



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA JATUN
YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L. DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

FRANCIS CAROLINA GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA JATUN
YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L. DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: FRANCIS CAROLINA GONZÁLEZ SÁNCHEZ

DIRECTOR: ING. FREDDY MARCO ARMIJOS ARCOS

Riobamba – Ecuador

2023

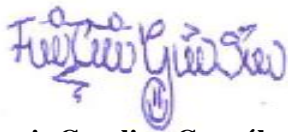
© 2023, Francis Carolina González Sánchez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Francis Carolina González Sánchez, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de diciembre de 2023



Francis Carolina González Sánchez

1600734857

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo Proyecto de Investigación, **SISTEMA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, realizado por la señorita: **FRANCIS CAROLINA GONZÁLEZ SÁNCHEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-12-20
Ing. Freddy Marco Armijos Arcos DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-20
Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-20

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis abuelitos Gandy, Elsy, Alfonso e Irene, pues ellos fueron las personas después de mis padres que más se preocuparon por mí y mis estudios. Sus canas son símbolo de sabiduría y apoyo incondicional que se vio reflejada en mi vida y logros universitarios.

Carolina

AGRADECIMIENTO

Mi trayectoria universitaria fue muy difícil y hay varias personas a las que agradeceré porque gracias a ellos estoy aquí y soy lo que soy, ustedes saben en su corazón quienes son y cómo supieron ser amigos y familiares leales.

Gracias también a cada familiar que con cariño me ofreció un granito de arena para poder finalizar mi carrera universitaria y sobre todo por ser mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un orgullo para mi familia y para mis angelitos Joshua, Jean Pierre y Carmita quienes estoy segura estuvieron cuidándome cada día durante estos cuatro años.

El más sincero agradecimiento y gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Facultad de Administración de empresas por ofrecerme una formación profesional de calidad, de igual manera a los docentes que más allá de ser profesores se convirtieron en amigos que supieron impartir sus conocimientos y experiencias de tal manera que el aprendizaje no sea netamente basado en libros.

A la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L. por darme la apertura para conocer sus procesos a profundidad y con ello realizar mi Trabajo de titulación.

Finalmente, a mi hermano que después de cada altibajo juntos es la persona en quien más he confiado y a quién más amo en el mundo. Desde el colegio todo es por ti y para ti. Te amo hermano, no me defraudes que yo no te defraudaré.

Carolina

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Problema General de investigación</i>	3
1.1.2. <i>Problemas Específicos de la investigación</i>	3
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>	3
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>	4

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Antecedentes de la empresa	6
2.3. Referencias teóricas	7
2.3.1. <i>Sistema</i>	7
2.3.2. <i>Organización</i>	7
2.3.3. <i>Efectividad</i>	7
2.3.4. <i>Empresa</i>	8
2.3.4.1. <i>Tipos de empresa</i>	8
2.3.5. <i>Sostenibilidad empresarial</i>	13
2.3.6. <i>Estructura organizacional</i>	13
2.3.6.1. <i>Organigrama</i>	13
2.3.7. <i>Importancia de la estructura organizacional</i>	13

2.3.8.	<i>Estructura funcional</i>	14
2.3.9.	<i>Manual de funciones</i>	14
2.3.9.1.	<i>Funciones</i>	14
2.3.10.	<i>Importancia del manual de funciones</i>	15
2.3.11.	<i>Diagnostico situacional</i>	15
2.3.12.	<i>Análisis FODA</i>	15
2.3.13.	<i>Importancia del análisis FODA</i>	15
2.3.14.	<i>Elementos del análisis FODA</i>	16
2.3.14.1.	<i>Factores internos</i>	16
2.3.14.2.	<i>Factores externos</i>	16
2.3.15.	<i>Matriz MAFE</i>	17
2.3.16.	<i>Reglamento interno</i>	17
2.3.17.	<i>Objetivo del reglamento interno</i>	17

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	18
3.1.	Enfoque de la investigación	18
3.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	18
3.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	18
3.1.3.	<i>Enfoque mixto</i>	18
3.2.	Nivel de investigación	19
3.2.1.	<i>Descriptiva</i>	19
3.3.	Diseño de la investigación	19
3.3.1.	<i>Transversal</i>	19
3.4.	Tipo de Estudio	19
3.4.1.	<i>Investigación documental</i>	19
3.5.	Métodos de investigación	20
3.5.1.	<i>Deductivo</i>	20
3.5.2.	<i>Población</i>	20
3.6.	Técnicas de Investigación	20
3.6.1.	<i>Encuesta</i>	20
3.7.	Instrumentos	21
3.7.1.	<i>Cuestionario</i>	21
3.8.	Planteamiento de la hipótesis a defender	21
3.8.1.	<i>Variable independiente</i>	21
3.8.2.	<i>Variable dependiente</i>	21

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	22
4.1.	Diagnóstico situacional.....	22
4.1.1.	<i>Información General de la Empresa.....</i>	22
4.1.1.1.	<i>Nombre de la empresa</i>	22
4.1.1.2.	<i>Actividad que realiza</i>	22
4.1.1.3.	<i>Localización.....</i>	22
4.1.1.4.	<i>Misión.....</i>	22
4.1.1.5.	<i>Visión</i>	22
4.1.1.6.	<i>Personal.....</i>	23
4.1.2.	<i>Análisis FODA.....</i>	23
4.1.2.1.	<i>FODA.....</i>	23
4.1.2.2.	<i>Matriz MAFE.....</i>	24
4.1.2.3.	<i>Análisis de resultados del FODA.....</i>	25
4.2.	Análisis e interpretación de la encuesta para los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.....	26
4.2.1.	<i>Análisis e interpretación de las encuestas</i>	26
4.2.2.	<i>Análisis de resultados de las encuestas</i>	34

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	35
5.1.	Antecedentes y Generalidades	35
5.1.1.	<i>Antecedentes</i>	35
5.1.2.	<i>5.1.1. Misión.....</i>	35
5.1.3.	<i>Visión</i>	35
5.1.4.	<i>Valores.....</i>	35
5.1.4.1.	<i>Calidad</i>	35
5.1.4.2.	<i>Compromiso.....</i>	36
5.1.4.3.	<i>Confianza.....</i>	36
5.1.4.4.	<i>Dedicación.....</i>	36
5.1.4.5.	<i>Entrega</i>	36
5.1.4.6.	<i>Ética.....</i>	36
5.1.4.7.	<i>Honestidad.....</i>	36
5.1.4.8.	<i>Innovación</i>	36
5.1.4.9.	<i>Lealtad.....</i>	37

5.1.4.10. <i>Profesionalismo</i>	37
5.2. Base Legal	37
5.2.1. <i>Constitución de la República</i>	37
5.2.2. <i>Ley Orgánica de Empresas Públicas</i>	37
5.3. Estructura Orgánica	37
5.4. Estructura Organizacional	39
5.5. Estructura Funcional	40
5.6. Manual de Funciones y Comisiones para el periodo económico 2023 en adelante	41
5.6.1. <i>Manual de funciones</i>	41
5.7. Reglamento Interno de Trabajo	61
5.8. Procedimiento de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1: FODA de la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.	23
Tabla 4-2: Matriz MAFE de la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.	24
Tabla 4-3: Investigación del conocimiento de los trabajadores de los estatutos y filosofía empresarial de la empresa.	26
Tabla 4-4: Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa.....	27
Tabla 4-5: Frecuencia de una comunicación clara y directa entre el empleado y su jefe inmediato	28
Tabla 4-6: Funciones de los empleador en la empresa.	29
Tabla 4-7: Conocimiento del Reglamento interno.....	30
Tabla 4-8: Conocimiento del Manual de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo.	31
Tabla 4-9: Implementación de un sistema organizacional para mejorar la dinámica empresarial	32
Tabla 4-10: Implementación de encuestas a empleados	33
Tabla 5-1: Manual de funciones de la Junta general de accionistas.....	41
Tabla 5-2: Manual de funciones del Gerente general.....	42
Tabla 5-3: Manual de funciones del Auxiliar administrativo	43
Tabla 5-4: Manual de funciones del Coordinador académico	44
Tabla 5-5: Manual de funciones del Coordinador de la unidad especializada en ciencias de la educación.....	45
Tabla 5-6: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la educación	46
Tabla 5-7: Manual de funciones del Coordinador de la escuela especializada en ciencias de la salud.....	47
Tabla 5-8: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la salud	48
Tabla 5-9: Manual de funciones del Coordinador de la escuela especializada en ciencias políticas y derecho	49
Tabla 5-10: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias políticas y derecho	50
Tabla 5-11: Manual de funciones del Gerente comercial	51
Tabla 5-12: Manual de funciones del Jefe de ventas.....	52
Tabla 5-13: Manual de funciones de Logística y distribución.....	53

Tabla 5-14: Manual de funciones del Coordinador general.....	54
Tabla 5-15: Manual de funciones de los Asesores de ventas.....	55
Tabla 5-16: Manual de funciones del Diseñador gráfico y publicitario.....	56
Tabla 5-17: Manual de funciones de TICS	57
Tabla 5-18: Manual de funciones de los Centros de apoyo	58
Tabla 5-19: Manual de funciones de la Coordinación de Matriz.....	59
Tabla 5-20: Manual de funciones del Coordinador jurídico	60
Tabla 5-21: Comisiones a empleados de “JYS”	61
Tabla 5-22: Horarios de atención de matriz y centro de apoyo de “JYS”	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1: Investigación del conocimiento de los trabajadores de los documentos y filosofía empresarial.	26
Ilustración 4-2: Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa.	27
Ilustración 4-3: Frecuencia de una comunicación clara y directa entre el empleado y su jefe inmediato.	28
Ilustración 4-4: Funciones de los empleador en la empresa.....	29
Ilustración 4-5: Conocimiento del Reglamento interno	30
Ilustración 4-6: Conocimiento del Manual de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo.	31
Ilustración 4-7: Implementación de un sistema organizacional para mejorar la dinámica empresarial	32
Ilustración 4-8: Implementación de encuestas a empleados.....	33
Ilustración 5-1: Organigrama Estructural de “JYS”	39
Ilustración 5-2: Organigrama Funcional “JYS”.	40

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: REGLAMENTO INTERNO DE JYS

RESUMEN

La empresa JATUN YCHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L. de la ciudad de Riobamba no cuenta con un sistema organizacional óptimo dentro de su estructura misma que dificulta la optimización de la eficiencia operativa y la comunicación interna provocando una falta de comunicación en las actividades que la empresa realiza, por lo tanto, el objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar un sistema organizacional para la empresa con el fin de garantizar una mejora en la organización de la empresa. La metodología implementada tuvo un enfoque cuantitativo por medio de una encuesta a los miembros de la organización que facilitó la recolección de información pertinente para determinar la situación en la que se encontraba la empresa donde se pudo identificar que el sistema organizacional es esencial para tener un mejor orden al momento de realizar las actividades, así mismo el nivel de investigación fue descriptiva y el diseño de investigación fue transversal ya que se obtuvo la información por medio de la obtención de datos con la investigación de campo. A través de la metodología se logró determinar que la empresa no posee un sistema organizacional óptimo, por lo tanto, los colaboradores desconocen cuáles son los objetivos de la empresa, de la misma manera no cuentan con una división de áreas y departamentos de forma jerárquica por lo cual la empresa no cuenta con el manual de funciones que cada colaborador debe cumplir. En este contexto se concluyó, que la empresa necesita un sistema organizacional que agudice el desarrollo empresarial, este suceso no permite que la empresa supere sus ventas como son los objetivos de la organización. La aplicación del sistema organizacional es muy necesario para que la empresa mejore sus actividades y su productividad.

Palabras clave: <SISTEMA ORGANIZACIONAL>, <ORGANIGRAMA>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <DESARROLLO EMPRESARIAL>, <EFICIENCIA OPERATIVA>.



23-02-2024

0285-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The company JATUN YCHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L located in Riobamba city lacks of an optimal organizational system within its structure, which makes it difficult to optimize operational efficiency and internal communication, causing a lack of communication in the activities that the company carries out. Therefore, the objective of this research was to design an organizational system for the company in order to guarantee an improvement in its organization. The methodology implemented had a quantitative approach through a survey applied to the members of the organization that facilitated the collection of relevant information to determine the situation in which the company is located where it was possible to identify that the organizational system is essential to efficiently carry out the activities, likewise the level of research was descriptive and the research design was transversal as the information was obtained through a field research. Through the application of this methodology, it was determined that the company does not have an optimal organizational system, therefore, the collaborators do not know the company's objectives, they do not have a hierarchical division of areas and departments by which the company does not have the manual of functions that each collaborator must comply with. In this context, it was concluded that the company needs an organizational system that sharpens business development; this event does not allow the company to exceed its sales as it is set in the objectives of the organization. The application of the organizational system is necessary for the company to improve its activities and productivity.

Keywords: <ORGANIZATIONAL SYSTEM>, <ORGANIZATION CHART>, <FUNCTION MANUAL>, <BUSINESS DEVELOPMENT>, <OPERATIONAL EFFICIENCY>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

La empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. enfrenta desafíos en su gestión interna. La necesidad de coordinar múltiples facetas de operación, mantener altos estándares de calidad y satisfacer las demandas cambiantes de los clientes requiere un enfoque estratégico y sistemático en la organización empresarial para permanecer en el mercado.

Esta introducción marca el inicio de un proceso dedicado a desarrollar un Sistema Organizacional adaptado a las necesidades y particularidades de JYS en la ciudad de Riobamba. Este sistema no solo aspira a mejorar la eficiencia operativa, sino también a fortalecer la capacidad de respuesta ante los desafíos actuales y futuros; dando cabida a que mejore su organización.

El análisis detallado de los requerimientos, identificación de áreas de mejora e implementación de estrategias se convierten en los pilares sobre los cuales se cimentará este Sistema Organizacional. Se busca brindar herramientas efectivas para la gestión interna y con ello sentar las bases para un crecimiento sostenible y una adaptación ágil a un entorno empresarial dinámico.

Este trabajo se propone como un acompañante en el viaje hacia la excelencia operativa actual, y esperando su pleno desarrollo a futuro, para lo cual se realiza un diagnóstico situacional de la empresa, se define los departamentos, áreas de funcionamiento y el sistema jerárquico de la empresa y se elabora un manual de funciones de trabajo.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. es una empresa con matriz en la ciudad de Riobamba de la provincia de la Chimborazo dedicada a ofrecer capacitaciones y programas de educación continua para profesionales de la salud, educación y derecho. Actualmente la empresa para el desarrollo de su objeto social y por desconocimiento de la gestión empresarial, no ha establecido correctamente con un sistema organizacional representado en su proceso y funciones empresariales, el cual permitiría que la Junta General de Accionistas, el Gerente General, el Gerente Comercial y demás responsables de gestión, tomen decisiones eficientes para contrarrestar las problemáticas de tiempo, costo y presupuesto.

Es relevante mencionar que dentro de la empresa no se toma en consideración la implementación de una estructura por departamentos, a pesar de contar actualmente con 12 empleados en funciones regulares y 5 pasantes que llevan a cabo sus prácticas preprofesionales y laborales no remuneradas. Esta circunstancia desde el principio refleja de manera amplia la falta de organización tanto en la gestión empresarial como en la laboral dando cabida a que lo pasantes desde un inicio conozcan de primer plano cuáles son las irregularidades de una empresa al no contar con una filosofía organizacional, normativa y por ende un sistema organizacional adecuado.

