

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Evaluación integral e implementación de manuales administrativos a la  
empresa Presta Pronto**

(Tesis de Licenciatura)

Leslie Ivannia Medina de León

Guatemala, julio de 2019

**Evaluación integral e implementación de manuales administrativos a empresa**

**Presta Pronto**

(Tesis de Licenciatura)

Leslie Ivannia Medina de León

Licda. Claudia Gabriela Dávila (**Tutor**)

Lic. Erick Orlando Sigüenza Morales (**Revisor**)

Guatemala, julio de 2019

**Autoridades de Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario general

**Autoridades Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Rolando Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Julio Roberto Oviedo Yllescas**

Coordinador



La Antigua Guatemala, 30 de noviembre de 2017

Señores


**Facultad de Ciencias Económicas**

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“Evaluación integral e implementación de manuales administrativos a la empresa Presta Pronto”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

  
**Leslie Ivanna Medina de León**  
Licenciatura de Administración de Empresas  
Carné No.: 201702857

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.045-2018  
SEDE ANTIGUA GUATEMALA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 29 DE AGOSTO DEL 2018  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciada Claudia Gabriela Dávila

**Revisora:** Licenciado Erick Orlando Sigüenza Morales

**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "Evaluación integral e implementación de manuales administrativos a la empresas Presta Pronto."

**Presentada por:** Leslie Ivannia Medina de León

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 25 de noviembre de 2017

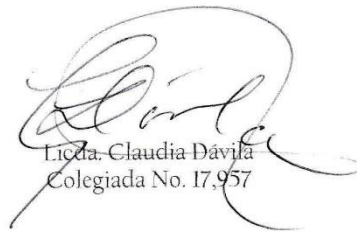
Señores  
Facultad de Ciencia Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de la Tesis titulada "**Evaluación Integral e Implementación de Manuales Administrativos a la Casa de Empeño Presta Pronto**", realizada por Leslie Ivannia Medina de León, carné 201702857, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de Aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Claudia Dávila  
Colegiada No. 17,957

Guatemala, 11 de enero de 2018

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tesis titulado **“Evaluación integral e implementación de manuales administrativos a la empresa Presta Pronto”** realizado por Leslie Ivannia Medina de León, carné 201702857, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Lic. Erick Sigüenza  
Revisor

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por su sabiduría, porque sin él nada sería posible.

### **A mis padres**

Oscar Osvaldo Medina Medina, por fomentar en mí el deseo de superación, por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, sin él no hubiera sido posible cumplir esta meta.

Elena Isabel de León López, por apoyarme a cumplir cada una de mis metas, por enseñarme a no rendirme ante nada, por su fortaleza, paciencia y amor incondicional.

### **A mis hijos**

Oswaldo, José Paul y Santiago Alejandro, por su paciencia y comprensión por ser mi más grande motivación para salir adelante y ser un ejemplo para ustedes.

### **Al Ingeniero**

Léster Antonio Aguilar, persona que me apoyó en todo momento para continuar y no dejarme rendir.

### **A la UPANA**

Agradezco a esta fuente del saber, me permitiera alcanzar mi triunfo.

### **A mi asesor**

Gracias por todo su apoyo y paciencia brindada durante este proceso.



## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1: Marco Contextual</b>	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Justificación	5
1.4. Pregunta de investigación	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. Alcances y límites de la investigación	6
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b>	7
2.1. Administración de una empresa	7
2.2. Tipos de Organizaciones	7
2.3. Proceso administrativo	8
2.3.1. Planeación	9
2.3.2. Organización	9
2.3.3. Dirección	9
2.3.4. Control	9
2.3.4.1. Importancia y Ventajas del Control	10
2.3.4.2. Técnicas de Control	10
2.3.4.3. Tipos de Control	11
2.4. Definición de manuales administrativos	11
2.4.1. Objetivos de los manuales administrativos	12
2.4.2. Clasificación de los manuales administrativos	12
2.4.2.1. Clasificación por contenido	12
2.4.2.2. Clasificación por su función:	13
2.4.2.3. Clasificación por ámbito de aplicación:	13
2.4.3. Ventajas de los manuales administrativos	14

2.4.4. Limitantes en la elaboración de manuales administrativos	14
<b>Capítulo 3: Marco Metodológico:</b>	15
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Sujetos de la investigación	16
2.3. Instrumentos de recopilación de datos	16
3.3.1. Observación directa	16
3.3.2. Cuestionario	17
3.3.4. Entrevista	17
3.4. Diseño de la Investigación de datos	17
<b>Capítulo 4: Resultados de la Investigación</b>	18
<b>Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática</b>	25
5.1. Introducción	25
5.2. Justificación	25
5.3. Objetivos de la propuesta	26
5.3.2. Objetivos específicos	26
5.4. Desarrollo de la propuesta	26
5.5. Programa de implementación	29
5.6. Presupuesto de la propuesta	29
<b>Conclusiones</b>	32
<b>Referencias bibliográficas</b>	33
<b>Anexos</b>	35

### **Lista de anexos**

FODA	39
Cuestionario	40
Manual de procedimientos	41
Cotización parqueo	59
Ticket de parqueo	60
Cotización de pintura	61

### **Lista de tablas**

Presupuesto implementación del manual de procedimientos	33
Presupuesto parqueo gratuito	33
Presupuesto de pintura	34
Resumen presupuesto total	34

## **Resumen**

El propósito de este estudio fue determinar la manera en que se desarrollan las actividades administrativas y comerciales en la empresa Presta Pronto, ubicada en la cabecera departamental de Chimaltenango.

Para cumplir con el objetivo descrito se realizó una evaluación integral, así como investigación descriptiva, se utilizaron instrumentos de recopilación de datos como observación directa, entrevistas y cuestionarios, por medio de los cuales se pudo evidenciar que la empresa Presta Pronto se enfrenta a situaciones que afectan la productividad de la empresa, entre ellas: duplicidad de tareas, aprovechamiento deficiente de los recursos, no cuentan con procedimientos definidos, desconocimiento por parte del personal administrativo de cómo realizar las actividades asignadas, pérdida de posibles clientes por no contar con servicio de parqueo y colores de ambientes poco agradables a la vista de los clientes.

Posterior a ello se realizaron propuestas destinadas a resolver esta problemática, las cuales consistieron en la implementación de un manual de procedimientos, la realización de alianzas con propietarios de parqueos cercanos con el fin de ofrecer el servicio de parqueo gratuito a los clientes y finalmente, la aplicación de pintura con colores adecuados a la vista del cliente y del colaborador.

## **Introducción**

En Guatemala las casas de empeño se han desarrollado y expandido en gran nivel, se ubican en todos los departamentos y gran parte de sus municipios debido a su alta rentabilidad y aceptación en el mercado. En la actualidad en el país operan diversas casas de empeño de origen nacional como extranjero y son de importancia debido a que, la posibilidad de optar a un préstamo prendario es una ventaja para quienes necesitan de manera urgente disponer de efectivo, para cubrir con ello gastos por enfermedades, pagos de servicios básicos, compra de artículos básicos, reparación de vehículos y maquinaria de trabajo, entre otros.

Es fundamental que las empresas u organizaciones implementen estrategias que les permitan ser competitivas, maximizar y garantizar su permanencia en el mercado. Los créditos inmediatos han sido bien aceptados por la población lo que ha generado una gama de opciones para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que es imprescindible contar con herramientas administrativas que permitan ser competitivos.

De esta cuenta, se desarrolla el presente documento en el que basa el capítulo 1 en la descripción del problema, sus causas y consecuencias y la delimitación de la investigación, asimismo, se demuestra porqué es importante realizar la investigación y los beneficios que se obtendrán de la misma.

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico, es decir la fundamentación teórica que sustenta el estudio del problema y las definiciones conceptuales que han sido empleadas en la investigación.

En el capítulo 3 se hace referencia al tipo de investigación que se utilizó en el estudio, así como las técnicas de recolección de datos que, en este caso, fueron la observación directa, entrevistas y un cuestionario de 12 preguntas.

En el capítulo 4 se detalla el análisis e interpretación de datos a través de gráficos de pastel.

Finalmente, en el capítulo 5 se presentan las propuestas de valor; como alternativas para resolver la problemática expuesta, incluye además la programación y el presupuesto de implementación. De igual forma se detallan las recomendaciones y las conclusiones de la investigación.

# Capítulo 1

## Marco contextual

### 1.1. Antecedentes

El crecimiento demográfico y las crisis económico-financiera que se ha apoderado de los países latinoamericanos en las últimas décadas han incrementado la necesidad de obtener dinero rápido. Los productos crediticios en la actualidad, han sido bien aceptados por la población, lo que ha acrecentado la participación y diversificación de las organizaciones que prestan dichos servicios; cada una varía según sus políticas del negocio y finalidad del mismo.

Las casas de empeño, como por lo general se les conoce a las entidades que brindan servicios de préstamos a cambio de garantías prendarias, ofrecen a la población productos consistentes en préstamos prendarios, los cuales se clasifican de acuerdo al tipo de garantía que la empresa recibe; por otro lado se convierten en una gama de opciones para la población, esto en principio en dos aspectos: primero; alternativa para satisfacer necesidades financieras a corto plazo y, segundo; como una fuente generadora de empleo.

Las casas de empeño son empresas mercantiles que en Guatemala funcionan como cualquier negocio. No están consideradas como entidades financieras; por lo tanto no están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos (SIB), órgano encargado de vigilar e inspeccionar bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras y de seguros entre otras; pues no funcionan con capital público, no captan dinero, sino que es dinero propio que prestan con base a una garantía que reciben de los usuarios. Cuando una casa de empeño está dentro de un grupo financiero, como ocurre con el caso de la empresa Monte de Piedad, que es parte del Banco Crédito Hipotecario Nacional, entonces sí es regulada por la SIB.

