de los encuestados indicaron que le parece excelente, el 29% opina que es bueno y el 28% dicen que es muy bueno su accionar.

Así, la organización es un conjunto de partes que requiere de la colaboración eficiente de cada una de ellas tanto en el aspecto administrativo, operativo y demás relacionados dependiendo de la actividad a la que se dediquen.

11. ¿Existe una alta rotación del personal administrativo en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

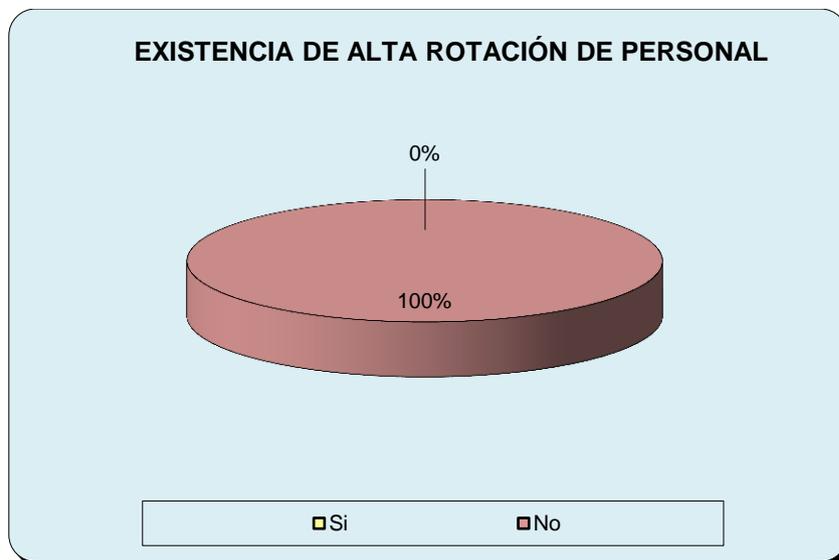
Tabla 11: Existencia de alta rotación del personal

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	0	0
No	14	100
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 11: Existencia de alta rotación del personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

En función a la existencia de una alta rotación del personal administrativo, el 100% los encuestados expusieron categóricamente que no lo hay, reafirmando la pregunta número ocho de esta misma encuesta.

Al no generarse rotación del personal se presenta una atmósfera de seguridad y motivación para quienes laboran en las empresas ya que se sienten confiados de su trabajo y desarrollan un vínculo de lealtad hacia la entidad en la que laboran.

12. ¿Se ha establecido niveles jerárquicos en la administración del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

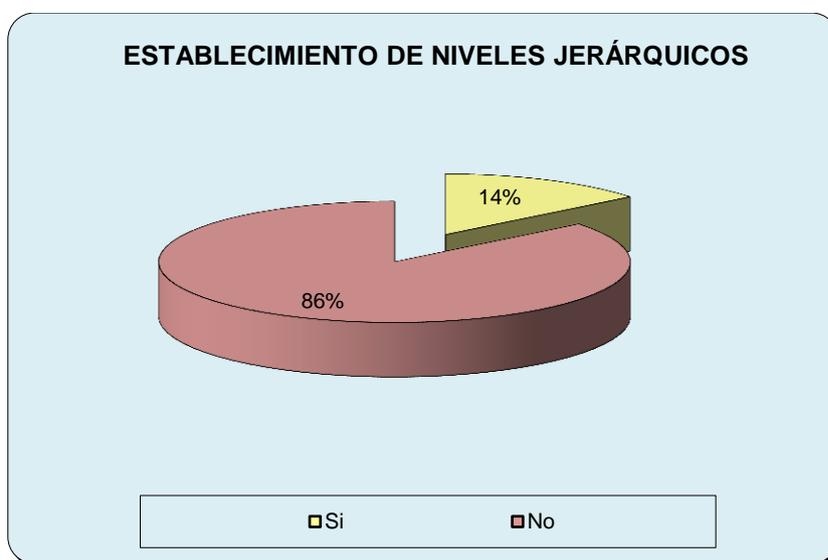
Tabla 12: Establecimiento de niveles jerárquicos

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Si	2	14
No	12	86
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 12: Establecimiento de niveles jerárquicos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Considerando el establecimiento de niveles jerárquicos en el Proyecto Social Soñando por el Cambio, el 86% de los encuestados manifestaron que no lo manejan, y el 14% expreso que si la hay aunque no de una manera formal sino más bien por la costumbre.

La determinación de la jerarquía en las empresas es primordial en virtud de que se define claramente hacia quién se deben direccionar cada información o actividad, le presenta al personal un orden y contribuye a la coordinación de tareas.

13. ¿Se maneja un manual de procedimientos en el área operativa?

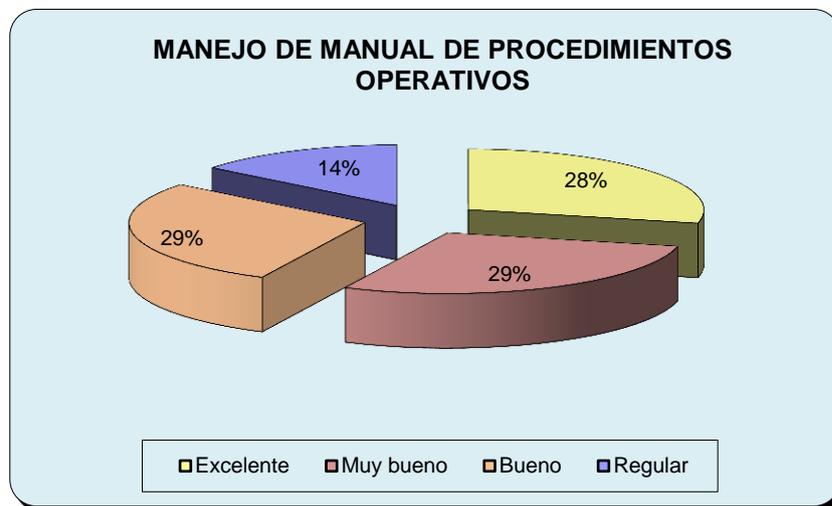
Tabla 13: Manejo de manual de procedimientos operativos

DETALLE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Excelente	4	29
Muy bueno	4	29
Bueno	4	29
Regular	2	14
TOTAL	14	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 13: Manejo de manual de procedimientos operativos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Con referencia a si se maneja un manual de procedimientos en el área operativa, el 29% de los encuestados manifestó que se lo hace muy bien y bien, al 28% le parece excelente y el 14% opina que se las realiza de una forma regular.

El manejo de manuales tanto de funciones como de procedimientos infunde en la organización mayor tecnificación en sus actividades y puede contribuir a generar eficiencia y optimización del desempeño del personal ya que se expone las funciones específicas y en lo referente a procedimientos es una guía en la forma de realizar las actividades.

3.2 Presentación y análisis de resultados

Manual de procedimientos administrativos

3.2.1 Justificación

La justificación esencial de la presente investigación, recae en que el Proyecto Social Soñando por el Cambio, va a contar con un manual de procedimientos administrativos, que le permitirá tener en claro cada uno de los procesos que debe seguir en el área administrativa, con la finalidad de poder direccionar de una forma eficiente las donaciones que recibe tanto de entidades y personas locales e internacionales.

3.2.2 Objetivos

General

Diseñar un manual de procedimientos administrativos, para el control de las donaciones que recibe el Proyecto Social Soñando por el Cambio, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, período 2015.

Específicos

1. Diseñar una estructura orgánica para el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
2. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para el acogimiento de una persona en riesgo en el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
3. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para solicitar y captar las donaciones hacia el Proyecto Social Soñando por el Cambio.
4. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para el destino de las donaciones recibidas del Proyecto Social Soñando por el Cambio.

