



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA

**MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA
PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE
LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**

AUTORA: HERNÁNDEZ, MORA JOHANNA KAREN

DIRECTOR: Ec. CERVANTES, F. LUIS

IBARRA, ENERO DEL 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente tema de investigación propone la implementación de un “Manual Administrativo para la empresa Prointer Productos Internacionales S.A de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, que surge como resultado del análisis e interpretación de datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas a clientes y funcionarios de la empresa, lo que determinó la inexistencia de un documento de apoyo para el cumplimiento de determinadas funciones de la organización. El propósito del manual es diseñar las directrices que permita describir las funciones y responsabilidades de acuerdo a los niveles jerárquicos, que definan correctamente en forma lógica, sistemática y detallada las tareas que debe cumplir cada uno de los empleados en las diferentes áreas de la empresa. La propuesta representa una guía práctica que servirá de soporte para la organización, contiene información metódica, describe los objetivos estratégicos de cada departamento logrando mejorar la comunicación entre altos mandos y empleados. Además, muestra un organigrama estructural enfocado únicamente a la ciudad de Ibarra, en donde se ubicó los cargos de acuerdo al nivel jerárquico correspondiente, considerando a los más relevantes y representativos de la empresa; permitirá tener una visión más resumida e inmediata de la distribución de la misma, para interpretar claramente la estructura organizacional en forma gráfica; donde, se establecen las respectivas funciones de cada empleado, logrando optimizar el trabajo del recurso humano de la empresa. Finalmente el uso adecuado del manual servirá para aumentar la eficiencia y eficacia de cada uno de los colaboradores quienes tendrán conocimientos básicos de las actividades que deben llevar a cabo, evitando así la duplicidad de funciones, y a la vez realizando un trabajo en equipo que mejorará las condiciones laborales, contribuyendo al cabal cumplimiento de los objetivos institucionales garantizando el desempeño de las tareas asignadas a cada empleado para brindar un servicio de calidad.

ABSTRACT

This searching topic is proposed in order to implement an “Administrative Manual for the International Products from Prointer Enterprise S.A in Ibarra city, Imbabura Province”, this enterprise is a result of the analysis and reading of the data that was gotten through the polls and interviews done to the customers and clerks of such entry And that was one of the strong points of views that determined the non-existence of a document which show the functions of the organization. This manual is tending to design the directive that allows to describe the different responsibilities according with the hierarchical levels that define correctly in a logical, systematical and detailed way all the tasks that every person must fulfill in the different areas of the enterprise. The purpose figures a practical guide to improve the organization of the enterprise and holding all the methods and information that describes the strategically goals in every department in order to improve the communication between the headman and his clerks. Also it shows and structural organizational chart focused only in Ibarra city where the enterprise is addressed according with the hierarchical levels, considering the most important of the enterprise, it will be possible to have a fast vision of the distribution itself. To clearly interpret the organizational structure in a graphic way; where the different functions are stablished for every clerk and with it optimize the human resources work. Finally, the suitable use of the manual will make increase the efficiency and effectiveness of every person who will have basic know lodgments of the activities that they are going to perform, avoiding the functions duplicities, and working as a team to increase the labor conditions and accomplishing the institutional goals in the development of the given tasks and of course giving a quality service.

AUTORÍA

Yo, **Hernández Mora Johanna Karen**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040168383-4 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Johanna Hernández

C.C. 040168383-4

CERTIFICACIÓN

En, mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Hernández Mora Johanna Karen, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: **"MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se asigne.

En la ciudad de Ibarra a los 07 días de julio del 2014



Eco. Luis Cervantes

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **JOHANNA KAREN HERNANDEZ MORA**, con cédula de ciudadanía N° 040168383-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 21 días de enero del 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K. P. H. M.', is written over a horizontal dotted line.

Johanna Karen Hernández Mora

040168383-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documentado dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	040168383-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Hernández Mora Johanna Karen		
DIRECCIÓN:	Esmeraldas 2-41 y Luis Segundo Moreno		
EMAIL:	karen11_joha@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	062 558 283	TELÉFONO MÓVIL:	0982954947
DATOS DE LA OBRA			

TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”,
AUTOR (ES):	HERNÁNDEZ MORA JOHANNA KAREN
FECHA: AAAAMMDD	2015-01-21
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO (X) POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera Comercial
ASESOR /DIRECTOR:	Econ. Luis Cervantes

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

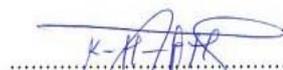
Yo, **Johanna Karen Hernández Mora**, con cédula de ciudadanía N° 040168383-4 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 21 días del mes de enero de 2015

LA AUTORA:



Johanna K. Hernández M.