En este medio comercial de préstamos, los inversionistas de Inversiones Jumater Sociedad Anónima, decidieron fundar Presta Pronto en el año 2011, y desde entonces atiende en horarios hábiles entre semana y horarios especiales en fines de semana.

En la actualidad Presta Pronto, cuenta con dos agencias; agencia y oficina central ubicada en la zona 1, de la ciudad capital y otra en la cabecera departamental de Chimaltenango.

La estrategia de Presta Pronto, se sustenta en los siguientes elementos empresariales:

### Misión

Somos una empresa que brinda créditos prácticos, para soluciones financieras inmediatas.

### Visión

Ser una empresa líder del mercado guatemalteco en el mercado de préstamos prendarios.

### Valores institucionales

- Integridad
- Servicio
- Trabajo en equipo
- Innovación

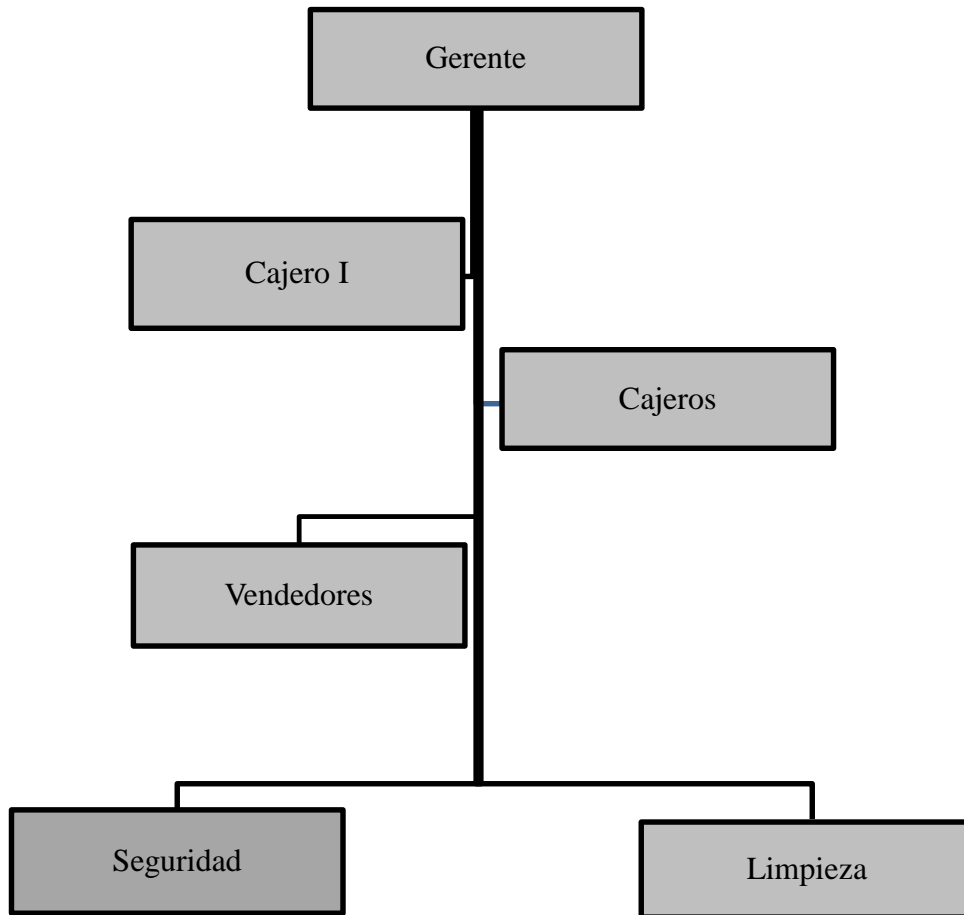
### Objetivos institucionales

- Proporcionar una opción fiable segura y sólida en préstamos prendarios al público en general.
- Aperturar sucursales en toda la República de Guatemala.
- Innovar nuevos servicios y formas de pago para que los clientes se sientan más cómodos.

### Estructura organizacional de la empresa

La empresa Presta Pronto agencia Chimaltenango cuenta con 30 trabajadores y tiene una estructura organizativa como a continuación se representa.

**Figura No. 1**  
Organigrama actual  
Empresa Presta Pronto



Fuente: Empresa Presta Pronto



## 1.2. Planteamiento del problema

En Guatemala operan diversas casas de empeño de origen nacional y extranjero, éstas han prosperado y han expandido a diferentes departamentos debido a la gran aceptación que han tenido en el mercado, motivado que; es una ventaja para quienes necesitan obtener efectivo de forma inmediata y no tienen la posibilidad de optar a un préstamo bancario y tienen necesidades emergentes de cubrir gastos por enfermedades, pagos de servicios básicos, compra de artículos básicos, reparación de vehículos, maquinaria de trabajo, entre otros.

En la región central se encuentran diversos inversionistas de esta índole. En el departamento de Chimaltenango existen alrededor de 5 empresas que operan en la cabecera departamental, Guate Prenda, Casa de Empeño Te Presto Más, Casa de Empeño Presto Flash y Casa de Empeño Presta Efectivo.

Las casas de empeño de forma constante implementan estrategias que les permiten obtener una ventaja competitiva y una posición favorable en relación con la competencia, situación que implica una competencia directa y potencial para la empresa Presta Pronto.

La empresa Presta Pronto, al igual que muchas empresas de la región, no cuenta con una administración formal, es dirigida de forma empírica, con base en la experiencia de su propietario, quien ejerce el control de las actividades en conjunto con el gerente de agencia, lo que limita la participación de los demás empleados.

La empresa Presta Pronto no cuenta con una estructura, procedimientos y funciones definidas, lo que ha dificultado su funcionamiento y coordinación de tareas, situación que no permite una administración eficiente y eficaz, con enfoque de calidad.

Los principales problemas a los que la empresa se enfrenta debido a la situación descrita son:

- Duplicidad de tareas
- Aprovechamiento deficiente de los recursos
- Desconocimiento por parte del personal administrativo de cómo realizar las actividades asignadas
- Retrasos, demoras y pérdidas de tiempo al realizar labores administrativas

- Insatisfacción por parte de la gerencia al no recibir los resultados esperados
- Inseguridades y desmotivación del personal
- Pérdida de posibles clientes
- Clientes insatisfechos

La situación descrita puede causar efectos negativos significativos en el desempeño de la empresa y su rendimiento económico.

### 1.3. Justificación

Hoy en día se pueden encontrar casas de empeño ubicadas en diferentes puntos estratégicos del departamento de Chimaltenango.

La tendencia actual de las empresas u organizaciones globalizadas es acudir a estrategias empresariales que les permita ser competitivas y maximizar las posibilidades de permanecer en el mercado. Derivado de ello los productos crediticios han sido bien aceptados por la población local, lo que ha incrementado la participación y diversificación del negocio y finalidad del mismo, pero de una u otra forma se convierte en competencia directa o indirecta y por otro lado se convierten en gama de opciones para la población, porque son alternativas para satisfacer sus necesidades financieras.

Por lo descrito con anterioridad, es necesario conocer si la empresa Presta Pronto cuenta con herramientas administrativas de control interno que le permitan obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la empresa.

Las herramientas administrativas de control interno forman el pilar para poder desarrollar de forma adecuada sus actividades, ya que establecen responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, genera información útil y necesaria, crea medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Así mismo brindan información indispensable para la formación y adiestramiento tanto para personal antiguo, como para profesionales de nuevo ingreso; aun cuando se den cambios de

personal, su existencia garantiza que el trabajo no será interrumpido ni personalizado, porque las normas y los procedimientos se mantienen.

Con ello también se evita repetir información y sobre todo, reduce la frecuencia de explicaciones e instrucciones.

#### 1.4. Pregunta de investigación

¿De qué manera se desarrollan las actividades administrativas y comerciales en la empresa Presta Pronto?

#### 1.5. Objetivos

##### 1.5.1. Objetivo General

Determinar la manera en que se desarrollan las actividades administrativas y comerciales en la empresa Presta Pronto.

##### 1.5.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las estrategias comerciales de la empresa.
2. Establecer el nivel de instrucción que tienen los empleados.
3. Determinar las herramientas administrativas que coadyuvan en la gestión de la empresa.

#### 1.6. Alcances y límites de la investigación

El proyecto estará enfocado a la empresa Presta Pronto, agencia Chimaltenango y abarcará todas las áreas de empresa.

Los resultados del proyecto y propuestas, serán aplicables a la empresa Presta Pronto, agencia Chimaltenango y dependerán de la cooperación de los colaboradores de la empresa y su gerencia. El estudio se realizará de enero a agosto de 2017.

## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1. Administración de una empresa

Serech Enríquez E. (2010, **p.22**) define que “La administración de una empresa se refiere a las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas de una compañía y guiarlas para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, sin desviarse de su misión, ni perder el rumbo de su visión. El pensamiento administrativo ha evolucionado, ha pasado por distintas etapas, inicia con el punto de vista tradicional, luego alcanza un punto de vista enfocado en el comportamiento humano, para luego avanzar al enfoque de la administración como sistema, sin dejar pasar desapercibido el adaptar la administración a la perspectiva de contingencia, en la actualidad surge el punto de vista de la administración de calidad que engloba todos los elementos de la empresa para obtener mejores resultados que conlleven al logro de los objetivos organizacionales”.

En pocas palabras se define que la administración de una empresa es el conjunto de actividades que se realizan en conjunto con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la organización.

#### 2.2. Tipos de Organizaciones

Gareth R. Jones (2009, **p.22**) define a una organización como “una herramienta que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran, es decir, lograr sus metas”.

