



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING
CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN OPERACIONAL DE LA EMPRESA TUBON Y CEVALLOS “SISMECC”, COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE QUITO.

AUTORA:

KARINA ELIZABETH CEVALLOS ROSERO

RIOBAMBA –ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita Karina Elizabeth Cevallos Rosero, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Cristian Oswaldo Guerra Flores
DIRECTORA

Ing. Juan Carlos Montufar Guevara
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Karina Elizabeth Cevallos Rosero, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba 30 de Enero del 2019

Karina Elizabeth Cevallos Rosero

C.C. 060480839-4

DEDICATORIA

Llena de mucha alegría quiero dedicar mi trabajo de titulación: A mi padre celestial “Dios” porque siempre ha estado conmigo y nunca me ha dejado sola. A mi padre Segundo Cevallos y a mi madre Rubelia Rosero, por haber sido unos de los pilares fundamentales de mi vida. A mi hermano Ramiro Cevallos, por haberme dado su apoyo incondicional, sin importar nada siempre creyó en mí. A mi compañero de vida Carlos Torres, que con sus consejos a logrado motivarme para ser una mejor estudiante y persona. A mi hija Valentina por ser ese motorcito que me motiva todos los días a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer muy profundamente a mis padres y a mi hermano por creer en mí, siempre dándome motivos para salir adelante y nunca dejarme caer.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	x
Índice de ilustraciones	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4 OBJETIVOS	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5 JUSTIFICACIÓN	3
1.5.1 Justificación teórica	3
1.5.2 Justificación Metodológica	4
1.5.3 Justificación Práctica	4
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	5
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA	6
2.3 MARCO TEÓRICO	7
2.3.1 Clases de Manuales	7
2.3.2 Características del Método Analítico	7
2.3.3 Etapas del método Analítico.....	7
2.3.4 FODA	9

2.3.5	Formato y contenido de los manuales	9
2.3.6	Identificación de un manual de organización	10
2.3.7	Manual	13
2.3.8	Manual de organización	13
2.3.9	Mejoramiento Continuo	13
2.3.10	Metodología	13
2.3.11	Método Analítico	14
2.3.12	Reglas del método analítico	14
2.3.13	Ventajas de los Manuales	15
2.4	MARCO CONCEPTUAL	15
2.4.1	Cuestionario	15
2.4.2	Investigación	15
2.4.3	Gestión operacional.....	16
2.4.4	Estructura orgánica	16
2.4.5	Enfoque Cualitativo	16
2.4.6	Enfoque Cuantitativo.....	17
2.4.7	Examen preliminar	17
2.4.8	Formas de representar a un organigrama	17
2.4.9	Mejoramiento	18
2.4.10	Organigrama	18
2.4.11	Preguntas Cerradas	18
2.5	INTERROGANTES DE ESTUDIO	19
2.5.1	Hipótesis descriptiva	19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		20
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.2	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.4	TIPO DE ESTUDIO	20
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .	20
3.5.1	Métodos	20
3.5.2	Técnicas.....	21
3.5.3	Instrumentos de investigación.....	21
3.5.4	Modelo de la encuesta	21
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	23

3.6.1	Población	23
3.6.2	Muestra	23
3.7	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.8	ANÁLISIS SITUACIONAL	34
3.8.1	Matriz MEFI	34
3.8.2	Matriz MEFE	35
3.8.3	FODA PONDERADO	36
3.9	HALLAZGOS	38
3.9.1	Hallazgos de la encuesta	38
3.9.2	Hallazgos de la matriz FODA ponderada	39
3.10	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS DESCRIPTIVA	40
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	46
	SECCIÓN A	47
	OBJETIVO DEL MANUAL	47
	SECCIÓN B	48
	BASE LEGAL	48
	SECCIÓN C	48
	ATRIBUCIONES	48
	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	48
	LEY DE COMPAÑÍAS	61
	CÓDIGO DE TRABAJO	66
	SECCIÓN D	77
	ESTRUCTURA ORGÁNICA	77
	SECCIÓN E	78
	ORGANIGRAMA	78
	SECCIÓN F	79
	MISIÓN Y VISIÓN	79
	MISIÓN	79
	VISIÓN	79
	VALORES EMPRESARIALES	79
	SECCIÓN G	81
	FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS	81
	SECCIÓN H	89
	DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	89

SECCIÓN I.....	99
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	99
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL ..	101
SECCIÓN J.....	102
DIRECTORIO	102
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Antecedentes.....	24
Tabla 2: Misión y Visión	25
Tabla 3: Objetivos de la empresa.....	26
Tabla 4: Valores.....	27
Tabla 5: Logotipo.....	28
Tabla 6: Organigrama	29
Tabla 7: Puesto de trabajo.....	30
Tabla 8: Responsabilidades de los trabajadores	31
Tabla 9: Registro de control.....	32
Tabla 10: Manual de organizacional.....	33
Tabla 11: MATRIZ MEFI	34
Tabla 12: MATRIZ MEFE	35
Tabla 13: FODA PONDERADO.....	36
Tabla 14: RESUMEN DE IMPACTOS.....	38
Tabla 15. Frecuencia Observada.....	42
Tabla 16. Frecuencia Esperada	43
Tabla 17. Calculo del Chi Cuadrado.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Antecedentes.....	24
Gráfico 2: Misión y Visión	25
Gráfico 3: Objetivos de la empresa.....	26
Gráfico 4: Valores.....	27
Gráfico 5: Logotipo	28
Gráfico 6: Organigrama	29
Gráfico 7: Puesto de trabajo.....	30
Gráfico 8: Responsabilidades de los trabajadores	31
Gráfico 9: Registro de control	32
Gráfico 10: Manual de organizacional.....	33

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Datos básicos de un manual de organización	12
Ilustración 2: Grados de libertad del Chi Cuadrado	40
Ilustración 3. Representación Gráfica del Chi Cuadrado	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1: Ubicación de la compañía	107
Anexos 2: Ubicación de la compañía	108
Anexos 3: Tabla salarial	109
Anexos 4: Constitución de la compañía	110
Anexos 5: Constitución de la compañía	111
Anexos 6: Constitución de la compañía	112
Anexos 7: Registro del nombre de la compañía en la Superintendencia de compañías y valores.....	113

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado con el fin de mejorar la organización interna de la compañía TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” localizada en la ciudad de Quito, mediante la mejora de su metodología interna. Para verificar la factibilidad de este estudio, se ha utilizado una investigación de diseño transversal, el cual fue determinado por la observación y para levantar la información necesaria se realizó un análisis FODA, además se aplicó una encuesta a todos sus empleados con el fin de garantizar que la información obtenida sea veraz. Se pudo determinar que la empresa tenía algunas falencias como: no disponían de ningún tipo de publicidad, no tenía misión y visión, carecía de ciertos lineamientos de información acerca de cada uno de los diferentes puestos de trabajo. Por lo que era fundamental la creación de un manual organizacional para la empresa, con el fin, de que cada empleado conozca la descripción y las funciones de su puesto de trabajo, de la misma manera esto ayudará a los directivos de la empresa a tener una mejor gestión interna, lo cual permitirá que la empresa sea más competitiva en el mercado. Por lo tanto se recomienda la aplicación del manual organizacional en la empresa.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MANUAL ORGANIZACIONAL> <ORGANIZACIÓN INTERNA> <GESTIÓN OPERACIONAL> <FODA> <TALENTO HUMANO> <QUITO (CANTÓN)>

Ing. Cristian Oswaldo Guerra Flores
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research was carried out in order to improve the internal organization of the company TUBON & CEVALLOS “SISMECC” company located in the city of Quito, by improving its internal methodology. To verify the feasibility of this study, a cross-sectional design research was used, which was determined by observation and gathering of necessary information, a SWOT analysis was carried out, and a survey was applied to all employees in order to guarantee that the information obtained is true. It was possible to determine that the company had some shortcomings such as: not having any type of publicity nor mission and vision, they also lacked certain information guidelines about each of the different jobs. For this reason is essential the development of an organizational manual for the company, in order for the employees to know the description and function of their job, in the same way this will help the company’s executives to have a better internal management, which will allow the company to be more competitive in the market. Therefore, the application of the company’s organizational manual is recommended.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE> <ORGANIZATIONAL MANUAL> <INTERNAL ORGANIZATION> < OPERATIONAL MANAGEMENT> <SWOT> <HUMAN RESOURCES> <QUITO (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, se encuentra localizada la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada, dedicada a proveer el servicio de instalación, diseño y montaje de sistemas como: aire acondicionado, ventilación mecánica, protección de incendios, hidrosanitarios, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos en todo el Ecuador

Al no poseer un manual organizacional en donde se determine cada una de las funciones de cada trabajador, los directivos tienen ciertos inconvenientes en su gestión interna.

Dicho esto, se realizó un análisis situacional para que los directivos se concienticen y vean la necesidad de implementar un manual organizacional en la empresa, para que tengan una mejor gestión interna y así puedan ser más competitivos en la industria.

De la misma manera se realizó una investigación cuantitativa aplicando el instrumento de la encuesta, en el cual se determinó ciertas falencias como: no existía una misión, visión, valores de la empresa, además que los empleados solo conocían sus funciones de una manera empírica, ya que estas no se encuentran de manera específica en el reglamento de trabajo, más bien solo de una forma general.

Por lo que se recomienda la aplicación del manual de organización para la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” Cía. Ltda. inicia sus operaciones a partir de la oportunidad de proveer el servicio de instalación, diseño y montaje de sistemas como: aire acondicionado, ventilación mecánica, protección de incendios, hidrosanitarios, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos en todo el Ecuador en especial en las ciudades de Quito, Cuenca, Guayaquil, Puyo, Coca, Ambato y Riobamba.

Como toda empresa pequeña en transición a ser mediana, surgen desviaciones organizacionales que impiden el correcto desempeño de cada área funcional de la compañía, debido a que no existe misión, visión, organigrama, políticas de la empresa, flujo gramas de procesos entre otros, viéndose afectado la eficiencia de sus trabajos, ya que se tiene problemas como: con la duplicación de esfuerzos, desenfoco de la estrategia y falta de profesionalismo para abordar ciertos desafíos importantes y oportunidades que les ha brindado el mercado en este último año. Por otro lado la comercialización de sus servicios se han visto afectados debido a que no pueden participar en ciertos concursos con el estado, debido que no poseen una organización interna, por lo que se ven en la necesidad de implementar una base de datos históricos de la empresa para aumentar su cartera de clientes y la confiabilidad de los mismos.

Por tal razón se propone realizar en el periodo 2018 una metodología de mejoramiento de gestión operacional donde se pretende recoger las evidencias de la situación actual y plantear líneas de acción que permitan a la empresa enfocar sus esfuerzos comerciales de manera justificada y factible. La importancia del proyecto radica en que TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” por primera vez tendrá una estructura orgánica, misión, visión, políticas de la empresa, valores de la empresa, un estudio de la situación interna y externa, a través de un manual organizacional que ayudara a la empresa a beneficiarse de las oportunidades que presenta la industria. En caso de no darse este estudio la empresa se verá afectada, debido a que seguirá con problemas en su organización y estos seguirán afectando a sus contratos y no podrán beneficiarse de todas las oportunidades que les está brindando la industria.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera afecta a la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada la falta de una organización operacional al momento de realizar sus actividades?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Línea de Investigación: Administración y economía

Programas de investigación: Planificación comercial integral

Área específica: Metodologías de mejoramiento

Empresa: TUBON Y CEVALLOS “SISMECC”

Delimitación espacial: Barrio “La Bretaña” de la ciudad de Quito

Delimitación Temporal: Julio 2018

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Diseñar una metodología para el mejoramiento de la gestión operacional de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC”, compañía limitada de la ciudad de Quito.

1.4.2 Objetivos específicos

- Recopilar información bibliográfica y los antecedentes de la empresa para determinar el problema que tiene de la misma.
- Realizar un examen preliminar a la situación actual de la empresa para identificar las principales fortalezas y debilidades de la empresa respecto al servicio ofrecido.
- Elaborar un manual de organización para la empresa.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación teórica

La empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” Cía. Ltda. ha tenido dificultades en su organización ya que al no poseer una estructura interna, se ha visto afectado en general el desempeño de la compañía debido a que según el licenciado en C.C Javier Torres, la

gestión operativa en el ámbito empresarial se refiere a las acciones realizadas para que la empresa siga existiendo y pueda sobrevivir al siguiente día. Podríamos decir que sin el nivel operativo la organización no avanza, no se mueve, no crece.

El no poseer una organización operacional ha traído como consecuencias: un desenfoco en sus estrategias, duplicando sus esfuerzos e incluso existe la falta de profesionalismo al momento de desarrollar su trabajo por parte de algunos de los empleados de la misma. En la actualidad la empresa está realizando contratos con el estado y compite con empresas más grandes las mismas que son reconocidas en el país, las cuales cuentan con una organización correctamente estructurada mientras que en la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” Cía. Ltda. Al no contar con una correcta organización interna genera una cierta desconfianza por parte de los contratistas.

1.5.2 Justificación Metodológica

Al momento de elaborar una metodología para el mejoramiento de la gestión operacional no solo se busca terminar con las dificultades antes mencionadas en la justificación teórica sino también a su vez darle más reconocimiento a la empresa debido a que se mejorará su imagen corporativa, por otra parte las personas más interesadas en la elaboración del mismo son sus socios, ya que se han visto en la necesidad de poseer antecedentes de la empresa, una estructura organizacional, misión, visión, políticas entre otros, que su vez ayudara a mejorar su relación con la parte contratante y a mejorar la calidad de sus servicios.