040168383-4

ACEPTACIÓN:



Ing. Bethy Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios, a mis Padres, a mi esposo y a mi hijo. A Dios porque es quien guía mi camino, dándome fortaleza para continuar en cada paso que doy. A mis Padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y porque no me falte nunca nada. A mi esposo quien con su apoyo incondicional y su confianza he logrado cumplir mis metas. A mi hijo que con su alegría y ternura hace de mis días los mejores.

Mis palabras no bastarían para agradecer su apoyo incondicional, que de una u otra manera son la inspiración para iniciar una nueva etapa en mi vida.

JOHANNA KAREN HERNÁNDEZ MORA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento más profundo está dirigido al Ec. Luis Cervantes, por su apoyo y por guiar mis ideas, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino además en mi formación profesional.

De igual manera mi agradecimiento profundo a la empresa Prointer Productos Internacionales S.A y en especial al Ing. Francisco Salazar quien me ha permitido realizar mi proyecto de Tesis brindándome toda la información pertinente y necesaria.

Finalmente agradezco a la Universidad Técnica del Norte, especialmente a la carrera de Ingeniería Comercial, a nuestros distinguidos docentes quienes con su ética y profesionalismo, han compartido sus conocimientos que serán muy útiles para mi vida profesional.

PRESENTACIÓN

La tesis que se pone a consideración está conformada por cuatro capítulos que son: Diagnóstico Situacional, Marco Teórico, Desarrollo de la Propuesta, Impactos del proyecto, los mismos que tratan en conjunto de un Manual Administrativo.

En el capítulo I se realizó el Diagnóstico Situacional, a través de la recopilación de información de la empresa, esta información permitió conocer la situación actual en la que se encuentra la organización, a través de la realización de una matriz diagnóstica, la misma que detalla los diferentes puntos del proceso administrativo, además se identificó los factores internos que son: las fortalezas y debilidades, así mismo los factores externos que son: oportunidades y amenazas, con los que también se determina la situación actual y tomar decisiones posteriores para su mejora.

En el capítulo II se describe todas las referencias teóricas y científicas, donde se recopila información bibliográfica, que se obtuvo de libros, internet, proyectos, entre otros que hacen referencia al tema del manual.

El capítulo III contiene la propuesta de la tesis, donde se diseña un manual de funciones para cada una de las áreas de la empresa, esto permite evitar duplicidad de funciones, tomadas como una estrategia que consiste en diseñar una mejora continua para la empresa y además fortalecer los mecanismos necesarios para cumplir con los objetivos organizacionales.

El capítulo IV consiste en realizar un análisis de los impactos generados en dicho manual, impactos tanto positivos como negativos, considerados desde el punto de vista económico, empresarial, ambiental y social- cultural.

Finalmente se detalla las conclusiones y recomendaciones que consiste en resumir cada uno de los capítulos de este proyecto para la empresa Prointer Productos Internacionales S.A.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iii
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	vii
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	viii
3. CONSTANCIAS	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
ÍNDICE DE TABLAS	xx
ANTECEDENTES.....	xxi
JUSTIFICACIÓN	xxii
General	xxiii
Específicos	xxiii
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	xxiv
CAPÍTULO I.....	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
1.1 Antecedentes	25
1.2. Objetivos del diagnóstico.....	26
1.2.1. General	26
1.2.2. Específicos	26
1.3 Variables diagnósticas.....	26
1.4 Indicadores	27
1.4.1 Planificación.....	27
1.4.2 Organización	27

1.4.3 Dirección	27
1.4.4 Control	28
1.4.5 Producto	28
1.5 Matriz de relación diagnóstica	29
1.6 Mecánica operativa	30
1.6.1 Identificación de la población	30
1.6.2 Identificación de la muestra	30
1.6.3 Instrumento de recopilación de información de fuentes primarias	30
1.6.4 Instrumento de recopilación de Información de fuentes secundaria.....	31
1.7 Tabulación y análisis de la información.....	31
1.7.1 Análisis de la entrevista al gerente comercial	32
1.7.2 Análisis de la entrevista al Jefe y Ensambladores de Planta.....	36
1.7.3 Análisis y tabulación de encuesta a los clientes.....	40
1.8 Construcción de la matriz FODA.....	50
1.8.1 Estrategias: FA, FO, DO, DA	52
1.9. Determinación problema diagnóstico	56
CAPÍTULO II	58
MARCO TEÓRICO.....	58
2. Manual administrativo	58
2.1. Concepto	58
2.2. Importancia	58
2.3. Características	59
2.4. Ventajas y desventajas	61
2.4.1. Ventajas.....	61
2.4.2 Desventajas	61
2.5. Tipos.....	62
2.5.1 Por su naturaleza	63
2.5.2 Por su contenido.....	63
2.5.3 Por su área de aplicación.....	65
2.6. Empresa.....	68
2.6.1. Concepto	68
2.6.3. Clasificación.....	69