Serech Enríquez E. (2010, **p.26**) indica que “La clasificación de las organizaciones se puede hacer en base a su naturaleza y estructura, esta última simplifica las relaciones existentes dentro de la organización, da a conocer las jerarquías y funciones específicas que coexisten para la normal marcha y el logro de los objetivos dentro de una empresa”.

- “Organización en línea: Posee una jerarquía de autoridad rígida y poco flexible, su estructura es sencilla y fácil de comprender. En cuanto a la comunicación se da sólo entre los órganos interrelacionados por la línea de mando y las decisiones son

tomadas por el ente superior de la estructura y fluyen hacia abajo de la misma. Este tipo de organización es recomendada para pequeñas empresas o bien para las que comienzan sus operaciones, así mismo en el caso de organizaciones cuyo tiempo de vida es corto y en donde es más importante la rapidez del trabajo que su calidad.

- Organización funcional (Staff): Establece la especialización de las funciones para cada tarea, la comunicación es flexible pues permite la interrelación de todos los órganos de la empresa, las decisiones son delegadas a los órganos especializados. Es recomendada en pequeñas empresas que necesiten de un equipo de especialistas debido a su naturaleza de operación y deban tomar decisiones rápidas y descentralizadas, el hecho de que la organización sea pequeña permitirá la compenetración entre los especialistas evita rivalidad y conflictos entre los mismos.
- Organización línea-Staff: Es una combinación entre el modelo de organización en línea y el funcional, tiene como objetivo aprovechar las ventajas que ofrecen ambos modelos. Este modelo asesora al personal de línea (puede ser en cualquier nivel) para que éste consiga los objetivos establecidos. Este modelo es el más utilizado en la actualidad por las organizaciones”.

### 2.3. Proceso administrativo

Las atribuciones del administrador están provistas por la planeación, la organización, la dirección y el control; sin embargo, estas pueden variar de acuerdo con el criterio de cada autor.

A la aplicación de estas funciones en conjunto le llamamos proceso administrativo. Estas funciones tienen como fin alcanzar la eficacia y eficiencia de la empresa mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos; donde cada función repercute en la otra.

De acuerdo a Franklin (2009, **p.18**) el proceso administrativo se describe como las “etapas que definen la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base a un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno.”

De igual manera Münch L. (2010, **p.26**) define que “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración”.

### 2.3.1. Planeación

Es la primera etapa del proceso administrativo, en la cual se definen los objetivos que la organización quiere alcanzar, en esta etapa trazan planes y estrategias para lograr cumplir con dichos objetivos.

Para Franklin (2009, **p.23**) planeación es el “Conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contiene los elementos informativos y de juicio suficientes y necesarios para fijar prioridades, elegir entre alternativas, establecer una misión, objetivos y metas, ordenar las acciones para alcanzarlas con base en la asignación correcta de los recursos, la coordinación de esfuerzos y la imputación precisa de responsabilidades, para poder controlar y evaluar de forma sistemática los avances y resultados y realizar de forma oportuna los ajustes necesarios”.

### 2.3.2. Organización

La organización dentro del proceso administrativo, tiene como objetivo principal crear una estructura general y específica frente a las funciones de cada colaborador de una empresa. En esta etapa se definen aspectos como organigramas, líneas de mando, reglamentos, entre otros.

De acuerdo Münch L. (2010, **p.27**) la organización “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo”.

### 2.3.3. Dirección

La dirección es la tercera etapa del proceso administrativo, está enfocada a orientar, guiar y motivar a los colaboradores de una organización con el fin de cumplir con sus intereses personales y sobre todo los intereses de la empresa.

Según Franklin (2009, **p.25**), la dirección es “La Función que implica el proceso de influir en los seres humanos de modo que contribuyan al logro de las metas de la organización y del grupo. Etapa del proceso administrativo que contempla el liderazgo, la comunicación, motivación, trabajo en equipo, manejo de estrés y conflicto, información tecnológica, toma de decisiones y creatividad como elementos indispensables para encauzar de manera eficaz una organización”.

#### 2.3.4. Control

Esta etapa se encarga de vigilar y supervisar que los anteriores elementos descritos del proceso administrativo hayan sido realizados con satisfacción.

Para Jones y George (2010, p.32) control es “Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejora el desempeño. El resultado del proceso de control es la capacidad para medir con exactitud y regular la eficiencia y la eficacia de la organización”.

De igual forma Schermerhorn (2010, p.40) opina que la “función administrativa del control es proceso de medición del desempeño laboral, compara los resultados con los objetivos, y realiza actividades correctivas en caso de ser necesarias”.

“El control en las empresas crea contacto entre los administradores y colaboradores de tal forma que los primeros se proveen de información que permita evaluar el desempeño laboral y con base a ello reforzar los planes que permitan el cambio de manera constructiva”.

En resumen se establece que el control evalúa el desempeño, evita, corrige y aplica acciones inmediatas para corregir posibles desviaciones.

##### 2.3.4.1. Importancia y Ventajas del Control

- Establece medidas para corregir actividades, de tal forma que se alcancen con éxitos los planes
- Se aplica a todo: a las cosas, personas y actos
- Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones para evitar que se presenten de nuevo en el futuro
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes que servirán como fundamento al reiniciar el proceso de planeación
- Su aplicación incide de forma directa en la racionalización de la administración y el logro de la productividad de la empresa

##### 2.3.4.2. Técnicas de Control

De acuerdo con Münch L. (2010, Pag.45) las técnicas de control se agrupan de la siguiente manera:

## “Sistemas de información

- Contabilidad
- Auditoría Financiera y Administrativa
- Presupuestos
- Reportes, informes
- Formas
- Archivos

## Gráficas/diagramas

- Proceso, procedimiento
- Procedimiento/hombre- máquina

## Estudio de métodos

- Tiempos y movimientos
- Métodos cuantitativos.
- Redes: Ruta crítica, PERT
- Modelos matemáticos
- Investigación de operaciones
- Estadística
- Cálculos probabilísticos
- Programación dinámica”

### 2.3.4.3. Tipos de Control

Schermerhorn (2010, p.46) señala tres tipos de controles, los cuales ofrecen oportunidades para que los administradores actúen con acciones que incrementen la posibilidad de buen desempeño:

- “Preventivo: Asegura que los objetivos sean claros y que estén disponibles los recursos apropiados antes de que se inicie el trabajo. Este tipo de control resuelve problemas antes de que ocurran.
- Concurrente: Cerciora que las cosas se hagan de acuerdo a lo planeado, se concentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo.
- De retroalimentación: Se concentran en la calidad del resultado final, resuelven problemas después de que ocurran.”

### 2.4. Definición de manuales administrativos

Según Münch L. (2010, **p.71**) “Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización”.



Rodríguez Valencia J. (2014, p.60) define al manual como “Un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”.

Con fundamento en las definiciones anteriores, se deduce que los manuales administrativos son un medio escrito que reúne políticas, procedimientos, funciones y puestos, entre otros, de una organización y que tienen como fin, orientar y facilitar la realización de sus tareas.

#### 2.4.1. Objetivos de los manuales administrativos

Rodríguez Valencia J. (2014, p.64) describe que “Con base en su clasificación y grado de detalle, con la elaboración e implementación de manuales administrativos se pretenden lograr los objetivos siguientes:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, procedimientos
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas”

#### 2.4.2. Clasificación de los manuales administrativos

Joaquín Rodríguez Valencia (2014, p.69) clasifica los manuales administrativos de la siguiente manera:

##### 2.4.2.1. “Clasificación por contenido

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias. Existen diversos tipos de manuales administrativos por contenido:

- a) Manual de historia:** Proporciona información referente a la historia de la empresa, desde su origen hasta su posición actual. Brinda un panorama general sobre la organización y su tradición (filosofía), logra que el personal se sienta parte de la misma.
- b) Manual de organización:** Su propósito es mostrar en forma específica de la estructura organizacional formal a través de la descripción de objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los puestos y sus relaciones.
- c) Manual de políticas:** Descripción detallada de los lineamientos a seguir dentro de las actividades y toma de decisiones para el logro de los objetivos. Este manual proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

**d) Manual de procedimientos:** Esta dirigido al personal, es una guía de cómo hacer el trabajo. Sirve como control confiable en la evaluación de sistemas y procedimientos administrativos.

**e) Manual de contenido múltiple:** Surge cuando la simplicidad de la organización y de lo relacionado a ella, no justifica la elaboración y uso de distintos manuales. Por lo que este manual es una combinación de dos o más manuales (conceptos), dividido por secciones.

#### 2.4.2.2. Clasificación por su función

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar.

**a) Manual de producción:** Describe las instrucciones en base a los problemas cotidianos, destinados a lograr su mejor y pronta solución. Surge por la necesidad de coordinar el proceso de fabricación.

**b) Manual de compras:** Consiste en definir el alcance, función y métodos de compras. De preferencia debe estar escrito.

**c) Manual de ventas:** Señala los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información del trabajo de ventas.

**d) Manual de finanzas:** Muestra por escrito las obligaciones financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización trabajan con dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

**e) Manual de contabilidad:** Abarca los principios y técnicas de la contabilidad. Contiene aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, etc.

**f) Manual de crédito y cobranzas:** Señala por escrito procedimientos y normas de esta actividad. Contiene aspectos de: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

**g) Manual de personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Contienen aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación.

**h) Manual técnico:** Presenta los principios y técnicas de una función operacional determinada. Sirve de referencia para la unidad administrativa y el personal responsable de una actividad.

**i) Manual de adiestramiento o instructivo:** Explica las actividades, procesos y rutinas de un puesto específico; por lo general va dirigido a personal con poco conocimiento de la materia, utiliza técnicas programadas de aprendizaje y cuestionarios de autoevaluación para asegurar la comprensión del tema.