Una de las situaciones internas que la empresa enfrenta radica en la carencia de un sistema de organización que facilite el intercambio de información, debido a la ausencia de una estructura jerárquica encargada de tomar decisiones adecuadas según las áreas correspondientes. Esta falta de coordinación provoca efectos perjudiciales, dando lugar a la posibilidad de que surjan dificultades en las labores de los empleados. De hecho, en el pasado, esta problemática ya provocó un cierre parcial de las operaciones.

Un cambio necesario para la organización es la elaboración y separación de funciones y cargos de los colaboradores de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. se encuentre debidamente establecida para que no ocurran problemas de solapamiento de tareas, dobles mandos, cruce de información, tiempos muertos, tareas duplicadas o sin realizar y en sí, desaprovechamiento de recursos o entrega de actividad tardía.

1.1.1. Problema General de investigación

¿De qué forma incide un sistema organizacional en la efectividad de la organización?

1.1.2. Problemas Específicos de la investigación

¿Tiene la organización levantada su diagnóstico situacional, incluyendo sus aspectos internos y los externos?

¿La empresa tiene definidos sus departamentos y áreas de funcionamiento?

¿Cuál es el beneficio que tendrá la empresa al momento de implementar manuales de comisiones, de puesto y de funciones (Perfiles de trabajador asignándoles la tareas y responsabilidades)?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema organizacional para la empresa “JYS” con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la comunicación interna y externa, y promover un entorno laboral favorable para potenciar el crecimiento sostenible y la competitividad de la organización en su sector.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Efectuar el diagnóstico situacional de la empresa para determinar con más amplitud la problemática estructural por la que atraviesa.
- Definir los departamentos, áreas de funcionamiento y el sistema jerárquico de la empresa para determinar las áreas donde se desarrollan con mayor persistencia los problemas.
- Elaborar un manual de funciones de trabajo para la empresa, de manera que se establezcan las tareas y responsabilidades de cada uno de los colaboradores.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

Según (Musallam et al., 2019, p.1) Significa explicar las lagunas de conocimiento presentes que el estudio intentará disminuir. Existen varios fundamentos para respaldar la relevancia de la investigación desde una perspectiva teórica.

Por consiguiente, este estudio permitió explorar en profundidad todos los aspectos relacionados con el contenido de un sistema organizacional. Es fundamental adquirir una comprensión diversificada de las perspectivas sobre cómo redactar adecuadamente cada uno de sus elementos

para así llegar a una indicada conclusión y consideración de cómo se elaborarían cada uno de los elementos.

1.3.2. Justificación Metodológica

Según (Musallam et al., 2019, p.2) Involucra la explicación de la motivación detrás de la elección de la metodología propuesta. Es esencial resaltar la relevancia de la aplicación de dicha metodología.

La justificación metodológica de este trabajo radicó en la necesidad de analizar y comprender en detalle la estructura y funcionamiento de un sistema organizacional. A través de un enfoque cuantitativo se buscó examinar, sus componentes, interacciones y procesos para ofrecer perspectivas informadas que contribuyeran al avance del conocimiento en el ámbito de la gestión empresarial y la eficiencia organizacional.

1.3.3. Justificación Práctica

Según (Musallam et al., 2019) Consiste en explicar cómo los resultados de la investigación tendrán el potencial de impactar y transformar la situación dentro del campo de estudio.

La presente investigación residía en la necesidad de proporcionar a la organización herramientas y conocimientos sólidos para optimizar sus estructuras y procesos internos. A través del análisis detallado de su organización con la ayuda de las encuestas a los empleados; se pretendía ofrecer soluciones concretas que impulsaran la eficiencia, la toma de decisiones fundamentadas y la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

A través de una investigación previa del repositorio institucional y diferentes fuentes de información sobre los Sistemas Organizacionales y su contenido, se encontraron algunos trabajos con los que se nos facilitó encontrar una gran referencia que ayudarán desde distintas perspectivas al desarrollo de un Sistema organizacional en la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L

De acuerdo con Herrera en su trabajo de investigación titulado Implementación de un sistema organizacional para el desarrollo de habilidades gerenciales en la empresa SERVIFACONZA en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, establece que:

Al emplear sesiones de grupos focales con la alta dirección y la gerencia intermedia, se lograron identificar los indicadores clave de rendimiento para la empresa. Este paso adquiere una gran relevancia, ya que establece los cimientos de los enfoques contemporáneos para alcanzar los objetivos establecidos. Resulta impensable que una vez que se hayan identificado estos grupos focales, la empresa no emprenda todas las medidas necesarias para abordar los desafíos que afectan tanto a la alta dirección como a la gerencia intermedia. (Herrera, 2012, p. 177)

En las conclusiones del autor de la investigación se evidencia la necesidad de enfocar todos los puestos de liderazgo, tanto superiores como intermedios, en la consecución de los resultados favorables necesarios para garantizar la continuidad de la organización.

La investigación realizada por Orbegoso y Xie Chau en su tesis para obtener su título profesional con el Diseño de una estructura organizacional para la empresa CHONG WHA, TRUJILLO 2019, nos afirma que:

Se desarrolló una propuesta para configurar una estructura organizativa que permitiera a la empresa llevar a cabo una planificación estratégica robusta, con el fin de comprender su rumbo futuro. También se instauró una estructura funcional oficial en la que tanto el equipo como el gerente tienen una visión clara de la jerarquía en la organización. Además, se generaron políticas y manuales administrativos fundamentales para asegurar el funcionamiento óptimo de la entidad. (Esther & Lin, 2019)

El estudio realizado por los autores de la tesis nos deja en claro que fue necesario realizar un modelo de estructura organizativa para que la empresa pueda cumplir con el objetivo de realizar

una planificación estratégica sólida y así mejorar su visión dado que definir una política, estructura y funciones para la organización los puede beneficiar en gran medida.

De la misma manera, Cabezas en su trabajo de titulación Diseño de un Sistema Organizacional con un enfoque empresarial de la empresa GALAN Y MIÑO EXPRESS de la ciudad de Riobamba, destaca en sus conclusiones que:

No hay profesionales con experiencia en administración y organización que puedan ofrecer la orientación técnica necesaria para desarrollar un sistema de estructura organizativa que funcione como referencia para todos los empleados de la empresa. Esto es crucial para asegurar que la organización sea competitiva y exitosa en un entorno de competencia. (Del Rocio, 2016)

En conclusión, la autora del trabajo de titulación menciona que, si no hay profesionales con experiencia en administración y organización que puedan ofrecer la orientación técnica necesaria para desarrollar un sistema de estructura organizativa que funcione como referencia para todos los empleados de la empresa, no se asegurará que la organización sea competitiva y exitosa.

2.2. Antecedentes de la empresa

“JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. es una entidad especializada en ofrecer capacitación y entrenamiento, enfocada en proporcionar programas de educación, dirigidos a profesionales de la salud, educación y derecho. Después de un período de inactividad, retomó sus actividades en 2019 con el propósito de continuar su misión de formación, en asociación con destacados expertos nacionales.”

La investigación que se realizó fue durante el período de enero-mayo del 2023, tomando en cuenta que se vio desde primer plano cómo se realizan las operaciones en la empresa al ser una de las integrantes del equipo de pasantes que la empresa recibió de la carrera de Administración de empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Para recopilar la información se tuvo que revisar solamente la página o sitio web con la que cuenta la empresa debido a que nunca existió un documento donde esté una descripción completa de la filosofía empresarial de la organización, de igual manera carecía de estructura organizacional, manual de funciones, reglamento interno y demás que puedan demostrar a los empleados cuál es la normativa interna que se trabaja en la organización.

La entidad educativa JATÚN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURÍA C.L., en lo sucesivo referida como “JYS” debido al cumplimiento del plan operativo, y en busca de garantizar el adecuado avance de sus actividades organizativas, debería tener en cuenta la

propuesta que se presenta. Dado que su falta de estructura en los procesos y la falta de autoridad podrían dar lugar a la interrupción nuevamente de las operaciones de la compañía.

2.3. Referencias teóricas

2.3.1. Sistema

De acuerdo con (Espejo, 2016, p. 6) consiste en un conjunto de componentes interconectados que experimentamos como una unidad completa.

Un sistema es un conjunto interconectado de elementos, componentes o partes que interactúan entre sí de manera organizada y coordinada para lograr un objetivo o desempeñar una función específica.

2.3.2. Organización

Según (Espejo, 2016, p.108) Se originan cuando integrantes de un grupo generan una red de interacciones repetitivas o una red de relaciones que está limitada y cerrada.

Una organización se refiere a una estructura compuesta por individuos, recursos y procesos interrelacionados, que trabajan juntos de manera coordinada para alcanzar metas y objetivos comunes de manera eficiente y efectiva.

2.3.3. Efectividad

Según (Camue Álvarez et al., 2017) se utiliza para buscar un punto medio entre alcanzar sus metas, su operatividad, el manejo de recursos y la felicidad de quienes forman parte de ella, estos son los cuatro estándares genéricos para medir su efectividad organizacional.

En el proceso de gestión organizacional, encontrar un balance armónico entre la consecución de sus objetivos estratégicos, la eficiencia operativa, la óptima utilización de los recursos disponibles y el bienestar de las personas que componen la entidad se convierte en un pilar fundamental para evaluar y alcanzar su efectividad en su conjunto. Es así como se establece un equilibrio entre lo que se busca lograr, cómo se llevan a cabo las actividades, la forma en que se administran los recursos y la satisfacción de quienes contribuyen al desarrollo y la realización de la organización en su totalidad.

2.3.4. Empresa

De acuerdo con (Galán, 2020^a) se establece que, se trata de una entidad compuesta por individuos y recursos que persiguen obtener ganancias económicas mediante la realización de una actividad específica.

Una empresa es una entidad económica y organizativa que busca generar ganancias y satisfacer necesidades a través de la producción, comercialización o prestación de bienes y servicios. Está compuesta por recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, y opera en un entorno comercial con el propósito de alcanzar objetivos y mantener su viabilidad en el mercado.

2.3.4.1. Tipos de empresa

Según (Vázquez, 2023) una empresa se caracteriza como una entidad que se involucra en actividades económicas o comerciales con la intención de lograr ganancias. Cada organización tiene sus propios objetivos, metas y necesidades distintivas, lo que posibilita su categorización basada en sus atributos o roles específicos.

Es importante tener una clasificación de empresas debido a que permite analizarlas de acuerdo con su naturaleza, a su sector, por su tamaño, por su capital y por su forma jurídica, demostrando una mejor categorización de estas empresas para poder reconocerlas de forma rápida a que grupo corresponde según al momento de su conformación.

Por sector.

Las empresas pueden clasificarse según el sector el cual se desarrollen correspondiente a las actividades que realicen en su día a día. Se clasifican en:

- Sector primario

De acuerdo con (Palacios, 2021) consiste en un conjunto de actividades económicas vinculadas con la obtención, extracción y modificación de los recursos naturales. Estas incluyen la agricultura, la pesca, la cría de animales, la apicultura, la explotación forestal, y la gestión forestal, entre otras.

Una empresa de sector primario es aquella que se dedica a la explotación y/o transformación de los recursos naturales, como la agricultura, la ganadería, la pesca, la minería y la silvicultura. Estas empresas obtienen materias primas directamente de la naturaleza y las procesan para su comercialización o transformación en productos finales.

- Sector Secundario

Según (Palacios, 2021) engloba todas las actividades que se ocupan de convertir la materia prima en productos de consumo o mercancías. Esta clasificación engloba subdivisiones como la artesanía, la industria, la construcción y la energía.

Una empresa de sector secundario es aquella que se dedica a la transformación de materias primas en productos manufacturados, como la industria textil, alimentaria, química, electrónica, entre otras. Estas empresas utilizan tecnologías y maquinarias para transformar las materias primas y producir bienes que serán comercializados en el mercado.

- Sector Terciario

Según el pensamiento de (Palacios, 2021) se le reconoce como el sector de servicios, el cual no se caracteriza por realizar actividades de producción o transformación, sino por atender las demandas de las personas en la sociedad. Estas actividades pueden estar vinculadas al comercio, las comunicaciones, los servicios públicos, las finanzas, el turismo, y otras áreas.

Una empresa de sector terciario es aquella que se dedica a ofrecer servicios a la sociedad, como la banca, el transporte, la educación, el turismo, la salud y el comercio, entre otros. Estas empresas no producen bienes tangibles, sino que ofrecen servicios intangibles para satisfacer las necesidades y demandas de los clientes.

Por su tamaño.

Una compañía que se define en función de su tamaño es aquella que se organiza según su capacidad productiva, el número de empleados que tiene o sus ingresos anuales. Las empresas pueden ser catalogadas como pequeñas, medianas o grandes, siguiendo los estándares establecidos por cada país o área geográfica. Se clasifican en:

- Microempresa

Según (Chávez, 2022) Una microempresa es un formato empresarial que adquiere su denominación debido a su equipo de trabajo limitado, con un máximo de 10 empleados, junto a un nivel de facturación también restringido.

Por esta razón se puede decir que una microempresa es una empresa pequeña que emplea a un número limitado de trabajadores, generalmente menos de diez personas. Estas empresas suelen tener una estructura organizativa simple y operar con recursos financieros limitados. La actividad económica que realizan es de baja escala y suelen estar enfocadas en los servicios o actividades artesanales.

- Pequeña

De acuerdo (Morales, 2021b) se trata de una categoría de empresa que se nombra debido a su equipo de trabajo limitado, con un máximo de 50 empleados, y un nivel de facturación también restringido.

Una pequeña empresa es una empresa que tiene más de 10 y menos de 50 empleados. A menudo, tienen un alcance geográfico limitado y una estructura organizacional más compleja que una microempresa. Estas empresas tienen mayores recursos financieros y pueden producir a una mayor escala. Suelen operar en sectores como el comercio minorista, la construcción y los servicios profesionales.

- Mediana

De acuerdo con el pensamiento de José establece que es una entidad de tamaño intermedio en relación con su cantidad de empleados y el volumen de ingresos anuales que genera. Se ubica por encima de una pequeña empresa, pero por debajo de una gran empresa en términos de dimensión.(Chávez, 2023)

Una mediana empresa es una empresa que tiene entre 50 y 250 empleados y se caracteriza por tener una estructura organizativa más compleja que las empresas más pequeñas. Estas empresas tienen recursos financieros mayores y producen a una escala más grande. Suelen operar en sectores como la manufactura, el transporte y los servicios empresariales.

- Grande

De acuerdo con (Morales, 2021^a) es la categoría de organización de mayor tamaño. Su denominación se deriva de sus dimensiones más amplias en comparación con otras formas de empresas.

Una gran empresa es una organización que tiene una estructura compleja y jerarquizada, que cuenta con una gran cantidad de empleados y recursos financieros, y que opera en varios mercados y sectores. Además, se caracteriza por tener una presencia global y una marca reconocida en todo el mundo. Finalmente, una gran empresa tiene una estrategia a largo plazo y está orientada a la generación de beneficios y al crecimiento sostenible en el tiempo.

Por su capital.

Hace referencia a quién posee el capital, ya sea individuos, entidades gubernamentales o una combinación de ambos. En base a esto, se clasifican en:

- Privada

De acuerdo con, (Gadiña, 2023) es una empresa con objetivos comerciales que se financia a través del capital de uno o varios propietarios, accionistas o inversionistas. A diferencia de las empresas públicas, que son propiedad del gobierno, las empresas privadas operan en el ámbito del sector privado. Estas últimas se conciben como empresas con fines de lucro, centradas en la rentabilidad.