2.7. Proceso administrativo	70
2.7.1. Definición.....	70
2.8. Planificación.....	71
2.9. Organización	71
2.10. Dirección	71
2.11. Control	72
2.12. Comercialización.....	72
2.12.1. Concepto	72
2.13. Producto	73
2.13.1. Concepto	73
2.14. Servicio	73
2.14.1. Concepto	73
2.15. Oferta y demanda	74
2.15.1. Demanda	74
2.15.2. Oferta.....	74
2.16. Planificación estratégica.....	74
2.16.1. Definición.....	74
2.17. FODA.....	77
CAPÍTULO III.....	79
PROPUESTA.....	79
3.1 Introducción a la Propuesta.....	79
3.1.1 Objetivos de la Propuesta.....	79
3.2 Introducción de la Empresa.....	80
3.3 Código de ética.....	81
3.3.1 Objetivos del código de ética	81
3.3.2 Misión	81
3.3.3 Visión	81
3.3.4 Objetivo general	82
3.3.5 Objetivos específicos	82
3.3.6 Principios	83
3.3.7 Políticas.....	84
3.3.8 Valores corporativos	85

3.3.9 Integridad relacional.....	86
3.3.10 Estrategias comerciales	92
3.3.11 Estrategias operacionales	93
3.3.12 Organigrama estructural.....	94
3.3.13 Propuesta del organigrama estructural	95
3.3.14 Procesos gobernantes	96
3.3.15 Descripción de puestos.....	97
CAPÍTULO IV.....	110
ANÁLISIS DE IMPACTOS	110
4.1 Introducción	110
4.2 Impacto económico	112
4.3 Impacto empresarial	113
4.4 Impacto ambiental.....	114
4.5 Impacto educativo	115
4.6 Impacto social- cultural.....	116
4.7 Impacto general del proyecto	117
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	121
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	123
BIBLIOGRAFÍA	123
LINKOGRAFÍA	125
ANEXOS	126
ANEXO 1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA PROINTER S.A	127
ANEXO 2 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE PROINTER S.A.....	129
ANEXO 3 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE PROINTER S.A	131
ANEXO 4 CROQUIS DE LA EMPRESA	133
ANEXO 5 REGLAMENTO INTERNO.....	133
ANEXO 6 EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.....	158

ÍNDICE DE CUADROS

1. Matriz de relación diagnóstica	29
2. Construcción de la matriz FODA.....	50
3. Estrategias comerciales	92
4. Estrategias operacionales	93
5. Organigrama estructural.....	94
6. Propuesta del organigrama estructural.....	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gustos de Clientes.....	40
2. Calidad del Servicio	41
3. Desempeño de los empleados	42
4. Relación entre empleados y clientes	43
5. Productos nuevos en el mercado	44
6. Satisfacción del producto	45
7. Precios del producto.....	46
8. Problemas con las motocicletas	47
9. Entrega del producto a tiempo	48
10. Medio de publicidad de la empresa.....	49
11. Características de los manuales.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

1. Gustos del cliente	40
2. Calidad del Servicio	41
3. Desempeño de los empleados	42
4. Relación entre empleados y clientes	43
5. Productos nuevos en el mercado	44
6. Satisfacción del producto	45
7. Precios del producto	46
8. Problemas con las motocicletas	47
9. Entrega del producto a tiempo	48
10. Medio de publicidad de la empresa.....	49
11. Establecimiento de los rangos de nivel de impacto	110
12. Nivel de Impacto	111
13. Impacto económico	112
14. Impacto empresarial	113
15. Impacto ambiental.....	114
16. Impacto educativo	115
17. Impacto social - cultural.....	116
18. Impacto general del proyecto	117

ANTECEDENTES

Printer Productos Internacionales S.A es una empresa que se dedica a la importación de piezas chinas de motocicletas, las mismas que son ensambladas a través de utilización de tecnología de punta y un sistema de control de calidad del producto.

Printer S.A. ha trabajado intensamente para posicionar a la marca Loncin en el mercado de motocicletas del Ecuador, actualmente la marca ya tiene identificación del público consumidor, reconociendo sus prestaciones y calidad de producto. Printer a su vez también está siendo identificado como importador exclusivo de Loncin para todo el país.

Actualmente la empresa está apoyando a toda la red de distribuidores con la instalación de letreros de Loncin - Printer. Esto nos permitirá en el corto y mediano plazo mejorar la identificación de la marca, lo cual permitirá a la empresa y a Loncin superar los resultados obtenidos.