#### 2.4.2.3. Clasificación por ámbito de aplicación

**a) General**

Se refiere a todo el organismo en su conjunto. Dentro de éste se tienen a los manuales siguientes:

- Manuales generales de organización: Resultado de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo, indica organización formal y estructura funcional.
- Manual general de procedimientos: Surge de la planeación y engloba procedimientos de cada una de las unidades orgánicas de la empresa.
- Manual general de políticas: Asienta por escrito los deseos y actitudes de la dirección, para toda la empresa, actuar de todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

**b) Específicos**

Abarca el contenido de información de un área determinada de la empresa. Define de manera uniforme las actividades y responsabilidades del área o función. Dentro de esta clasificación se encuentran los siguientes tipos:

- Manual específico de reclutamiento y selección
- Manual específico de auditoría interna
- Manual específico de políticas de personal
- Manual específico de procedimientos de tesorería

### 2.4.3. Ventajas de los manuales administrativos

- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes
- Facilita el estudio de los problemas de la organización
- Sistematiza la iniciación, la aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización. Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo. (Grupo Albe Consultoría <http://www.grupoalbe.com/las-mil-y-un-preguntas-relacionadas-con-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>. Recuperado: 18.10.2017).

### 2.4.4. Limitantes en la elaboración de manuales administrativos

- “Su diseño y actualización tiene un alto costo en términos de tiempo y dinero
- Ejercen un efecto limitante de la iniciativa del personal debido a que en algunas ocasiones son excesivos, rígidos y formales
- Algunos de ellos son difíciles de interpretar y comprender, lo cual puede causar confusiones dentro del personal al momento de realizar sus funciones
- Resistencia del personal a utilizar los manuales por ser poco atractivos y en la mayoría de los casos voluminosos en contenido

- En algunos casos los sindicatos utilizan a los manuales como herramienta para proteger sus derechos, es decir que no hacen nada adicional sino está establecido en el manual”. (Grupo Albe Consultoría <http://www.grupoalbe.com/las-mil-y-un-preguntas-relacionadas-con-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>. Recuperado: 18.10.2017).

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

#### 3.1 Tipo de investigación

De acuerdo a Fidias G. Arias (2012, p.22) “La investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas, mediante la producción de nuevos conocimientos los cuales constituye la solución o respuestas a tales interrogantes.”

De acuerdo con la clasificación de estos tipos de investigación y con el fin de determinar los procesos y el actuar comercial de la empresa Presta Pronto, se consideró oportuno aplicar en este proyecto una investigación descriptiva ya que de acuerdo a la definición de Fidias G. Arias (2012, p.24) ésta “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

El tipo de investigación a utilizar es descriptiva ya que esta consiste en llegar a conocer las situaciones, objetos, procesos y personas.

#### 3.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos de esta investigación estuvieron determinados por el gerente, cajeros, vendedores y personal operativo de la empresa de Presta Pronto.

#### 3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para efectos de recabar información, se utilizaron en la presente investigación los siguientes instrumentos de recopilación de datos:

##### 3.3.1 Observación directa

Esta técnica se aplicó en la presente investigación, con el fin de observar de manera directa el comportamiento de los empleados en el cumplimiento de sus actividades diarias y establecer cuáles son los procesos que se realizan y de qué forma se ejecutan.

Así mismo se evaluaron otros aspectos como orden y limpieza de las instalaciones, disponibilidad de equipo de seguridad, distribución de espacios, ventilación e iluminación, entre otros.

### 3.3.2 Cuestionario

Otro instrumento utilizado fue un cuestionario consistente en 12 preguntas escritas, el cual fue desarrollado por todos los colaboradores de Presta Pronto.

### 3.3.3. Entrevista

Para obtener información complementaria a las técnicas descritas anteriormente, se realizaron entrevistas no estructuradas, de preguntas abiertas y cerradas donde los colaboradores aportaron datos relevantes para el desarrollo de esta investigación.

## 3.4 Diseño de la investigación de datos

Silva A. (2010, **pag. 63**) establece que “Si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces se trabajará con toda la población. Si la población es muy grande o es demasiado costoso trabajar con toda la población, entonces conviene utilizar una muestra”.

Por lo tanto en la presente investigación se tomó en cuenta la totalidad de colaboradores de la empresa Presta Pronto (30).

## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

A continuación se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario (ver Anexo No.2) a la totalidad de colaboradores de la empresa Presta Pronto (30), el cual se elaboró con el fin de determinar la manera que se desarrollan sus actividades administrativas y comerciales.

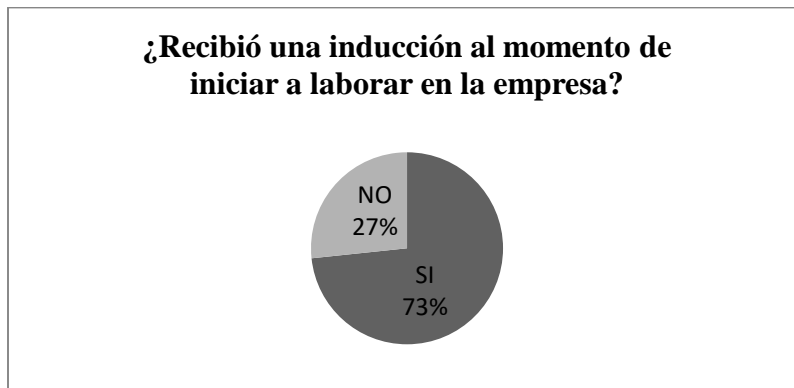
**Gráfica No.1**



Fuente: Elaboración propia. Base 30

En la gráfica No.1, se puede determinar que de 30 colaboradores, el 70% laboran desde que la empresa abrió sus puertas al mercado, factor que puede tomarse como una fortaleza debido a que la empresa puede ahorrar costos de actividades de integración o capacitación.

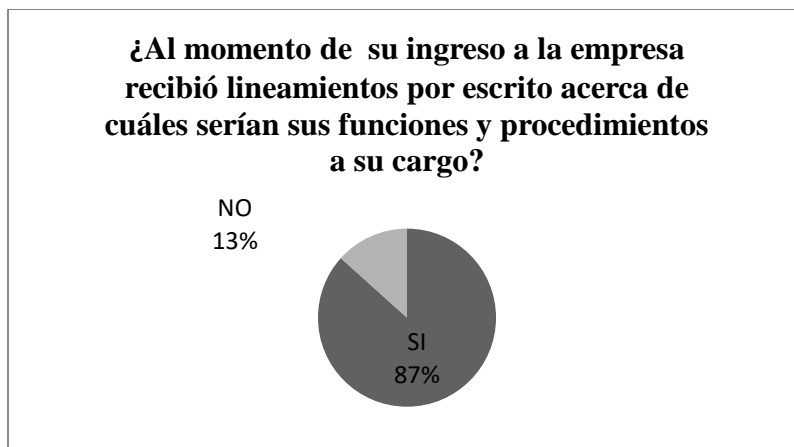
## Gráfica No.2



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.2, refleja que la empresa Presta Pronto no implementa programas de inducción de personal, este es un factor fundamental ya que del proceso de inducción depende de la forma en que el colaborador visualizará el negocio y la forma como se integrará a él.

## Gráfica No.3

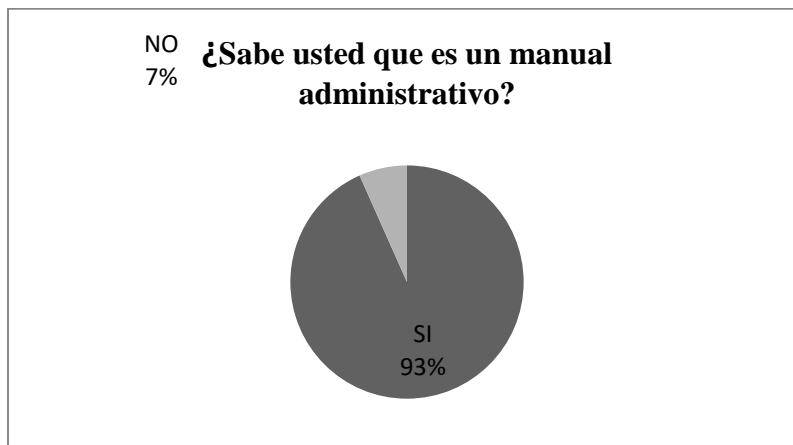


Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.3, al igual que en la gráfica No.2, muestra que no cuenta con programas de inducción de personal y que permitan que el colaborador se integre y se sienta identificado, este es un factor fundamental para obtener éxito en el desempeño laboral.



#### Gráfica No.4



Fuente: Elaboración propia. Base 30

En la gráfica No.4 se puede determinar que de 30 colaboradores que tiene la empresa el 93% conoce que es un manual administrativo y sus beneficios y el 2% no ha escuchado el término.

#### Gráfica No.5



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.5, demuestra que la empresa Presta Pronto no socializa o comparte instrumentos administrativos que sirvan de guía y de apoyo a los empleados en su quehacer cotidiano.

#### Gráfica No.6



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.6, refleja que el 77 % de un total de 30 colaboradores no conoce con certeza cuáles son sus responsabilidades y los procesos a su cargo, situación que limita la productividad de le empresa.