Se puede argumentar también que una empresa privada es una entidad comercial que pertenece y es gestionada por personas o entidades privadas, y no por el gobierno o el estado. Estas empresas se financian a través de inversiones privadas y no se cotizan en bolsa.

- Pública

Según (Palacios, 2021) se refiere a las empresas que, en contraste con las empresas privadas, obtienen financiamiento del presupuesto estatal. Generalmente, son entidades que proveen servicios a la sociedad y no están destinadas a generar ganancias para individuos en particular.

Una empresa pública es una entidad comercial que es propiedad y está gestionada por el gobierno o el estado. Estas empresas se financian con el dinero de los contribuyentes y, por lo general, se crean para prestar servicios públicos como energía, transporte, salud y educación.

- Mixta

Según (Palacios, 2021) es aquella que cuenta con una combinación de fondos provenientes tanto del sector público como del privado. Esto se produce cuando la inversión estatal no es suficiente para cubrir todas las necesidades operativas de la empresa. Por lo tanto, pueden recibir respaldo de inversionistas privados para asegurar la eficacia de sus procesos.

Se puede reconocer a una empresa mixta es una entidad comercial que combina la propiedad y la gestión tanto del gobierno o el estado como de entidades privadas. Estas empresas suelen tener un objetivo económico y social y pueden tener una amplia gama de áreas de negocio.

Por su forma jurídica.

El tipo legal bajo el cual está constituida una empresa también puede proporcionar información acerca de los riesgos financieros asociados al realizar transacciones comerciales con dicha empresa.

- Sociedad Anónima

De acuerdo con (Stel, 2021) describe que es una estructura legal y empresarial de carácter capitalista que es comúnmente adoptada por grandes corporaciones. En una Sociedad Anónima (S.A.), cada accionista asume responsabilidad limitada hasta el monto de su inversión, la cual está dividida en acciones.

- Sociedad de responsabilidad limitada

De acuerdo con (Galán, 2020b) es una forma de empresa comercial en la que la responsabilidad de los socios está limitada por la cantidad de capital que han invertido en ella.

Ante esto podemos determinar, que la sociedad anónima es una entidad comercial que tiene una estructura legal y financiera separada de sus propietarios, y cuyo capital está dividido en acciones negociables en el mercado de valores. Esto significa que la responsabilidad de los accionistas se limita a su inversión, y no están personalmente responsables por las deudas u obligaciones de la empresa.

- Sociedad Colectiva

Según (Galán, 2020c) es un tipo de estructura comercial en la que múltiples socios se unen bajo un nombre conjunto y comparten responsabilidad solidaria en la conducción de una actividad económica.

Es un tipo de entidad comercial donde dos o más personas se unen para llevar a cabo un negocio. En este tipo de empresa, todos los socios comparten la propiedad, la gestión y las ganancias de la empresa, y también son responsables de las deudas y obligaciones en su totalidad, sin límite alguno.

- Sociedad Cooperativa

Según (Gómez, 2022) es una forma de organización comercial en la que un grupo de individuos comparte intereses comunes y trabaja en conjunto para satisfacer sus necesidades tanto individuales como colectivas. Esta colaboración implica la realización de actividades que abarcan la producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Por esta razón, es un tipo de entidad comercial donde los miembros se asocian de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democrática.

2.3.5. Sostenibilidad empresarial

De acuerdo con (D. Espejo, 2022) se trata de la perspectiva estratégica adoptada por las empresas al realizar operaciones comerciales y desarrollar productos con un enfoque en la creación de valor a largo plazo. Al mismo tiempo, se aseguran de que sus actividades y resultados no tengan un efecto perjudicial en la sociedad.

Es la capacidad de una organización para mantener un equilibrio armonioso entre sus objetivos económicos, sociales y ambientales a lo largo del tiempo, asegurando así la viabilidad a largo plazo de la empresa y su contribución al bienestar general.

2.3.6. Estructura organizacional

Según (Quiroa, 2020) Se trata de la manera en que se distribuyen las tareas y obligaciones que cada miembro de una empresa debe cumplir para lograr los objetivos establecidos.

La estructura organizacional se refiere a la disposición y organización de roles, responsabilidades, autoridades y relaciones dentro de una organización. Define cómo se dividen, agrupan y coordinan las diferentes funciones y tareas para lograr los objetivos de la empresa de manera eficiente.

2.3.6.1. Organigrama

Según (Azkue, 2023) es una representación visual que muestra la disposición jerárquica de una empresa, ilustrando los distintos departamentos con sus líderes correspondientes y las interconexiones que existen entre cada área.

En una empresa dedicada a servicios que ofrece programas de Educación continua y realiza convenios con universidades y demás establecimientos, el organigrama posibilita que cualquier trabajador acceda a la secuencia de actividades dentro del proceso laboral para que se concrete una venta y se ofrezca un servicio de calidad.

2.3.7. Importancia de la estructura organizacional

Según (Vargas et al., 2019) es crucial establecer una estructura organizacional para garantizar la ejecución efectiva de la estrategia delineada en la dirección, ya sea una estrategia tradicional o innovadora, puesto que la organización requiere adoptar la configuración adecuada para su funcionamiento.

Una estructura organizacional sólida en una empresa de servicios educativos para profesionales garantiza una operación eficiente, una mayor calidad en los programas educativos, y la capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los clientes, todo lo cual es esencial para el éxito y crecimiento continuo de la empresa.

2.3.8. Estructura funcional

De acuerdo con (Quiroa, 2021) es una forma de estructura organizativa que se fundamenta en la especialización o desglose de las labores. En consecuencia, agrupa en un solo departamento a todas las personas que desempeñan una o más tareas interconectadas, conocidas como funciones. La estructura funcional es un tipo de organización en la que las actividades y tareas se agrupan según las funciones o áreas especializadas. Cada grupo funcional se encarga de actividades relacionadas con su área de experiencia y se reporta a un líder funcional. Esta estructura facilita la especialización y la eficiencia dentro de cada función, pero puede tener desafíos en la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos.

2.3.9. Manual de funciones

Según (Delgado, 2016) comprende el estudio y la explicación detallada de las distintas posiciones dentro de una organización, herramientas que impulsan la eficacia de la gestión de recursos humanos y posibilitan el establecimiento de pautas de coordinación entre los cargos.

Un manual de funciones es un documento detallado que describe las responsabilidades, tareas, roles y autoridades de cada puesto dentro de una organización. Proporciona una guía clara sobre las funciones y expectativas de cada empleado, ayudando a definir su contribución al logro de los objetivos organizacionales.

2.3.9.1. Funciones

De acuerdo con (Riquelme, 2023) implica llevar a cabo actividades específicas o responsabilidades, asegurando una coordinación efectiva y eficiente con el trabajo realizado por otros colaboradores.

La función administrativa abarca la ejecución de tareas claramente definidas o roles asignados, los cuales están diseñados para contribuir al funcionamiento general de la organización. Esta labor no solo se limita a la realización de actividades específicas, sino que también involucra la coordinación armoniosa con las labores desempeñadas por otros integrantes del equipo. Implica no solo cumplir con las responsabilidades asignadas, sino también colaborar activamente con otros colaboradores para asegurar que las metas y objetivos comunes se alcancen de manera eficiente y efectiva.

2.3.10. Importancia del manual de funciones

Según (Ramos, 2018) es esencial en cualquier organización, ya que ayuda a notar el buen desempeño y logro de metas. Está vinculado a la gestión efectiva de los recursos humanos que se relaciona con la eficacia en el uso de los recursos financieros. Ambos aspectos son clave para la productividad de la empresa.

Un manual de funciones claro y detallado es esencial para establecer una estructura organizativa eficiente, reducir duplicidades y conflictos, y mejorar la eficacia general de la empresa, aspectos fundamentales en una empresa de servicios de venta de programas de educación continua.

2.3.11. Diagnóstico situacional

Según (Beltrón, 2022) es el procedimiento en el que, a través de la aplicación de métodos y herramientas de investigación especializada, se examinan y valoran las estructuras y dinámicas internas de una entidad con fines investigativos o de intervención. Esta evaluación orienta las estrategias de cambio y evolución en la organización.

Tomando en cuenta dicha explicación se procederá a realizar un diagnóstico situacional tomando en cuenta la Investigación de campo en la empresa debido a que se puede ofrecer de primer plano cómo se realizan las actividades y así se tendrá una información clara y precisa de qué cambios se deberían realizar en la misma.

2.3.12. Análisis FODA

Según (Quintana, 2020) El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica que ayuda a definir metas en un proyecto y a reconocer los aspectos internos y externos que pueden apoyar o dificultar el logro de esos objetivos.

El análisis FODA es crucial en la empresa, ya que ayuda a comprender y abordar los problemas internos mientras se capitalizan las oportunidades externas. Esto permite una planificación estratégica más efectiva para alcanzar los objetivos de la empresa y mejorar su funcionamiento general.

2.3.13. Importancia del análisis FODA

De acuerdo con (Oña & Vega, 2018) ofrece a las organizaciones una visión detallada de su estado presente al identificar de manera precisa las fortalezas y debilidades principales, así como su relevancia estratégica dentro de la entidad.

El análisis FODA posibilita que la empresa formule estrategias al examinar factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que impactan el logro de los objetivos de aumentar las ventas y expandirse a nivel nacional e internacional.

2.3.14. Elementos del análisis FODA

Para comprender qué implica un análisis FODA, es esencial comprender en detalle cada una de las variables que lo componen. Asimismo, resulta crucial entender qué preguntas formular para organizar adecuadamente estas variables dentro del marco de nuestro análisis.

2.3.14.1. Factores internos

Fortalezas.

Según (Quintana, 2020) las fortalezas empresariales abarcan aquellos aspectos sólidos y destacados dentro de la empresa que generan una ventaja competitiva en el mercado.

Es importante reconocer las fortalezas que tiene la empresa debido a que se puede potenciarlas y así tener éxito en el mercado.

Debilidades.

Según (Quintana, 2020) son aquellos elementos que te sitúan en una posición desfavorable en comparación con tus competidores. Es crucial abordar estas debilidades tan pronto como se identifiquen, ya que si persisten podrían impactar negativamente en el éxito de tu negocio.

Se reconocen las debilidades de la empresa para que se traten de solucionar o disminuir parcialmente para que en un futuro no afecten al modo de trabajo de la empresa.

2.3.14.2. Factores externos

Oportunidades.

De acuerdo con (Quintana, 2020) las oportunidades corresponden a las circunstancias favorables que el mercado presenta para tu empresa.

Dentro de la empresa se recopila un listado de oportunidades para que sea posible aprovecharlas en el mercado sin olvidar las nuevas tendencias que existen en la actualidad.

Amenazas.

De acuerdo con (Quintana, 2020) se refieren a aquellos elementos provenientes del entorno en el que trabajamos que pueden representar una amenaza para nuestro negocio.

Las amenazas se pueden ver como factores negativos sin embargo con ayuda de estrategias en el sector de servicios puede cambiar a ser una oportunidad por lo que es necesario realizar un análisis profundo de las mismas.

2.3.15. Matriz MAFE

Según (Trejo et al., 2016) facilita el uso efectivo de las ventajas internas para aprovechar las oportunidades externas, además de reducir el impacto de las amenazas del entorno mediante el aprovechamiento de esas fortalezas internas.

La matriz MAFE beneficia al reconocimiento de estrategias para mejorar las actividades tanto internas como externas que se realizan dentro de la empresa.

2.3.16. Reglamento interno

Según (Pérez, 2014) es un conjunto estructurado de reglas que tienen vigencia en un determinado contexto. Para que un reglamento sea efectivo, debe existir una jerarquía y una autoridad con la capacidad de hacer cumplir las normas establecidas.

Es un conjunto de normas, políticas y directrices establecidas por una organización para regular el comportamiento y las interacciones de sus empleados, así como para establecer las reglas y procedimientos que rigen el ambiente de trabajo. Abarca una amplia variedad de aspectos, como la conducta en el lugar de trabajo, las políticas de vestimenta, el uso de equipos y recursos, las políticas de vacaciones, las medidas disciplinarias, entre otros.

2.3.17. Objetivo del reglamento interno

Según (Jaime, 2021) es fomentar una atmósfera laboral armoniosa, bien organizada y disciplinada que promueva la colaboración, prevenga malentendidos y, como resultado, impulse la eficiencia y el cumplimiento de metas empresariales.

Las normas internas en la empresa tienen como objetivo fundamental crear un entorno laboral propicio, donde exista un ambiente de trabajo equilibrado, estructurado y disciplinado. Al tener reglas claras y bien definidas, se facilita el trabajo en equipo, se minimizan los conflictos y se maximiza la eficiencia, lo que contribuye al logro efectivo de las metas y objetivos de la empresa.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. *Enfoque cuantitativo*

Según (Arteaga, 2020) están enfocados en mediciones concretas y en el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos obtenidos a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas, o mediante la utilización de técnicas informáticas para manipular información estadística ya disponible.

En esta investigación el enfoque cuantitativo se utilizó para determinar si hay o no un manual de funciones, estructura organizacional, reglamento interno y demás documentos, con ayuda de una investigación a través de la realización de una encuesta a los empleados de la empresa.

3.1.2. *Enfoque cualitativo*

Según (Mata, 2019) el método cualitativo de investigación prioriza la evaluación minuciosa y reflexiva de los significados subjetivos e interpersonales presentes en las realidades bajo estudio.

En esta investigación el enfoque cualitativo se utilizó debido a que se realizó un análisis FODA ya que la misma impulsa la generación de ideas y una mejor adaptación con respecto al negocio de la empresa.

3.1.3. *Enfoque mixto*

Según (Ortega, 2021) implica la recopilación, análisis y combinación de tanto datos cuantitativos como cualitativos. Se emplea cuando se busca obtener una comprensión más completa del problema de investigación, algo que no se lograría mediante el uso exclusivo de cada uno de estos métodos por separado.

En esta investigación el enfoque mixto se utilizó debido a que se realiza una encuesta descriptiva y el enfoque cualitativo y, los datos obtenidos se enlazan con la detección de la necesidad de crear un manual de funciones y por ende un sistema organizacional demostrando el enfoque cuantitativo.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. Descriptiva

De acuerdo con (Muguirra, 2018) este tipo de investigaciones tienen como objetivo determinar las características significativas de individuos, grupos, comunidades u otros fenómenos sujetos a análisis. En otras palabras, buscan comprender el “quién”, “dónde”, “cuándo”, “cómo” y “por qué” del objeto de estudio, y se centran en la descripción o evaluación de diferentes aspectos, dimensiones o elementos del fenómeno o fenómenos bajo investigación.

En la presente investigación se utilizó el nivel de investigación descriptivo ya que fue necesario que se describa la unidad de investigación y por tanto reconocer cuales fueron las anomalías que la llevaron a tener una organización poco acomodada y con falta de un sistema de organización propio que incluso ayude con la toma de decisiones.

3.3. Diseño de la investigación

3.3.1. Transversal

Según (Ortega, 2018^a) se describe como un enfoque de investigación observacional que examina información de variables recolectadas durante un intervalo temporal específico en una población de muestra o un subconjunto predefinido.

En la investigación se utilizó este tipo de diseño ya que se realizó solamente una obtención de datos, considerando que sólo se hizo una investigación de campo interna y externa a la empresa después de también realizar una encuesta interna.

3.4. Tipo de Estudio

3.4.1. Investigación documental

Según (Ortega, 2019) se trata de un método de investigación cualitativa que involucra la recolección y selección de información mediante la revisión de documentos, libros, revistas, grabaciones, películas, periódicos, bibliografías, y otros recursos.