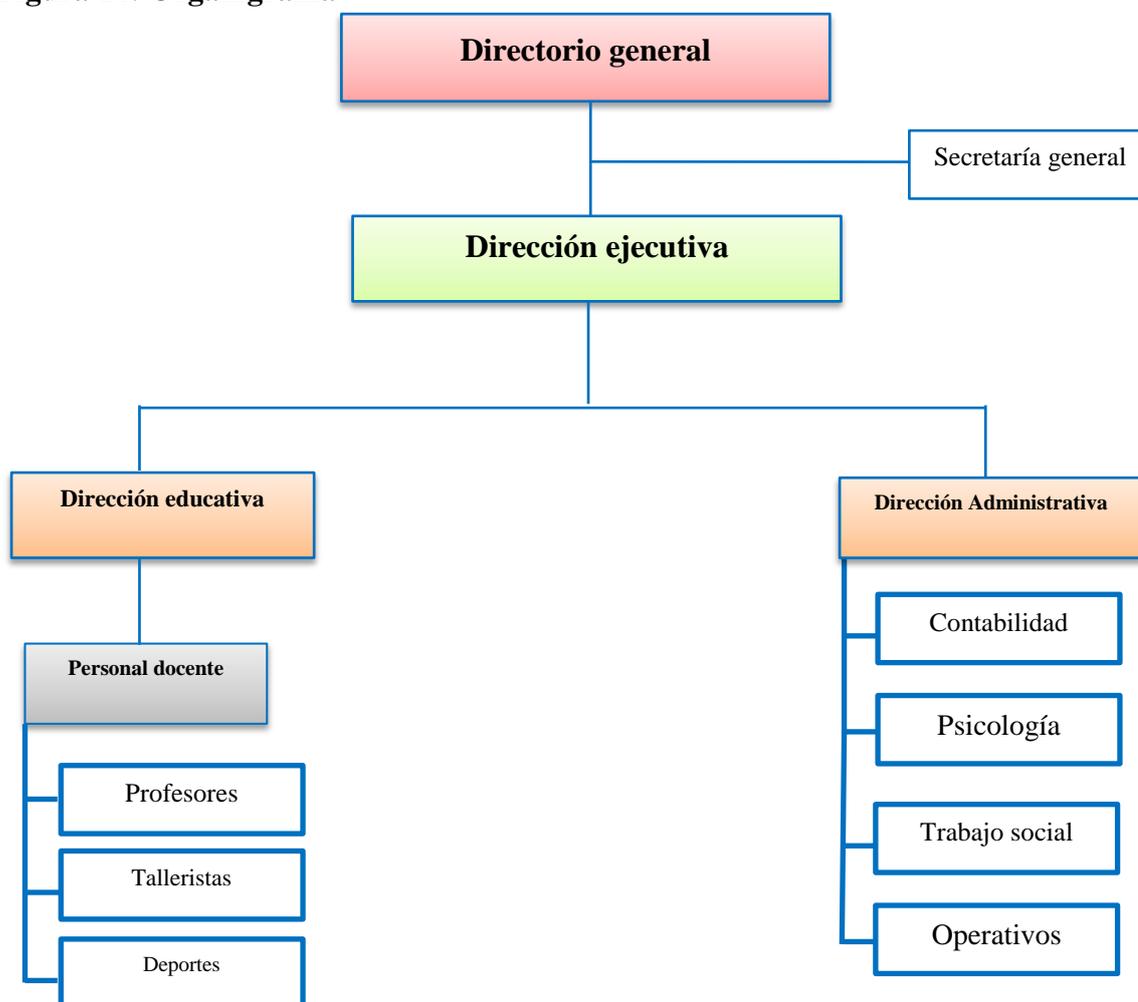
5. Elaborar los procedimientos que se deben seguir para para la adquisición de propiedad, planta y equipo por parte del Proyecto Social Soñando por el Cambio.

3.2.3 Propuesta

3.2.3.1 Organigrama estructural

Se procede a dejar establecido una estructura orgánica para el Proyecto Soñando por el Cambio, para que se evidencie los niveles jerárquicos que existe, acorde a la administración actual del mismo.

Figura 14: Organigrama



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2 Administración del recurso humano

3.2.3.2.1 Reclutamiento: Objetivos, alcance, procedimientos

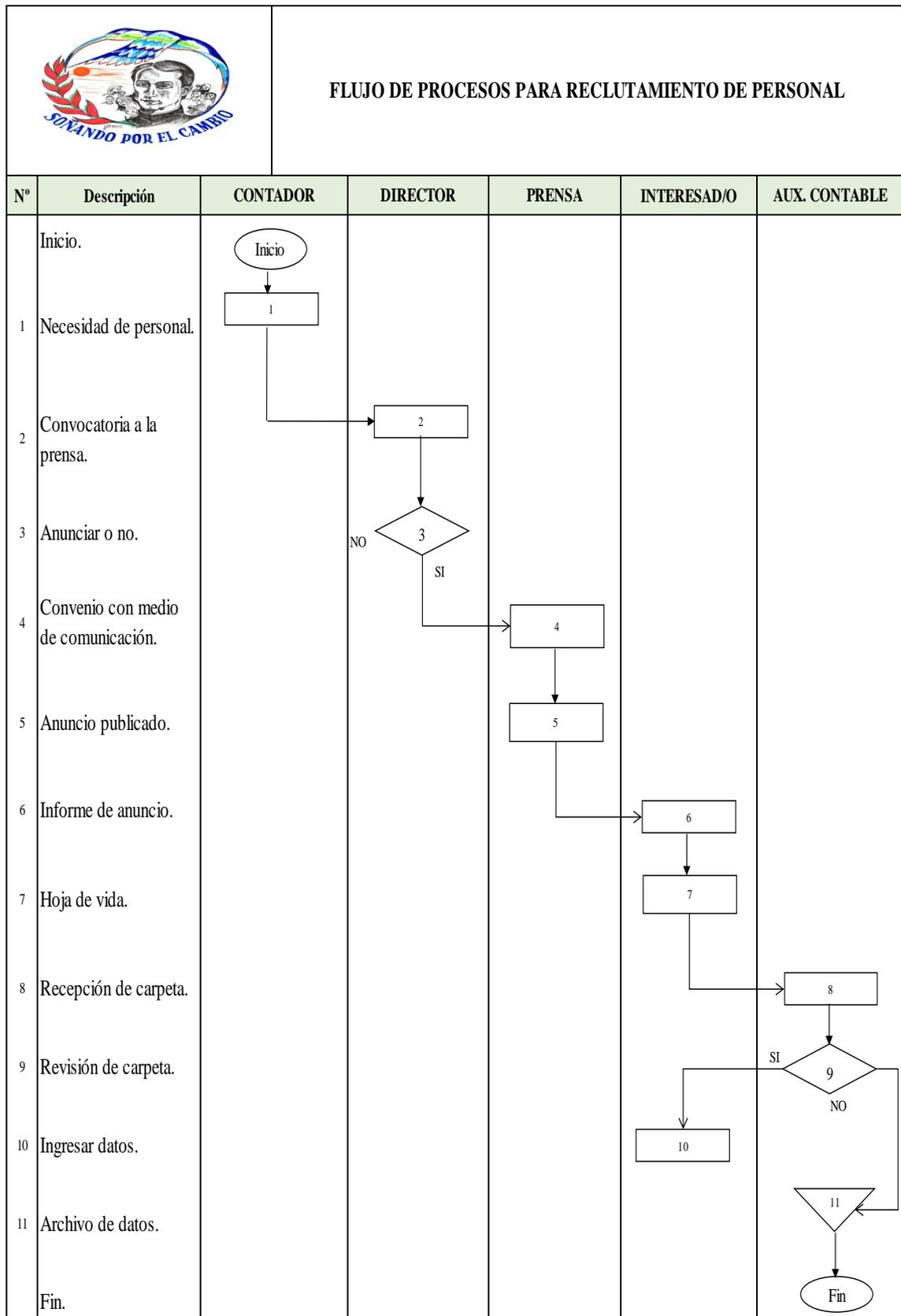
Tabla 14: Reclutamiento

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA:	
			01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
	PÁGINA:	1	DE:	
Nombre del procedimiento: Reclutamiento de personal				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente al reclutamiento de personal.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 15: Reclutamiento



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2.2 Selección: Objetivos, alcance, procedimientos

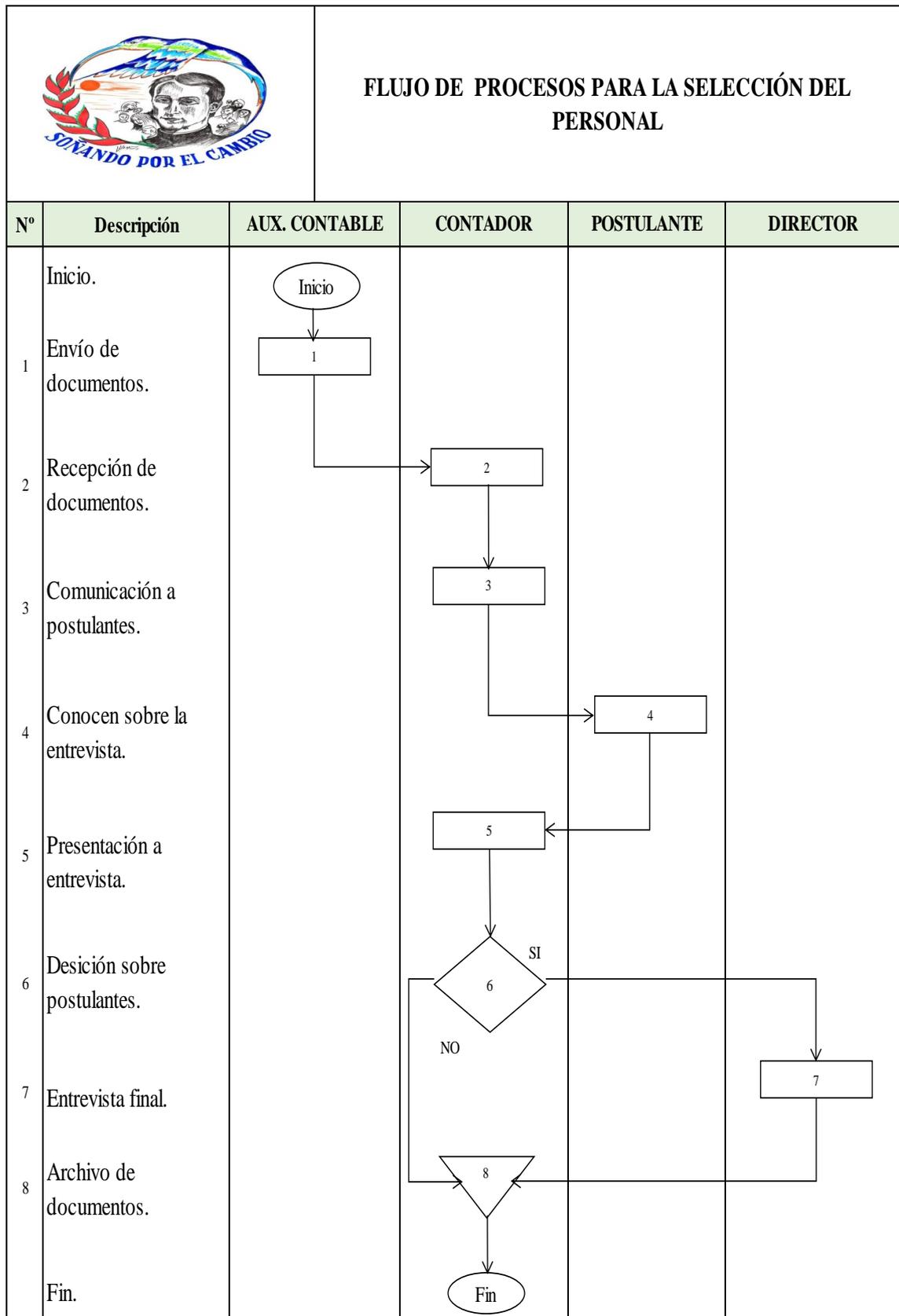
Tabla 15: Selección

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA:	
			01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Selección de personal				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a selección de personal.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 16: Selección