### Gráfica No.7



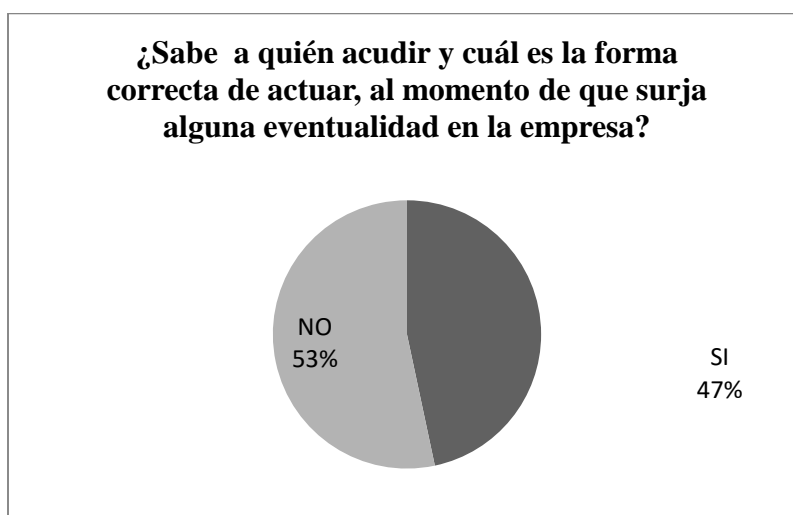
Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.7, refleja que la empresa Presta Pronto no tiene procedimientos establecidos que determinen quien debe asumir las funciones y responsabilidades del gerente en ausencia

de este. De acuerdo a las observaciones hechas en el cuestionario, cualquier colaborador puede ser delegado en ese momento para quedarse a cargo de la empresa.

Sin embargo esta situación provoca pérdida de tiempo y de recursos, debido a que se le debe explicar al colaborador las tareas a realizar y cuando se tienen dudas se realizan llamadas constantes para hacer las consultas.

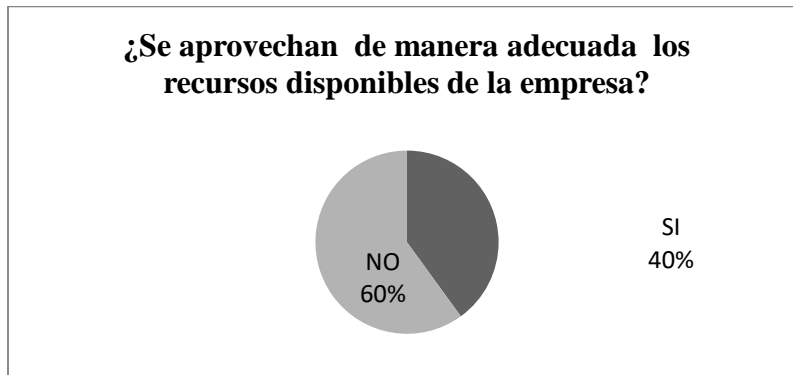
### Gráfica No.8



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.8, refleja que solo el 47% de los colaboradores sabe cuál es el procedimiento o protocolo a seguir al momento de surgir una eventualidad, situación que pone en riesgo tanto a la empresa como a los mismos colaboradores.

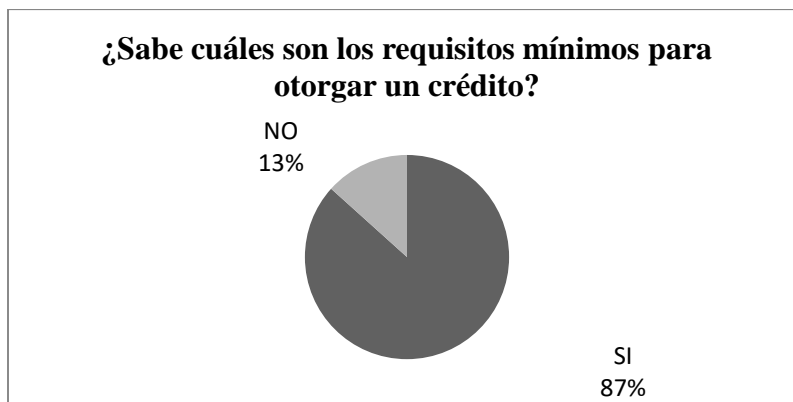
### Gráfica No.9



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica No.9, muestra que sólo el 40%, de los colaboradores opina que los recursos de la empresa no son utilizados de forma adecuada, esto a su vez demuestra que la empresa podría no tener un desempeño eficaz.

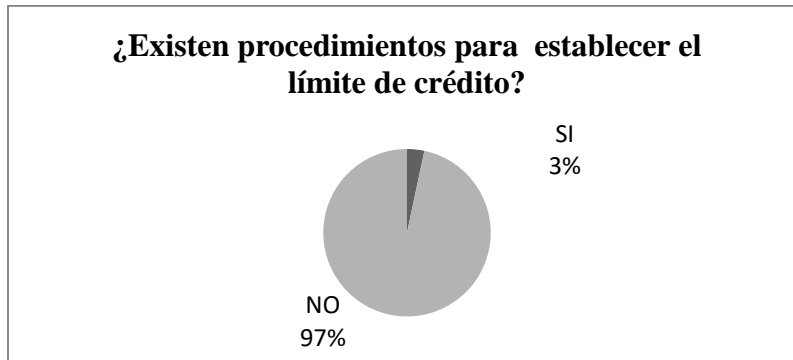
### Gráfica No.10



Fuente: Elaboración propia. Base 30

De acuerdo a los resultados de la gráfica No.10, se puede determinar que la mayoría de los colaboradores, tiene conocimiento de los requisitos mínimos que debe presentar una persona para poder optar a un crédito, sin embargo es importante que todos los que conforman la empresa tengan estos conocimientos.

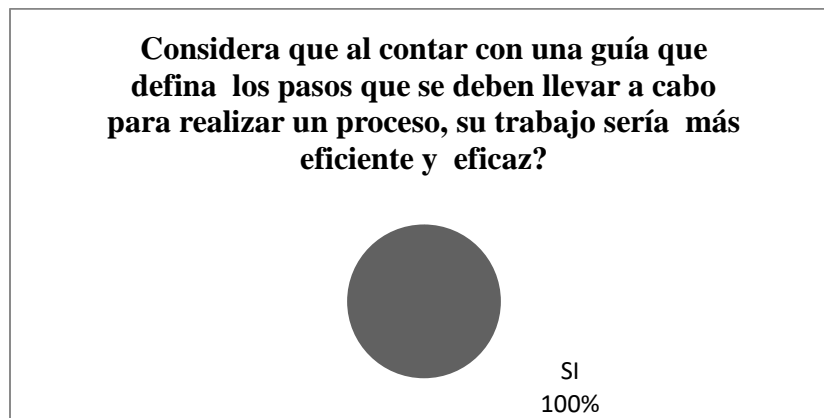
### Gráfica No.11



Fuente: Elaboración propia. Base 30

De acuerdo con los resultados de la gráfica No.11, se puede determinar que la empresa Presta Pronto no tiene procedimientos establecidos para determinar el límite de un crédito. De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores en las observaciones del cuestionario, es el gerente quien a su criterio decide si se otorga un crédito de gran valor o no. Al momento de que el gerente no encuentre en la agencia, esto puede representar posible pérdida de clientes.

### Gráfica No.12



Fuente: Elaboración propia. Base 30

La gráfica anterior da la pauta a la empresa para implementar herramientas administrativas que permitan a sus colaboradores desarrollar sus actividades de forma adecuada y de forma productiva.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de solución a la problemática**

#### **5.1. Introducción**

En este capítulo se describen las propuestas generadas a partir de los resultados obtenidos y presentados en el capítulo anterior.

Las estrategias presentadas están enfocadas a incrementar la eficiencia y la productividad de la empresa.

#### **5.2. Justificación**

La realización de una evaluación integral y la implementación de manuales administrativos en la empresa Presta Pronto, se sustenta en lo trascendental que es para las organizaciones hoy en día con contar con herramientas administrativas que permitan detectar oportunidades de mejora, identificar elementos que frenen su desarrollo y crecimiento y reconocer las amenazas existentes en el entorno.

A través de la creación de un manual de procedimientos, se pretende brindar al personal que labora en la empresa Presta Pronto una guía y una visión integral de cómo se opera en la organización, precisar de una forma lógica los pasos que componen cada uno de los procedimientos, servir como medio de integración u orientación al personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación, y sobre todo propiciar un mejor aprovechamiento del recurso humano y material con el que cuenta la empresa.

No utilizar de manera uniforme los procedimientos que existen en la empresa Presta Pronto da como resultado una gran cantidad de pérdida de tiempo y esfuerzo.

Estandarizar los procedimientos en una organización, es una de las mayores oportunidades que existen para la reducción de costos.

### 5.3. Objetivos de la propuesta

#### 5.3.1 Objetivo general

- Estandarizar los procedimientos administrativos de la casa de empeño Presta Pronto, a través de un documento escrito y que este se encuentre a disposición del todo el personal de la empresa

#### 5.3.2. Objetivos específicos

- Unificar criterios para establecer la forma en que se debe ejecutar cada proceso de la empresa
- Evitar la duplicidad de tareas
- Aumentar la eficiencia de los colaboradores

### 5.4. Desarrollo de la propuesta

Luego del análisis de la información recabada, se determinó que los colaboradores de la empresa Presta Pronto, desconocen el papel que se desempeñan y cuáles son sus responsabilidades en cada uno de los procesos que se llevan a cabo, estos carecen de una herramienta que especifique los pasos y lineamientos que deben seguir en el momento de cumplir sus labores y que les facilite la información adecuada cuando se presente una duda o algún problema en cualquier procedimientos que en la empresa se desarrolle.

Lo anterior debido a que, desde su ingreso a la empresa, no se les proporcionó información oficial al respecto, sólo iniciaban a ejecutar su tarea de acuerdo con lo que el gerente les instruía cada día.