Se realizó muy poco debido a que la empresa no contaba con documentos que definan en su totalidad cual es la filosofía empresarial y por ende carecía de toda su normativa, los únicos datos con los que contaba fueron misión y visión empresarial.

3.5. Métodos de investigación

3.5.1. *Deductivo*

De acuerdo con lo establecido dentro del método deductivo de una investigación se puede por medio de (Aspasia, 2020) que El enfoque deductivo es un proceso de investigación que emplea una forma de pensamiento que se desplaza desde un razonamiento más amplio y lógico, fundamentado en leyes o principios, hacia una situación específica. En otras palabras, es un método lógico utilizado para derivar conclusiones a partir de una serie de premisas.

El método deductivo que será aplicado en el proyecto estará relacionado principalmente en llegar a obtener los resultados propuestos comprobando las hipótesis por medio de otros estudios realizados o que estén por realizar para conocer la viabilidad del caso.

3.5.2. *Población*

De acuerdo con (Toledo, 2019) la población de un estudio incluye a todos los elementos (individuos, objetos, organismos, registros médicos) involucrados en el fenómeno que ha sido definido y delimitado durante el análisis del problema de investigación.

El trabajo de investigación se realizó a la empresa “JYS”, lo que implica analizar a su personal, aunque es importante tener en cuenta que no todos los empleados son contratados permanentemente al ser asesores de ventas que no tienen un contrato. Se tomó en cuenta a los trabajadores permanentes, que son 15.

3.6. Técnicas de Investigación

3.6.1. *Encuesta*

Según (Narváez, 2022) es un método que implica administrar un cuestionario a un grupo representativo de individuos. A través de las encuestas, se obtiene información sobre las percepciones, posturas y acciones de las personas.

Esta técnica se realizó a los 15 empleados permanentes de la empresa ya que cumplen con los requisitos de la empresa y firmaron un contrato que muestra que legalmente son empleados de “JYS”.

3.7. Instrumentos

3.7.1. Cuestionario

De acuerdo con (Ortega, 2018) establece que se trata de un enfoque para obtener información numérica que toma la forma de una secuencia de preguntas organizadas en una estructura específica.

La aplicación del cuestionario dentro de las encuestas fue con preguntas cerradas, 8 en su totalidad ya que, al ser una organización pequeña, y después de tener una visión de primer plano, se consideró que es efectivo no realizar más preguntas mismas que están diseñadas para obtener respuestas consistentes y comparables, lo que permite recopilar y analizar datos de manera sistemática.

3.8. Planteamiento de la hipótesis a defender

El sistema organizacional para potenciar el crecimiento sostenible y la competitividad de la organización en su sector.

3.8.1. Variable independiente

Sistema organizacional.

3.8.2. Variable dependiente

Potenciar el crecimiento sostenible y la competitividad de la organización en su sector.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Diagnóstico situacional

4.1.1. Información General de la Empresa

4.1.1.1. Nombre de la empresa

JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

4.1.1.2. Actividad que realiza

JYS es una empresa de servicios que se dedica a capacitar a profesionales mediante programas de Educación Continúa distribuidas en tres áreas: Unidad Especializada en Ciencias de la Educación, Escuela Especializada en Ciencias de la Salud y Escuela Especializada en Ciencias Políticas y Derecho. Manteniendo un convenio con la Universidad Indoamérica y demás profesionales ecuatorianos y cubanos, buscando de esta manera expandirse nacional e internacionalmente. Demuestra un amplio Plan de estudio que trabaja juntamente con profesionales capacitados tanto en clases académicas como en las prácticas que se desarrollan durante el período académico de cada curso o capacitación.

4.1.1.3. Localización

JYS, como matriz, se encuentra ubicada en Av. De la Prensa y Faroles, en la ciudad de Riobamba. Sin embargo, cuenta con tres oficinas en las ciudades de:

- Quito: Pasaje Farget N12-76 y Antonio Ante, Edificio Rosero, Piso 4, Oficina 402
- Durán: Av. Nicolás Lapettic y Calle 58. Segundo Piso.
- Cuenca: Calle Gran Colombia y Miguel Morocho. Segundo Piso.

4.1.1.4. Misión

Contribuir al desarrollo del país formando profesionales con mentalidad tecnológica, innovadora y contextual, con sólidos valores de emprendimiento, equidad, participación inclusiva y justicia reconociendo los saberes locales en un mundo global.

4.1.1.5. Visión

JYS será reconocido por su innovación e impacto emprendedor, promoviendo la tecnificación de profesionales capaces de aplicar la ciencia y la tecnología para el desarrollo de la vida y la cultura.

4.1.1.6. Personal

La empresa cuenta con 14 personas que trabajan en las distintas áreas que se establecieron como Gerencia general, Gerencia comercial, Coordinación académica y Coordinación jurídica incluyendo los departamentos dentro de cada una de las áreas.

4.1.2. Análisis FODA

4.1.2.1. FODA

Tabla 4-1: FODA de la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

FODA			
FACTORES INTERNOS			
Fortalezas		Debilidades	
F1:	Proporciona capacitaciones con horarios flexibles	D1:	Carece de un Sistema Organizacional estructurado.
F2:	Ofrece un servicio de calidad reconocido a nivel nacional.	D2:	Presencia constante de ausencias por parte del Gerente General.
F3:	Establece precios competitivos para brindar beneficios a los clientes.	D3:	No cumple con todos los beneficios establecidos por la ley para los empleados.
F4:	Garantiza y legaliza sus servicios para proporcionar confianza y seguridad.	D4:	Presencia de personal no calificado en el área administrativa.
F5:	Dispone de diversos tipos de Educación Continua.	D5:	Deficiencia en el control y supervisión del personal.
FACTORES EXTERNOS			
Amenazas		Oportunidades	
A1:	Aumento significativo de la competencia en el mercado.	O1:	Fomento de alianzas estratégicas para fortalecer la posición en el mercado.
A2:	Intermitencia en la colaboración en convenios interinstitucionales.	O2:	Observa un creciente interés en la educación en línea y el aprendizaje remoto.
A3:	Experimenta inestabilidad económica de manera recurrente.	O3:	Se encuentra en un mercado en constante crecimiento.
A4:	Se enfrenta a cambios frecuentes en las políticas educativas.	O4:	Desarrollo activo de programas personalizados para atender necesidades específicas.
A5:	Adapta sus operaciones ante el constante avance tecnológico.	O5:	Compromiso con la innovación y desarrollo continuo de nuevas metodologías.

Fuente: Diagnóstico situacional de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

4.1.2.2. Matriz MAFE

Tabla 4-2: Matriz MAFE de la empresa JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

MATRIZ MAFE	
Estrategias	Desarrollo
FO	<p>F2-O3: Servicio de excelente calidad reconocida a nivel nacional da cabida a que la empresa sea reconocida debido al mercado en crecimiento.</p> <p>F5-O5: Ofrece distintos tipos de educación continua lo que beneficia al desarrollo de programas personalizados que genera mayor satisfacción al cliente.</p> <p>F3-O4: Los precios competitivos para los clientes son importantes en un mercado en crecimiento ya que da oportunidad a que más clientes se vean atraídos por conocer y hacer uso del servicio de la empresa.</p>
DO	<p>D4-O4: Se necesita capacitación específica y personalizada para el personal de la empresa para que sea posible aprovechar los programas personalizados.</p> <p>D2-O1: Se requiere mayor presencia del Gerente General para que haya comunicación directa con los representantes de las alianzas estratégicas.</p> <p>D1-O4: Es posible captar al mercado con ayuda de un Sistema organizacional efectivo ya que es posible crear un dpto. de Ventas con su debida jerarquización.</p>
FA	<p>F3-A1: Los precios competitivos para los clientes atraen a la nueva competencia.</p> <p>F4- A4: El servicio garantizado y legalizado al ser renovado constantemente da cabida a que no se vean afectados por cambios en políticas educativas.</p> <p>F4- A2: Servicio garantizado y legalizado demuestra que JYS es reconocida por lo que no debería verse afectada por la colaboración periódica en convenios interinstitucionales ya que otras empresas se verían atraídas para mantener dichos convenios.</p>
DA	<p>D1- A1: Al contar con un Sistema Organizacional bien estructurado no existirían más fallas internas por lo que no se vería afectado por el aumento de la competencia.</p> <p>D4- A4: Al contar con el recurso humano calificado en el área administrativa beneficiaría al neto control de todas las normativas y leyes empresariales por lo que no se vería afectado por los cambios en políticas educativas.</p> <p>D3-A1: El hecho de que los trabajadores no cuenten con todos los beneficios de ley puede causar que elijan trabajar en una empresa de la competencia que si les ofrezca dichos beneficios.</p>

Fuente: Diagnóstico situacional de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

4.1.2.3. Análisis de resultados del FODA.

El servicio que ofrece JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. son capacitaciones flexibles y de calidad que se ve reconocida en el país, cuenta con precios competitivos y servicios legalizados, abarcando la mayoría del mercado en Riobamba y en espera de mejorar. Sin embargo, carece de organización, liderazgo constante, beneficios legales, y tiene personal no calificado y falta de supervisión.

La empresa se encuentra actualmente en la encrucijada de diversos desafíos que demandan una estrategia sólida y proactiva. La amenaza competitiva, derivada de un mercado en constante evolución, la inestabilidad económica y los rápidos avances tecnológicos, exigen una capacidad de adaptación ágil para mantenerse relevante y competitiva.

En el ámbito educativo, la empresa se enfrenta a cambios significativos que demandan una respuesta estratégica. La fluctuación en las tendencias educativas y la necesidad de adaptarse a nuevos enfoques y tecnologías educativas son factores clave. A su vez, la inestabilidad económica puede influir en la demanda y la inversión en servicios educativos, lo que subraya la importancia de una gestión financiera astuta y flexible.

No obstante, en medio de estos desafíos, la empresa también da a conocer varias oportunidades prometedoras. El establecimiento de alianzas estratégicas puede proporcionar un impulso significativo, permitiendo el intercambio de recursos y conocimientos. La creciente demanda de educación en línea ofrece una vía para expandir el alcance y diversificar la oferta educativa.

Además, el crecimiento del mercado y la posibilidad de ofrecer programas personalizados para satisfacer las necesidades específicas de los estudiantes representan áreas de potencial crecimiento. La innovación en el desarrollo metodológico puede diferenciar a la empresa, brindando un valor añadido y manteniéndola a la vanguardia en el panorama educativo.

En síntesis, aunque la empresa cuenta con notables ventajas competitivas, como el reconocimiento de marca y la calidad de sus servicios, es imperativo abordar las debilidades organizativas y de gestión del personal. La atención a estos aspectos, combinada con una estrategia proactiva para aprovechar las oportunidades emergentes, permitirá a la empresa no solo mantener su posición en el mercado, sino también prosperar en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

4.2. Análisis e interpretación de la encuesta para los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

4.2.1. Análisis e interpretación de las encuestas

El objetivo de realizar la encuesta fue conocer la opinión de los empleados en cuando a la organización y su funcionamiento interno.

Pregunta 1: ¿Cree usted que es importante que los trabajadores de la empresa conozcan los estatutos y filosofía empresarial?

Tabla 4-3: Investigación del conocimiento de los trabajadores de los estatutos y filosofía empresarial de la empresa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	13	93%
NO	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

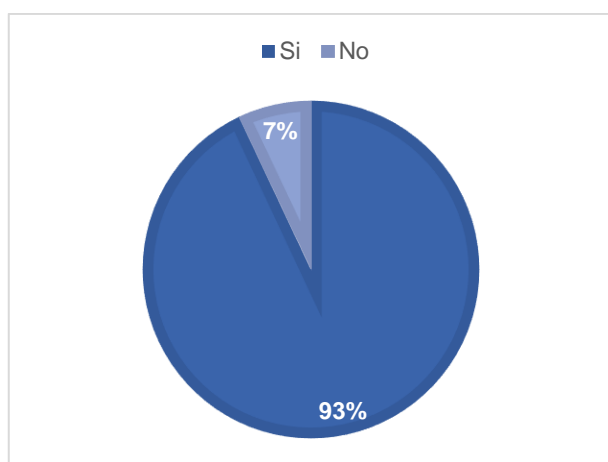


Ilustración 4-1: Investigación del conocimiento de los trabajadores de los documentos y filosofía empresarial.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos recopilados en la encuesta, el 93% de los empleados de la empresa que es importante que los trabajadores de la empresa conozcan los documentos y filosofía empresarial y el porcentaje restante, siendo solamente una persona, considera que no es importante.

Al reconocer esta información se llega a notar que efectivamente es necesaria una inducción inicial para los trabajadores de la empresa ya que consideran que es importante desde un inicio tener un pleno conocimiento de cómo se realizan todas las actividades dentro de la organización.

Pregunta 2: ¿Tiene usted conocimiento de si existe una estructura organizacional en la empresa?

Tabla 4-4: Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0
NO	9	57%
DESCONOCE	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

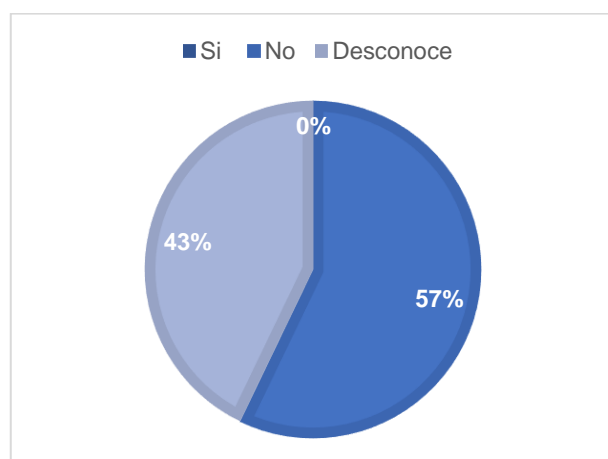


Ilustración 4-2: Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Tomando en consideración las encuestas realizadas a los empleados de la empresa, ninguno de ellos asegura que tiene un pleno conocimientos de que exista una estructura organizacional, de hecho, todos mencionan que no saben que exista la estructura o no tenían conocimiento de ser necesaria una estructura organizacional en la empresa.

Cabe mencionar que una estructura organizacional en una empresa de capacitaciones es esencial para lograr una operación fluida, una toma de decisiones eficiente, la consecución de objetivos estratégicos y la creación de un entorno de aprendizaje efectivo y ordenado; ya que con esto lograrían incluso aumentar la cartera de clientes demostrando su efectividad en la organización.

Pregunta 3: ¿Con qué frecuencia existe comunicación clara y directa entre usted y su jefe inmediato?

Tabla 4-5: Frecuencia de una comunicación clara y directa entre el empleado y su jefe inmediato

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	3	21%
A VECES	5	36%
CASI SIEMPRE	3	21%
SIEMPRE	3	21%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

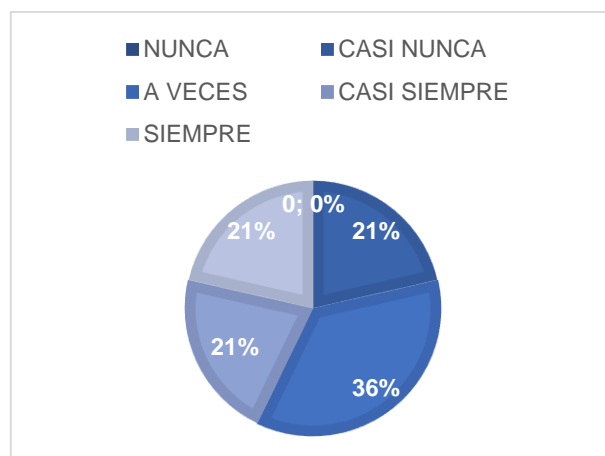


Ilustración 4-3: Frecuencia de una comunicación clara y directa entre el empleado y su jefe inmediato.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Según los datos obtenidos en la encuesta se nota que el 20% de los empleados casi nunca tienen comunicación directa con su jefe, el 33% a veces se comunica directamente con su superior y el 27% tiene constante comunicación, considerando que existen 15 personas encuestadas esto refleja que no todas las áreas tienen una buena comunicación entre el jefe y sus subordinados.