1.5.3 Justificación Práctica

Se aplicaran todos los conocimientos adquiridos a lo largo de carrera y a su vez la empresa se beneficiara gracias a que podrá contar con una correcta organización interna, que provocara una mayor confiabilidad por parte de sus clientes.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con anterioridad se han realizado diferentes investigaciones sobre las metodologías de mejoramiento en todo el país, como por ejemplo tenemos los siguientes casos:

Según (LLUMIQUINGA, 2014) manifiesta que en su investigación, fue el de contribuir a mejorar la calidad de atención, en el servicio de Imagenología del Hospital del día IESS Sangolquí para lo cual se utilizó una encuesta de satisfacción mediante la misma se pudo observar: que el 14% de los usuarios califican de malo el tiempo de espera en el agendamiento de citas, el 10% considera de mala calidad la información, el 12% de ellos calificó como muy mal y el 45% como mal, el plazo para la realización de los estudios,(es decir el 57% tiene una percepción negativa de esto), en tanto que el 9% considera como malas las respuestas a las dudas sobre los estudios, también el 57% de los encuestados califica como mal y muy mal el plazo de entrega de resultados de los estudios, finalmente el 24% considera mala la calidad del servicio en forma general.

Según (CAJAMARCA, 2015) concluye que la metodología 5s (Gestión japonesa basada en 5 principios: clasificación, orden, limpieza, estandarización, mantener la disciplina) es un sistema de mejora continua, el cual es aplicable a las labores y actividades que realiza el taller de mantenimiento.

Según (FINCOWSKY, 2009) Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más. Estas circunstancias obligan a usar manuales administrativos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes.

Para manejarlos con consistencia y claridad se incluye un procedimiento por medio del cual se analiza con precisión y profundidad el marco de referencia para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes. Es un hecho que los manuales administrativos representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular.

Por lo tanto podemos ver que toda empresa, existe la necesidad de implementar metodologías de mejora en las diferentes áreas, por lo que en el caso de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” se llevará a cabo una mejora en su metodología interna dando como resultado la creación de una manual de operaciones.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA

En el mes de abril del año 2006 el Ing. Ramiro Aníbal Cevallos Rosero salió graduado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la carrera de Ingeniería Mecánica en Mantenimiento, tiempo después entraría a trabajar en la reconocida empresa SEING PROAÑO compañía limitada de la ciudad de Quito, en donde conocería al Ing. Pedro Rodrigo Tubon Pacheco uno de sus mejores amigos y socio de su futura empresa.

En el año 2012 el Ing. Ramiro en compañía de su amigo el Ing. Pedro deciden que ya es momento de poner en práctica todo lo aprendido a lo largo de sus vidas laborales y deciden de esta manera emprender con una empresa que se dedique a proveer el servicio de instalación, diseño, montaje y mantenimiento de sistemas como: aire acondicionado, ventilación mecánica, protección de incendios, hidrosanitarios en todo el Ecuador.

Pero no es, hasta el año 2014 en el que se Constituye la empresa bajo el nombre de TUBON Y CEVALLOS SISMECC compañía limitada y en este momento se determinó que su Presidente fuera el Ing. Ramiro Cevallos y su Gerente General el Ing. Pedro Tubon.

En el 2015 la empresa se ubicó de una manera física en el barrio La Bretaña entre la calle E1DS46-197 y calle S46D (ver anexo 1y 2)

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Clases de Manuales

Según Münch (2014, pág. 69) Los manuales de acuerdo a su contenido, pueden ser:

- organización,
- políticas,
- departamentales,
- bienvenida,
- procedimientos,
- contenido múltiple,
- técnicas
- puesto

2.3.2 Características del Método Analítico

Según Networks (2015) el método analítico tiene las siguientes características:

- No considera sus conclusiones infalibles o finales, pueden estar sujetos a cambios gracias a nuevas investigaciones que refuten alguna hipótesis.
- El método está abierto a la incorporación de nuevos conocimientos y procedimientos con el fin de asegurar un mejor acercamiento a la verdad.
- Necesita muestras: El muestreo es una parte importante del método analítico, si se toma mal la muestra los resultados serían erróneos o inservibles.
- Consta de una experimentación que se pueden tener errores, y al final sacar lo cierto

2.3.3 Etapas del método Analítico

Según Networks (2015) Para utilizar el método analítico en la investigación se tendrá que realizar sistemáticamente de forma obligatoria a través de varias etapas que son:

- Observación

Esta etapa consta de una actividad que es realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos.

- Descripción

En esta fase lo esencial es definir algo dando una idea general de lo que ya se ha observado. La descripción es importante ya que aporta información útil sobre lo que se está investigando, con la mayor cantidad de detalles posibles.

- Examen crítico

Es el proceso de ver objetivamente lo que se está analizando aportando propuestas lógicas con el propósito de conseguir un resultado que debe ser comprensible para poder interpretarse de forma clara y concisa.

- Segmentación del fenómeno

Trata de descomponer las partes de lo que se está analizando para así poder visualizar desde varios puntos de vista y ángulos que nos da a conocer de cierta manera los posibles problemas que sin el análisis no hubiera sido posible darse cuenta.

- Enumeración de las partes

Consta de la exposición cronológica y ordenada de las partes que conforman la información.

- Ordenación y Clasificación

Organización de la información por clases. En esta fase también entra el análisis de la información obtenida que cuenta un espacio para ampliar el rendimiento de una forma más clara y concisa. Consiste en la separación real de los elementos componentes de un todo.

2.3.4 FODA

Según Rojas (2009) uno de los aspectos fundamentales de la planeación estratégica lo constituye el análisis situacional, también conocido como análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización. El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal, es por eso que resulta conveniente que los responsables de las decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, como el que aquí se sugiere, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias.

2.3.5 Formato y contenido de los manuales

Según Münch (2014) un manual está integrado por las siguientes partes:

- Índice.
- Objetivos. Antecedentes del manual.
- Secciones.
- Cada sección debe llevar la fecha en que se elabore, autorice y quede vigente.
- Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.
- Instrucciones para hacerlo comprensible.
- La redacción debe ser clara, concisa y ordenada.

Según (FINCOWSKY, 2009, págs. 248-253) un manual de organización debe tener el siguiente contenido:

- Identificación
- Índice o contenido: Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
- Prólogo, introducción o ambos: El prólogo normalmente es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización. La introducción es una breve

explicación del contenido del documento, como su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.

- Antecedentes históricos: Descripción de la génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados.
- Legislación o base legal: Contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.
- Atribuciones: Transcripción textual y completa del artículo, cláusula, considerando o punto que explica las facultades conferidas a la organización.
- Estructura orgánica: Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía.
- Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización
- Misión: Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.
- Funciones Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica.
- Descripción de puestos: Es la reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa.
- Especificaciones del puesto: en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad.
- Directorio: Documento en donde constan los nombres, puestos, números telefónicos y correo electrónico de las personas comprendidas en el manual.

2.3.6 Identificación de un manual de organización

Según FINCOWSKY (2009) en un manual de organización debe incluir, en primer término, los siguientes datos:

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). En caso de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de ésta.

- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma; en primer término se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar el formulario; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal, v. gr., ONU.DSI.002.09 (corresponde a Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formulario número 2, y año 2009).

	Nombre de la organización	Fecha	
	Manual de organización (general o específico)	Página	De
		Sustituye a	
		Página	De
		De fecha	

Nombre del apartado específico

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Clave

Ilustración 1: Datos básicos de un manual de organización
 Autor: (FINCOWSKY, 2009)

2.3.7 Manual

Según Münch (2014) Los manuales, son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

2.3.8 Manual de organización

Según Arellano (2013) Este manual expone en forma detallada la estructura organizacional de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para explicar la jerarquía. Los niveles de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen gráficas de organización, descripciones de trabajo, cartas de límite de autoridad. Además los manuales de organización completan con más detalle la información que bosqueja un organigrama. Exponen la estructura de la empresa; señalan los puestos y las interrelaciones que existen entre ellos; explican la estructura funcional, los grados de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación, coordinación y las actividades. Ofrecen información completa sobre los asuntos correspondientes a cada puesto; permite conocer y entender mejor los requisitos, las limitaciones y las relaciones entre unos y otros elementos del mismo puesto con las demás de la empresa.

2.3.9 Mejoramiento Continuo

Según Cruz (2002) es el proceso de transferencia de tecnologías y administración en la última década ha venido creciendo paralelo al proceso de modernización del país, entrar a evaluar la eficacia de estas tecnologías necesariamente implica: revisar en primera instancia de manera exhaustiva el contexto socio económico en el cual emergen, de igual forma analizar las problemáticas que se presentan en el proceso de implementación y finalmente delimitar las características fundamentales de su objetivo o razón de ser.

2.3.10 Metodología

Según Carvajal la Metodología es una ciencia del conocimiento, subordinada a la Tecnología y cuyo objeto de estudio es el cómo del conocimiento, trata una serie de conceptos y técnicas que hacen expedito el camino del descubrimiento y de la invención.

2.3.11 Método Analítico

Según la enciclopedia financiera (2014) Los métodos analíticos se definen como el conjunto de técnicas que nos permiten conocer cualitativa y/o cuantitativamente la composición de cualquier proceso en el que se encuentre. La aplicación de métodos analíticos en el campo de la economía y las finanzas nos permitirá:

- Conocer la composición de todos los elementos involucrados en los procesos, como las personas involucradas, fases, técnicas, etc.
- Conocer el estado de proceso antes de plantear soluciones de mejora.
- Analizar cualitativa y cuantitativamente el origen de un fallo.
- Diseño y mejora tanto de los procesos de preparación previa como de los integrantes que participan en él, tanto humanos, como maquinaria y herramientas.
- Investigar y aprender del proceso para su mejora.

2.3.12 Reglas del método analítico

Según Networks (2015) para llevar a cabo el método analítico se debe considerar las siguientes reglas:

- Antes de emprender el examen y resolución de una interrogante, es necesario darse cuenta de la naturaleza de la misma. En un mismo objeto se puede examinar y tratar de descubrir distintos elementos como su esencia, o sus propiedades y atributos, o también sus relaciones especiales con otros seres.
- Es conveniente descomponer el suceso u objeto teniendo en cuenta que se hará un meticuloso examen de sus partes, elementos o principios. Esta descomposición puede ser real y física, o racional e ideal, según sea el objeto de que se trate. Además es favorable cuidarse de que esta descomposición se verifique guardando las reglas de la división, para evitar una confusión.
- Al momento de examinar los elementos o las partes de un objeto, debe hacerse de manera que no se pierdan de vista sus relaciones entre sí y haya una conexión entre todo para que exista una unión. Si un individuo considerase aisladamente las partes de un objeto, sin tener en cuenta o considerar las relaciones de unas con otras y con

el todo, sin dudas sería muy probable que se formen ideas inexactas y erróneas sobre aquel objeto.

2.3.13 Ventajas de los Manuales

Según Münch (2014) Tener manuales en una empresa nos dará las siguientes ventajas:

- Representan las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Son una fuente de información y de capacitación, pues muestran la organización de una empresa.
- Delimitan autoridad y responsabilidad, evitan duplicidades y fugas de responsabilidad y autoridad.
- Son una base para el mejoramiento e implantación de sistemas.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

2.4.1 Cuestionario

Según Sampieri (2010) el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2008). Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar el cuestionario

2.4.2 Investigación

Según Paz (2017) La investigación es una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos.

2.4.3 Gestión operacional

Según Isotools (2015) La gestión operacional puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos, por lo que se encuentran involucradas cada una de las actividades de la cadena de valor interno. Por lo tanto, dentro de la gestión operativa quedan englobadas también las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros.

2.4.4 Estructura orgánica

Según FINCOWSKY (2009) una estructura orgánica es una descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico de adscripción. Conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con toda claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia, como en el ejemplo que se presenta a continuación:

1.0 Director general

1.0.1 Asesoría

1.0.2 Auditoría interna

1.1 Gerencia general

1.1.1 Gerente divisional “A”

1.1.2 Gerente divisional “B”

2.4.5 Enfoque Cualitativo

Según Sampieri (2010) El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después

de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular.

2.4.6 Enfoque Cuantitativo

Según Sampieri (2010) El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

2.4.7 Examen preliminar

Según FINCOWSKY (2009) un examen preliminar es la revisión e identificación de los puntos clave que servirán como marco de referencia para desagregar una idea en términos de factibilidad, orden y dirección. La ejecución adecuada de este examen facilita la localización y el reconocimiento de la idea central, de la cual se derivará toda la estructura de pensamiento en función de un propósito específico.

2.4.8 Formas de representar a un organigrama

Según Münch (2014) existen cuatro formas de representar a un organigrama y estas son:

- Vertical: es la forma más usual, en esta los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo, que es la más común.
- Horizontal: los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha, se utiliza cuando existen múltiples niveles.

- Circular: los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.
- Mixto: se utiliza por razones de espacio, es una mezcla del horizontal y el vertical.

2.4.9 Mejoramiento

Según Oxford (2017) el mejoramiento es el cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

2.4.10 Organigrama

Según FINCOWSKY (2009) un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, la cual muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría

2.4.11 Preguntas Cerradas

Según Sampieri (2010) Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta.

Ejemplos de preguntas cerradas dicotómicas serían:

- ¿Estudia usted actualmente? () Sí () No
- ¿Durante la semana pasada vio la final de la Liga de Campeones de Europa? () Sí () No

2.5 INTERROGANTES DE ESTUDIO

2.5.1 Hipótesis descriptiva

El manual de organización influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.

- Hipótesis Alternativa (H1): El manual de organización si influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.
- Hipótesis Nula (H0): El manual de organización no influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevara a cabo será de modo mixta, debido que se utilizara una investigación cualitativa al momento de la recolección de los datos y a su vez se utilizará una investigación cuantitativa para analizar los datos recolectados.