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2.3 Contratación: Objetivos, alcance, procedimientos

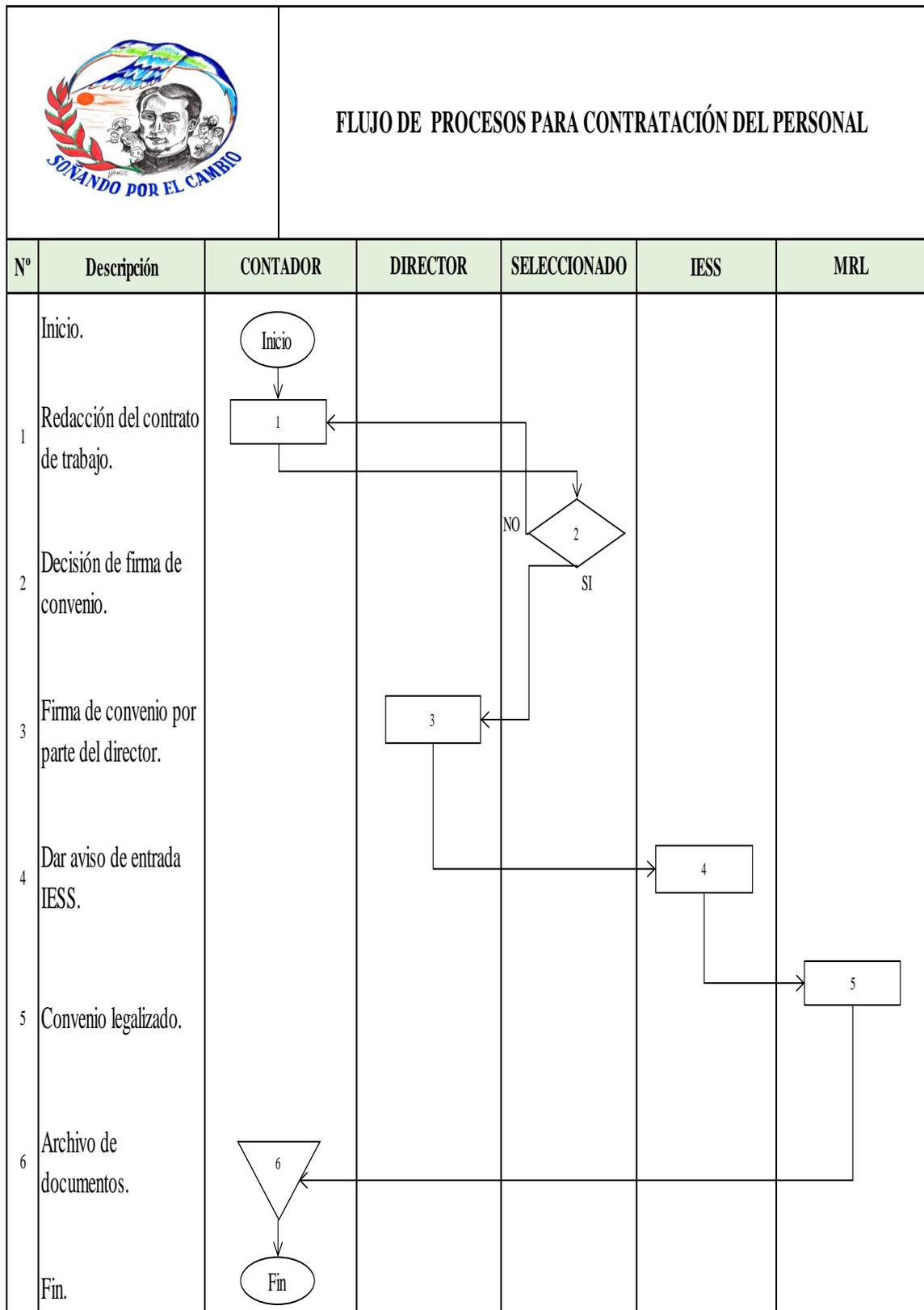
Tabla 16: Contratación

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA:	
			01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Contratación de personal				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a contratación de personal.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 17: Contratación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2.4 Inducción: Objetivos, alcance, procedimientos

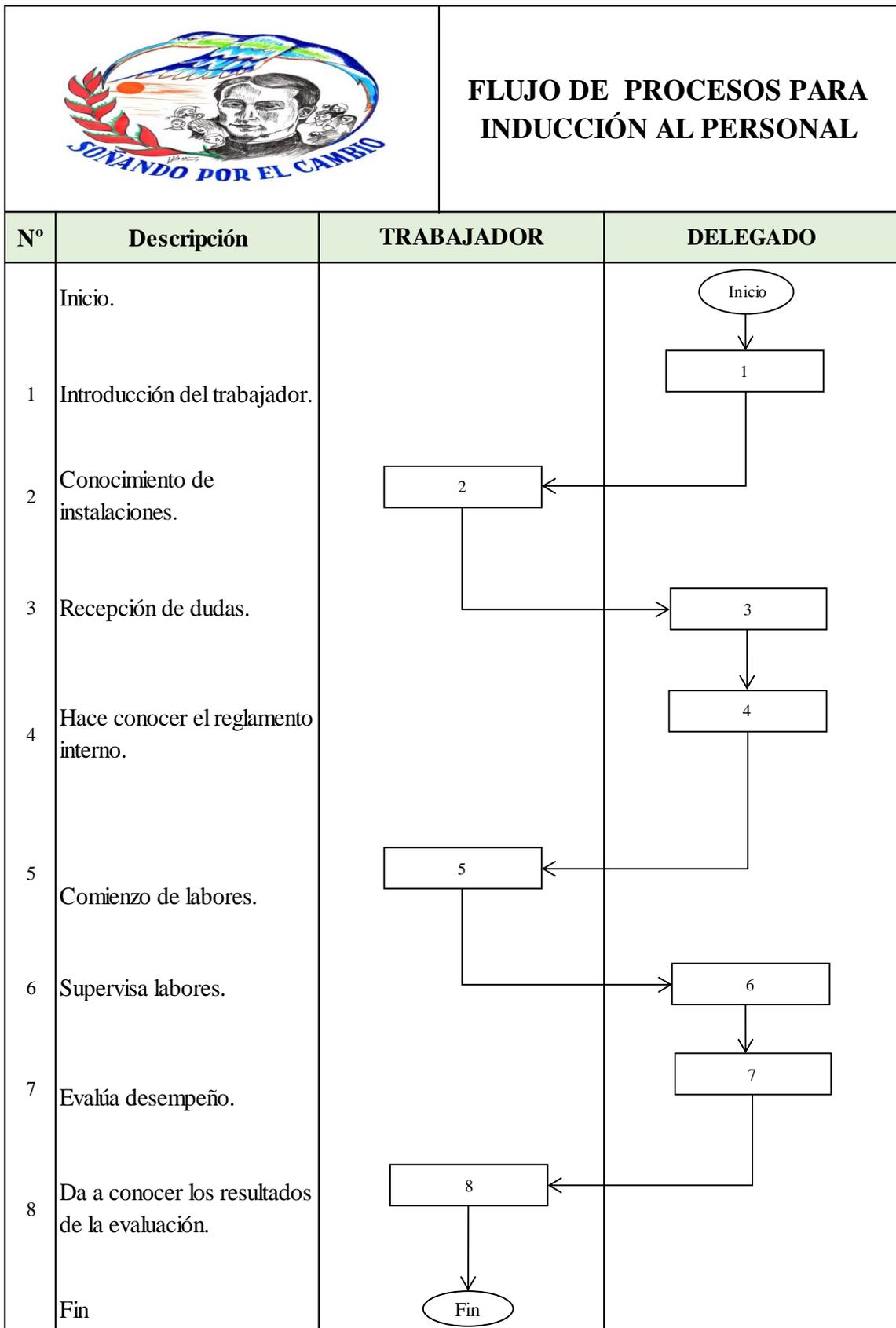
Tabla 17: Inducción

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA:	
			01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Inducción al personal				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a inducción de personal.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 18: Inducción



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2.5 Evaluación de desempeño: Objetivos, alcance, procedimientos