Es importante mencionar que los empleados, para que cumplan de manera efectiva sus funciones es necesario que tengan una comunicación directa con sus superiores ya que así no existirán constantes cambios y renovación de fechas en las tareas que se les hayan sido asignadas.

Pregunta 4: ¿Conoce en su totalidad cuáles son las funciones que usted debe desarrollar en la empresa?

Tabla 4-6: Funciones de los empleador en la empresa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	36%
NO	9	64%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

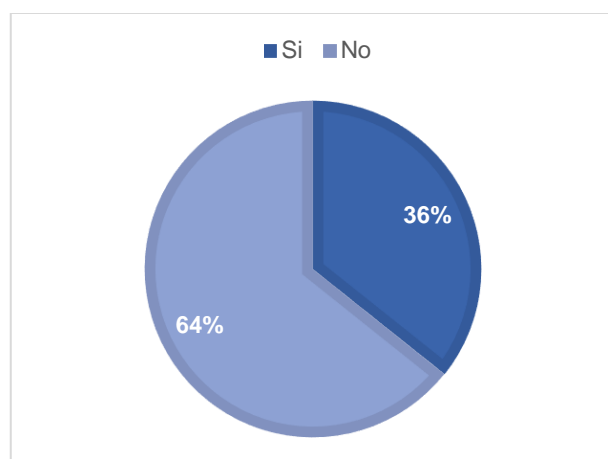


Ilustración 4-4: Funciones de los empleador en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos analizados, el 33% de los empleados si conocen sus funciones dentro de la empresa y el 67% desconoce cuáles son sus funciones diarias en la empresa.

Lo que demuestra que existen tiempos perdidos en las tareas o hay momentos en que los trabajadores pueden estar realizando actividades que no les corresponden dentro de su área de trabajo, de igual manera nunca quedan de lado la duplicidad de actividades lo que llevaría a una desorganización de actividades internas en la empresa.

Pregunta 5: ¿Tiene conocimiento de si existe un Reglamento interno?

Tabla 4-7: Conocimiento del Reglamento interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	7%
NO	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

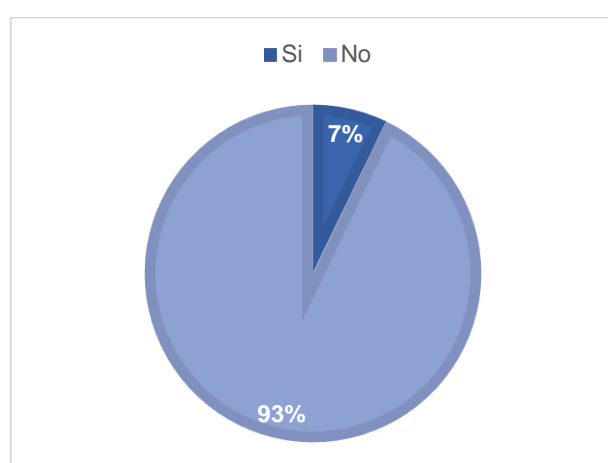


Ilustración 4-5: Conocimiento del Reglamento interno

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Después de analizar las encuestas aplicadas en la organización, se destaca un punto muy importante al notar que el 87% de los empleados desconoce de la existencia de un Reglamento interno y el 13% menciona que sí tiene un conocimiento de la existencia de un Reglamento.

Esto nos da a notar que, de existir un Reglamento interno en la organización, no todos los empleados han podido observarlo o de tal manera, no existe un reglamento que esté plenamente detallando las actividades que se deberían realizar en la empresa. Caso que se plasma debido a que no se le da una plena inducción al personal.

Pregunta 6: ¿Tiene conocimiento de si existe un Procedimiento de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo?

Tabla 4-8: Conocimiento del Manual de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	7%
NO	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

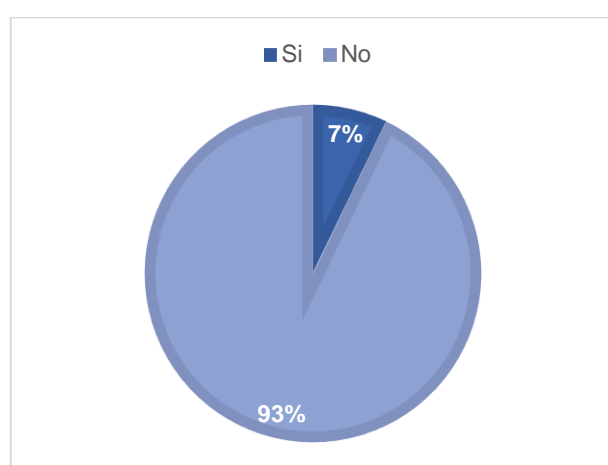


Ilustración 4-6: Conocimiento del Manual de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Analizando los datos obtenidos en la encuesta aplicada, se notó que el 93% del personal no tiene conocimiento de la existencia de un Manual de comisiones y reglas y, el 7%, siendo nada más una persona, si tiene el conocimiento de que existe uno como tal.

Sin embargo, esto se debe a que la única persona que tiene el conocimiento de las normas que deberían estar en este manual no las ha redactado en un documento como tal. Caso que debería ser sancionado y rectificado ya que, al ser el pago de los empleados según el porcentaje de sus ventas, todos deberían tener el pleno conocimiento de cómo se les paga a los trabajadores según el área donde trabajan.

Pregunta 7: ¿En qué medida cree usted que implementar un sistema organizacional adecuado mejorará la dinámica empresarial de la empresa?

Tabla 4-9: Implementación de un sistema organizacional para mejorar la dinámica empresarial

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY INSACTISFACTORIO	0	0
INSACTISFACTORIO	0	0
NEUTRO	0	0
SACTISFACTORIO	8	57%
MUY SACTISFACTORIO	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

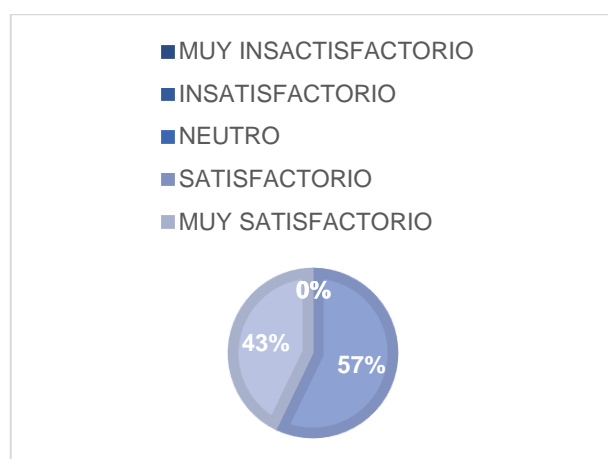


Ilustración 4-7: Implementación de un sistema organizacional para mejorar la dinámica empresarial

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Después de recopilar los datos, los empleados en su mayoría creen que el hecho de implementar un sistema organizacional en la empresa podría mejorar la dinámica empresarial; datos que se relejan con un 60% diciendo que sería satisfactorio y el 40% mencionando que sería muy satisfactorio.

La implementación de un sistema organizacional efectivo en una empresa de capacitaciones requiere planificación, comunicación y compromiso. Al mejorar la dinámica empresarial, la organización estará mejor preparada para afrontar desafíos, aprovechar oportunidades y ofrecer programas de capacitación de alta calidad.

Pregunta 8: ¿ Qué tan importante considera que realizar este tipo de encuestas ayudará a que los jefes conozcan las necesidades y requerimientos de sus subordinados?

Tabla 4-10: Implementación de encuestas a empleados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
NO IMPORTANTE	0	0
POCO IMPORTANTE	0	0
NEUTRO	1	7%
IMPORTANTE	7	50%
MUY MPORTANTE	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

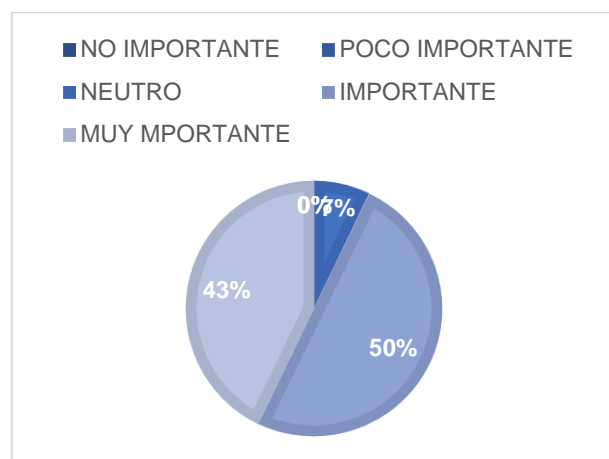


Ilustración 4-8: Implementación de encuestas a empleados

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados permanentes de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Análisis e interpretación:

Después de analizar la encuesta aplicada a los empleados, el 40% de ellos cree que es muy importante que se realicen este tipo de encuestas en la empresa, el 47% menciona que es importante y finalmente un 13% consideran que es neutral.

Lo que nos demuestra que debido a que no existe una correcta organización en la empresa, los empleados poco a poco se están viendo motivados a realizar un trabajo eficiente y eficaz lo que puede llevar a que la empresa con el tiempo vuelva a cerrar sus puertas; motivo por el cuál es necesario que se integre en mayor medida las opiniones y recomendaciones de todos los empleados.

4.2.2. *Análisis de resultados de las encuestas*

El reconocimiento de la necesidad de una inducción inicial para los empleados es evidente, ya que consideran crucial comprender desde el principio todas las actividades de la organización. Una estructura organizacional en una empresa de capacitaciones es esencial para una operación fluida, decisiones eficientes y aprendizaje efectivo. Esto puede incluso aumentar la cartera de clientes, demostrando eficacia y eficiencia en el trabajo y las capacitaciones que ofrecen a los clientes en las distintas áreas que necesiten.

La comunicación directa entre empleados y superiores es vital para evitar cambios constantes, tiempos muertos y duplicidad de tareas; todo esto debido a que no existe un alto mando que diariamente revise cómo se desarrollan las actividades en esta empresa con pocos empleados, También, la falta de un Reglamento interno sugiere falta de normas y reglas que lleven a los empleados por el mismo camino y sepan también cumplir con las metas y visiones con las que la empresa ya cuenta.

La ausencia de normas en el manual podría ser sancionada y corregida para asegurar la comprensión de los métodos de pago. Implementar un sistema organizacional eficiente demanda planificación, comunicación y compromiso, mejorando la dinámica y calidad de los programas de capacitación.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Antecedentes y Generalidades

5.1.1. *Antecedentes*

La empresa inició sus actividades desde el año 2017, debido a que en el pasado fue necesaria una renovación del modo de actividades en la administración de presupuestos empresariales. Siendo necesario que se realicen cambios se toma en cuenta dentro de ellos a la necesidad de un Manual Organizacional.

Al retomar las actividades en su nuevo domicilio durante el 2019, JYS continuó con sus labores de ofrecer capacitaciones a profesionales de la salud, el derecho y la educación.

La empresa ya cuenta con una misión y visión, sin embargo, cabe mencionar que se consideró importante realizar algunos cambios en su redacción.

5.1.2. *5.1.1. Misión*

Contribuir al desarrollo del país al formar profesionales que adopten una mentalidad tecnológica, innovadora y contextual, con sólidos valores de emprendimiento, la igualdad, la participación inclusiva y la equidad. Este enfoque también reconoce la importancia de incorporar conocimientos locales en un contexto global, promoviendo la justicia y la cohesión en el proceso.

5.1.3. *Visión*

JYS destacará por su innovación e impacto emprendedor, impulsando la capacitación y tecnificación de profesionales competentes en la aplicación de la ciencia y la tecnología para el progreso de la sociedad y la enriquecedora evolución cultural.

5.1.4. *Valores*

5.1.4.1. *Calidad*

Ofrecer contenido relevante, métodos efectivos y experiencias de aprendizaje excepcionales para garantizar el máximo beneficio y crecimiento de los participantes.

5.1.4.2. Compromiso

Brindar educación de calidad, reflejado con esfuerzo constante por cumplir objetivos, adaptarse a las necesidades cambiantes y apoyar el desarrollo de los participantes.

5.1.4.3. Confianza

Construir un ambiente donde los participantes y colaboradores puedan sentirse seguros y respaldados, fomentando un espacio favorable para el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional.

5.1.4.4. Dedicación

Brindar esfuerzo continuo para lograr la excelencia educativa reflejado en la entrega total al proceso de enseñanza, adaptándose a las necesidades individuales de los clientes y asegurando que cada programa se desarrolle con atención meticulosa para obtener resultados sobresalientes.

5.1.4.5. Entrega

Cumplir y superar las expectativas, brindando una experiencia educativa de alta calidad que promueva el crecimiento y el desarrollo de los individuos y las organizaciones que confían en nuestros servicios.

5.1.4.6. Ética

Reflejar la importancia de actuar de manera transparente y justa en todas las interacciones, ya sea con los clientes, los colaboradores internos o cualquier otra parte interesada.

5.1.4.7. Honestidad

Demostrar la transparencia total en la comunicación, la presentación veraz de información y resultados, y la integridad en todas las relaciones con empleados y clientes.

5.1.4.8. Innovación

Crear experiencias de aprendizaje únicas y relevantes, adaptadas a las necesidades cambiantes de los clientes y al avance tecnológico, fomentando así un entorno dinámico y en constante evolución.

5.1.4.9. Lealtad

Cultivar vínculos sólidos y compromiso duradero con clientes, colaboradores y objetivos, construyendo así una comunidad unida en torno a la búsqueda conjunta de conocimiento y crecimiento.

5.1.4.10. Profesionalismo

Implica un enfoque riguroso en la planificación, ejecución y evaluación de programas, manteniendo altos estándares de conducta y respeto en todas las interacciones con los participantes y el equipo.

5.2. Base Legal

5.2.1. Constitución de la República

La Constitución de la República vigente en su Art. 304 establece que existen objetivos fijos de una política comercial que manejarán las empresas de este tipo. En el Art. 315 se dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

5.2.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas

En el Suplemento del Registro Oficial No. 652 de 18 de diciembre de 2015 se expidió la Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Publico Privadas que establecer incentivos para la ejecución de proyectos bajo la modalidad de asociación público-privada y los lineamientos e institucionalidad para su aplicación.

5.3. Estructura Orgánica

La Estructura Organizacional de “JYS” está conformada de la siguiente manera:

- Junta General de Accionistas
- Gerente General
 - Auxiliar Administrativo

- Coordinación Académica
 - Unidad Especializada en Ciencias de la Educación
 - **Coordinador.**
 - **Gestor del programa.**
 - Escuela Especializada en Ciencias de la Salud
 - **Coordinador.**
 - **Gestor del Programa.**
 - Escuela Especializada en Ciencias Políticas y Derecho
 - **Coordinador.**
 - **Gestor del Programa.**
- Gerente Comercial
 - Jefe de ventas
 - **Logística y distribución.**
 - **Coordinador General.**
 - **Asesores de ventas.**
 - Diseñador Gráfico y Publicitario
 - TICS
 - Centros de Apoyo
 - **Coordinación de Matriz.**
 - Quito
 - Guayaquil
 - Cuenca
- Coordinador Jurídico

5.4. Estructura Organizacional

En la Ilustración N° 9-5, se presenta el Organigrama Estructural de “JYS” aprobada por la Junta General de Accionistas de la empresa.