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación será descriptiva debido a que se buscara describir la situación actual de la empresa y a su vez determinar las falencias de la misma.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de nuestra investigación es no experimental debido a que no existirá ninguna manipulación de las variables de estudio.

3.4 TIPO DE ESTUDIO

Se utilizará un diseño transversal ya que se determinaran las diferentes variables, se analizara las falencias de la empresa a través de la observación.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Métodos

- Método inductivo: se realizará un estudio previo de los antecedentes de la empresa.
- Método deductivo: se generará nuevas teorías sobre la gestión operacional actual de la empresa.
- Método analítico: se utilizará encuestas a los trabajadores con el fin de analizar cada una de las posibles falencias de la empresa.
- Método sintético: se resumirá los datos ya antes recolectados.

- Método sistémico: se realizará estrategias basadas en los estudios realizados anteriormente.

3.5.2 Técnicas

Para elaborar la siguiente investigación se ha decidido utilizar dos técnicas y estas son:

- Cuestionario: Se elaborará un conjunto de preguntas con el fin de saber la viabilidad de la propuesta de investigación.
- Bibliografía: Se utilizará diferentes autores para poder tener fundamentos para nuestra investigación.

3.5.3 Instrumentos de investigación

- Encuesta: Se les hará llenar el cuestionario a todos los empleados de la empresa.
- Ficha bibliográfica: se utilizará para anotar los datos de los diferentes libros que utilizaremos para llevar a cabo esta investigación.

3.5.4 Modelo de la encuesta

ENCUESTA EMPRESARIAL DE LA EMPRESA TUBON Y CEVALLOS “SISMECC”

- Objetivo: la siguiente encuesta se realizará a todos los empleados de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” con el fin de medir el conocimiento de los mismos acerca de la empresa y de esta manera poder solucionar posibles falencias internas de la empresa.

Instructivo:

- Lea correctamente cada pregunta.
- Marque con una X la respuesta que usted considere correcta.
- Solo puede escoger una respuesta.

1. ¿Usted conoce sobre los antecedentes históricos de la empresa?
Si.... No....
2. ¿La empresa tiene una misión y visión definida?
Si.... No....
3. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la empresa?
Si.... No....
4. ¿Sabe usted cuales son los valores corporativos de la empresa?
Si.... No....
5. ¿Cree usted que el logotipo de la empresa es identificado por sus clientes?
Si.... No....
6. ¿La empresa posee un organigrama?
Si.... No....
7. ¿Conoce usted la descripción de su puesto de trabajo?
Si.... No....
8. ¿Se encuentran descritas sus responsabilidades en la empresa?
Si.... No....
9. ¿Existe algún registro de control de las actividades que usted realiza?
Si.... No....
10. ¿Cree usted que es necesario la creación de un manual organizacional?
Si.... No....

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

Dado que debemos realizar una investigación interna nuestra población será todos los empleados de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” Compañía limitada.

3.6.2 Muestra

Debido que es un bajo número de empleados se ha decidido encuestar a toda la población es decir a los 7 empleados de la empresa, por lo tanto no se aplicara ninguna fórmula.

3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1: Antecedentes

1. ¿Usted conoce sobre los antecedentes históricos de la empresa?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	3	42,86
NO	4	57,14
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 1: Antecedentes



Fuente: tabla 1: Antecedentes
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: Se puede concluir que la mayoría de los empleados desconocen sobre el inicio de la empresa y los empleados que saben cómo empezó la empresa es porque estuvieron trabajando en la empresa desde su apertura, pero los nuevos empleados no saben sobre esto, debido a que no existe un documento donde conste como se inició la empresa.

Tabla 2: Misión y Visión

2. ¿La empresa tiene una misión y visión definida?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	0	0,00
NO	7	100,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 2: Misión y Visión



Fuente: Tabla 2: Misión y Visión
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

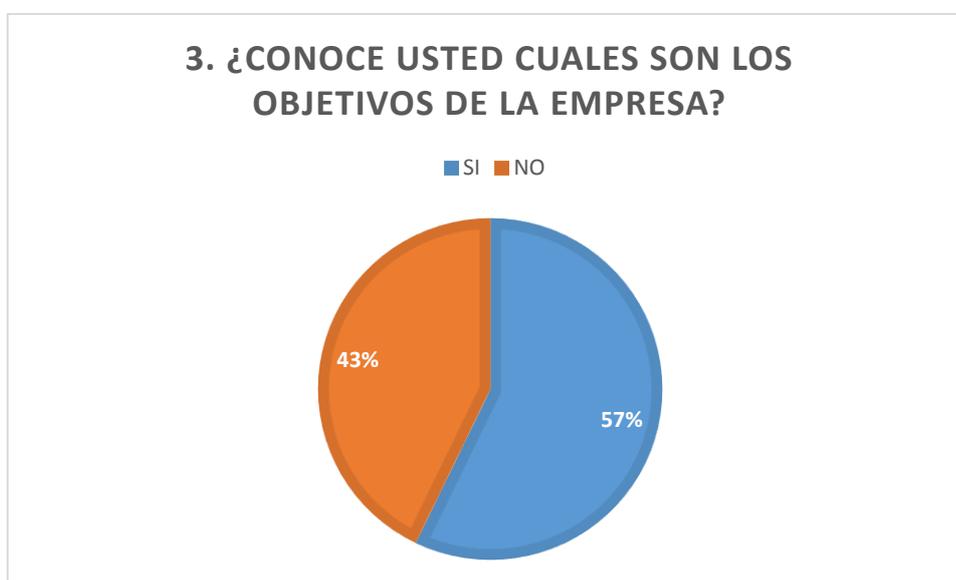
Análisis e interpretación: Se determina que no existe en la empresa una visión ni una misión.

Tabla 3: Objetivos de la empresa

3. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la empresa?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	4	57,14
NO	3	42,86
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 3: Objetivos de la empresa



Fuente: Tabla 3: Objetivos de la empresa
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

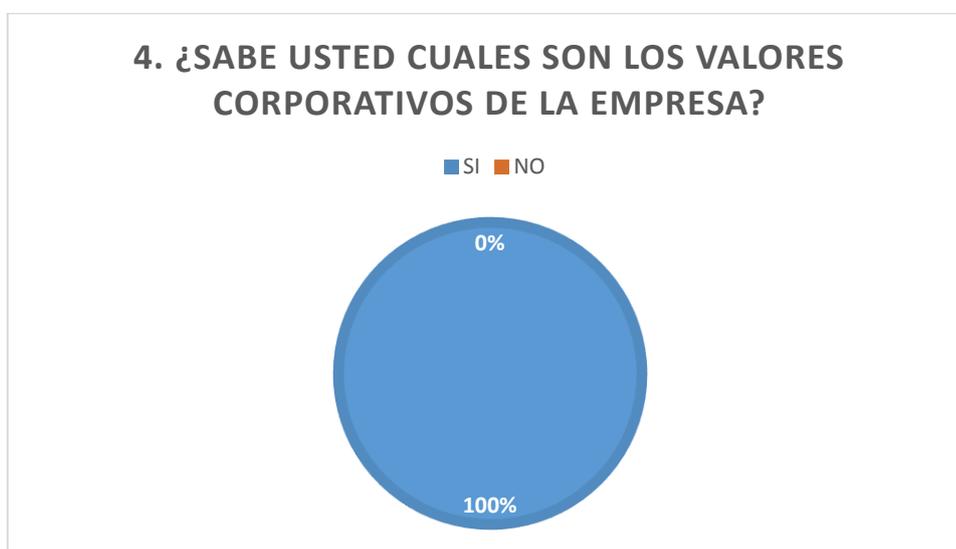
Análisis e interpretación: la mayoría de los empleados de la empresa conocen sus objetivos pero cabe recalcar que estos no están documentados, es decir solo están determinados por una manera verbal y por esta razón existen empleados que no saben de los mismos.

Tabla 4: Valores

4. ¿Sabe usted cuales son los valores corporativos de la empresa?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	7	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 4: Valores



Fuente: Tabla 4: Valores
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

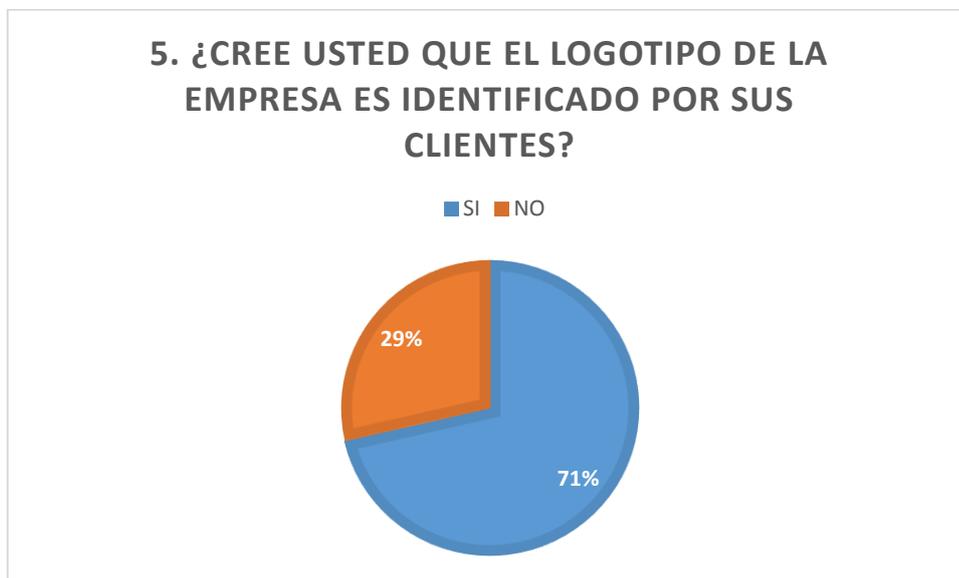
Análisis e interpretación: Todos los empleados conocen sobre los valores de la empresa pero no existe un documento donde estos se especifiquen.

Tabla 5: Logotipo

5. ¿Cree usted que el logotipo de la empresa es identificado por sus clientes?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	5	71,43
NO	2	28,57
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 5: Logotipo



Fuente: Tabla 5: Logotipo
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: La mayoría de los empleados están de acuerdo con el logotipo actual de la empresa pero existe un bajo porcentaje de empleados que creen que se pueda mejorar al logotipo con el fin de hacerlo más llamativo para el cliente.

Tabla 6: Organigrama

6. ¿La empresa posee un organigrama?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	0	0,00
NO	7	100,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 6: Organigrama



Fuente: Tabla 6: Organigrama
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: La empresa no dispone de un organigrama.

Tabla 7: Puesto de trabajo

7. ¿Conoce usted la descripción de su puesto de trabajo?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	7	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 7: Puesto de trabajo



Fuente: Tabla 7: Puesto de trabajo
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

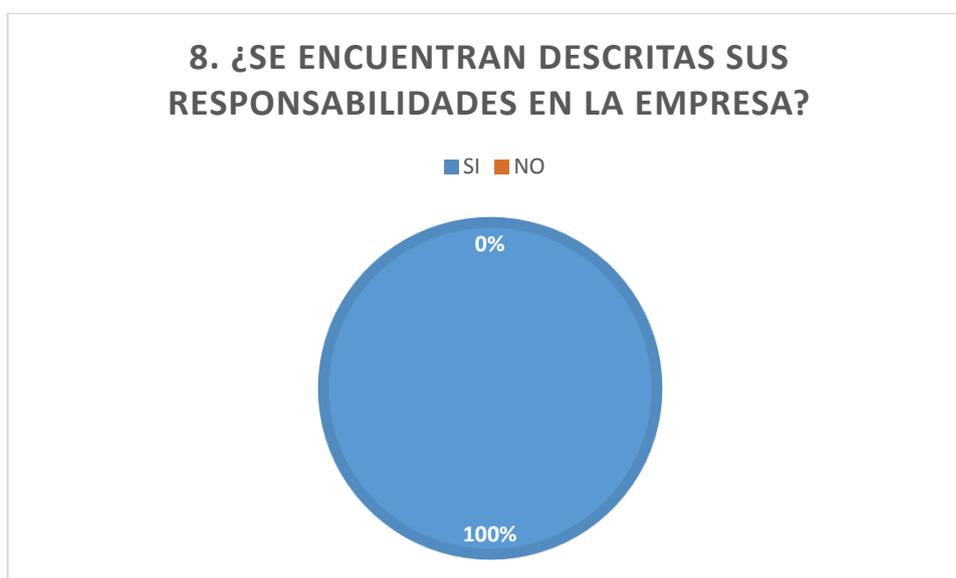
Análisis e interpretación: Todos los empleados de la empresa conocen la descripción de cada uno de sus puestos de trabajo ya que los mismos constan en el reglamento de la empresa.

Tabla 8: Responsabilidades de los trabajadores

8. ¿Se encuentran descritas sus responsabilidades en la empresa?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	7	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 8: Responsabilidades de los trabajadores



Fuente: Tabla 8: Responsabilidades de los trabajadores
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: Las responsabilidades de cada uno de los trabajadores se encuentran determinadas en el reglamento interno de trabajo.

Tabla 9: Registro de control

9. ¿Existe algún registro de control de las actividades que usted realiza?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	7	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 9: Registro de control



Fuente: Tabla 9: Registro de control
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: existen las hojas de control las cuales detallan las entradas y las salidas de los trabajadores pero no existe algún registro de cada una de las actividades que desempeñan los empleados.