Por lo tanto, con base a lo arriba descrito, se sugiere como alternativa de solución, la implementación de un manual de procedimientos. (ver Anexo No.3)

A través de las entrevistas no estructuradas realizadas al gerente y demás colaboradores involucrados en los distintos procesos que se llevan a cabo, así como la observación directa durante la ejecución de las mismas, se estableció que los procedimientos son los siguientes:

- Apertura y cierre de agencia
- Control de inventario

- Empaque de prendas
- Avalúo de joyas
- Ordenamiento de prendas y almacenaje en bodegas
- Asumir funciones gerenciales en ausencia del Gerente General
- Protección de instalaciones y personal
- Limpieza de instalaciones

Como aporte adicional, también se determinó que otro factor muy importante que afecta a la empresa Presta Pronto es no contar con una aérea de parqueo para sus clientes.

Debido a que la agencia está ubicada en las cercanías del mercado central de la cabecera departamental de Chimaltenango, es complicado el acceso y sobre todo es dificultoso conseguir parqueo en la vía pública debido a la afluencia de buses urbanos, extraurbanos, vehículos, motocicletas y moto- taxis, entre otros.

La situación descrita, provoca una pérdida de clientes potenciales, ya que estos prefieren acudir a otras casas de empeño ubicadas en centros comerciales que cuentan con amplios parqueos, esto a pesar de que la empresa Presta Pronto les ofrece pagos más altos por sus prendas.

Como propuesta de solución a la problemática descrita se plantea realizar alianzas o contratos con propietarios de parqueos cercanos a las instalaciones de la empresa Presta Pronto, con el fin de proporcionar el servicio gratuito a clientes por un máximo de tiempo de 45 minutos, margen de tiempo prudencial ya que el proceso de empeño de una prenda es cerca de 30 minutos.

Luego de realizar inspecciones oculares en el área y obtener las cotizaciones respectivas (ver Anexo No.4) se sugiere la contratación del parqueo “La Libertad” este está ubicado a 200 metros de la sucursal, cuenta con amplias instalaciones para comodidad de los clientes y tiene un costo fijo mensual sin importar la cantidad de vehículos de ingreso.

El procedimiento para implementar este servicio, será a través de un ticket (ver Anexo No.5), en el cual el administrador del parqueo consignará el número de placa del vehículo y la hora de ingreso al parqueo, posterior a ello el colaborador responsable de atender al cliente



consignará la hora de egreso de las instalaciones y a su vez validará el ticket con un sello específico elaborado para el efecto.

Después de validar el ticket el cliente dispondrá de 10 minutos adicionales para retirar su vehículo.

El administrador del parqueo tendrá la responsabilidad de enviar el conteo semanal de los servicios prestados.

También se sugiere la aplicación de pintura en muros en la totalidad de áreas de la empresa Presta Pronto, esto con la finalidad de crear un ambiente agradable a la vista de los clientes y un ambiente laboral adecuado para los colaboradores, es muy útil atender a la teoría del color para encontrar los tonos adecuados que generan un estado de armonía y productividad en las oficinas. Se sugiere la aplicación de colores amarillo y beige.

Se propone como empresa proveedora a DICON INGIENERIA, ya que ofrece un costo menor, con relación otros proveedores y un período de entrega de 5 días hábiles. (ver Anexo No. 6).

## 5.5. Programa de implementación

No.	Descripción de actividades	Programación de actividades																			
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Implementación del manual de procedimientos</b>																				
	Aprobación y autorización del manual de procedimientos																				
	Distribución del manual																				
	Capacitación del personal para la utilización del manual																				
	<b>Seguimiento de la implementación del manual</b>																				
	Monitoreo de la funcionalidad del manual																				
	Evaluación de beneficios de la implementación del manual																				
	Verificación de posibles ajustes del manual																				
<b>2</b>	<b>Parqueo gratuito para clientes</b>																				
	Firma de convenio																				
<b>3</b>	<b>Proyecto de pintura del edificio</b>																				
	Selección de empresa proveedora																				
	Contratación																				
	Aplicación de pintura																				

Fuente: Elaboración propia

## 5.6. Presupuesto de la propuesta

**Tabla No.1**

Presupuesto implementación de manual procedimientos

Descripción	Cantidad	Unidad	Costo	Subtotal
<b>Papelería y Útiles</b>				
Papel	400	hoja	Q 0.15	Q 60.00
Impresiones	400	hoja	Q 1.00	Q 400.00
Encuadernado	6	Unidad	Q 15.00	Q 90.00
<b>Subtotal Papelería y Útiles</b>				<b>Q 550.00</b>
<b>Mantenimiento</b>				
Modificaciones del manual, resguardo del mismo durante un periodo anual	6	Unidad	Q 20.00	Q 120.00
<b>Subtotal mantenimiento</b>				<b>Q 120.00</b>
<b>Capacitación del personal</b>				
Salón y refrigerio	30	Unidad	Q 30.00	Q 750.00
<b>Subtotal mantenimiento</b>				<b>Q 750.00</b>
<b>Total del proyecto</b>				<b>Q 1,420.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla No.2**

Presupuesto parqueo gratuito

Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Mensual	Costo Anual
<b>Arrendamiento</b>				
Pago de contrato de arrendamiento	12	mes	Q 1,200.00	Q 14,400.00
<b>Total del proyecto</b>				<b>Q 14,400.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla No.3**

Presupuesto de pintura

Metros cuadrados del proyecto de pintura	384.1
------------------------------------------	-------

Descripción	Cantidad	Unidad	Costo	Subtotal
<b>Material y equipo</b>				
Pintura Aceite	384.1	m2	Q 4.80	Q 1,843.68
Brochas	23.046	u	Q 12.00	Q 276.55
Thiner	7.682	galón	Q 70.00	Q 537.74
Herramienta Menor (5%)	0.05	%	Q 2,120.23	Q 106.01
Transporte (5%)	0.05	%	Q 2,120.23	Q 106.01
<b>Subtotal materiales y equipo</b>				<b>Q 2,869.99</b>
<b>Mano de Obra</b>				
Aplicación de pintura	384.1	m2	Q 5.00	Q 1,920.50
Ayudante (40%)	0.4	%	Q 1,920.50	Q 768.20
Prestaciones (15%)	0.15	%	Q 2,688.70	Q 403.31
<b>Subtotal mano de obra</b>				<b>Q 3,092.01</b>
Subtotal				Q 5,962.00
Indirectos (20%)				Q 1,192.40
<b>Total del proyecto</b>				<b>Q 7,154.40</b>
Costo por metro cuadrado				Q 18.63

Fuente: Elaboración propia.

## Tabla No. 4

### Resumen Presupuesto

<b>No.</b>	<b>Propuesta</b>	<b>Costo Anual</b>
<b>1</b>	Implementación del manual de procedimientos	Q 1,420.00
<b>2</b>	Parqueo gratuito	Q 14,400.00
<b>3</b>	Aplicación de pintura	Q7,154.00
<b>Costos Totales</b>		<b>Q. 22,974.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

1. La empresa Presta Pronto tiene como estrategias comerciales los siguientes aspectos, que a su vez son elementos de diferenciación respecto a la competencia: intereses más bajos del mercado, realización del avalúo de prendas sin ningún costo y, su extenso horario con atención a sus clientes todos los días de la semana.
2. A través del presente estudio se determinó que la empresa Presta Pronto no implementa programas de inducción de personal, situación que no permite que el colaborador se integre y se sienta identificado con ella.
3. La empresa Presta Pronto no utiliza herramientas administrativas que coadyuvan en su gestión. Se trabaja de forma empírica, con base a la experiencia de su dueño, quien además ejerce el control de las actividades.

## Referencias bibliográficas

1. Fideas G. Arias. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme.
2. Franklin (2009)
3. Gareth R. Jones (2009). *Administración Estratégica* 8va. Edición
4. Hernández, R. Fernández, C. y Bautista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Ediciones Mc Graw-Hill.
5. Jones G., & George J. (2010). *Administración contemporánea*. (6ta ed.). México: MacGrawHill Education.
6. Koontz H, Weihrich H. & Cannice M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Décimo Cuarta Edición México, D.F.: Ediciones Mc Graw-Hill.
7. Mûnch Galido L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. 1ª Edición. México. Pearson Education.
8. Robbins, S. & Coulter M. (2010). *Administración*. 10ª Edición. México. Pearson Educación.
9. Robbins, S. & Coulter M. (2014). *Administración*. 12ª Edición. México. Pearson Educación
10. Rodríguez Valencia J. (2014). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. Cuarta Edición. CENGACE Learning.
11. Schermerhorn John. R. (2010). *Administración*. 2ª. Edición. Editorial Limusa S.A.
12. Terry George R. (2010). *Principios de administración*. Edición 1. Grupo Editorial Patria.
13. Castellanos Hernández E. (2011). **Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo S.C. de R.L.** Recuperado de [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/11488.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/11488.pdf).
14. Giron España L. (2015). **Determinación de la demanda de servicios de préstamos de una casa de empeño en el área urbana del municipio de Quezaltepeque del departamento de Chiquimula.** Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.repositorio.usa.c.edu.gt/2890/1/19%2520AE%2520TGT-2489-1910.pdf>.