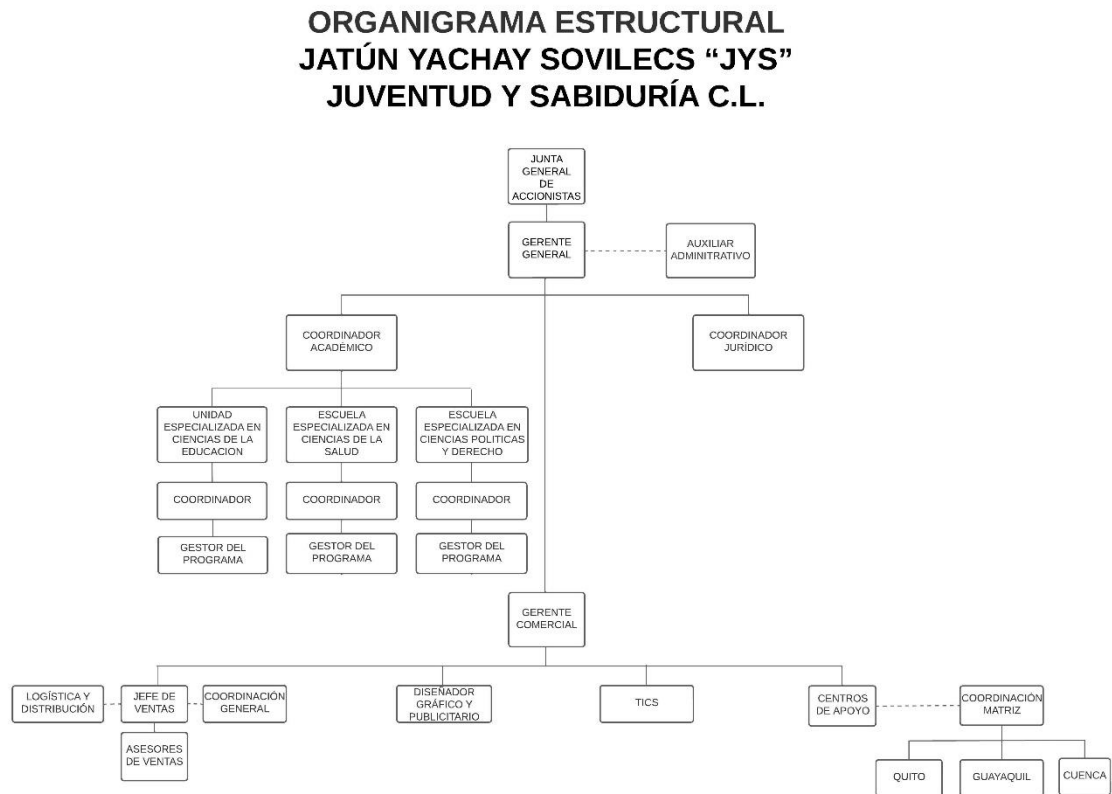


Ilustración 5-1: Organigrama Estructural de “JYS”.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

5.5. Estructura Funcional

En la Ilustración N° 10-4, se presenta el Organigrama Funcional de “JYS” aprobada por la Junta General de Accionistas de la empresa.

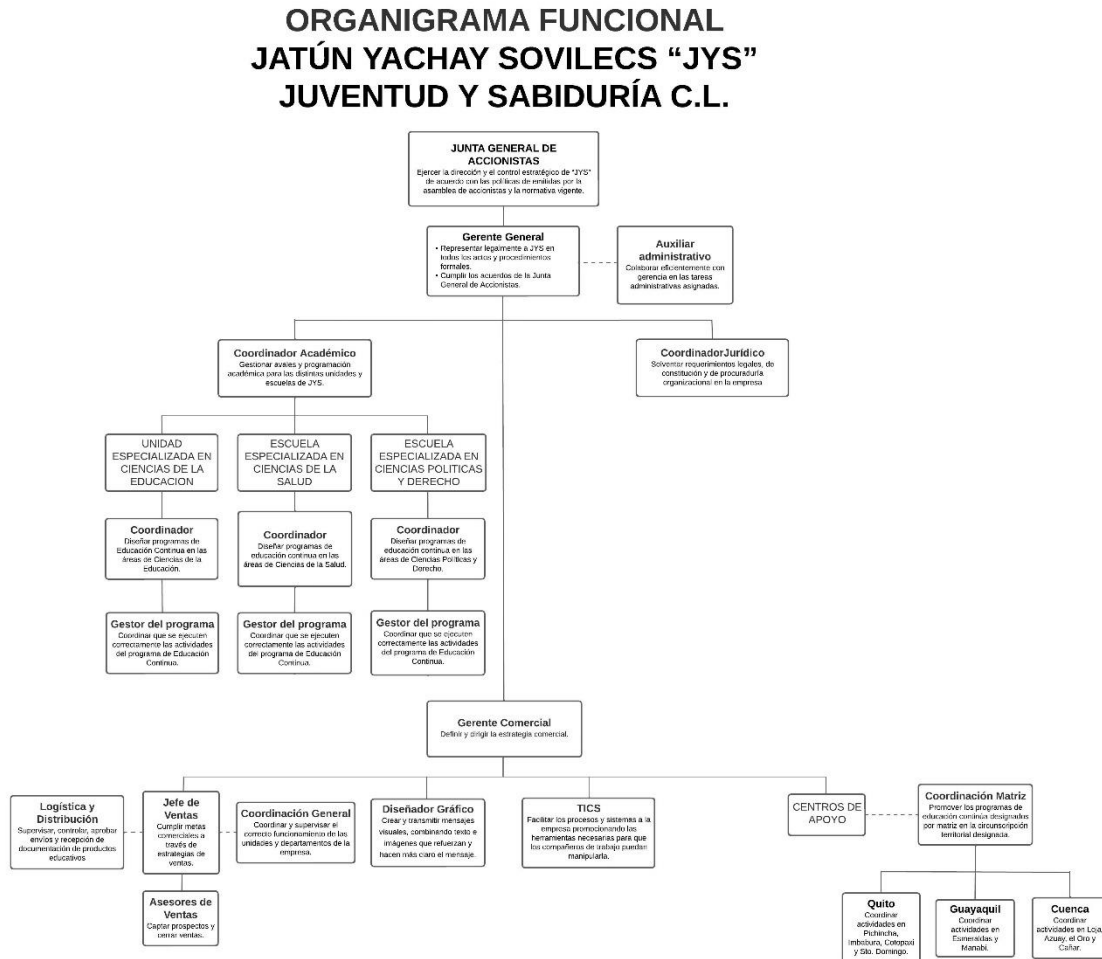


Ilustración 5-2: Organigrama Funcional “JYS”.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

5.6. Manual de Funciones y Comisiones para el periodo económico 2023 en adelante

5.6.1. Manual de funciones

Tabla 5-11: Manual de funciones de la Junta general de accionistas

Junta general de accionistas	
Carácter:	Tiene la característica de ser el jefe inmediato de la empresa.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Ejercer la dirección y el control estratégico de “JYS” de acuerdo con las políticas de emitidas por la asamblea de accionistas y la normativa vigente.• Establecer funciones necesarias para que la empresa sea reconocida en el mercado.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Establecer el correcto funcionamiento de la empresa.• Planear asambleas donde asistan obligatoriamente todos los accionistas.• Aprobar las cuentas anuales y distribuir el resultado en una asamblea.• Definir aumentos del capital.• Proporcionar la infraestructura y la maquinaria necesaria para la empresa.• Revisar y autorizar los informes presentados por el Gerente General o el Gerente Encargado.• Decidir en cómo se debe distribuir el resultado obtenido.• Nombrar al Gerente General de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-12: Manual de funciones del Gerente general

Cargo:	Gerente general
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa de la Junta General de Accionistas, posee las características de un órgano ejecutivo y de coordinación general.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la ejecución de todas las resoluciones de la Junta General de Accionistas con las Gerencias de Área. • Supervisar y analizar los logros alcanzados en cada uno de los programas y proyectos de las diversas unidades de la organización.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser emprendedor. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Motivar al personal. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Con carácter y capacidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a “JYS” en todos los actos y procedimientos formales acorde al cumplimiento de la agenda empresarial a cumplir. • Formular el proyecto del programa general. • Designar al Gerente Comercial. • Delegar funciones marginales a este reglamento, al gerente comercial y a los distintos coordinadores. • Aprobar presupuestos presentador por los coordinadores para la ejecución de actividades empresariales. • Desembolsar los montos presupuestados y aprobados a los distintos coordinadores de la empresa. • Proporcionar las herramientas necesarias para la realización de los trabajos de las distintas Áreas de la empresa. • Cumplir los acuerdos de la Junta General de Accionistas. • Generar alianzas estratégicas para cumplir con los objetivos generales planteados por el directorio. • Sancionar las faltas de los trabajadores de acuerdo con el Reglamento Interno de la empresa. • Vigilar el cumplimiento de las actividades. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-13: Manual de funciones del Auxiliar administrativo

Cargo:	Auxiliar Administrativo
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente General, posee las características de un auxiliar.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Colaborar eficientemente con gerencia en las tareas administrativas asignadas.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente.• Organización de la agenda de la empresa.• Elaborar cartas comerciales, oficios y convenios dispuestos por la gerencia general.• Diseñar, implementar y controlar sistema de archivo: documentación legal y otros.• Administrar caja chica de la empresa y supervisar la contabilidad de esta.• Organizar los archivos de su dependencia.• Custodiar los recursos tecnológicos, materiales que se encuentran a su cargo.• Recibir la correspondencia y distribuir al personal que corresponda.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-14: Manual de funciones del Coordinador académico

Cargo:	Coordinador académico
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente General, posee las características de un órgano ejecutivo y de coordinación académica.
Objetivos:	Coordinar y colaborar en la organización respectiva de los eventos y actividades académicas que ofrece la empresa.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Proactividad.• Trabajar bajo presión.• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar avales y programación académica para las distintas unidades y escuelas de JYS.• Coordinar al claustro docente y formar y acompañar a los alumnos en todo su proceso académico y de formación de acuerdo con la misión de JYS.• Colabora con el Gerente General en la planeación, programación académica y evaluación Institucional de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.• Distribuye la asignación académica de los docentes, elabora el horario general de los programas de educación continua y los presenta al Gerente General para su aprobación.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-15: Manual de funciones del Coordinador de la unidad especializada en ciencias de la educación

Cargo:	Coordinador de la unidad especializada en ciencias de la educación
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Coordinador Académico, posee las características de un miembro de coordinación académica.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Proactividad.• Trabajar bajo presión.• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar programas de Educación Continua en las áreas de Ciencias de la Educación.• Designar al personal docente de los programas de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias de la Educación.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-16: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la educación

Cargo:	Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la educación
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es un apoyo directo del Coordinador Académico para ayudar a cumplir los objetivos del programa de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias de la Educación.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar que se ejecuten correctamente las actividades del programa de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias de la Educación.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un seguimiento permanente de los casos especiales con dificultades académicas, así como las alternativas propuestas de común acuerdo entre los Docentes y Estudiantes de los programas de educación continua. • Lleva los registros y controles necesarios del proceso evaluativo del programa. • Rinde periódicamente informe al rector del plantel sobre el resultado de las actividades académicas. • Presenta al rector las necesidades de material didáctico de las áreas. • Responde por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y material confiado a su manejo. • Coordina la entrega y recolección de los talleres y trabajos asignados por los docentes de las áreas a los estudiantes en caso de ausencia del docente y orienta su ejecución. • Asiste a las reuniones del Consejo Académico e informa sobre las decisiones que en éste se tomen. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-17: Manual de funciones del Coordinador de la escuela especializada en ciencias de la salud

Cargo:	Coordinador de la escuela especializada en ciencias de la salud
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Coordinador Académico, posee las características de un miembro de coordinación académica.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Proactividad.• Trabajar bajo presión.• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar programas de Educación Continua en las áreas de Ciencias de la Salud.• Designar al personal docente de los programas de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias de la Salud.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-18: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la salud

Cargo:	Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias de la salud
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es un apoyo directo del Coordinador Académico para ayudar a cumplir los objetivos del programa de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias de la Salud.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar que se ejecuten correctamente las actividades del programa de Educación Continua de la Escuela Especializada en Ciencias de la Salud.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un seguimiento permanente de los casos especiales con dificultades académicas, así como las alternativas propuestas de común acuerdo entre los Docentes y Estudiantes de los programas de educación continua. • Lleva los registros y controles necesarios del proceso evaluativo del programa. • Rinde periódicamente informe al rector del plantel sobre el resultado de las actividades académicas. • Presenta al rector las necesidades de material didáctico de las áreas. • Responde por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y material confiado a su manejo. • Coordina la entrega y recolección de los talleres y trabajos asignados por los docentes de las áreas a los estudiantes en caso de ausencia del docente y orienta su ejecución. • Asiste a las reuniones del Consejo Académico e informa sobre las decisiones que en éste se tomen. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-19: Manual de funciones del Coordinador de la escuela especializada en ciencias políticas y derecho

Cargo:	Coordinador de la escuela especializada en ciencias políticas y derecho
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Coordinador Académico, posee las características de un miembro de coordinación académica.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar programas de educación continua en las áreas de Ciencias Políticas y Derecho. • Designar al personal docente de los programas de educación continua de la Escuela Especializada en Ciencias Políticas y Derecho. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-20: Manual de funciones del Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias políticas y derecho

Cargo:	Gestor del programa de educación continua de la unidad especializada en ciencias políticas y derecho
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es un apoyo directo del Coordinador Académico para ayudar a cumplir los objetivos del programa de Educación Continua de la Unidad Especializada en Ciencias Políticas y Derecho.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar que se ejecuten correctamente las actividades del programa de Educación Continua de la Escuela Especializada en Ciencias Políticas y Derecho.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un seguimiento permanente de los casos especiales con dificultades académicas, así como las alternativas propuestas de común acuerdo entre los Docentes y Estudiantes de los programas de educación continua. • Lleva los registros y controles necesarios del proceso evaluativo del programa. • Rinde periódicamente informe al rector del plantel sobre el resultado de las actividades académicas. • Presenta al rector las necesidades de material didáctico de las áreas. • Responde por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y material confiado a su manejo. • Coordina la entrega y recolección de los talleres y trabajos asignados por los docentes de las áreas a los estudiantes en caso de ausencia del docente y orienta su ejecución. • Asiste a las reuniones del Consejo Académico e informa sobre las decisiones que en éste se tomen. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-21:Manual de funciones del Gerente comercial

Cargo:	Gerente comercial
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa de la Junta General de Accionistas y el Gerente General, posee las características de un órgano ejecutivo y de coordinación general.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Motivar al personal. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Con carácter y capacidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Generar campañas publicitarias para el cumplimiento del calendario académico en los distintos programas de educación continua. • Controlar el cumplimiento de cobertura de bases de datos, tanto en llamadas de voz como en chat marketing. • Generar, controlar y emitir el informe de ventas mensual para el pago de comisiones a los asesores de ventas. • Controlar la recuperación de pagos mensuales de los asesores de ventas. • Gestionar relaciones públicas con las entidades que gerencia general le designe. • Coordinar de manera ordenada con el responsable de TICS, la emisión de certificados, acorde al informe de ventas. • Designar al jefe de ventas. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-22: Manual de funciones del Jefe de ventas