Tabla 10: Manual de organizacional

10. ¿Cree usted que es necesario la creación de un manual organizacional?		
	Frecuencia	porcentaje
SI	7	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	7	100,00

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Gráfico 10: Manual de organizacional



Fuente: Tabla 10: Manual de organizacional
Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Análisis e interpretación: Todos los empleados de la empresa incluyendo sus directivos están 100% de acuerdo en la creación de un manual de organización ya que creen prudente mejorar su organización interna.

3.8 ANÁLISIS SITUACIONAL

3.8.1 Matriz MEFI

Para poder elaborar la siguiente matriz se califico de la siguiente manera:

4= Fortaleza alta

3= Fortaleza menor

2= Debilidad alta

1= Debilidad menor

Tabla 11: MATRIZ MEFI

Valor crítico del éxito	valor	calificación	calificación ponderada
FORTALEZAS			
Posee un reglamento interno de trabajo.	0,10	4,00	0,40
Personal capacitado.	0,15	4,00	0,60
Dispone de una amplia cartera de clientes.	0,15	4,00	0,60
Existe un buen ambiente laboral.	0,15	4,00	0,60
Da facilidad de pago a sus clientes.	0,10	4,00	0,40
TOTAL DE LAS FORTALEZAS	0,65		2,60
DEBILIDADES			
No dispone de un manual organizacional	0,10	2,00	0,20
No dispone de una página web.	0,05	1,00	0,05
No comercializa sus servicios a través de las redes sociales	0,05	1,00	0,05
No existe un registro de control del trabajo de los empleados	0,05	1,00	0,05
Ausencia publicitaria	0,10	2,00	0,20
TOTAL DE LA DEBILIDADES	0,35		0,55
VALOR PONDERADO	1		3,15

Fuente: Director de la empresa TUBON Y CEVALLOS "SISMECC" COMPAÑIA LIMITADA.

Análisis de la Tabla MEFI:

La empresa tiene una posición interna buena, debido a que sus fortalezas son mayores que sus debilidades, pero dado que es una empresa en crecimiento no debe descuidarse, a su vez debe seguir innovándose y también mejorar su organización interna.

3.8.2 Matriz MEFE

Para poder elaborar la siguiente matriz se califico de la siguiente manera:

4= Oportunidad alta

3= Oportunidad menor

2= Amenaza alta

1= Amenaza menor

Tabla 12: MATRIZ MEFE

Valor crítico del éxito	valor	calificación	calificación ponderada
OPORTUNIDADES			
Posee una buena relación con sus proveedores	0,10	4,00	0,40
Reducción de aranceles	0,15	4,00	0,60
Reconocimiento de marca	0,10	4,00	0,40
Crecimiento del mercado	0,15	4,00	0,60
Apoyo del gobierno a la matriz productiva del país.	0,12	4,00	0,48
TOTAL DE LAS FORTALEZAS	0,62		2,48
AMENAZAS			
Existe competencia con más años en el mercado	0,10	2,00	0,20
Hay futuros clientes que son fieles a la competencia	0,08	1,00	0,08
Crisis económica	0,05	1,00	0,05
futuros impuestos	0,05	2,00	0,10
incremento de la competencia	0,10	2,00	0,20
TOTAL DE LA DEBILIDADES	0,38		0,63
VALOR PONDERADO	1		3,11

Fuente: Director de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” COMPAÑÍA LIMITADA.

Análisis de la tabla MEFE:

La empresa dispone de una gran cantidad de oportunidades que le está brindando el mercado para poder seguir creciendo, pero debe tomar en cuenta sus amenazas para que pueda encontrar la manera de reducir cada una de ellas

3.8.3 FODA PONDERADO

Tabla 13: FODA PONDERADO

MATRIZ FODA PONDERADO		OPORTUNIDADES					Apoyo del gobierno o a la matriz productiva del país.	SUB TOTALES	AMENAZAS					SUB TOTALES	TOTAL
		Posee una buena relación con sus proveedores	Reducción de aranceles	Reconocimiento de marca	Crecimiento del mercado				Existe competencia con más años en el mercado	Hay futuros clientes que son fieles a la competencia	Crisis económica	futuros impuestos	incremento de la competencia		
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5			
FORTALEZAS															
Posee un reglamento interno de trabajo.	F1	4	4	3	3	3	17	2	2	1	1	2	8	25	
Personal capacitado.	F2	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	1	6	25	
Dispone de una amplia cartera de clientes.	F3	4	4	4	4	4	20	2	2	1	2	1	8	28	

Existe un buen ambiente laboral.	F4	4	3	4	3	4	18	2	2	2	1	2	9	27
Da facilidad de pago a sus clientes.	F5	4	4	4	4	4	20	1	1	1	2	1	6	26
SUBTOTAL		20	18	19	18	19	94	8	8	7	7	7	37	
DEBILIDADES														
No dispone de un manual organizacional	D1	2	1	2	2	2	9	2	2	1	1	2	8	17
No dispone de una página web.	D2	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	18
No comercializa sus servicios a través de las redes sociales	D3	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	18
No existe un registro de control del trabajo de los empleados	D4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	11
Ausencia publicitaria	D5	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	18
SUBTOTAL		8	6	9	9	9	41	10	9	5	8	9	41	
TOTAL		28	24	28	27	28		18	17	12	15	16		

Fuente: MATRIZ MEFI Y MATRIZ MEFE

Tabla 14: RESUMEN DE IMPACTOS

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	94	37
DEBILIDADES	41	41

Fuente: FODA PONDERADO

Análisis:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la matriz se puede decir que la empresa está aprovechando las oportunidades que le brinda la industria, pero a su vez tiene que seguir innovándose debido a que existe una serie de amenazas que la podrían afectar en un mediano a largo plazo por lo que se recomienda la creación de un manual de organización para que aumente su competitividad con las demás empresas de la industria, debido a que de esta manera mejorara su gestión interna y por ende mejorar su relación con los clientes generando una mayor confianza en ellos y de esta manera reducir sus debilidades.

3.9 HALLAZGOS

3.9.1 Hallazgos de la encuesta

- El 57.14% de los encuestados desconocen los inicios de la empresa mientras que el 42.86% restantes saben cómo inicio la empresa debido a que con los fundadores de la misma.
- El 100% de los encuestados saben que la empresa no dispone de una misión ni de una visión.
- El 57.14% de los encuestados tienen conocimiento de cuáles son los objetivos de la empresa pero existe un 42.86% que desconocen el objetivo de empresa debido a que no se encuentran en ningún documento.
- El 100% de los empleados sabe cuáles son cada uno de los valores que deben cumplir con la empresa pero cabe recalcar que ninguno de estos valores se encuentra documentado.

- El 71.43% de los encuestados cree que el logotipo de la empresa es reconocido por sus clientes pero el 28.57% cree que se podría mejorar el logotipo de la empresa para hacerlo más atractivo al ojo del cliente.
- El 100% de los encuestados saben que no existe ningún organigrama.
- El 100% de los encuestados saben sobre su descripción de trabajo debido a que esta se encuentra descrita en el reglamento interno de trabajo que dispone la empresa.
- El 100% de los encuestados conoce cada una de sus obligaciones con la empresa ya que estas se encuentran determinadas en el reglamento interno de trabajo que dispone la empresa.
- El 100% de los encuestados deben registrar su trabajo en las hojas de control las cuales detallan las entradas y las salidas de los mismos pero no existe algún registro de cada una de las actividades que desempeñan los empleados.
- El 100% de los encuestados están de acuerdo en la creación un manual organización.

3.9.2 Hallazgos de la matriz FODA ponderada

- Los trabajadores también manejan una buena relación con los proveedores de la empresa.
- El personal es capacitado y tienen una buena relación con los clientes de la misma.
- Existe un reconocimiento de marca por parte de sus clientes lo que ha resultado que su cartera de clientes vaya aumentando progresivamente.
- debido a que existe un apoyo del gobierno a la matriz productiva se ha ayudado a los clientes brindándoles facilidades de pago.
- Debido a que la empresa tiene un personal capacitado puede competir con las empresas que ya tienen más años en la industria.
- la falta de un manual de organización puede afectar en la competitividad de la empresa debido a que existen empresas con años de experiencia y poseen una buena gestión externa y este genera en el cliente confianza.
- La empresa no dispone de una página web, esto puede afectar su competitividad debido a que vivimos en un mundo globalizado y es necesario comunicarnos y darse a conocer por la red.
- La empresa no tiene ninguna forma de publicidad más que el boca a boca.

3.10 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS DESCRIPTIVA

- Hipótesis Alternativa (H1): El manual de organización si influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.
- Hipótesis Nula (H0): El manual de organización no influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.

Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el nivel de significación $\alpha=0.05$.

Especificación de lo estadístico

Para comprobar si la distribución se ajustó a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi Cuadrado se aplicó la siguiente formula.

$$x^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi Cuadrado

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483

Ilustración 2: Grados de libertad del Chi Cuadrado
Fuente: Ivonne Cárdenas.

Donde χ^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y χ^2_t es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0.05)

GL= (reglones 8) (columna 2)

GL= Grados de Libertad

GL= (8-1) (2-1)

GL= (7) (1) = 7

Entonces GL= 7 y el nivel de significación es =0.05 en la tabla H e distribución Chi cuadrado que equivale a 14.067.

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 8 filas por 2 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

Tabla 15. Frecuencia Observada

	SI	NO	SUBTOTAL
1. ¿Usted conoce sobre los antecedentes históricos de la empresa?	3	4	7
2. ¿La empresa tiene una misión y visión definida?	0	7	7
3. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la empresa?	4	3	7
4. ¿Sabe usted cuales son los valores corporativos de la empresa?	7	0	7
6. ¿La empresa posee un organigrama?	0	7	7
7. ¿Conoce usted la descripción de su puesto de trabajo?	7	0	7
8. ¿Se encuentran descritas sus responsabilidades en la empresa?	7	0	7
10. ¿Cree usted que es necesario la creación de un manual organizacional?	7	0	7
TOTAL	35	21	56

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Tabla 16. Frecuencia Esperada

	SI	NO	SUBTOTAL
1. ¿Usted conoce sobre los antecedentes históricos de la empresa?	4	3	7
2. ¿La empresa tiene una misión y visión definida?	4	3	7
3. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de la empresa?	4	3	7
4. ¿Sabe usted cuales son los valores corporativos de la empresa?	4	3	7
6. ¿La empresa posee un organigrama?	4	3	7
7. ¿Conoce usted la descripción de su puesto de trabajo?	4	3	7
8. ¿Se encuentran descritas sus responsabilidades en la empresa?	4	3	7
10. ¿Cree usted que es necesario la creación de un manual organizacional?	4	3	7
TOTAL	32	24	56

Fuente: Trabajo de investigación de campo mediante la encuesta
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Tabla 17. Calculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
3	4	-1	1	0,25
4	3	1	1	0,33
0	4	-4	16	4,00
7	3	4	16	5,33
4	4	0	0	0,00
3	3	0	0	0,00
7	4	3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
0	4	-4	16	4,00
7	3	4	16	5,33
7	4	3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
7	4	3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
7	4	3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
7	4	3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
56	56	CHI CUADRADO =		40,25

Fuente: Tabla de frecuencia esperada y observada
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

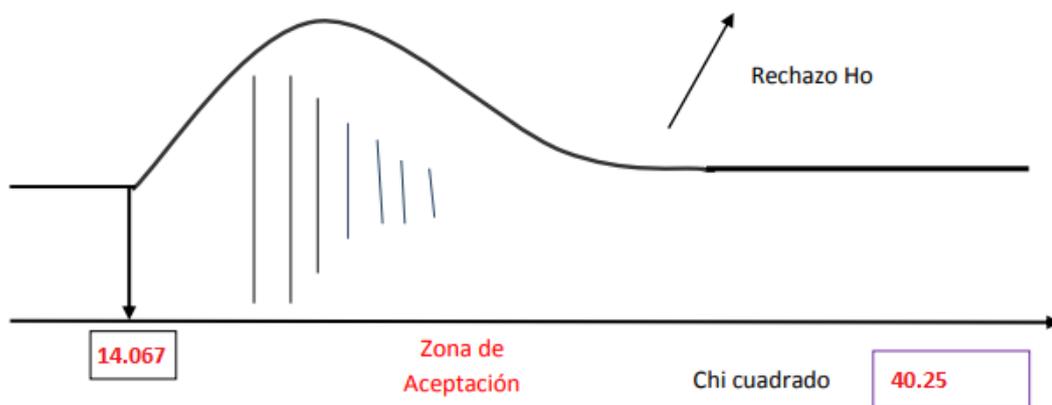


Ilustración 3. Representación Gráfica del Chi Cuadrado

Fuente: Tabla. 17 Calculo del Chi cuadrado
 Elaborado por: Cevallos, K. 2018

Regla de decisión

Con 7 grados de libertad, un nivel de significancia del 0.05, Chi Critico de 14.067, Chi calculado de 40.25 nos da como resultado que el Chi calculado es mayor que el crítico dándonos a entender que: “El manual de organización si influye en el rendimiento laboral interno del personal de la empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” compañía limitada.”, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

Manual de Organización para la empresa TUBON Y CEVALLOS
“SISMECC” COMPAÑÍA LIMITADA

Elaborado por:	Karina Cevallos
Revisado por:	Ing. Ramiro Cevallos
Autorizado por:	Ing. Ramiro Cevallos Ing. Pedro Tubon

SECCIÓN A

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer de forma operativa cada uno de los puestos de trabajo dentro de la empresa, además de determinar una visión y misión, las mismas que guiaran a los empleados a cumplir las diferentes metas, a su vez el manual servirá como una fuente de información para terceras personas que deseen saber los comienzos de la compañía, como está conformada y el funcionamiento de la misma

SECCIÓN B

BASE LEGAL

Para poder realizar la base legal de la compañía se han escogido las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Código de trabajo

SECCIÓN C

ATRIBUCIONES

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Para poder realizar las atribuciones de la compañía se han todo en cuenta los siguientes artículos de la (Constitución de la República del Ecuador, 2017)

TÍTULO PRIMERO

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO

CAPÍTULO PRIMERO

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art.1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.

Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

Art.3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

TITULO SEGUNDO

DERECHOS

CAPÍTULO PRIMERO

PRINCIPIOS DE APLICACIÓN DE LOS DERECHOS

Art 11. El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

CAPÍTULO SEGUNDO

SECCIÓN OCTAVA

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Art 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art 34. El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

CAPÍTULO TERCERO

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

SECCIÓN SEXTA

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.

8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.

9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.

7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

SECCIÓN SÉPTIMA

PERSONAS CON ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

Art. 50.- El Estado garantizará a toda persona que sufra de enfermedades catastróficas o de alta complejidad el derecho a la atención especializada y gratuita en todos los niveles, de manera oportuna y preferente.

CAPÍTULO NOVENO

RESPONSABILIDADES

Art. 83.-Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 2. Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar.

TÍTULO SEXTO

CAPÍTULO PRIMERO

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

CAPÍTULO CUARTO

SOBERANÍA ECONÓMICA

SECCIÓN PRIMERA

SISTEMA ECONÓMICO Y POLÍTICA ECONÓMICA

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.

2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.

SECCIÓN SÉPTIMA

POLÍTICA COMERCIAL

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados

CAPÍTULO SEXTO

TRABAJO Y PRODUCCIÓN

SECCIÓN PRIMERA

FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU GESTIÓN

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

SECCIÓN TERCERA

FORMAS DE TRABAJO Y SU RETRIBUCIÓN

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables.

En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones. Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones.

Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo. Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades.

Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo.

El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

LEY DE COMPAÑÍAS

Según (Superintendencia de compañías) para que se pueda constituir una compañía debe tener en cuenta los siguientes artículos. (Ver los anexos 5-6-7-8)

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial No. 326 de 25 de Noviembre de 1999.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. Si las compañías tuvieren sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos.

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Sin embargo, la falta de inscripción no podrá oponerse a terceros, por quien hubiere obrado en calidad de administrador. En el contrato social se estipulará el plazo para la duración del cargo de administrador que, con excepción de lo que se refiere a las compañías en nombre colectivo y en comandita simple, no podrá exceder de cinco años, sin perjuicio de que el administrador pueda ser indefinidamente reelegido o removido por las causas legales. En caso de que el administrador fuere reelegido, estará obligado a inscribir el nuevo nombramiento y la razón de su aceptación.

Art. 18.- La Superintendencia de Compañías organizará, bajo su responsabilidad, un registro de sociedades, teniendo como base las copias que, según la reglamentación que expida para el efecto, estarán obligados a proporcionar los funcionarios que tengan a su cargo el Registro Mercantil.

De igual forma deberán remitir, los funcionarios que tengan a su cargo el Registro Mercantil, la información electrónica relacionada con los procesos simplificados de constitución de compañías y otros actos y documentos que electrónicamente se hubieren generado de conformidad con la presente Ley y la reglamentación que la Superintendencia emitirá para el efecto.

Las copias que los funcionarios antedichos deben remitir a la Superintendencia para los efectos de conformación del registro no causarán derecho o gravamen alguno. En el Reglamento que expida la Superintendencia de Compañías se señalarán las sanciones de multa que podrá imponer a los funcionarios a los que se refieren los incisos anteriores, en caso de incumplimiento de las obligaciones que en dicho reglamento se prescriban.

La Superintendencia de Compañías vigilará la prontitud del despacho y la correcta percepción de derechos por tales funcionarios, en la inscripción de todos los actos relativos a las compañías sujetas a su control.

La multa no podrá exceder del monto fijado en el Art. 457 de esta Ley. De producirse reincidencia el Superintendente podrá solicitar al Consejo de la Judicatura la destitución del funcionario.

Nota: Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 544 de 9 de Marzo del 2009.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 249 de 20 de Mayo del 2014.

Art. 19.- La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto, queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías en el libro de matrículas de comercio.

Para inscribir la escritura pública en el Registro Mercantil se acreditará la inscripción de la compañía en la Cámara de la Producción correspondiente.

Nota: Artículo declarado inconstitucional de fondo por Resolución del Tribunal Constitucional No. 38-2007-TC, publicada en Registro Oficial Suplemento 336 de 14 de Mayo del 2008

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales

b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

SECCION V

DE LA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

1. DISPOSICIONES GENERALES

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445.

La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Finanzas para la recaudación correspondiente. En esta compañía el capital estará representado por participaciones que podrán transferirse de acuerdo con lo que dispone el Art. 113.

Nota: Inciso primero reformado por Ley No. 27, publicada en Registro Oficial 196 de 26 de Enero del 2006.

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes.

4. DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SOCIOS

Art. 114.- El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos:

- a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto;
- b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias;
- c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan;
- d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe; pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía;
- e) A no ser obligados al aumento de su participación social. Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es que en el contrato constitutivo o en las resoluciones de la junta general de socios no se conviniere otra cosa;
- f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercerá a prorrata de las participaciones que tuviere;

g) A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes. Este derecho se ejercerá sólo cuando causas graves lo hagan indispensable. Se considerarán como tales el faltar gravemente a su deber, realizar a sabiendas actos ilegales, no cumplir las obligaciones establecidas por el Art. 124, o la incapacidad de administrar en debida forma;

h) A impugnar los acuerdos sociales, siempre que fueren contrarios a la Ley o a los estatutos.

En este caso se estará a lo dispuesto en los Arts. 249 y 250, en lo que fueren aplicables.

i) A pedir convocatoria a junta general en los casos determinados por la presente Ley. Este derecho lo ejercerán cuando las aportaciones de los solicitantes representen no menos de la décima parte del capital social; y,

j) A ejercer en contra de los gerentes o administradores la acción de reintegro del patrimonio social. Esta acción no podrá ejercerla si la junta general aprobó las cuentas de los gerentes o administradores.

Nota: Literal h) reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 544 de 9 de Marzo del 2009. (Anexo 1)

CÓDIGO DE TRABAJO

Se ha tomado en cuenta los siguientes artículos del (Código de Trabajo, 2012)

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Parágrafo 1ro. Definiciones y reglas generales

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia.

Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento";

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

28. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento. Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva;

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral. El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso.

La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Nota: Numerales 2. y 33. sustituidos y numeral 35. agregado por Ley No. 28, publicada en Registro Oficial 198 de 30 de Enero del 2006.

Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial 223 de 7 de Marzo del 2006.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo,

De los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

SECCIÓN D

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La empresa TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” COMPAÑÍA LIMITADA tiene la siguiente estructura orgánica:

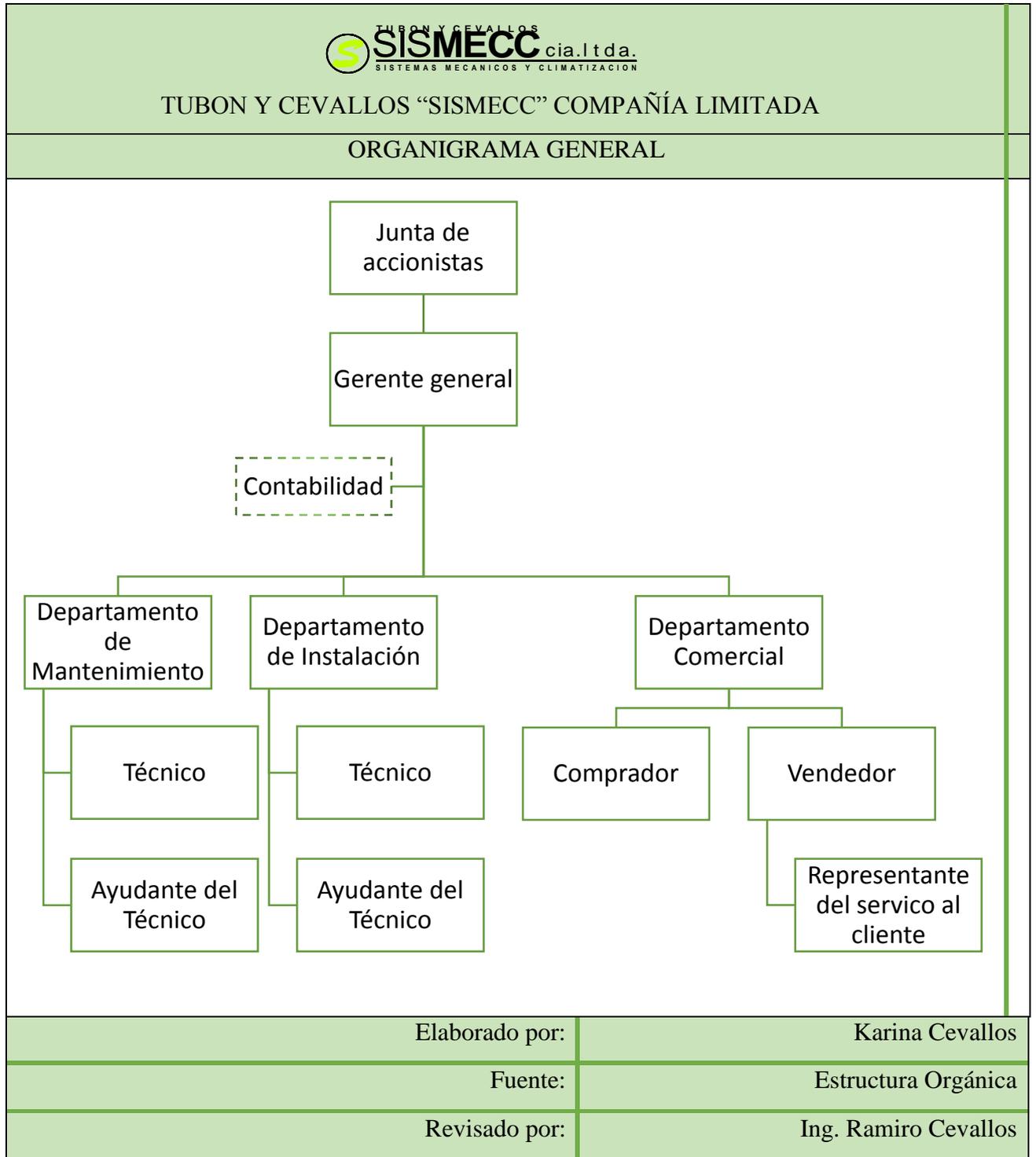
PROCESOS GOBERNANTES	
1.0	Junta de accionistas
1.1	Gerente General

PROCESOS DE APOYO	
1.1.1	Contabilidad

PROCESOS OPERATIVOS	
1.2	Departamentos
1.2.1	Departamento de Mantenimiento.
1.2.1.1	Técnico.
1.2.1.2	Ayudante del Técnico.
1.2.2	Departamento de Instalación.
1.2.2.1	Técnico.
1.2.2.2	Ayudante del Técnico.
1.2.3	Departamento Comercial.
1.2.3.1	Compras.
1.2.3.2	Ventas.
1.2.3.2.1	Atención al cliente.

SECCIÓN E

ORGANIGRAMA



SECCIÓN F

MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN

Garantizar la satisfacción de los clientes con un servicio de excelencia con productos de calidad a precios competitivos, brindando confiabilidad a los clientes en cada uno de nuestros trabajos realizados.

VISIÓN

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por su gran trabajo en la industria de climatización y su gran responsabilidad en cada uno de sus procesos, siempre garantizando la excelente calidad de los mismos.

VALORES EMPRESARIALES

- **HONESTIDAD:** La verdad es el uno de los ejes principales con los cuales se maneja la empresa, garantizando así transparencia y rectitud en cada uno de sus trabajos.
- **RESPONSABILIDAD:** Trabajamos de una forma seria, en la que se determina cada uno de los deberes y obligaciones correspondientes para llevar a cabo, cada uno de nuestros trabajos de la mejor manera.
- **RESPECTO:** Valoramos la opinión de cada persona que esté involucrada con la empresa.

- **PUNTUALIDAD:** Nuestros trabajos se basan en un régimen en el cual es importante terminar con los mismos, en las fechas acordadas con los clientes.
- **EMPATÍA:** Nos ponemos en el lugar de nuestros clientes con el fin de tratar de entender cada una de sus necesidades y así poderlo satisfacerlo de la mejor manera posible, siempre superando sus expectativas.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Garantizamos un excelente ambiente laboral, en el cual cada integrante de la empresa tiene definidas sus funciones.
- **INNOVACIÓN:** Tratamos de estar en la vanguardia de la tecnología e innovando los conocimientos de cada uno de los empleados de la empresa con el fin de mejorar nuestros procedimientos para asegurar un excelente trabajo.
- **COMPROMISO:** Nos comprometemos con nuestros clientes y con el servicio que ofrecemos con el fin de ofrecer el mejor servicio posible.