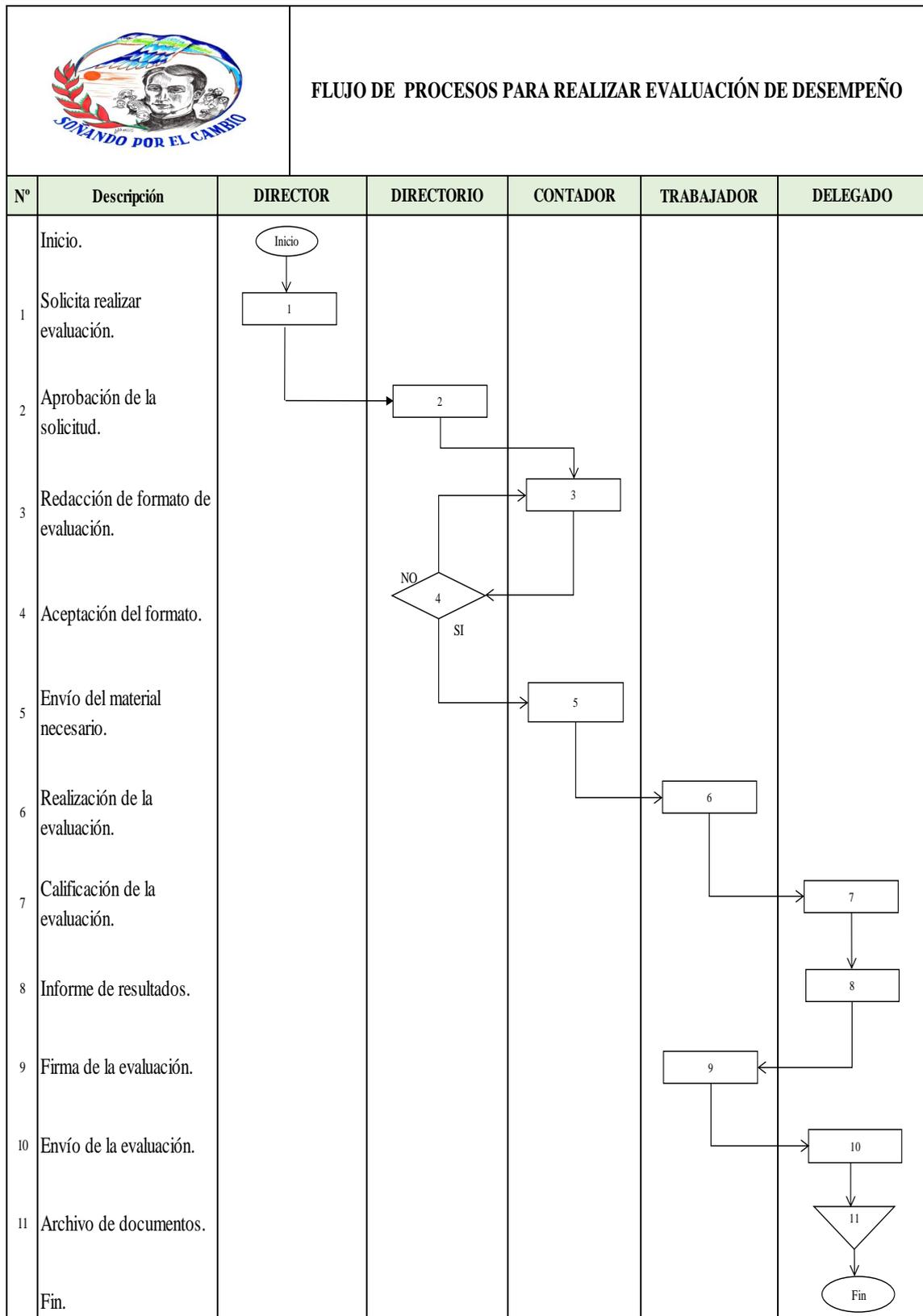
Tabla 18: Evaluación

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA: 01 de Agosto de 2015		
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA		
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Evaluación del personal				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a evaluación de personal.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 19: Evaluación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.2.6 Capacitación: Objetivos, alcance, procedimientos

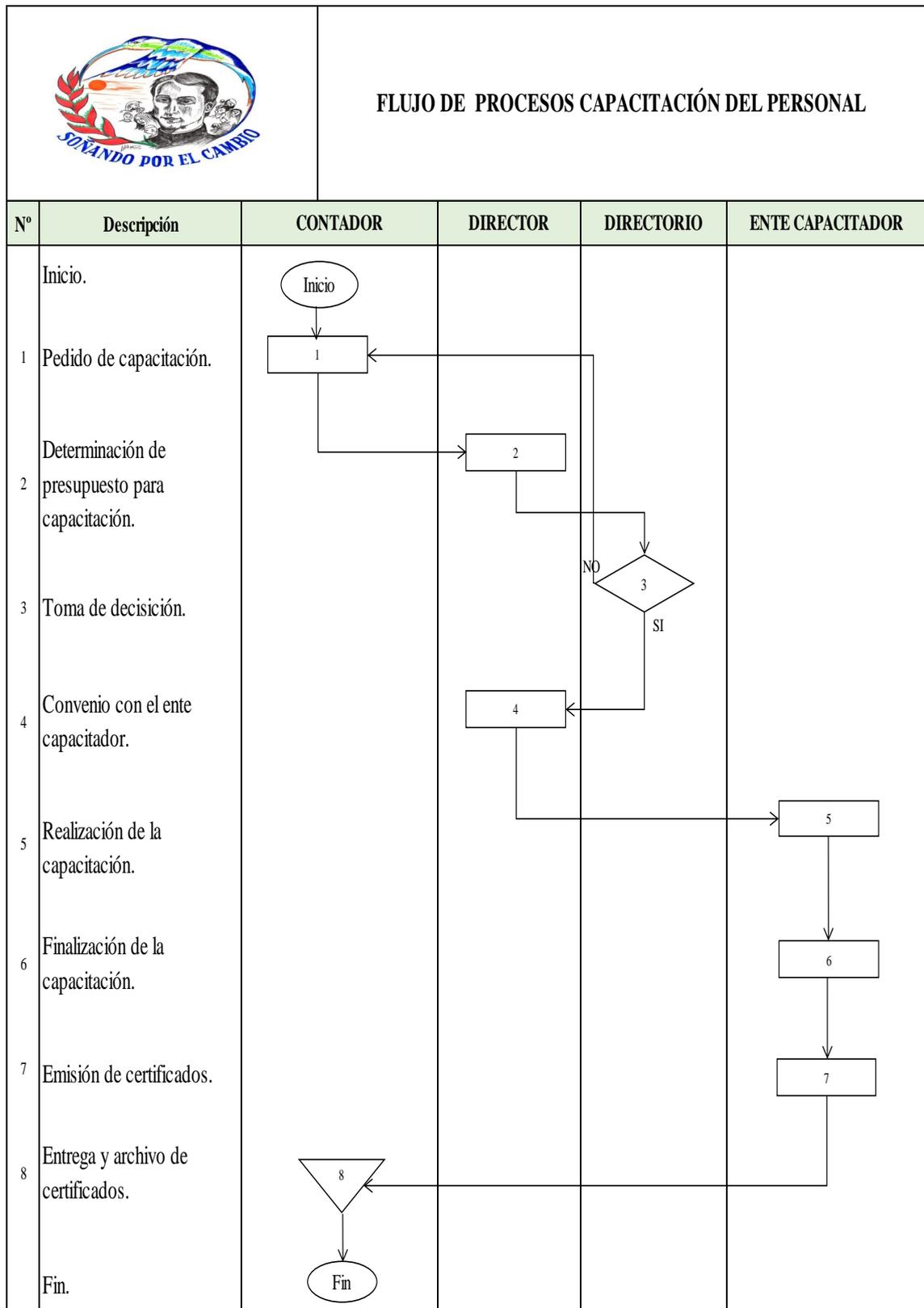
Tabla 19: Capacitación

	<p>PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO</p>	<p>FECHA: 01 de Agosto de 2015</p>		
	<p>Guía de Procedimientos Administrativos</p>	<p>ÁREA: ADMINISTRATIVA</p>		
		<p>PÁGINA:</p>	<p>1</p>	<p>DE:</p>
<p>Nombre del procedimiento: Capacitación del personal</p>				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a capacitación de personal.</p>				
<p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
<p>Elaborado por:</p>		<p>Revisado por:</p>		<p>Aprobado por:</p>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 20: Capacitación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.3 Acogimiento de nuevos beneficiarios