Cargo:	Jefe de ventas
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente Comercial, posee las características de un órgano ejecutivo y de coordinación.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar el trabajo de un equipo de vendedores, sin salirse de un presupuesto acordado. • Establecer los objetivos de ventas para el equipo y evalúan los logros de los agentes comerciales.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Liderazgo. • Capacidad de comunicación. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Con carácter y capacidad para tomar decisiones en situaciones de estrés. • Capacidad como vendedor. • Trabajar bajo presión. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar, incentivar y valorar al grupo de ventas. • Asignar las labores entre los miembros del equipo. • Prever la tendencia del mercado y las posibles ventas. • Determinar el presupuesto de adquisición y venta. • Establecer y lograr metas y objetivos comerciales. • Diseñar estrategias de venta eficaces junto al equipo de marketing. • Analizar las opiniones de los clientes. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-23: Manual de funciones de Logística y distribución

Cargo:	Logística y distribución
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Jefe de ventas, posee las características de un órgano de apoyo de control.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar actividades de logística y utilizar con efectividad la política de Control de Producción de la empresa.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Desarrollar planes de emergencia. • Trabajador y con capacidad de planificación de horarios y tareas inmediatas. • Comprometida con coordinar y presentar de la mejor manera los eventos de grado que ofrece la empresa.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, controlar, aprobar envíos y recepción de documentación de productos educativos. • Dirigir los grupos de logística y definir metas que contribuyan a la eficaz ejecución de esta función. • Proporcionar disponibilidad para ampliar la presencia en el mercado. • Mejora de la competitividad de bienes y servicios. • Asegurar la entrega de bienes a su destino. • Mejores condiciones de entrega. • Desarrollar relaciones confiables con los clientes. • Control sobre la ejecución de órdenes de compra. • Garantizar el adecuado control de inventario y contar con un sistema de transporte eficaz que cumpla con los plazos requeridos. • La presencia de una gran cantidad de almacenes en diferentes mercados. • La creación de puntos extra de atención y asesoramiento al cliente. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-24: Manual de funciones del Coordinador general

Cargo:	Coordinador general
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del jefe de ventas, posee las características de apoyo al antes mencionado.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el desarrollo de la empresa a través del diseño, ejecución y administración de un plan de trabajo acorde a los objetivos estratégicos, fortaleciendo el posicionamiento institucional.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y supervisar el correcto funcionamiento de las unidades y departamentos de la empresa. • Gestionar el diseño y ejecución del plan de trabajo de la empresa que dé respuesta a los lineamientos estratégicos definidos por los órganos de Dirección. • Administrar y gestionar los recursos humanos y financieros necesarios para dar cumplimiento al plan operativo. • Liderar, consolidar y fortalecer la coordinación general del equipo de trabajo de la mano del Jefe de ventas. • Gestionar y evaluar las acciones planificadas con los responsables de cada una de las áreas que componen la estructura de la empresa, en un proceso de mejora continua. • Coordinar con los Grupos de Productores para generar herramientas y base de datos que permitan monitorear las necesidades y satisfacción de los socios, de manera de adecuar los procesos y procedimientos institucionales. • Representar y articular acciones con otras Instituciones buscando las asociaciones que cumplan con los objetivos estratégicos. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-25: Manual de funciones de los Asesores de ventas

Cargo:	Asesores de ventas
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del jefe de ventas, posee las características de un órgano promotor y difusor de las capacitaciones que realiza la empresa.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar las actividades que interfieran con la promoción y difusión de las capacitaciones que la empresa esté dispuesta a ofrecer.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Responsable.• Sociable.• Capacidad de comunicación.• Integridad moral y ética.• Espíritu crítico.• Capacidad como vendedor.• Trabajar bajo presión.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Captar prospectos y cerrar ventas.• Promover promocionar y difundir los distintos programas de educación continua de la empresa.• Implementar estrategias de retención de clientes.• Analizar las estrategias de los competidores a través del benchmarking.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-26: Manual de funciones del Diseñador gráfico y publicitario

Cargo:	Diseñador gráfico y publicitario
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente Comercial, posee las características de ser un apoyo de material digital.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y transmitir mensajes visuales, combinando texto e imágenes que refuerzan y hacen más claro el mensaje.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Creativo. • Capacidad de comunicación. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Trabajar bajo presión. • Actitud dinámica. • Conocer y manejar todas las aplicaciones afines a su rama.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el briefing, concretar y discutir modificaciones y crear los primeros bocetos. • Realizar trabajo de campo en material audiovisual, tanto en fotografía como en vídeo. • Crear imágenes para ilustrar un concepto o un producto, con el objetivo de comunicar un mensaje. • Crear las páginas del producto para la empresa. • Escoger tipografías, colores de marca, maquetas y diagramación para publicaciones o anuncios (layouts). • Trabajar juntamente con el Gerente comercial para seleccionar los finales. • Revisar e implementar las modificaciones necesarias. • Crear el diseño conceptual de una campaña, de principio a fin. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-27: Manual de funciones de TICS

Cargo:	Tics
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente Comercial, posee las características de ser un apoyo en cuanto a la creación de material digital.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar los procesos y sistemas a la empresa promocionando las herramientas necesarias para que los compañeros de trabajo puedan manipularla.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable. • Creativo. • Capacidad de comunicación. • Integridad moral y ética. • Espíritu crítico. • Trabajar bajo presión. • Actitud dinámica. • Conocer y manejar todas las aplicaciones afines a su rama.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar juntamente con el Diseñador Gráfico para crear el landingpage. • Creación y modificación de las páginas web que se crean pertinentes para la difusión de material académico y publicidad de los programas que se lleven a cabo. • Garantizar la seguridad de la empresa, así como la de sus usuarios y sistemas, con el fin de preservar la confidencialidad de los datos manejados. • Creación y modificación Moodle académicos. • Dar soporte a los usuarios de las computadoras e infraestructura informática de la empresa. • Generar accesos a la plataforma de la empresa. • Regenerar PDFS como libros interactivos. • Analizar la pertinencia de adquirir los recursos necesarios para mantener la base de datos de la empresa actualizada. • Administración de bases de datos. • Administrar las listas de correos empresariales. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-28: Manual de funciones de los Centros de apoyo

Cargo:	Centros de apoyo
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente Comercial y posee las características de coordinación de actividades del Programa Matriz.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Proactividad.• Trabajar bajo presión.• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Promover los programas de educación designados por matriz en la circunscripción territorial designada.• Tomar en cuenta las actividades que se realicen dentro de los centros de apoyo en 3 ciudades dentro de la institución.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-29: Manual de funciones de la Coordinación de Matriz

Cargo:	Coordinación de Matriz
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa de Coordinación Matriz, dependiendo de las ciudades donde se resida se tiene un coordinador que apoya a las actividades de la Matriz.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Planificar y dirigir las actividades que se realicen en los programas de educación tomando en cuenta los lugares donde se requieran.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Proactividad.• Trabajar bajo presión.• Responsable.• Capacidad de comunicación.• Liderazgo.• Integridad moral y ética.• Marcar prioridades.• Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar actividades en Pichincha, Imbabura, Cotopaxi y Sto. Domingo.• Coordinar actividades en Esmeraldas y Manabí.• Coordinar actividades en Loja, Azuay, el Oro y Cañar.• Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Tabla 5-30: Manual de funciones del Coordinador jurídico

Cargo:	Coordinador jurídico
Ubicación en la estructura, su carácter:	Es una dependencia directa del Gerente General, posee las características de un órgano asesor jurídico a nivel empresarial.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque los actos y acciones administrativas se den de conformidad con el principio de legalidad en todo el accionar de JYS y promocionar una adecuada y oportuna asesoría jurídica.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Trabajar bajo presión. • Responsable. • Capacidad de comunicación. • Liderazgo. • Integridad moral y ética. • Marcar prioridades. • Actitud dinámica.
Funciones que le corresponden:	<ul style="list-style-type: none"> • Solventar requerimientos legales, de constitución y de procuraduría organizacional en la empresa. • Dirigir las actividades de manera que cumplan la Ley del país conforme los cambios que se vayan suscitando ocasionalmente. • Atender los asuntos judiciales, incluyendo los de materia laboral, que se transmiten en los Tribunales de Justicia en los cuales JYS sea parte interesada. • Presentar denuncias de hechos y otorgar perdones ante el Ministerio Público y cada una de las autoridades competentes. • Dar a consideración las alternativas jurídicas de solución a los asuntos que sean considerados como relevantes. • Realiza las demás funciones que le sean asignadas que estén de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

5.7. Reglamento Interno de Trabajo

Este documento, que se encuentra en el (Anexo B), proporciona un marco claro de normas y directrices que rigen el comportamiento y la interacción de los empleados dentro del entorno laboral. Aborda una variedad de temas, como horarios, asistencia, vestimenta, uso de equipo, comunicación, disciplina y procedimientos internos para establecer un ambiente laboral armonioso, eficiente y legalmente cumplidor.

5.8. Procedimiento de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo

La Empresa de Capacitaciones “JYS”, a través de su directorio, dispone la siguiente tabla de remuneraciones, por concepto de comisión para vendedores, sin relación de dependencia.

Tabla 5-31: Comisiones a empleados de “JYS”

% VENTAS	META	COMISIÓN QUE PAGAR	BONO IND.	BONO. EQ
7%	\$ 7.000,00	\$ 490,00 USD	\$ 00,00	\$ 00,00
7,5%	\$ 10.000,00	\$ 750,00 USD	\$ 70,00 USD	ASADO
8%	\$ 20.000,00	\$ 1.600,00 USD	\$ 100,00 USD	CAMPING
10%	\$ 30.000,00	\$ 3.000,00 USD	\$ 300,00 USD	PLAYA

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

Esta tabla tiene montos de referencia basados en el histórico de ventas de la agencia Matriz, y sus dos sucursales en el Ecuador. A más de ello, se dispone las siguientes directrices:

1. Los bonos de pago extra en equipos son mera referencia. Las oficinas de apoyo tienen autonomía administrativa y de gestión interna del equipo de captación.
2. El plan de teléfono celular tiene un costo/inversión a la fecha, de \$25,00 incluido IVA, en la operadora TUENTI. El valor del plan se descontará del pago mensual a los asesores de captación y ventas. De igual manera, el CHIP empresarial será otorgado por la empresa y bajo ningún concepto, el colaborador podrá proclamar pertenencia sobre los contactos o clientes que este CHIP genere.
3. Todos los colaboradores están sujetos a realizar la recuperación de cuotas por concepto de financiamiento directo, previa calificación del participante. De no hacerlo, su residual faltante será descontado paulatinamente de su fecha de pago más próxima.

4. Las oficinas de apoyo podrán gestionar campañas de publicidad orgánica. Sin perjuicio de aquello, están obligadas a promover las campañas comunicativas, emitidas por Gerencia comercial. De no hacerlo, es responsabilidad del coordinador, justificar y notificar a Gerencia comercial, quienes no hayan cumplido con las disposiciones para emitir las respectivas sanciones administrativas.
5. Los colaboradores no tienen relación de dependencia con la empresa. Son comisionistas, y como tal, deberán presentar su factura con el total de comisiones generadas mes a mes.
6. Acorde al reglamento interno. Se estipula que el horario de trabajo para los colaboradores dentro de oficina sea de lunes a viernes, en horario de 09h00 a 17h00. Con una hora de break (almuerzo).
7. Todas las llamadas realizadas por el equipo de ventas, deberá tener un registro de colorimetría, en la plataforma de Google Drive, con la que se pueda corroborar el cumplimiento de estas, en tiempo real. Cada asesor deberá cumplir con un mínimo de 40 llamadas contestadas al día.
8. Todos los asesores de captación y ventas deberán mantener actualizados sus respectivos informes. Estos se revisarán los viernes, a partir de las 14h00.
9. Es obligación de todos, brindar información bancaria para pagos, depósitos y transferencias, únicamente de las cuentas empresariales.

De la misma manera, se estipula las siguientes prohibiciones; mismas que serán causal de sanción administrativa, e inclusive, de ser meritorio, de separación de la empresa. Las siguientes acciones u omisiones:

1. Desacatar una disposición directa del coordinador de Oficina, o miembro del directorio central.
2. Ausencia por 3 días o más, de manera injustificada y sin previo aviso.
3. Recibir dinero en cuentas personales, por motivo de pagos, anticipos, cuotas u otro aspecto financiero exclusivo de la empresa.
4. Promover el desorden o la falta de compromiso con la empresa.
5. Utilizar bases de datos o información confidencial de la empresa, para promover productos o servicios educativos, ajenos a la empresa.

Finalmente, se recalca que la buena gestión del coordinador de la oficina de apoyo es fundamental para el correcto orden y desarrollo del plan comercial dispuesto por el Directorio Central.

Por necesidades del servicio se adicionan los horarios de atención y la dirección de las instalaciones, debido a que la empresa cuenta con oficinas en distintas ciudades del país.

Tabla 5-32: Horarios de atención de matriz y centro de apoyo de “JYS”

NOMBRE	UBICACIÓN	HORARIOS DE ATENCIÓN	TELÉFONO
MATRIZ	Av. De la Prensa y Faroles	09:00 17:00	097 929 8565
OFICINAS QUITO	Pasaje Farget N12-76 y Antonio Ante, Edificio Rosero, Piso 4, Oficina 402.	09:00 17:00	099 260 0801
OFICINAS DURÁN	Av. Nicolás Lapettic y Calle 58. Segundo Piso.	09:00 17:00	096 311 6327
OFICINAS CUENCA	Calle Gran Colombia y Miguel Morocho. Segundo Piso.	09:00 17:00	098 792 9222

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: González, Carolina, 2023

CONCLUSIONES

- La realización del diagnóstico situacional de la empresa es crucial para identificar y comprender a fondo los desafíos estructurales que enfrenta. Este proceso proporciona una visión detallada de la situación actual de la organización, permitiendo la toma de decisiones obtener información valiosa sobre las áreas problemáticas.
- La determinación de departamentos y áreas de funcionamiento y el sistema jerárquico de la empresa permite una mejora óptima en las actividades que los empleados deben hacer dentro su área lo que provoca mejores resultados para beneficio de la empresa ya que cada uno sabe qué hacer y a quien responder.
- La elaboración de los manuales de funciones permite a los empleados cumplir con lo que responde a su puesto de trabajo con los recursos que se posee dentro de esa área permitiendo que la empresa pueda tener una mejor organización aprovechando los recursos que esta posee asi como tambien del tiempo de la entrega de resultados.