SECCIÓN G

FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN  SIMECC cia.ltda. <small>TURON Y CEVALLOS</small> <small>SISTEMAS MECANICOS Y CLIMATIZACION</small>	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Funciones de los empleados.	Página: 1 - 1
Cargo: Presidente	Fecha: Julio 2018

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none">• Planear y controlar el funcionamiento de la compañía.• Garantiza el cumplimiento de los objetivos de la compañía por parte de los empleados.• Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias.• Tomar decisiones para beneficio de la compañía.• Control del cumplimiento de las planificaciones.• Controlar que se cumplan con las normativas establecidas.• Dirigir y coordinar los trabajos elaborados por los trabajadores de la compañía.• Establecer cada una de las tareas que los empleados deben cumplir.• Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo.• Controlar la calidad de cada uno de los trabajos realizados.• Negociar con los clientes.• Adoptar medidas reglamentarias de orden interno según sean necesarias.• Trabajar conjunta con el Gerente General para tomar decisiones referentes a la compañía.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Funciones de los empleados.	Página: 1 - 1
Cargo: Gerente General	Fecha: Julio 2018

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legal y jurídicamente a la compañía. • Trabajar conjuntamente con el presidente para tomar decisiones referentes a la compañía. • Liderar y motivar a los trabajadores de la compañía. • Dirigir a cada uno de los departamentos que posee la compañía. • Administrar cada uno de los costos y gastos que se necesiten realizar en la compañía. • Planear los objetivos a corto y largo plazo. • Organizar a cada uno de los empleados. • Emitir facturas. • Negociar con los clientes. • Organizar los diferentes departamentos de la compañía. • Verificar el fiel cumplimiento del reglamento interno de trabajo. • Controlar que todos los departamentos cumplan con las tareas asignadas. • Llevar el registro de entrada y salida de los trabajadores. • Formular el plan de negocios. • Socializar las decisiones tomadas conjuntamente con el presidente a los empleados. • Realiza el proceso de selección y contratación del personal. 	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Funciones de los empleados.	Página: 1 - 1
Cargo: Contadora	Fecha: Julio 2018

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y clasifica cada una de las facturas de la compañía. • Analiza los registros contables de la compañía. • Registra cada una de las entradas y salidas de la compañía. • Verifica que los registros contables cumplan la normativa legal dictada por el estado. • Realiza el libro diario de la compañía. • Elabora los informes financieros. • Realiza los analices contables. • Responsable de emitir los estados financieros al gerente general y al presidente de la compañía. • Realiza la cancelación de las obligaciones con el IESS. • Autoriza pagos a los proveedores y a los trabajadores de la compañía. • Establece oportunamente el pago a los diferentes impuestos determinados por la ley. • Realiza a tiempo las declaraciones al Servicio de Rentas Internas. • Coordina el presupuesto de la compañía para cada una de sus diferentes actividades. • Supervisa la ejecución presupuestaria de la compañía. • Revisa los fondos generados por la compañía en un tiempo determinado. • Controla la rentabilidad de la empresa. 	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p> 	<p>Código del manual: MOTCS-2018</p>
<p>Procedimiento: Funciones de los empleados.</p>	<p>Página: 1 - 1</p>
<p>Cargo: Técnico</p>	<p>Fecha: Julio 2018</p>

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Lee los manuales para saber cada una de las funciones de la diferente maquinaria. • Revisa la parte eléctrica de cada uno de los equipos. • Arma y desarma cada uno de los equipos. • Verifica la información de las hojas de vida de los equipos. • Comprueba el estado de los equipos antes y después de realizar su mantenimiento o instalar uno nuevo. • Es el encargado de saber interpretar las fichas técnicas. • Selecciona y prepara cada una de las herramientas, con las cuales se llevara a cabo el trabajo de instalación o mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado. • Toma los datos de presión de succión de los equipos. • Revisa y anota cual es el voltaje de los equipos. • Examina y toma nota del voltaje y amperaje de los equipos. • Comprueba cual es el nivel de descarga de la unidad condensadora. • Realiza el control de calidad del funcionamiento de los equipos antes de entregarlos al cliente.

REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Funciones de los empleados.	Página: 1 - 1
Cargo: Ayudante del Técnico	Fecha: Julio 2018

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar al técnico en todo lo que necesite y requiera para realizar el mantenimiento o instalación de los equipos. • Preparar las herramientas que el técnico requiere para su trabajo. • Una vez que los equipos estén desarmados tiene que limpiarlos. • Es el encargado de utilizar la hidrolavadora. • Realizar las actividades de limpieza antes y después de haber hecho algún trabajo. • Realiza la lubricación a los equipos. • Comunica al gerente general sobre los materiales que necesitan comprar. • Elabora un mantenimiento preventivo a los equipos.

REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Función de los empleados.	Página: 1 - 1
Cargo: Comprador	Fecha: Julio 2018

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevos proveedores. • Negociar precios y promociones con los proveedores. • Buscar diferentes opciones con el fin de optimizar costos. • Analiza cada una de las cotizaciones con el fin de determinar cuál de nuestros proveedores nos da mayor beneficio. • Mantener una excelente relación con cada uno de nuestros proveedores. • Negociar con los proveedores sobre los tiempos y las formas de pago. • Supervisar la entrega de los materiales, suministros y equipos. • Es el encargado del abastecimiento de los equipos antes de realizar algún trabajo. • Realizar una planeación para que se compren los materiales y equipos con tiempo, para no quedarse sin stock.

REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p> 	<p>Código del manual: MOTCS-2018</p>
<p>Procedimiento: Funciones de los empleados.</p>	<p>Página: 1 - 1</p>
<p>Cargo: Vendedor</p>	<p>Fecha: Julio 2018</p>

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cada uno de los precios de los servicios y productos. • Realizar un estudio de mercado con el fin de determinar lo que desea el cliente. • Buscar nuevos clientes o segmentos. • Elaborar los objetivos de ventas para cada periodo. • Diseñar el pronóstico de ventas para cada periodo. • Concretar ventas y cobrar el dinero acordado con los clientes por nuestros servicios y productos. • Identificar cada una de las necesidades de los clientes. • Archivar los datos de cada uno de nuestros clientes. • Realiza la facturación. • Comunicar a nuestros clientes sobre posibles promociones en nuestros servicios y productos. • Realizar un control de calidad a los productos terminados antes de su entrega.

REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p> 	<p>Código del manual: MOTCS-2018</p>
<p>Procedimiento: Funciones de los empleados.</p>	<p>Página: 1 - 1</p>
<p>Cargo: Representante de servicio al cliente</p>	<p>Fecha: Julio 2018</p>

FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Tratar al cliente de la mejor manera posible. • Acoger y dar solución a las sugerencias, reclamos y quedas, emitidas por los clientes. • Archivar los datos de cada uno de los clientes. • Agendar citas con los clientes. • Brindar a los clientes información sobre horarios de atención o alguna consulta. • Responder con cada una de las dudas que posee el cliente. • Escuchar al cliente para poder mejorar sus expectativas con nuestros servicios y productos. • Entregar presentes en ocasiones especiales a nuestros mejores clientes. • Ofrecer al cliente el servicio de Post venta.

REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

SECCIÓN H

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN  SIMECC cia.ltda. <small>TURON Y CEVALLOS</small> <small>SISTEMAS MECANICOS Y CLIMATIZACION</small>	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 - 2
Cargo: Presidente	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN

- NOMBRE DEL PUESTO: Presidente.
- ÁREA A LA QUE PERTENECE: Presidencia
- SE REPORTA A: Los socios de la compañía.
- SUPERVISA A: Todos los empleados de la empresa es decir al gerente general, contadora, técnicos, a los ayudantes de los técnicos, compradores, vendedores y atención al cliente.

2. REQUISITOS MÍNIMOS

- Ser socio de la compañía
- Ser líder innato
- Trabajar en equipo
- Título de tercer nivel
- Experiencia mínima de un año
- Disponibilidad de viajar

3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Asegurar la sostenibilidad de la compañía mediante una correcta organización estratégica, la cual garantizará el éxito en el funcionamiento de la misma.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Posee más alta jerarquía dentro de la compañía por lo que se le permite realizar la toma de decisiones conjuntamente con los socios, a su vez es el encargado de cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 – 2
Cargo: Gerente General	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Gerente General • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Gerencia • SE REPORTA A: Los socios de la compañía • SUPERVISA A: Todos los empleados de la empresa es decir a la contadora, técnicos, a los ayudantes de los técnicos, compradores, vendedores y atención al cliente. 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser un líder innato • Trabajar en equipo • Ser socio de la compañía • Título de tercer nivel • Experiencia mínima de un año • Disponibilidad de viajar 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Supervisar, dirigir, organizar y controlar cada uno de los departamentos de la compañía con el fin de cumplir cada uno de los objetivos de la compañía.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Es el representante legal y jurídico de la compañía, a su vez debe realizar un plan estratégico para garantizar el crecimiento de la empresa a un corto, mediano, y largo plazo, y el cumplimiento de los objetivos empresariales.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 – 2
Cargo: Contadora	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Contadora • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Contabilidad • SE REPORTA A: Los socios de la compañía. • SUPERVISA: Todas las transacciones de la compañía. 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Título de Contador Público Autorizado (C.P.A) • Tener referencias laborales • Al menos dos certificados de honorabilidad • Experiencia mínima de dos años • Conocimiento y actualizaciones de las leyes tributarias 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Analizar todos los documentos contables de la compañía con el fin de cumplir todas las obligaciones tributarias y normativas vigentes, realizando un registro de los mismos, garantizando así, su veracidad siendo estos entregados a la dirección y a la gerencia de manera oportuna.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Realizar cada uno de los estados financieros de la compañía con el fin de medir los recursos el estado económico de la misma.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN</p> 	<p>Código del manual: MOTCS-2018</p>
<p>Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo</p>	<p>Página: 1 – 2</p>
<p>Cargo: Técnico</p>	<p>Fecha: Julio 2018</p>

1. IDENTIFICACIÓN

- NOMBRE DEL PUESTO: Técnico
- ÁREA A LA QUE PERTENECE: Mantenimiento e Instalación
- SE REPORTA A: Los socios de la compañía
- SUPERVISA A: Ayudante del técnico

2. REQUISITOS MÍNIMOS

- Título de tercer nivel
- Experiencia mínima de tres años
- Al menos dos certificados de honorabilidad
- Tener conocimientos y capacitación sobre equipos de ventilación, refrigeración, climatización y aire acondicionado
- Haber trabajado en un cargo similar por lo menos un año
- Trabajar en equipo
- Idioma: inglés / español
- Conocer sobre herramientas ofimáticas
- Disponibilidad de viajar

3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
<p>Reparar, instalar, controlar y dar mantenimiento a los equipos de climatización, refrigeración, ventilación y aire acondicionado.</p>	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
<p>Realizar los procedimientos de instalación, control y mantenimiento de los diferentes equipos, cumpliendo con las políticas de calidad determinadas por la compañía, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente</p>	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 – 2
Cargo: Ayudante del Técnico	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Ayudante del Técnico • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Mantenimiento e instalación • SE REPORTA A: Técnico 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Título de Bachiller • Experiencia mínima de tres años • Al menos dos certificados de honorabilidad • Trabajar en equipo • Haber trabajado en algún cargo similar por lo menos 1 año • Conocimiento sobre en mantenimiento preventivo a los equipos de climatización, refrigeración, climatización y aire acondicionado. • Disponibilidad para viajar 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Ayudar al técnico en todo lo que necesite con el fin de garantizar la calidad de su trabajo.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Es el encargado de mantener limpio los equipos, herramientas y el puesto de trabajo, además de apoyar al técnico en el mantenimiento e instalación de los equipos de climatización, refrigeración, climatización y aire acondicionado.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 – 2
Cargo: Comprador	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Comprador • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Comercial • SE REPORTA A: Gerente General • SUPERVISA A: Los proveedores 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en carrera comercial o afines • Al menos dos certificados de honorabilidad • Experiencia mínima de tres años en cargos similares • Facilidad de palabra • Negociador innato • Buena presencia • Disponibilidad de viajar 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
<p>Indagar sobre cada uno de los posibles proveedores, con el fin de seleccionar el que mejor satisfaga cada una de las necesidades de la compañía, de igual forma es el encargado de organizar y contralar cada una de las adquisiciones que requiera adquirir la compañía periódicamente.</p>	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
<p>Realizar las compras de suministros, materiales y equipos en los tiempos prudentes para que la compañía no se quede sin stock, además que debe elegir la mejor opción en lo referente a nuestros proveedores para reducir costos siempre teniendo en cuenta la calidad de nuestros productos y servicios.</p>	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 - 2
Cargo: Vendedor	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Vendedor • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Comercial • SE REPORTA A: Gerente General • SUPERVISA A: Representante de servicio al cliente 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en el área comercial o afines • Al menos dos certificados de honorabilidad • Experiencia mínima de tres años en cargos similares. • Poder de convencimiento • Facilidad de palabra • Negociador innato • Buena presencia • Conocimiento informáticos • Disponibilidad de viajar 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Garantizar la venta de nuestros servicios y productos de ventilación, climatización, refrigeración y aire acondicionado.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Tiene contacto directo con el cliente, es el encargado de dar a conocer cada uno de nuestros servicios y productos con el fin de saber qué es lo que necesita el cliente, para poder así satisfacer sus expectativas, dando como resultado el cierre del contrato o venta.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN 	Código del manual: MOTCS-2018
Procedimiento: Descripción de los puestos de trabajo	Página: 1 – 2
Cargo: Representante de servicio al cliente	Fecha: Julio 2018

1. IDENTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL PUESTO: Representante de servicio al cliente • ÁREA A LA QUE PERTENECE: Comercial • SE REPORTA A: Vendedor 	
2. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel o mínimo haber aprobado el sexto nivel de Ing. comercial o afines. • Al menos dos certificados de honorabilidad • Buena presencia. • Experiencia mínima de un año. • Disponibilidad para viajar • Facilidad de palabra. 	
3. OBJETIVO DEL PUESTO DE TRABAJO	
Brindar la mejor atención posible al cliente con fin que se sienta a gusto en la empresa.	
4. DESCRIPCIÓN GENERAL	
Servir al cliente de una manera óptima y oportuna, brindando información sobre nuestros servicios y productos, resolviendo así alguna inquietud que tenga sobre los mismos, garantizando la satisfacción del cliente con nuestro servicio.	
REALIZADO POR:	Karina Cevallos
REVISADO POR:	Ing. Ramiro Cevallos

SECCIÓN I

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Una vez que se ha determinado por la Junta de Accionistas la necesidad de contratar nuevos empleados, y se ha consultado con la contadora que la compañía dispone con el dinero necesario para realizar la nueva contratación, el Gerente General es el encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual debe seguir con los siguientes pasos.