3.2.3.3.1 Recepción de solicitud: Objetivos, alcance, procedimientos

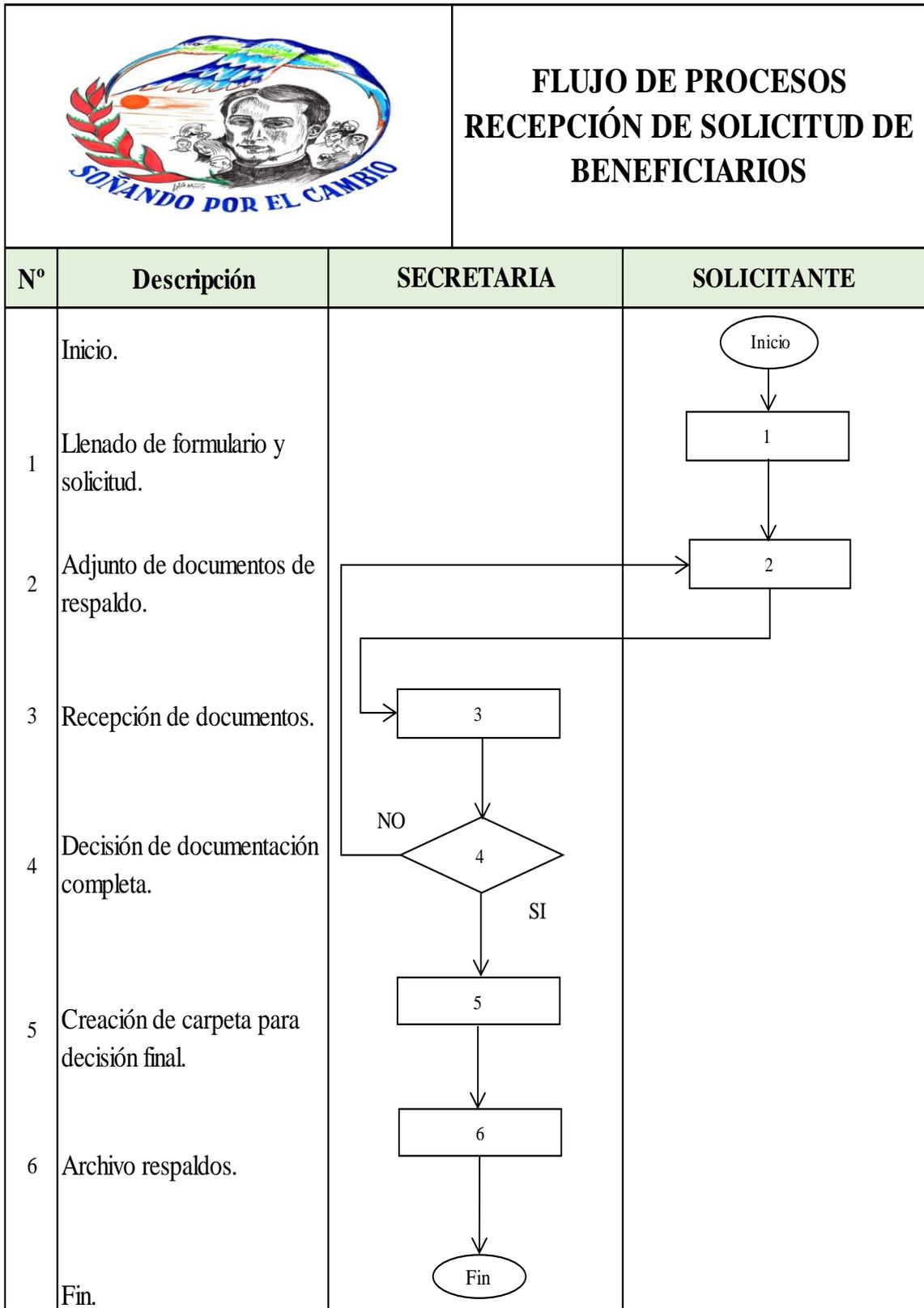
Tabla 20: Recepción de solicitud

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA:		
		01 de Agosto de 2015		
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA		
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Recepción de solicitud de beneficiarios				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a la recepción de solicitud de beneficiarios.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 21: Recepción de solicitud



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.3.2 Revisión y verificación: Objetivos, alcance, procedimientos

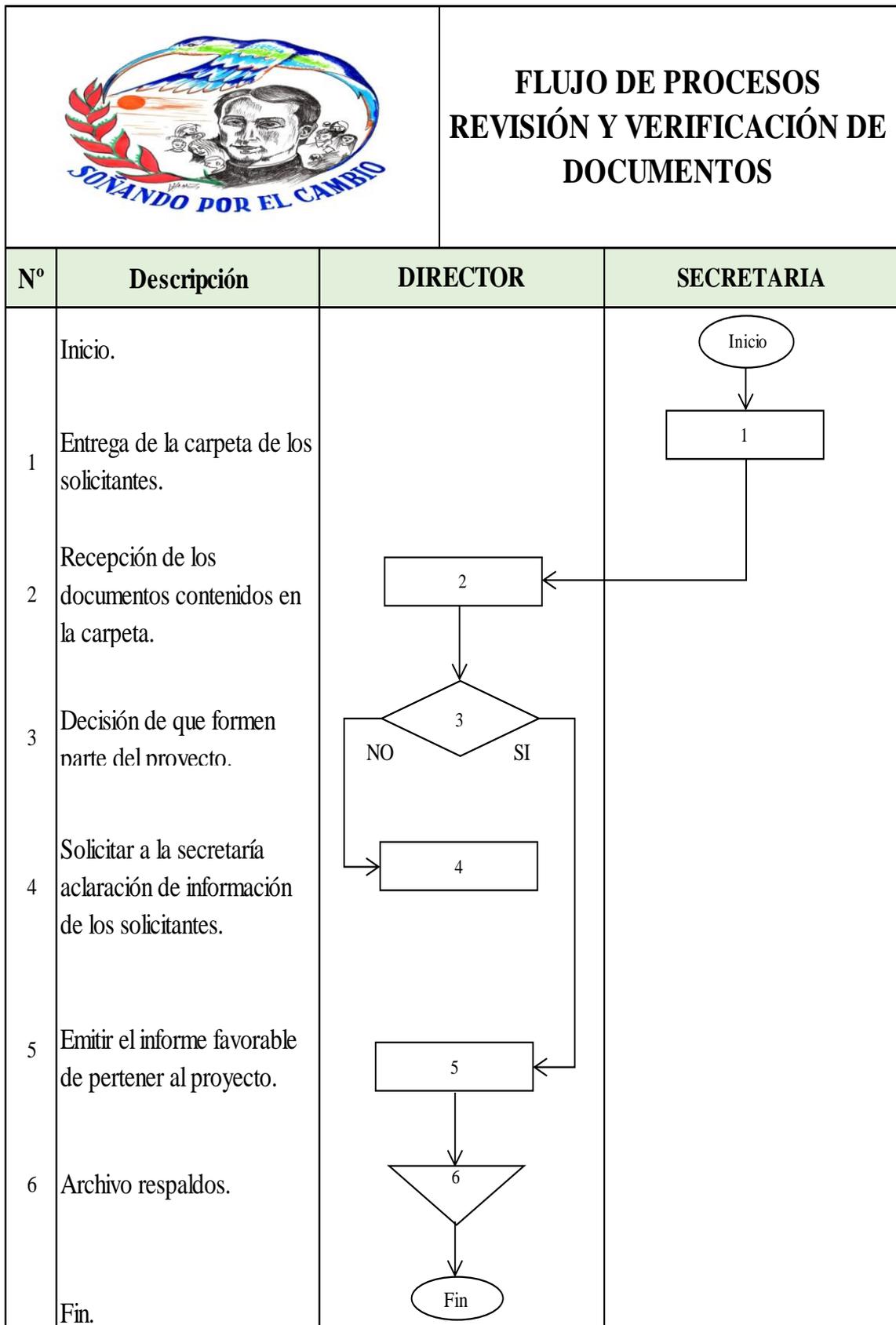
Tabla 21: Revisión y verificación

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA: 01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
		PÁGINA:	3	DE:
Nombre del procedimiento: Revisión y verificación de documentos				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a la revisión y verificación de documentos.</p>				
<p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 22: Revisión y verificación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.3.3 Determinación de beneficiarios: Objetivos, alcance, procedimientos

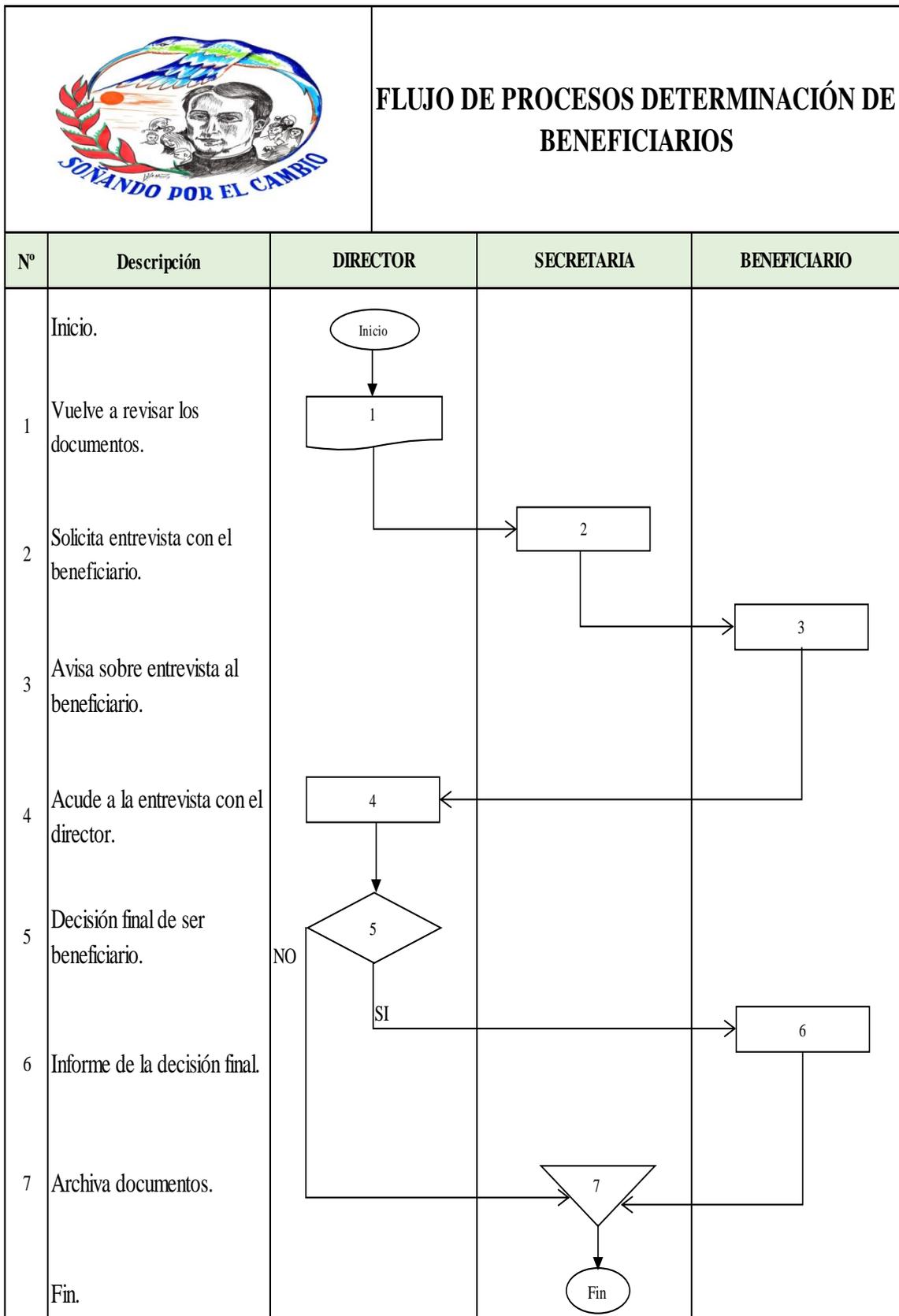
Tabla 22: Determinación de beneficiarios