15. **Grupo Albe Consultoría.** (2017, 18 de octubre) Recuperado de <http://www.grupoalbe.com/las-mil-y-un-preguntas-relacionadas-con-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>.
16. Noguera G. (2013). **Elaboración del manual de normas y procedimientos del departamento de recursos humanos, basándose en las actualizaciones de las descripciones de cargos para maximizar la productividad de la empresa NALCO Venezuela S.C.A.** Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000165854.pdf>.
17. Serech Enriquez E. (2010). **Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario de una empresa distribuidora.** Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1427\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1427_IN.pdf)
18. Silva. A. (2010). **Determinando la población y la muestra.** Recuperado de <https://allanucatse.files.wordpress.com/2011/01/tipo-de-muestreo.pdf>.
19. Naranjo Tuesta Y, Sánchez Villamil D & Parra Cardona Y. (2014). **XIX Congreso internacional de Contaduría, administración e informática.**

## **Anexos**



## Anexo No.1

### FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Otorgamiento de préstamos inmediatos.</li><li>2. Avalúos sin costo.</li><li>3. Facilidades de pago.</li><li>4. Interés más bajo en el mercado.</li><li>5. Solidez en el mercado.</li><li>6. Buena ubicación de la sucursal</li><li>7. Amplios horarios (se atiende de lunes a domingo).</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Posibilidad de expansión.</li><li>2. Se llega a clientes que no pueden optar a créditos bancarios.</li><li>3. Enfoque a los pequeños y medianos empresarios.</li><li>4. Rapidez en comparación a un crédito bancario</li></ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ambiente laboral inadecuado con relación a iluminación y ventilación.</li><li>2. No se cuenta con parqueo, para comodidad de los clientes.</li><li>3. Falta de interés en la promoción de los productos y/publicidad.</li><li>4. Clima laboral desagradable/ personal desmotivado.</li><li>5. Los plazos de pago son limitados a un mes.</li><li>6. La tasa de interés en comparación a la de un banco es elevada.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La competencia crece cada vez más.</li><li>2. El valor prendario cambia de manera constante.</li><li>3. En ocasiones el capital tarda en retornar.</li><li>4. El precio del gramo en oro es variable y eso a veces puede causar pérdidas.</li><li>5. Las casas de empeño aún no son muy reconocidas en el mercado.</li><li>6. Las limitaciones en referencias crediticias a veces impiden al cliente poder optar a un crédito.</li></ol>

## Anexo No.2

### Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información para determinar la manera en que la empresa Presta Pronto lleva a cabo su gestión administrativa y comercial.

La información obtenida es exclusiva para fines académicos.

<b>Información general:</b> Sexo: _____ Edad: _____ Puesto que desempeña en la empresa: _____
--------------------------------------------------------------------------------------------------------


**INSTRUCCIONES:** Marque con una X en la casilla que considere adecuada, para cada interrogante.

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?			
2	¿Recibió una inducción al momento de iniciar a laborar en la empresa?			
3	¿Al momento de su ingreso a la empresa recibió lineamientos por escrito acerca de cuáles serían sus funciones y procedimientos a su cargo?			
4	¿Sabe usted qué es un manual administrativo?			
5	¿La empresa cuenta con manuales o instructivos para la realización de las actividades?			
6	¿Existe una definición clara de las funciones que cada trabajador debe realizar?			
7	¿En ausencia del gerente, se tiene establecido que trabajador desempeñará ese rol?			
8	¿Sabe a quién acudir y cuál es la forma correcta de actuar, al momento de que surja alguna eventualidad en la empresa?			
9	¿Se aprovechan de manera adecuada los recursos disponibles de la empresa?.			
10	¿Sabe cuáles son los requisitos mínimos para otorgar un crédito?			
11	¿Existen procedimientos para establecer el límite de crédito?			
12	Considera que al contar con una guía que defina los pasos que se deben llevar a cabo para realizar un proceso, su trabajo sería más eficiente y eficaz?			

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Anexo No.3

### Manual de procedimientos

	CASA DE EMPEÑO PRESTA PRONTO	Página 1 de 22	
	Manual de Procedimientos		

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



CASA DE EMPEÑO  
PRESTA PRONTO

Página 2 de 21

Manual de Procedimientos

**Índice**



### **Introducción**

El presente documento contiene elementos que integran el manual de procedimientos de la casa de Empeño Presta Pronto, ubicada en la cabecera departamental de Chimaltenango, su objetivo principal es estandarizar los procedimientos administrativos, a través de un documento escrito y que este se encuentre a disposición del todo el personal de la empresa.

Este manual abarca los procedimientos que se operan en todas las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa Presta Pronto.

La actualización de este manual es importante debido a que es una herramienta de comunicación interna que permite al personal actual y futuro identificar todas las funciones y tareas que le corresponden de acuerdo al puesto asignado.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



### 1. Definición del manual

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

### 2. Justificación del manual

La elaboración e implementación del manual de procedimientos de la casa de Empeño Presta Pronto, se debe a que en la actualidad no existen manuales administrativos, necesarios para su funcionamiento y desarrollo. Es necesario contar con una guía que este a disposición del personal actual y futuro como una herramienta de comunicación y de unificación de acciones que se realizan en las diferentes áreas de la empresa.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



El manual permitirá integrar en un instrumento técnico toda la información sobre la secuencia de las operaciones enlazadas entre sí y que constituyen cada una de las unidades que integran la empresa.

### 3. Objetivos del manual de procedimientos de la Casa de Empeño Presta Pronto

#### 3.1 Objetivos Generales

Proporcionar un instrumento administrativo funcional capaz de describir la estructura de procedimientos, así como las tareas específicas y responsabilidad asignada a los diferentes puestos de cada departamento.

Y con ello poder brindar un eficiente desempeño laboral el cual traerá como consecuencia el crecimiento de la organización y de esa forma ser una empresa con enfoque de calidad.

#### 3.2 Objetivos Específicos:

- Establecer los lineamientos para el desarrollo de las actividades para cada colaborador
- Comprender de la mejor manera el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos de la empresa presta pronto.
- Que cada colaborador desempeñe adecuadamente los procesos para la atención al cliente
- Evitar la repetición de instrucciones para ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución de trabajo

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



- Orientar al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

#### 4. Como utilizar el manual de procedimientos

El presente manual es de carácter científico administrativo por tal razón se recomienda manejar los conceptos básicos de las ciencias empresariales, el cual incluye las siguientes secciones:

**Responsabilidad:** Es responsabilidad del Gerente General realizar las actualizaciones necesarias por lo menos a cada año para garantizar su funcionalidad con el pasar del tiempo.

**Actualización:** Para realizar cualquier tipo de correcciones cambios o mejora debe ponerse en contacto con Gerencia General.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:





**Señalización:** Dentro del presente manual se utilizan formas y graficas básicas del flujo gramas de proceso y ayudas visuales para mejorar la comprensión del mismo.



**Operación:** Indica las principales fases de proceso, método o procedimiento.



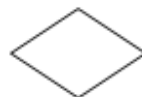
**Inicio o término:** Indica el principio o fin e un proceso



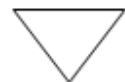
**Actividad:** Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.



**Documento:** Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



**Decisión o Alternativa:** Indica un punto del proceso en donde se debe tomar una decisión entre dos o más.



**Archivo Almacenaje:** Indica que se guarda un documento en formar temporal o permanente.



**Conector de página:** Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa del diagrama.



ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:





## 5. Antecedentes de la empresa

El 21 de octubre de 1938, una señora de apellido Casanova llegó al Monte de Piedad, del Crédito Hipotecario Nacional. Según la boleta 001, ella dejó “un prendedor de oro con brillante, un anillo de oro con brillante y un anillo de oro con brillante pequeño”. El Monte Pío —como era conocido— en ese entonces valoró las joyas en Q50, y le entregaron a su primer cliente, Q15 por el empeño de sus alhajas.

La casa de empeño Monte de Piedad fue fundada el 15 de octubre de 1937, pero inició operaciones en enero de 1938. Es la única entidad en su género que fiscaliza la Superintendencia de Bancos (SIB).

Este medio de préstamos a pesar de tener ya 77 años de existencia y de tener un mercado amplio, Inversiones Jumater Sociedad Anónima decide fundar la empresa Presta Pronto, con una agencia ubicada en la Calle 1-17 Zona 1 Edificio Tikal, Guatemala.

Inicia funciones como empresa el 4 de abril de 2011, en horarios de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados y domingos de 8 am a 1 pm.

Debido a la demanda y el crecimiento en el mercado de préstamos la empresa Presta Pronto decide abrir una sucursal en el departamento de Chimaltenango, que a la fecha cuenta con 30 trabajadores.

### 5.1 Visión

- Ser una empresa líder del mercado guatemalteco en el mercado de préstamos prendarios

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## 5.2 Misión

- Somos una empresa que brinda créditos prácticos, para soluciones financieras inmediatas.

## 5.3 Valores

- Integridad
- Servicio
- Trabajo en equipo
- Innovación

## 6. Identificación de la empresa

### 6.1 Logotipo



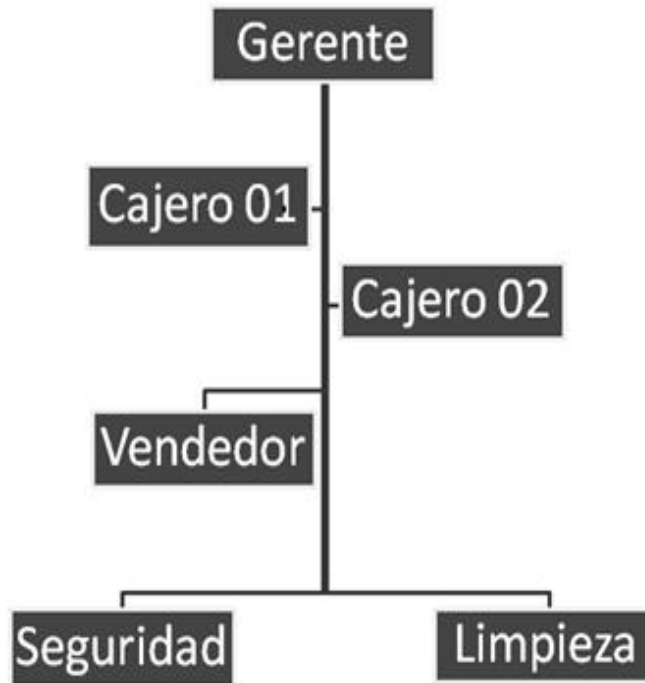
### 6.2 Slogan

*"Casa de Empeño Presta Pronto, donde tus bienes valen más"*

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:






7. Estructura organizativa de la empresa



ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Procedimiento: Apertura de agencia							
Departamento: Gerencia							
Simbología							
No.	Descripción	Puesto	Operación 	Inspeccion 	Almacenamiento 	Traslado 	Actividad combinada 
	Inicio del Proceso						
1	Abrir persiana	Gerente	X				
2	Introducir clave de acceso para desactivar la alarma	Gerente	X				
3	Verificar que no existan anomalías que reportar	Guardia de seguridad		X			
4	Introducir Contraseña en puerta de acero	Gerente	X				
5	Abrir puerta de Acero	Gerente	X				
6	Llamar al Gerente General para reportar la apertura de la agencia.	Gerente					X
	Fin del proceso						

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



<b>Procedimiento: Cierre de agencia</b>							
<b>Departamento: Gerencia</b>							
<b>Simbología:</b>							
No.	Descripción	Puesto	Operación 	Inspección 	Almacenamiento 	Traslado 	actividad combinada 
	<b>Inicio de proceso</b>						
1	Introducir contraseña de cierre en puerta de acero	Gerente	X				
2	Cerrar puerta de acero	Gerente	X				
3	Verificar que no existan anomalías que reportar	Gerente Guardia de turno		X			
4	Introducir clave de cierre para activar la alarma	Gerente	X				
5	Cerrar persiana	Gerente	X				
6	Llamar al gerente general para reportar la apertura de la agencia.	Gerente					X
	<b>Fin del proceso</b>						






ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



**Procedimiento: Control de Inventario**

**Departamento: Gerencia**

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación 	Inspección 	Almacenar 	Traslado 	Actividad combinada 
	Inicio del proceso						
1	Abrir el menú de gerencia	Gerente	X				
2	Seleccionar la pestaña llamada "Reportes"	Gerente	X				
3	Seleccionar la opción "Inventarios"	Gerente	X				
4	Seleccionar el tipo de Familia que se desea evaluar	Gerente	X				
5	Seleccionar "Generar reportes"	Gerente	X				
6	Seleccionar la opción imprimir	Gerente	X				
7	Se inicia con la inspección de la mercadería a través de sus códigos	Gerente		X			
	Fin del proceso						

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

Fecha:

Fecha:

Fecha:





**Procedimiento: Empaque de prendas**

**Departamento: Caja**

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación 	Inspección 	Almacenamiento 	Traslado 	Actividad combinada 
	<b>Inicio del proceso</b>						
1	Ordenar las prendas para el empaquetado	Cajeros	X				
2	Empacar la prenda con <b>Stretch</b>	Cajeros	X				
3	Colocar etiqueta de identificación	Cajeros	X				
4	Traslado de la prenda al área provisional de resguardo (Primer Nivel)	Cajeros				X	
	<b>Fin del proceso</b>						

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

Fecha:

Fecha:

Fecha:



**Procedimiento: Avalúo de prendas (Oro)**

**Departamento: Caja**

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación	Inspección	Almacenar	Traslado	Actividad combinada
							
	Inicio de proceso						
1	Revisar el <b>Kinto</b> o <b>Kilataje</b> de la joya con una lupa.	Cajero		X			
2	Aplicación de ácidos para corroborar que la joya sea de oro	Cajero	X				
3	Pesar la joya	Cajero		X			
4	Valorar la joya	Cajero		X			
5	Limpiar y pulir la joya	Cajero	X				
6	Traslado de la joya al área provisional de resguardo (Primer Nivel)	Cajero				X	
	Fin del proceso						

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

Fecha:

Fecha:

Fecha:



**Procedimiento:** Ordenamiento de prendas y almacenaje en bodega

**Departamento:** Servicios Generales

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación	Inspección	Almacenar	Traslado	Actividad combinada
	<b>Inicio del proceso</b>						
1	Identificación de prendas de menor a mayor peso	Operativo I		X			
2	Traslado de prendas clasificadas de menor a mayor peso a la bodega (Segundo nivel)	Operativo I				X	
3	Colocación de prendas según estantería u área determinada para cada prenda	Operativo I			X		
4	Dejar visible la etiqueta	Operativo I	X				
	<b>Fin del proceso</b>						

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

Fecha:

Fecha:

Fecha:



**Procedimiento: Protección de las instalaciones y personal**

**Departamento: Agente de seguridad**

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación 	Inspección 	Almacenar 	Traslado 	Actividad combinada 
	<b>Inicio de proceso</b>						
1	Presentarse 15 min antes de la hora de apertura	Agente de Seguridad	X				
2	Portar siempre la acreditación que lo identifique como agente de seguridad y tenencia del arma	Agente de Seguridad	X				
3	Estar atento al comportamiento de las personas que visiten la agencia	Agente de Seguridad		X			
4	Cerrar persiana al finalizar el horario de atención al cliente	Agente de Seguridad	X				
5	Enviar el reporte de novedades de la jornada laboral a oficinas centrales viatelefónica.	Agente de Seguridad	X				
	<b>Fin del proceso</b>						

ELABORO:

REVISO:

APROBO:

Fecha:

Fecha:

Fecha:



**Procedimiento:** Limpieza de instalaciones

**Departamento:** Servicios Generales

**Simbología:**

No.	Descripción	Puesto	Operación	Inspección	Almacenamiento	Traslado	Actividad combinada
	<b>Inicio de proceso</b>						
1	Retirar de la bodega los instrumentos de limpieza	Conserje	X				
2	Sacudir escritorios y estanterías	Conserje	X				
3	Barrer todos los ambientes de las instalaciones	Conserje	X				
4	Trapear todos los ambientes de las instalaciones	Conserje	X				
5	Limpieza de sanitarios	Conserje	X				
6	Limpieza de vidrios y exhibidores	Conserje	X				
7	Limpieza de instrumentos	Conserje	X				
8	Resguardo de instrumentos de limpieza en bodega	Conserje			X		
	<b>Fin del proceso</b>						

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## Anexo No.4

### Cotizaciones parqueo



#### Parqueo La Libertad

5ta Avenida 5-40 Zona 2, Chimaltenango  
Teléfono: 7839-5523

Chimaltenango, 20 de noviembre de 2017

Señor:  
**Armando Godoy**  
Casa de Empeño Presta Pronto  
Chimaltenango

Estimado Señor Godoy:

De manera atenta me dirijo a Usted, deseándole éxitos en el desarrollo de sus actividades. Por este medio remito la cotización solicitada para uso de parqueo.

No.	Descripción del servicio	Cantidad de vehículos autorizados	Costo mensual	Costo Anual
1	Prestación de servicio de parqueo, a favor de clientes de la empresa Presta Pronto	Sin restricciones de ingreso	Q. 1,200.00	Q. 14,400.00

La presente cotización tiene vigencia de tres meses a partir de la fecha de su emisión. De requerir nuestros servicios se tendrá que suscribir un convenio de servicios, por un plazo mínimo de 6 meses, y se deberá cancelar la cuota establecida los primeros cinco días de cada mes.

Sin otro particular, me es grato despedirme.

  
\_\_\_\_\_  
JOSE CIFUENTES SANCHEZ  
Administrador  
jcfuentes@gmail.com


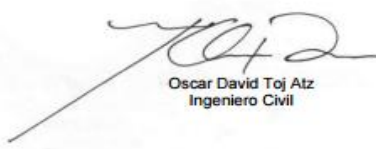
## Anexo No.5

### Ticket parqueo

<b>UN MEJOR PARQUEO PARA TI</b>	
<b>“Parqueo La libertad”</b>	
<b>Control Clientes Presta Pronto</b>	
Placa del vehículo:	_____
Hora de entrada:	_____
Hora de Salida:	_____

## Anexo No.6

### Cotización pintura

<b>DICON</b> <b>INGENIERIA</b>				
8va. Avenida "B" 3-119 zona 1 El Tejar Chimaltenango Cel. 5698 2580, Tel. 7849 1160 E-mail: dicon2001@hotmail.com				
Chimaltenango 13 de noviembre				
Señor Armando Godoy Casa de Empeño: Presta Pronto Chimaltenango				
El motivo de la presente es para presentar cotización al proyecto "Pintura de Muros en Agencia Presta Pronto", por lo que a continuación detallamos el trabajo a realizar y su costo:				
Metros cuadrados del proyecto de pintura	384.1			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO	SUBTOTAL
<b>MATERIAL Y EQUIPO</b>				
Pintura Aceite	384.1	m2	Q 4.80	Q 1,843.68
Brochas	23,046	u	Q 12.00	Q 276.55
Thiner	7.682	galón	Q 70.00	Q 537.74
Herramienta Menor (5%)	0.05	%	Q 2,120.23	Q 106.01
Transporte (5%)	0.05	%	Q 2,120.23	Q 106.01
<b>SUBTOTAL MATERIALES Y EQUIPO</b>				Q 2,869.99
<b>MANO DE OBRA</b>				
Aplicación de pintura	384.1	m2	Q 5.00	Q 1,920.50
Ayudante (40%)	0.4	%	Q 1,920.50	Q 768.20
Prestaciones (15%)	0.15	%	Q 2,688.70	Q 403.31
<b>SUBTOTAL MANO DE OBRA</b>				Q 3,092.01
SUBTOTAL (suministro material + material				Q 5,962.00
INDIRECTOS (20%)				Q 1,192.40
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>				Q 7,154.40
<b>OFERTA EN LETRAS:</b> <b>SIETE MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO CON 40/100 QUETZALES.</b>				
Nota: Tiempo de entrega 5 días hábiles a partir de la orden de inicio. Los colores de la pintura corresponden a la solicitada por la empresa contratante según concurso de oferta.				
Esperando una respuesta positiva a nuestra propuesta, quedamos a sus órdenes. Atte.				
 Oscar David Toj Atz Ingeniero Civil			