1. Se realizará una convocatoria mediante el periódico “EL COMERCIO”, redes sociales y la bolsa de empleo, cabe recalcar que los postulantes podrán enviar sus hojas de vida al correo de la empresa o a su vez pueden acercarse a la misma en un horario establecido.
2. El Gerente General es el encargado de recibir, leer, calificar y verificar cada una de las hojas de vida recibidas, mediante el siguiente parámetro (los mismos que están determinados por la descripción de los puestos de trabajo de la compañía.)

Formación Académica	20 Puntos
Experiencia laboral en cargos similares	20 Puntos
Conocimientos del área a la que postula	20 Puntos
Capacitaciones	20 puntos
Disponibilidad para viajar	20 puntos
TOTAL	100 Puntos

Nota: El Gerente General seleccionara 10 hojas de vidas, las cuales deben haber obtenido un mínimo de 70 puntos para poder ser citados para la entrevista.

3. En la entrevista se calificarán a los postulados con los siguientes parámetros.

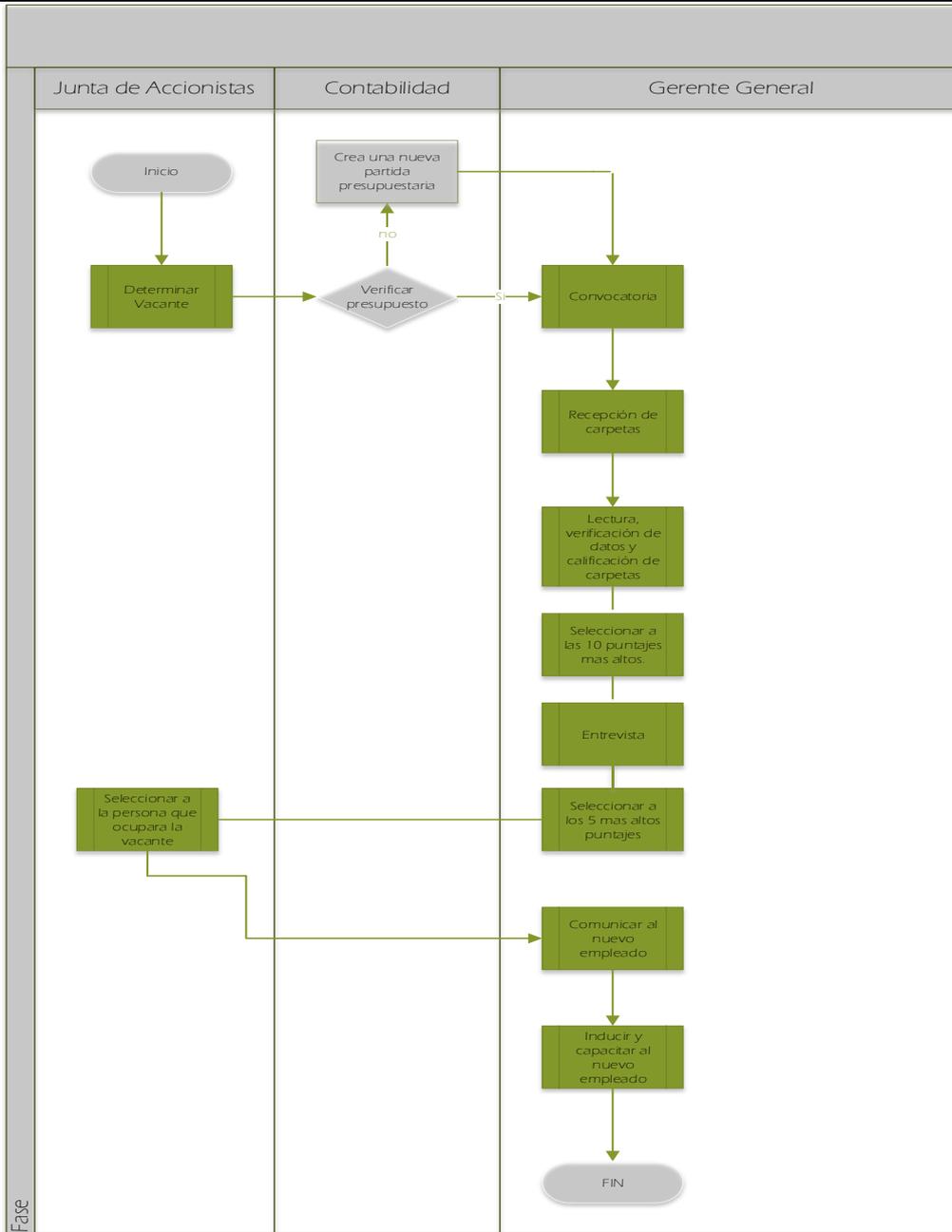
Puntualidad	20 Puntos
Presencia	20 Puntos
Facilidad de palabra	20 Puntos
Conocimiento acerca de la empresa	20 puntos
Credibilidad	20 puntos
TOTAL	100 Puntos

Nota: al terminar las entrevistas de trabajo se escogerán los 5 más altos puntajes.

4. A los postulantes que han clasificado a esta fase, se los citara en días distintos para que realicen las diferentes pruebas, las mismas que serán de manera teórica y práctica.
5. El Gerente General llevara los resultados a la Junta de accionistas y ellos serán los encargados de tomar la decisión final.
6. Una vez que la Junta de Accionistas haya tomado su decisión final el Gerente General es el encargado de convocar a la persona elegida, para que empiece el procedimiento de inducción y capacitación.

TUBON Y CEVALLOS “SISMECC” COMPAÑÍA LIMITADA

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO POR:	FUENTE:	REVISADO POR:
Karina Cevallos	Proceso de reclutamiento y selección de personal	Ing. Ramiro Cevallos

SECCIÓN J

DIRECTORIO

					
DIRECTORIO					
NO.	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DE CEDULA	NO. TELEFÓNICO	SALARIO MINIMO SECTORIAL (Anexo 3)
1	Presidente	Ing. Ramiro Cevallos	060317671- 0	0998153088	\$403.43
2	Gerente General	Ing. Pedro Tubon	060338079- 1	0995086805	\$403.43
3	Contadora	Mg. Margarita Morales	180106129- 0	0998216269	\$400.96
4	Técnico de instalación	Sr. Jorge Herrera	171767572- 0	0993378273	\$400.00
5	Técnico de mantenimiento	Ing. Klever Gualotuña	171589344- 0	0987004563	\$400.00
6	Ayudante de instalación	Sr. Luis Manzaba	0921588323	0983926658	\$375.00
7	Ayudante de mantenimiento	Sr. William Guachamin	1718876020	0958825173	\$375.00

CONCLUSIONES

- Al momento de indagar sobre los antecedentes de la empresa, se pudo encontrar que disponía de un reglamento interno de trabajo el cual debe someterse a una reestructuración para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Al realizar un análisis situacional de la empresa, se pudo encontrar que no existe un manual de organización, por lo que debido a esto existe un desconocimiento por parte de los trabajadores de cómo está conformada la estructura interna de la empresa provocando ciertos inconvenientes con la organización de sus trabajadores.
- La creación de los perfiles de los empleados permitirá contratar el personal idóneo.
- En el manual de organización se define cada uno de las funciones de cada puesto de trabajo y a su vez la descripción de cada uno de ellos, facilitando la contratación de nuevos empleados.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe dar a conocer sus antecedentes, misión, visión y valores empresariales a terceras personas para que la empresa tenga más credibilidad.
- Al momento de realizar el análisis situacional se encontró que la empresa no utiliza ningún tipo de publicidad ni utiliza las redes sociales por lo que se recomienda implementar una página web y páginas en redes sociales como Facebook e Instagram para que la misma pueda posicionarse en el mercado.
- Se recomienda la aplicación de la propuesta del manual de organización.

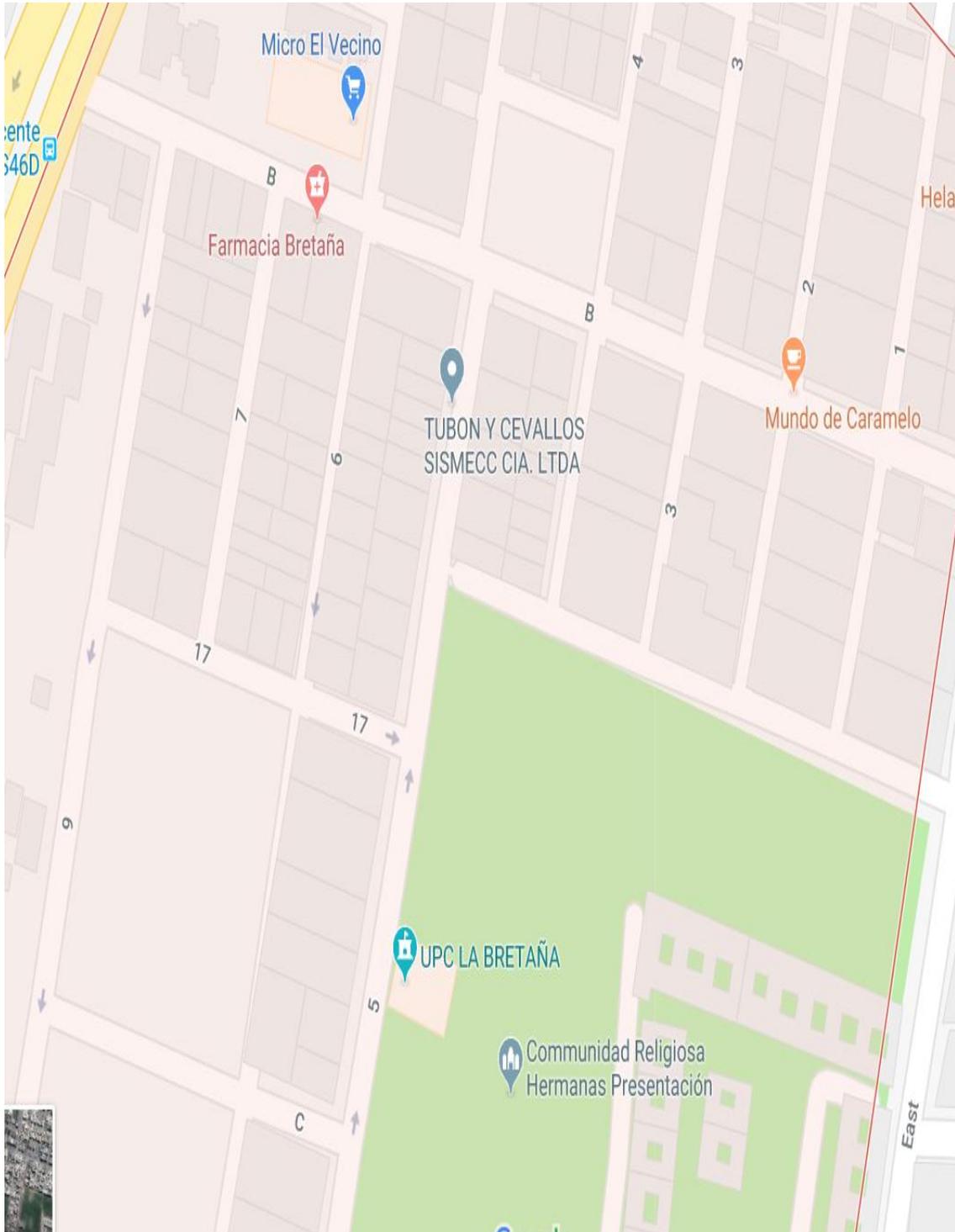
BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, P. M. (2013). *Manual de organización de la administración pública de San Agustín*. Recuperado de: <http://metzquititlan.gob.mx/documentos/Normatividad/Manual%20de%20organizacion.pdf>
- Cajamarca, O X. (2015). *Propuesta de implementación de la metodología 5s en la empresa emsa airport services con el fin de mejorar los métodos de trabajo y productividad en el taller de mantenimiento*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13267/1/TESIS%20TITULACION%202015%20Oscar%20Quimis%20C..pdf>
- Carvajal, L. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Colombia: Poemia
- Ministerio de trabajo. (2012). *Código de Trabajo*. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Corporación de estudios y publicaciones.
- Cruz, J. O. (17 de 04 de 2002). *Mejoramiento interno*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>
- Enciclopedia financiera. (2014). *Método analítico*. Recuperado de: <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-metodo-analitico.html>
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Isotools. (26 de 03 de 2015). *Gestión operativa*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- Llumiquinga, G. M. (agosto de 2014). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del hospital del día IESS sangolquí*. (Tesis postgrado). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4721/1/T-UCE-0006-40.pdf>

- Münch, L. (2014). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Núñez, A. I. (2017). *Método analítico*. Recuperado de: <https://www.recursosdeautoayuda.com/metodo-analitico/>
- Oxford. (2017). *Mejoramiento*. Recuperado de: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/mejoramiento>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la Investigación*. México. Grupo Editorial PATRIA.
- Rojas, J. L. (2009). *Ciencia Administrativa*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34044808/FODA.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524717903&Signature=gLJhAnWQS7QIZHQJZ21%2BdLyUSgc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProcedimiento_para_la_elaboracion_de_un
- Sampieri, D. R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Superintendencia de Compañías. (s.f.). *Ley de Compañías*. Recuperado de: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

ANEXOS

Anexos 1: Ubicación de la compañía



Anexos 2: Ubicación de la compañía



Anexos 3: Tabla salarial

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:

2.- ACTIVIDADES EN MATERIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
GERENTE / AFINES	A1		1918200000101	403,43
ADMINISTRADOR DE LOCALES / ESTABLECIMIENTOS	B1		1910000000003	403,00
ADMINISTRADOR DE CAMPO	B1	Incluye: Mayordomo, Capataz	1910000000004	403,00
ADMINISTRADOR GERENCIAL	B1		1910000000005	403,00
SUBGERENTE / AFINES	B1		1910000000006	403,00
SUPERINTENDENTE / AFINES	B1		1910000000007	403,00
JEFE / AFINES	B2		1920000000008	402,08
SUPERVISOR / AFINES	B2	Incluye: Monitoreador	1920000000009	402,08
DIRECTOR / AFINES	B2		1920000000010	402,08
COORDINADOR / AFINES	B3		1930000000011	400,96
CONTADOR / CONTADOR GENERAL	C1		1910000000012	399,61
ANALISTA / AFINES	C1		1910000000013	399,61
ASESOR - AGENTE / AFINES	C1		1910000000014	399,61
TESORERO	C1		1910000000015	399,61
INSTRUCTOR / CAPACITADOR	C2		1920000000016	397,57
RELACIONADOR PÚBLICO	C2		1920000000017	397,57
LIQUIDADOR	C2		1920000000018	397,57
CAJERO NO FINANCIERO	C3		1930000000019	395,52
VENDEDOR / A	C3	Incluye: Empleado de Mostrador, Prevendedor	1930000000020	395,52
EJECUTIVO / AFINES	C3		1930000000021	395,52
DIGITADOR	D1		1910000000022	393,48
OPERADOR DE BODEGA	D1	Incluye: Almacenista	1910000000023	393,48



Anexos 4: Constitución de la compañía


**NOTARIA PRIMERA**
DR. JORGE MACHADO CEVALLOS


A su cargo, los Protocolos de:
Dr. Wladimiro Villalba Vega

PRIMERA..... COPIA CERTIFICADA

De la Escritura de: CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA
TUBON Y CEVALLOS SISMECC CIA. LTDA.

Otorgada por: PEDRO RODRIGO TUBON PACHECO Y RAMIRO CEVALLOS

A favor de:

El

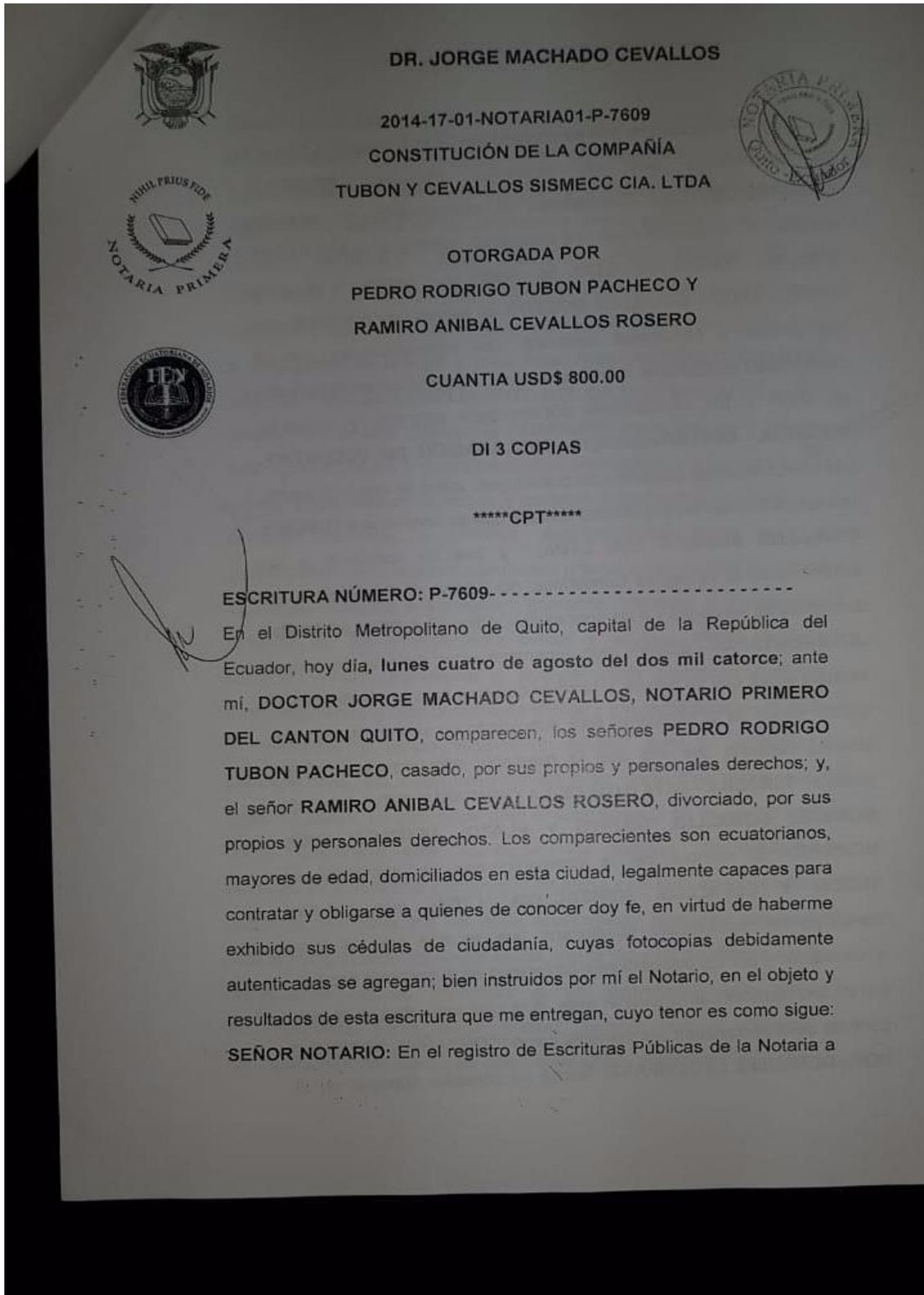
Parroquia:

Cuantía: USD 800,00 Avalúo:

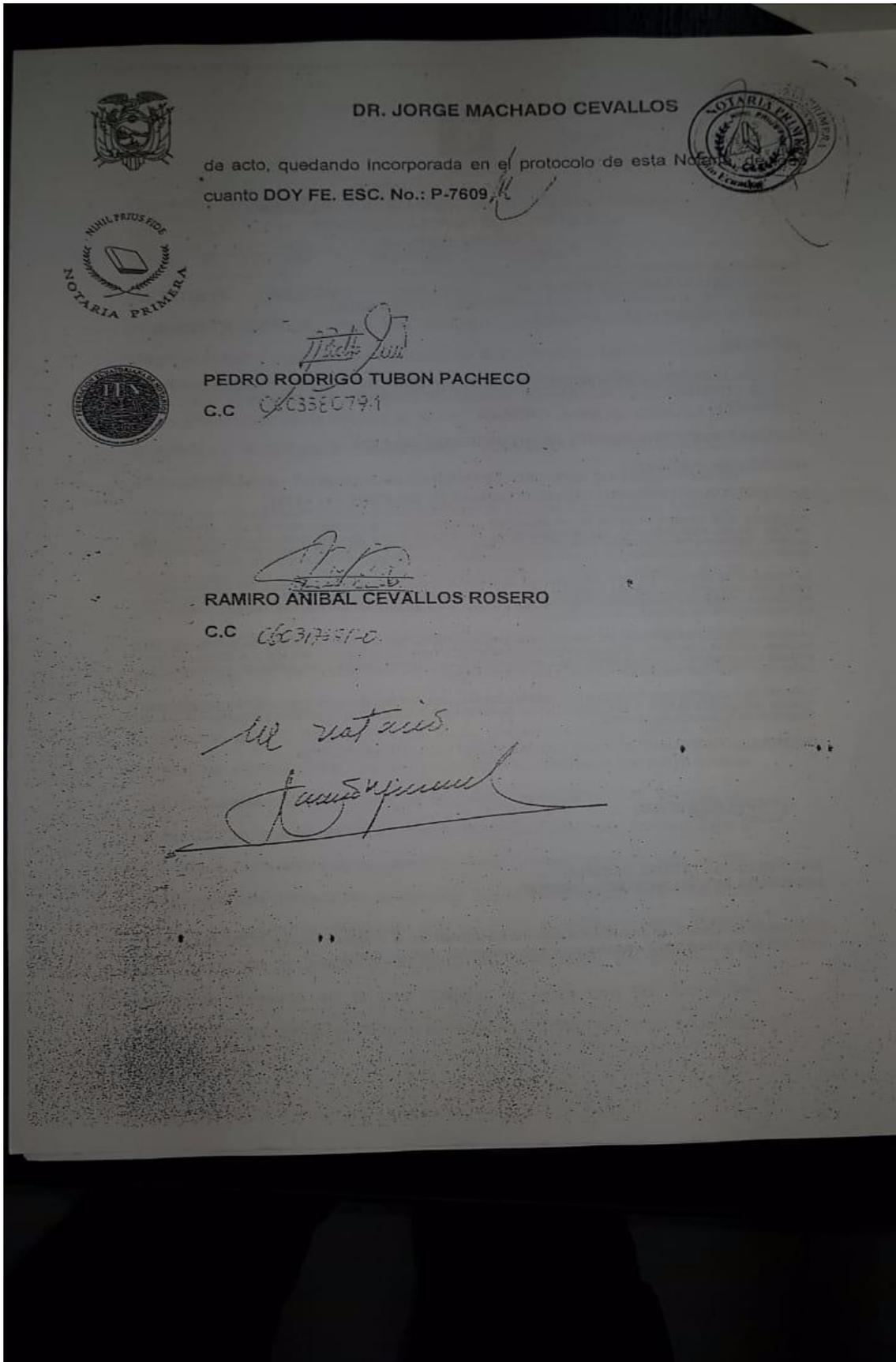
Quito, a 4 DE AGOSTO DE 2014

Roca E 8-18 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Ponce García
Telfs.: 2501-102 / 2521-017 • Fax: 2501-103
Quito - Ecuador

Anexos 5: Constitución de la compañía



Anexos 6: Constitución de la compañía



Anexos 7: Registro del nombre de la compañía en la Superintendencia de compañías y valores


REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS Y VALORES
ABSOLUCION DE DENOMINACIONES
OFICINA: QUITO

NÚMERO DE RESERVA: 7659788
TIPO DE TRÁMITE: CONSTITUCION
RESERVANTE: 1712909405 REGALADO MOSQUERA RONALD ANDRES
FECHA DE RESERVACIÓN: 30/07/2014

PRESENTE:

A FIN DE ATENDER SU PETICION, PREVIA REVISION DE NUESTROS ARCHIVOS LE INFORMO QUE SU CONSULTA PARA RESERVA DE NOMBRE DE COMPAÑIA HA TENIDO EL SIGUIENTE RESULTADO:

NOMBRE PROPUESTO: TUBON Y CEVALLOS SISMECC CIA.LTDA.

RESULTADO: APROBADO

ESTA RESERVA DE DENOMINACION SE ELIMINARA EL: 24/08/2014 3:41:42 PM

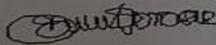
RECUERDE QUE DEBERA FINALIZAR EL PROCESO DE CONSTITUCION ELECTRONICA DENTRO DEL PERIODO DE VALIDEZ DE SU RESERVA UNA VEZ FINALIZADO EL TRAMITE DE CONSTITUCION, DEBERA PRESENTAR A LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS Y VALORES EL FORMULARIO PARA REGISTRO DE DIRECCION DOMICILIARIA EL MISMO QUE PODRA ENCONTRAR EN LA SECCION "GUIAS PARA EL USUARIO" DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

LA RESERVA DE NOMBRE DE UNA COMPAÑIA, NO OTORGA LA TITULARIDAD SOBRE UN DERECHO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, SEA MARCA, NOMBRE COMERCIAL, LEMA COMERCIAL, APARIENCIA DISTINTIVA, ENTRE OTROS. LOS MISMOS REQUIEREN PARA SU TITULARIDAD LA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO RESPECTIVO ANTE EL INSTITUTO ECUATORIANO DE PROPIEDAD INTELECTUAL (IEPI)

LA RESERVA DE LA RAZON SOCIAL DE UNA COMPAÑIA LIMITADA Y DE LA RAZON SOCIAL IMPERFECTA DE UNA COMPAÑIA ANONIMA, DEBERA CONTENER, EXCLUSIVAMENTE LOS NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS SOCIOS O ACCIONISTAS, QUE INTEGREN LA COMPAÑIA, EN FORMACION Y QUE HAYAN AUTORIZADO EXPRESAMENTE LA INCLUSION DE SU NOMBRE. EN CASO CONTRARIO DICHA RESERVA NO SURTIRA EFECTO JURIDICO.

A PARTIR DEL 09/12/2013 DE ACUERDO A LA RESOLUCION No. SC.SG.DRS.G.13.012 LA RESERVA DE DENOMINACION TENDRA UNA VALIDEZ 30 DIAS, A EXCEPCION DE LAS RESERVAS PARA NOMBRE DE COMPAÑIAS DE TRANSPORTE QUE TENDRAN UNA DURACION DE 365 DIAS

PARTICULAR QUE COMUNICO A USTED PARA LOS FINES CONSIGUIENTES.



ING. NELLY SANTACRUZ ORTEGA
DELEGADA DEL SECRETARIO GENERAL

Para validar la autenticidad de este documento deberá ingresar con el código de reserva: EU5VNO a nuestro sitio Web Institucional http://www.supercias.gob.ec/consultar_codigo_reserva