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA: 01 de Agosto de 2015			
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA			
		PÁGINA: 5	DE:	10	
Nombre del procedimiento: Determinación de beneficiarios					
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a la determinación de beneficiarios.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 23: Determinación de beneficiarios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.4 Gestión de las donaciones

3.2.3.4.1 Solicitud de donación: Objetivos, alcance, procedimientos

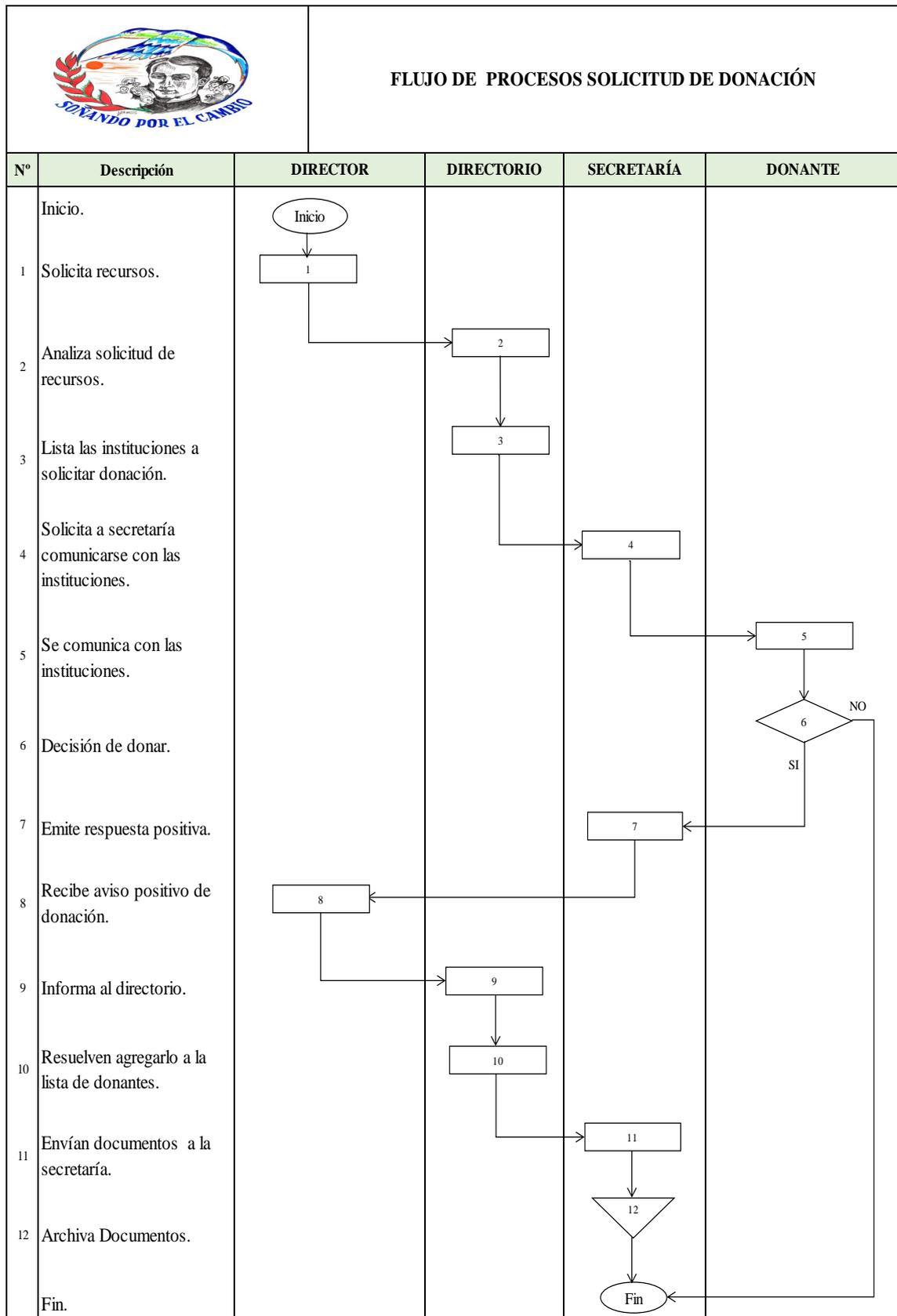
Tabla 23: Solicitud de donación

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA:		
		01 de Agosto de 2015		
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA		
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Solicitud de donación				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a la solicitud de donación.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 24: Solicitud de donación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.4.2 Recepción de donación: Objetivos, alcance, procedimientos

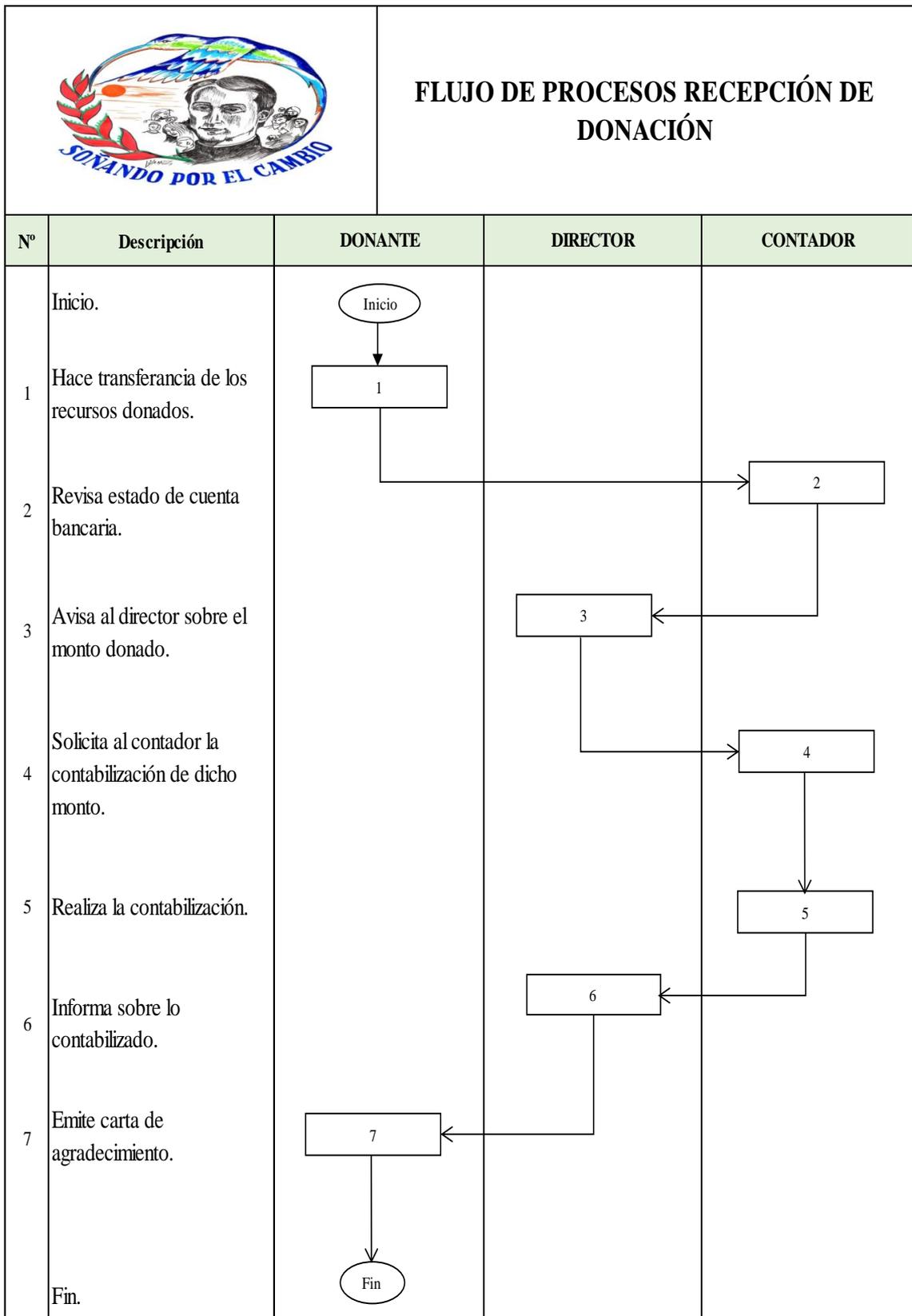
Tabla 24: Recepción de donación

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA: 01 de Agosto de 2015		
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA		
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Recepción de donación				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a recepción de donación.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 25: Recepción de donación