RECOMENDACIONES

- Investigar a fondo la implementación de estrategias efectivas de mejora organizacional basadas en los resultados del diagnóstico situacional, con el objetivo de proponer soluciones concretas que aborden las áreas problemáticas identificadas. Esta investigación podría enfocarse en la aplicación práctica de las recomendaciones derivadas del diagnóstico para lograr una transformación positiva y sostenible en la empresa.
- Se propone investigar en detalle la optimización de la estructura organizacional, centrándose en la definición precisa de departamentos, funciones y jerarquías en la empresa. El objetivo sería analizar cómo una estructura organizacional bien diseñada puede mejorar la eficiencia y los resultados, contribuyendo al éxito general de la empresa al establecer claridad en las responsabilidades y líneas de comunicación.
- Desarrollar un análisis al enfoque que podría centrarse en cómo estos manuales facilitan la asignación efectiva de recursos y el cumplimiento de responsabilidades, contribuyendo así a una mejor organización interna y a la optimización del tiempo para la entrega de resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga, G. (2020). *Enfoque cuantitativo: Métodos, fortalezas y debilidades*. Recuperado de: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Azkue, I. (2023). *Concepto de Organigrama: tipos y características*. Recuperado de: <https://concepto.de/organigrama/>
- Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010
- Chávez, J. (2023). *Mediana empresa: Qué es, características y ventajas*. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/mediana-empresa.html>
- Chávez, J. (2022). *¿Qué es una Microempresa? Características, beneficios y su gran importancia en el mundo*. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/microempresa.html>
- Del Rocio, E. (2016). *Diseño de un sistema organizacional con perspectiva empresarial de la empresa Galan y Miño Express Cia. Ltda.*, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8465/1/12T01066.pdf>
- Delgado, F. (2016). *Manual de funciones. SMS Auditores con Tecnología en Ecuador*. Recuperado de: <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>
- Espejo, D. (2022). *¿Qué es la sostenibilidad empresarial?* Recuperado de: <https://safetyculture.com/es/temas/sostenibilidad-empresarial/>
- Espejo, R. (2016). *Sistemas organizacionales: El manejo de la complejidad con el modelo del sistema viable*. Universidad de los Andes. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70609?page=24>
- Esther, O., & Lin, L. (2019). *Diseño de una estructura organizacional para la empresa Chong Wha, Trujillo 2019*. (Estudio de investigación, Universidad Privada del Norte). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23129/Orbegoso%20Quispe%20Santos%20Esther.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gadiña, V. (2023). *Definición de Empresa privada*. Recuperado de: <https://definicion.de/empresa-privada/>
- Galán, J. (2020a). *Definición de Empresa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Galán, J. (2020b). *Sociedad de responsabilidad limitada*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sociedad-de-responsabilidad-limitada.html>

- Galán, J. (2020c). *Sociedad colectiva*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sociedad-colectiva.html>
- Gomez, D. (2022). *Sociedad Cooperativa: Características, ventajas y desventajas*. Recuperado de: <https://www.conceptosjuridicos.com/sociedad-cooperativa/>
- Herrera, O. (2012). *Implementación de un Sistema Organizacional para el desarrollo de las habilidades gerenciales y la alta dirección para Servifaconza en la ciudad de Quito provincia de Pichincha*. (Trabajo de investigación, Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4961/6/UPS-QT03449.pdf>
- Jaime, H. (2021). *Reglamento Interior de Trabajo: ¿Qué es y para qué sirve?* Recuperado de: <https://www.pandape.com/blog/reglamento-interno-de-trabajo/>
- Mata, L. (2019). El enfoque cualitativo de investigación. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Morales, F. (2021a). *Gran empresa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gran-empresa.html>
- Morales, F. (2021b). *Pequeña empresa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/pequena-empresa.html>
- Muguirra, A. (2018). *¿Qué es la investigación descriptiva?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Musallam, S. R. M., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). *Family, institutional investors ownerships and corporate performance: The case of Indonesia*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Narváez, M. (2022). *¿Qué es una encuesta?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Oña, A., & Vega, R. (2018). *Importancia del análisis FODA para la elaboración de estrategias en organizaciones americanas, una revisión de la última década*. Recuperado de: https://tambara.org/wp-content/uploads/2018/12/1.Foda_O%C3%B1a_final.pdf
- Ortega, C. (2018a). *¿Qué es un estudio transversal?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Ortega, C. (2018b). *¿Qué es un cuestionario?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Ortega, C. (2019). *¿Qué es la investigación documental?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Ortega, C. (2021). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>
- Palacios, D. (2021). *Los 7 tipos de empresas y su clasificación*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/tipos-de-empresas>

- Quintana, C. (2020). *Análisis FODA de una empresa: Qué es y cómo se hace*.
<https://www.oberlo.es/blog/analisis-foda>
- Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Quiroa, M. (2021). *Organización funcional*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion-funcional.html>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. (Trabajo Informe presentado para la obtención del Grado de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés). Recuperado de:
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riquelme, M. (2023). *Funciones Administrativas: Definición y Autores*. Recuperado de:
<https://www.webyempresas.com/funciones-administrativas/>
- Stel, O. (2021). *¿Qué es una Sociedad Anónima y qué características tiene?* Recuperado de:
<https://www.stelorder.com/blog/sociedad-anonima/>
- Toledo, N. (2019). *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Trejo, N., Trejo, E., & Zúñiga, J. (2016). *Análisis FODA del sector lácteo: Un estudio de caso*. Recuperado de:
https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Planeacion_y_Control_Microfinanciero/vol2num4/Revista_de_Planeaci%C3%B3n_y_Control_Microfinanciero_V2_N4_2.pdf
- Vargas, G. M., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: Una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 58, 19-40.
- Vázquez, P. (2023). *Qué es una empresa: Tipos y los elementos más importantes en 2023*. Recuperado de: <https://www.tiendanube.com/blog/que-es-una-empresa/>

Total 39 referencias bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INTRODUCCIÓN

El objetivo de realizar la presente encuesta fue conocer la opinión de los empleados de JATUN YACHAY SOVILECS “JYS” JUVENTUD Y SABIDURIA C.L. en cuando a la organización y su funcionamiento interno.

DATOS BÁSICOS

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18-21 () 22-25 () 26-32 () 32 en adelante ()

DATOS ESPECÍFICOS

1. ¿Cree usted que es importante que los trabajadores de la empresa conozcan los estatutos y filosofía empresarial?
Si () No ()
2. ¿Tiene conocimiento de si existe una estructura organizacional en la empresa?
Si () No () Desconoce ()
3. ¿Con qué frecuencia existe comunicación clara y directa entre usted y su jefe inmediato?
Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre ()
4. ¿Conoce en su totalidad cuáles son las funciones que usted debe desarrollar en la empresa?
Si () No ()
5. ¿Tiene conocimiento de si existe un Reglamento interno?
Si () No ()
6. ¿Tiene conocimiento de si existe un Manual de comisiones y reglas para matriz y centros de apoyo?
Si () No ()
7. ¿En qué medida cree usted que implementar un sistema organizacional adecuado mejorará la dinámica empresarial de la empresa?
Muy insatisfactorio () Insatisfactorio () Neutro () Satisfactorio () Muy satisfactorio ()

8. ¿Qué tan importante considera que realizar este tipo de encuestas ayudará a que los jefes conozcan las necesidades y requerimientos de sus subordinados?

No importante () Poco importante () Neutro () Importante () Muy importante

()

ANEXO B: REGLAMENTO INTERNO DE JYS

INTRODUCCIÓN

La empresa *JYS*, legalmente constituida, con su matriz en la ciudad de Riobamba, Av. La prensa y Faroles, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42, letra a) del artículo 44 y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicara, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno y con el carácter de obligatorio para todos los empleados y trabajadores de la empresa:

CAPITULO 1: OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art. 1.- **OBJETO GENERAL.**- “*JYS*”, tiene como objetivo principal la EDUCACIÓN CONTINUA POR MEDIO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUA, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de constitución, objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art. 2.- **OBJETO DEL REGLAMENTO.**- El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre “*JYS*” Y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPITULO II: VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art. 3.- **VIGENCIA.**- Este reglamento Interno comenzará a regir desde el año 2023, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art. 4.- **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.**- La empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art. 5.- **ORDENES LEGÍTIMAS.**- Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art. 6.- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**- El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para “*JYS*”.

CAPÍTULO III: DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art. 7.- El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de esta y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art. 8.- Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc. debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroga, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la empresa será firmada por el Representante legal.

CAPÍTULO IV: DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art. 9.- Se considera empleados o trabajadores de “JYS” a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Trabajo manuales o instructivos de la empresa, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art. 10.- La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar

Art. 11.- El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “Directorio General”, entre los cuales se hará constar los números telefónicos (celular y de la oficina en caso de poseerlo) que faciliten su ubicación.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada en el formato de Socio Empleo.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad competente.

- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carnet.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107). Conferido por el último empleador (De poseerlo).
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.
- i) Certificado de Antecedentes penales.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la empresa, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art. 12.- Los aspirantes a candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art. 13.- Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la empresa o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPITULO V: DE LOS CONTRATOS

Art. 14.- **CONTRATO ESCRITO.**- Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art. 15.- **TIPOS DE CONTRATO.**- De conformidad con sus necesidades, la empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPITULO VI: JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art. 16.- De conformidad con el Art. 47 del Código de Trabajo, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la empresa.

Art. 17.- De conformidad con la ley, estos horarios, serán sometidos a la aprobación y autorización del empleador.

Art. 18.- El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.

La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art. 19.- Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos.

Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

Art. 20.- Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la empresa serán sancionadas de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Art. 21.- Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art. 22.- A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso. En eventos concretos de la empresa, todo el personal deberá asistir con el uniforme oficial de la empresa.

Art. 23.- No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 55 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato y en el caso de que se crea pertinente.

Art. 24.- No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo con el artículo 60 del Código de Trabajo.

Art. 25.- En el caso que los trabajadores se encuentren fuera de la ciudad por motivos de cumplimiento de trabajo, sin su jefe inmediato, tienen la obligación de reportarse telefónicamente

a la vez remitir su ubicación en tiempo real mediante WhatsApp a la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de reportes de que está cumpliendo.

Art. 26.- El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe inmediato.

Art. 27.- Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el por horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPITULO VII: DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES DE LAS VACACIONES

Art. 28.- De acuerdo con el artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de quince días de vacaciones incluidos los días no laborables, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art. 29.- Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Recursos Humanos.

Art. 30.- Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art. 31.- Sin perjuicio de establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a) Por motivos de maternidad y paternidad.
- b) Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c) Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la empresa.
- d) Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e) Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art. 32.- La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art. 33.- Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana: y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto.

CAPÍTULO IX: DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art. 34.- Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el Gerente, que estarán siempre en concordancia con la ley y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art. 35.- La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art. 36.- La empresa efectuará descuentos de las remuneraciones del trabajador solo en casos de:

- a) Ordenados por autoridades judiciales.
- b) Multas establecidas en este Reglamento.
- c) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art. 37.- Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la empresa, como préstamos de la empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art. 38.- Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X: INDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art. 39.- Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato firmado, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la empresa se acogerá al derecho previsto en el Art. 172 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XI: DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art. 40.- El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII: TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art. 41.- Todo gasto de viaje dentro y fuera de la ciudad que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. En el caso de que estos gastos ocurran de improviso se los devolverá al trabajador; y, para su reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art. 42.- No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art. 43.- La empresa y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII: LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art. 44.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo con el presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo,
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno varios individuos,
- c) Afectar el desempeño laboral y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art. 45.- La empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de visto bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art. 46.- Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de avisar a Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria y, en caso de que el trabajador no ponga en conocimiento se considerará como una sanción leve.

Art. 47.- Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte de este.

Art. 48.- Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera de la ciudad, se establece como particular obligación de los trabajadores, tener disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina Interna.

CAPITULO XIV: OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR DE LAS OBLIGACIONES

Art. 49.- Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de “JYS”, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el contrato de trabajo, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia.
3. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
4. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
5. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores.
6. Velar por los intereses de “JYS”. y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la empresa, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la empresa, sea este de propiedad de “JYS” o sus clientes, esta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior, Recursos Humanos o representante legal de la empresa, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su

trabajo, y con el giro del negocio de la empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
11. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo con los horarios establecidos por la empresa.
12. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la empresa.
13. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad, de acuerdo con las necesidades de “JYS”, para tal efecto la empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
14. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
15. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
16. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
17. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
18. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
19. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
20. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la empresa.
21. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe inmediato, Recursos Humanos; o a quien ejerza la representación legal de la empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
22. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la empresa por medio de sus representantes, o auditores.
23. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
24. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

25. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficia que sea pagado por parte de la empresa.

DE LOS DERECHOS

Art. 49.- Serán derechos de los trabajadores de “JYS”:

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe y los beneficios de la empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes ecuatorianas, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de “JYS”.

DE LAS PROHIBICIONES

Art. 50.- A más de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba: peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello; destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo
- j) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencia o por el Responsable de Sistemas.
- k) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas con relación a la situación de la empresa.
- l) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la empresa, ningún trabajador de esta podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- m) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la empresa.
- n) Todo personal que maneje fondos de la empresa no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
- o) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

- p) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- q) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la empresa y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- r) Ejercitar a promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la empresa o fuera de la empresa en caso de portar el uniforme.
- s) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la empresa; o en el caso de que fuera de la empresa porte el uniforme.
- t) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- u) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- v) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- w) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- x) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- y) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- z) Ingresar televisores y cualesquiera otros artefactos que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- aa) Ingresar a las dependencias de la empresa material pornográfico o lesivo, reservándose la empresa el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- bb) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar.
- cc) Permitir que personas ajenas a la empresa permanezcan en las instalaciones de esta, sin justificación o causa para ello.

- dd) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- ee) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ff) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo.
- gg) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la empresa.
- hh) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la empresa sus funcionarios o trabajadores, así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ii) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la empresa sin conocimiento expreso por parte de la empresa.
- jj) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- kk) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPITULO XV: DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art. 51.- Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la empresa, como: dinero, accesorios, vehículos valores o inventario de la empresa, como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art. 52.- Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la empresa; y suscribirán juntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVI: DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art. 53.- A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art. 54.- En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le implantará una sanción o se descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto por el Gerente.

En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art. 55.- Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales.
- b) Amonestaciones Escritas.
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador.
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art. 56.- La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo e inmediatamente pasará al expediente personal del trabajador. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días serán consideradas como falta grave.

Art. 57.- La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa, se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Recursos Humanos no merezca el trámite de visto bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de visto bueno.

Art. 58.- Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de "JYS" sean directivos, funcionarios o trabajadores.
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico.
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia.
4. Realizar en las instalaciones de la empresa propaganda con fines comerciales o políticos.
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral.
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados.
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la empresa.
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art. 59.- Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art. 60.- Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos “JYS”. Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10% de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art. 61.- Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos “JYS” serán sancionados con multa o visto bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por “JYS”.
- c) Presentar certificados falsos médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños de un producto, de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar y/o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la empresa, al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Gerente.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo.
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia.
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y lo que la empresa dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia, así como la información comercial que provenga del mercado.

- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de tránsito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVII: DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art. 62.- Los trabajadores de “JYS”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el Art. 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato;
- b) Por acuerdo de las partes;
 - Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato;
 - Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio;
- c) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar;
- d) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador;
- e) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art. 63.- El trabajador que termine su relación contractual con “JYS”, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XVIII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art. 64.- Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento de este.

Art. 65.- Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.
- b) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- c) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- d) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.

CAPITULO XIX: SEGURIDAD E HIGIENE

Art. 66.- Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el presente Reglamento, quedando facultada la empresa para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

CAPÍTULO XX: DISPOSICIONES GENERALES

Art. 67.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art. 68.- La empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art. 69.- En todo momento la empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económica o moralmente a la empresa, sus trabajadores.

Art. 70.- En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento.

Art. 71.- El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Gerente General y la Junta General de Accionistas.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 05/04/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR

Nombres – Apellidos: Francis Carolina González Sánchez


INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: Administración de Empresas

Carrera: Administración de Empresas

Título a optar: Licenciada en Administración de Empresas


Ing. Freddy Marco Armijos Arcos
Director del Trabajo de Titulación


Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay
Asesor del Trabajo de Titulación