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.4.3 Destino de las donaciones: Objetivos, alcance, procedimientos

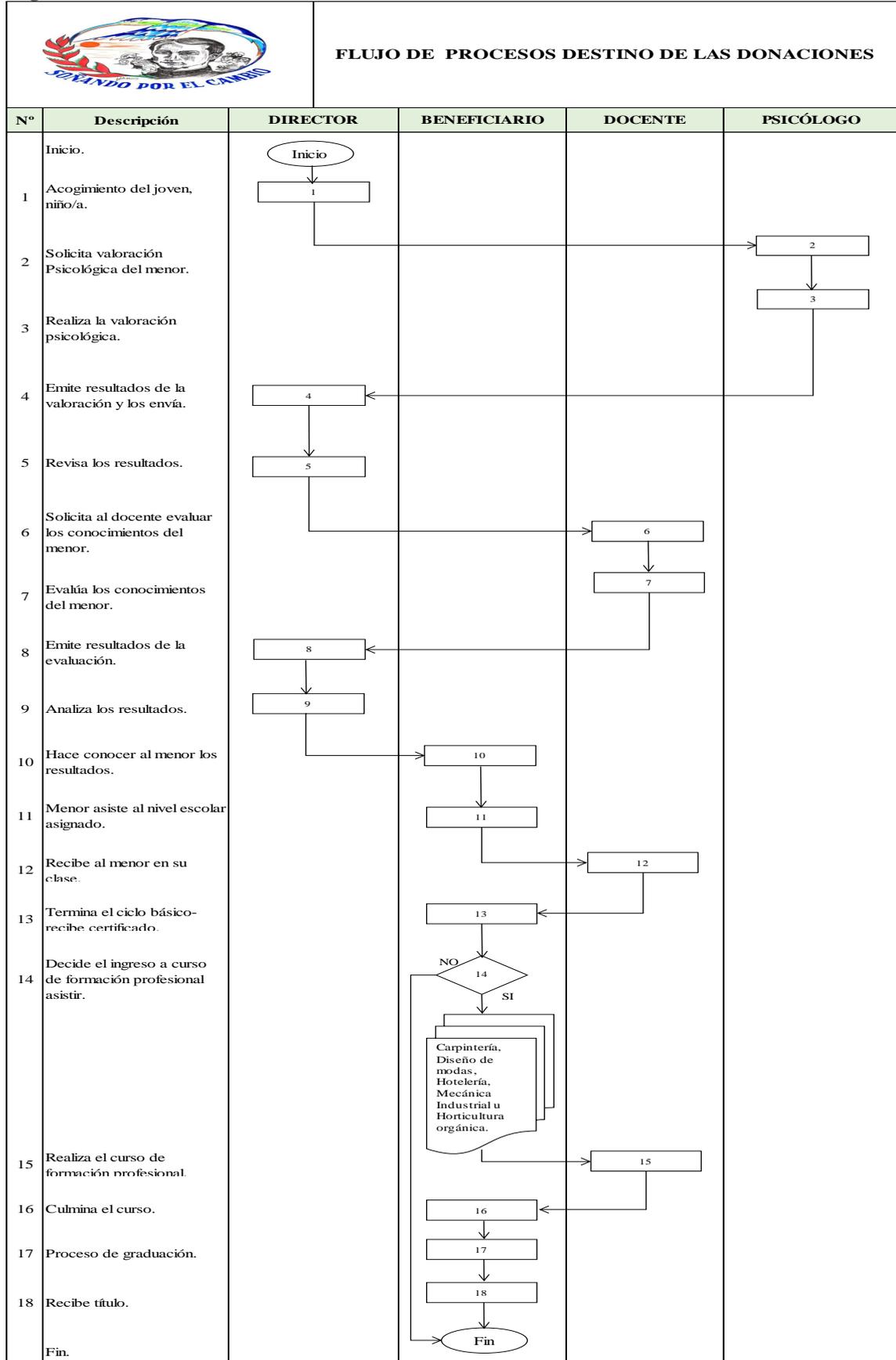
Tabla 25: Destino de las donaciones

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO		FECHA:	
			01 de Agosto de 2015	
	Guía de Procedimientos Administrativos		ÁREA: ADMINISTRATIVA	
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Destino de las donaciones				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente al destino de las donaciones.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 26: Destino de las donaciones



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

3.2.3.5 Adquisición de propiedad, planta y equipo

3.2.3.5.1 Adquisición de p, p y e.: Objetivos, alcance, procedimientos

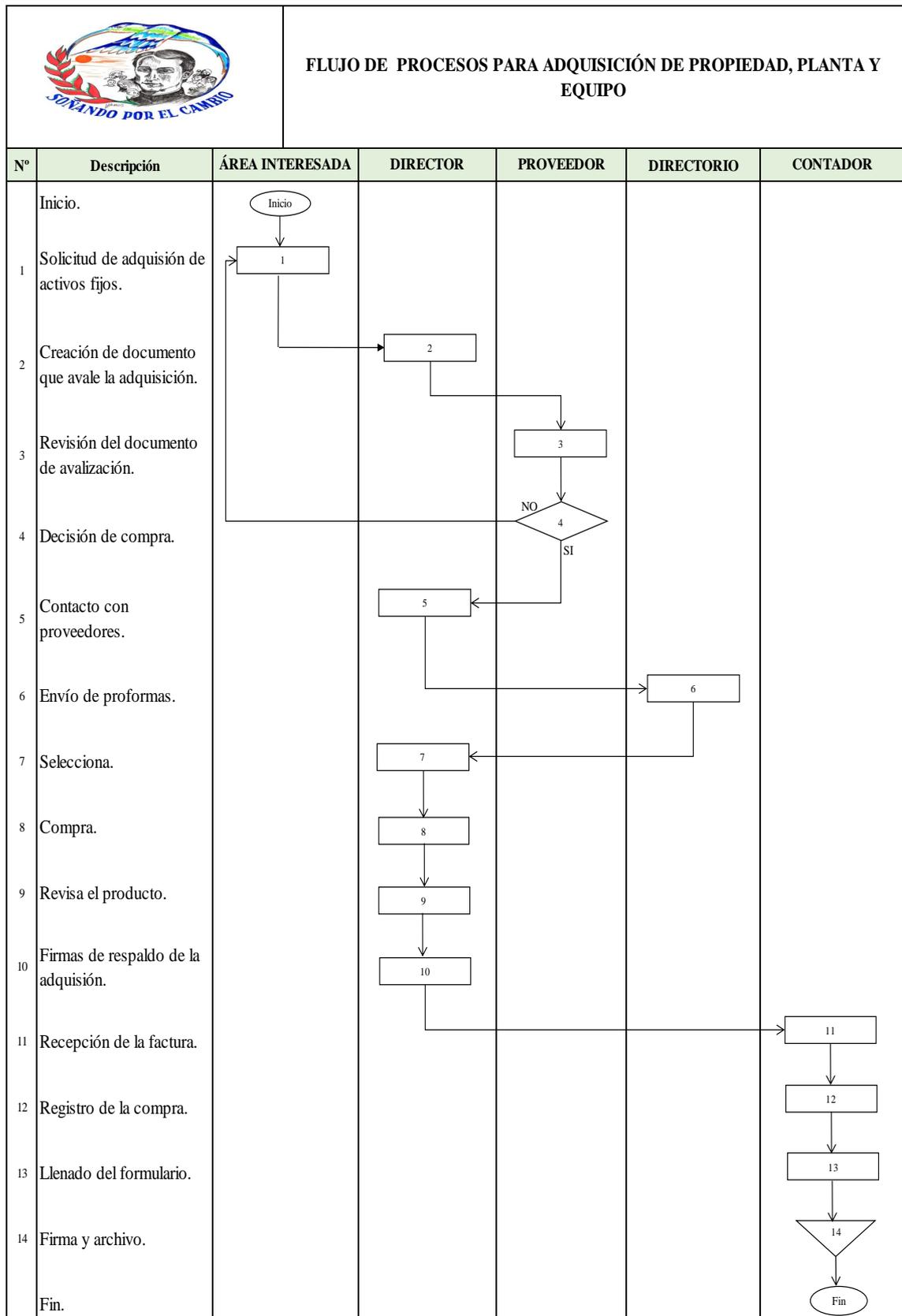
Tabla 26: Adquisición de propiedad, planta y equipo

	PROYECTO SOCIAL SOÑANDO POR EL CAMBIO	FECHA:		
		01 de Agosto de 2015		
	Guía de Procedimientos Administrativos	ÁREA: ADMINISTRATIVA		
		PÁGINA:	1	DE:
Nombre del procedimiento: Adquisición de propiedad, planta y equipo				
<p>OBJETIVO</p> <p>Definir los procedimientos internos que se deben seguir en el Proyecto “Soñando por el Cambio” en lo referente a la adquisición de propiedad, planta y equipo.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente manual será de observancia y práctica para todos los integrantes del Proyecto Social Soñando por el Cambio, dando cumplimiento a los procesos administrativos que se deben seguir.</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

Figura 27: Adquisición de propiedad, planta y equipo



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Evelin Salinas / 2015

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- Se realizó el respectivo diagnóstico del Proyecto Soñando por el Cambio, del cual se pudo evidenciar las diferentes falencias que presenta el mismo, situación que fueron de gran ayuda para poder conocer la situación actual de los procedimientos administrativos más importantes dentro del proyecto, y así poder dar las soluciones posibles.
- Destacando la gran importancia que significa que el Proyecto Soñando por el Cambio, sea administrado con una correcta estructura orgánica, y que la misma muestre los niveles jerárquicos existentes actualmente, se procedió a diseñar un organigrama estructural.
- Siendo el acogimiento de jóvenes y niños/as, en situación vulnerable y de riesgo el objeto social del Proyecto Soñando por el Cambio, se procedió a elaborar los procedimientos desde que los interesados solicitan, se revisa la información y se emite el resultado de los beneficiarios, siendo estos de gran importancia para llevar a cabo la actividad principal del proyecto.
- Una de las formas como poder seguir presente en el mercado y realizar ayuda social por medio del Proyecto Soñando por el cambio, es solicitar donaciones a instituciones y personas, tanto a nivel local, nacional e internacional, es por ello que se establecieron los procedimientos básicos para la solicitud y recepción de las donaciones que se gestionen para bien del proyecto.
- Dentro de los objetivos del Proyecto Soñando por el Cambio, se establece que se busca cambiar positivamente la condición de vida de las personas beneficiadas con el proyecto, es por ello que se ha procedido a elaborar los procedimientos básicos de la forma en que va a ser destinada las donaciones que recibe el proyecto en beneficio de los menores acogidos.

- Para poder llevar a cabo cada una de las actividades que se realizan en el Proyecto Soñando por el Cambio, es necesario contar con el respectivo equipamiento e infraestructura, es por ello que se procedió a dejar establecido cada uno de los procedimientos necesarios para llevar a cabo la adquisición o compra de propiedad, planta y equipo.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos del Proyecto Social Soñando por el Cambio realizar la socialización del presente manual de procedimientos administrativos, con la finalidad de darle una mejora sustancial a los procesos que se llevan a cabo en la institución.
- Es necesario que se lleve a cabo la puesta en ejecución del organigrama estructural propuesto, esto con la finalidad de que cada uno de los colaboradores que forman parte del Proyecto Soñando por el Cambio puedan conocer a que nivel jerárquico pertenecen.
- Se recomienda aplicar los procedimientos correspondientes al acogimiento de los menores, que se han dejado diseñados, los mismos que muestran como debe ser el proceso desde la solicitud de ser beneficiario, hasta el visto bueno de formar parte del proyecto.
- Hacer uso de cada uno de los procedimientos que se diseñaron en cuanto a la solicitud de donaciones y recepción de las mismas por parte del Proyecto Soñando por el Cambio, con la finalidad de tener en claro cómo realizar esta gran actividad que le permite al proyecto realizar sus operaciones diarias.
- Es importante que se lleve a cabo la ejecución y aplicación de los procedimientos diseñados en cuanto a que actividad/es se destinan los recursos recibidos como donaciones en lo referente al objeto social del Proyecto Soñando por el Cambio.

- El personal encargado de realizar las adquisiciones de propiedad, planta y equipo, necesita poner en práctica cada uno de los procedimientos diseñados para tal efecto, con la finalidad de llevar un mejor control de dicha actividad.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, J. (2010). *Auditoría III Control Interno Áreas Específicas de Implantación y Procedimientos*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. Casos*. Argentina: Garnica.
- Amadorsotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa: Procesos y Aplicación*. México: McGraw Hill, Pág.:223.
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Correa, W. (01 de 01 de 2006). *UNAM*. Recuperado el 30 de 08 de 2015, de UNAM: <http://www.ingenieria.unam.mx/planeacion/documentos/docsconsulta/glosario.pdf>
- Dessler, G., & y Valera, R. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación. Quinta Edición. .
- Díez de Castro, E. P., García del Junco, J., Martín, J. F., & y Periañez, C. R. (2008). *Administración y dirección*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Draf, R. (2009). *Administración*. México: Cengage Learning Editors.
- Escandell, C. (2014). *Evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje en formación profesional para el empleo*. España: Vigo.
- ISO 9000. (01 de 01 de 2006). *UCONGRESO*. Recuperado el 30 de 08 de 2015, de Normas Iso 9000: http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialCompleto-ISO9000%20A.pdf
- Koontz, H., & Weihrich, y. y. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw Hill.
- Münch, L., & García, J. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

- Múnera, P. (2009). *La idea de organización: una concepción amplia para una acción efectiva*. España: Comunicación S. A. .
- Ortega, J. (2009). *Guía de Manuales Administrativos*. Ecuador: Mideplan.
- Pacheco, J., Castañeda, C., & otros, y. (2008). *Indicadores de gestión*. Colombia: McGraw Hill.
- repo.uta.edu.ec*. (2009). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/>
- Real Academia. (2008). *Diccionario: Real Academia de la Lengua*. Ecuador: Comercio.
- Rodríguez, J. (2008). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México : Thomson Learning, Tercera edición, pág. 56.
- Ruíz, Á. (30 de 11 de 2012). *SLIDESHARE*. Obtenido de SLIDESHARE: <http://www.slideshare.net/angelaruiz24/>

Anexos

Anexo No. 1:

Entrevista al Director del Proyecto Social Soñando por el Cambio



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Campus Santo Domingo de los Tsáchilas

Objetivo: Conocer información respecto a la gestión que se efectúa en las donaciones hechas por el Proyecto Social Soñando por el Cambio.

1. ¿Cuenta el Proyecto Social Soñando por el Cambio con misión y visión?
2. ¿El Proyecto Social Soñando por el Cambio realiza planificación anual de las actividades?
3. ¿Tienen determinados los objetivos en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?
4. ¿Se aplican estrategias correctivas para el cumplimiento de los objetivos?
5. ¿Cuáles son las falencias a nivel administrativo que usted observa en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?
6. ¿En el Proyecto Social Soñando por el Cambio manejan un manual de procedimientos para el área administrativa?
7. ¿Cuál le parece que es uno de los más grandes problemas que afronta el Proyecto?

8. ¿Hay políticas de estímulos a empleados en el Proyecto Social Soñando por el Cambio como: ascensos, aumento de sueldos, otros?
9. ¿Quiénes evalúan las solicitudes de donación en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?
10. ¿Hay políticas de sanción a empleados del Proyecto Social Soñando por el Cambio?
11. ¿Está usted satisfecho con los resultados del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Gracias por su colaboración

Anexo No. 2:

Encuesta al Personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Campus Santo Domingo de los Tsáchilas

Objetivo: Conocer información respecto a la gestión que se efectúa en las donaciones hechas por el Proyecto Social Soñando por el Cambio.

1. Según su criterio, el servicio que brinda el Proyecto Social Soñando por el Cambio:

Excelente	()	Muy bueno	()
Bueno	()	Regular	()

2. Según su criterio, la eficiencia del trabajo del personal, en lo referente a archivo y registro de documentos, es:

Excelente	()	Muy bueno	()
Bueno	()	Regular	()

3. Las relaciones interpersonales del personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio son:

Excelente	()	Muy bueno	()
Bueno	()	Regular	()

4. Según su criterio, el trabajo que realiza el Proyecto Social Soñando por el Cambio es:

Eficiente	()	Satisfactorio	()
Deficiente	()		

5. La entrega de documentación y reportes de donaciones en el Proyecto Social

Soñando por el Cambio es:

Puntual () Tardío ()
No entrega ()

6. De lo que usted conoce, el personal del Proyecto Social Soñando por el Cambio emite informes contables a los directivos periódicamente:

Siempre () A veces ()
No informa ()

7. Según su criterio, se efectúan observaciones posteriores a la recepción de la donación a los beneficiarios:

Siempre () A veces ()
Nunca ()

8. ¿Cuánto tiempo pertenece al el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Menos de 1 año () Entre 1 y 3 años ()
Entre 3 y 5 años () Más de 5 años ()

9. ¿Qué problemas ha detectado usted en el Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Deficiencia administrativa () Falta de fondos ()
)
Falta de gestión () Inexistencia de control ()

10. ¿Cuál es su opinión sobre el desempeño del personal administrativo?

Excelente () Muy bueno ()
Bueno () Regular ()

11. ¿Existe una alta rotación del personal administrativo?

Si () No ()

12. ¿Se ha establecido niveles jerárquicos en la administración del Proyecto Social Soñando por el Cambio?

Si () No ()

13. ¿Se maneja un manual de procedimientos en el área operativa?

Excelente () Muy bueno ()

Bueno () Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo No. 3:

Fotografías de las instalaciones del Proyecto Social Soñando por el Cambio