Loncin Import & Export Co. Ltda. Empresa China con más de 13 años en la producción y exportación de motocicletas. Actualmente cuenta con más de 1.000 trabajadores. Dentro de sus principios corporativos, priorizan la calidad del producto, la experiencia y la especialización de sus colaboradores. En el año 2009, Loncin fue clasificada como la empresa N°7 de la ciudad industrial Chongqing y dentro de las 50 mejores empresas en la China. Actualmente está ubicada como la segunda marca en exportación y ventas domésticas de motocicletas en la China.

JUSTIFICACIÓN

Las razones por las cuales es importante realizar esta investigación son las siguientes:

Debido a que la empresa no dispone de un manual administrativo, lo que dificulta los procesos administrativos y no le permite la correcta toma de decisiones, es importante la implementación de dicho manual, lo que permitirá eliminar la duplicidad de funciones en cada proceso y a los empleados, lo que acarrea como consecuencia más gastos para la empresa, esto a su vez mejorará las actividades para cada uno de los empleados y contribuirá al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por cuanto, al implementar dicho manual administrativo, se mejorará el cumplimiento de las funciones por empleado y por cada área, esto se logrará con un trabajo eficiente a través del cumplimiento de todas y cada una de las funciones y responsabilidades, adecuadas respectivamente para cada colaborador.

Los beneficiarios directos serán los clientes, quienes podrán beneficiarse con un servicio de calidad, en donde serán atendidos con agilidad, donde además ellos se sientan motivados a adquirir los productos que ofrece la empresa y sean clientes consolidados.

Los beneficiarios indirectos serán los propietarios y los empleados de la empresa, quienes al implementar dicho manual administrativo, lograrán obtener mayores resultados en cada una de las funciones que les compete y mejorar el clima laboral

realizando un trabajo en equipo y mantengan una comunicación más amplia, que les permita intercambiar estrategias de progreso en beneficio institucional.

OBJETIVOS

General

Elaborar un Manual Administrativo para la empresa Pointer Productos Internacionales S.A de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional, a través de la matriz FODA.
- Elaborar un marco teórico que sustente el trabajo de investigación, mediante una investigación bibliográfica y documental.
- Diseñar un manual administrativo de la empresa Pointer Productos Internacionales S.A. para llevar un control de las funciones que desempeña cada empleado.
- Determinar los posibles impactos que genera el proyecto, mediante una investigación de campo.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se iniciará el proyecto con la realización de una investigación documental fundamentada en información actual que permita obtener información con bases de referencia conceptual y técnica para la elaboración de dicho proyecto, para que resulte de una manera más clara y confiable.

Es importante el estudio de conceptos técnicos y conceptuales relacionados con el tema, basados en un análisis más crítico, que permita el desarrollo del proyecto y realizar una investigación de fuentes más apropiadas y precisas.

La propuesta constará de la realización de un manual administrativo que permite tener una guía eminentemente dinámica, de fácil lectura y manejo que transmita de forma completa toda la información de la organización. Además, nos muestra las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización. Este manual debe estar sujeto a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa, con el fin de mejorar los procesos e innovar constantemente los programas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

La empresa Prointer Productos Internacionales S.A, se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, específicamente en el Barrio Huertos Familiares, en la Avenida 13 de Abril y Esmeraldas esquina, dispone de la siguiente infraestructura: de una planta de ensamblaje, cinco oficinas administrativas, dos bodegas, un garaje de almacenamiento del producto. En lo referente al Talento Humano está dirigido por el gerente comercial, 5 administrativos, 15 ensambladores, 1 bodeguero, 1 vendedor, 1 jefe de calidad y 1 chofer. La empresa está dedicada a ensamblar motocicletas, cuyas piezas son importadas desde china de la empresa Loncin Import & Export Co. Ltda. sus precios oscilan entre \$ 1100 a \$2300 dependiendo de las características de cada motocicleta varía según el modelo.

Por otro lado, PROINTER Productos Internacionales S.A. ha trabajado intensamente para posicionar a la marca LONCIN en el mercado de motocicletas del Ecuador, actualmente la marca ya tiene identificación del público consumidor, reconociendo sus prestaciones y calidad de producto. Prointer a su vez también está siendo identificado como importador exclusivo de Loncin para todo el país.

Actualmente la empresa está apoyando a toda la red de distribuidores con la instalación de letreros de Loncin - Prointer. Esto permitirá en el corto y mediano plazo mejorar la identificación de la marca, lo cual accederá a la empresa y a LONCIN a superar los resultados obtenidos.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. General

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Printer Productos Internacionales S.A con el fin de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.2.2. Específicos

- a) Determinar si la empresa cuenta con una planificación para el cumplimiento de sus objetivos.
- b) Determinar si la empresa cuenta con una estructura organizativa funcional.
- c) Determinar si la empresa cuenta con un direccionamiento adecuado, para el cumplimiento de los objetivos.
- d) Determinar si la empresa cuenta con un control que permita cumplir con el objetivo institucional.
- e) Determinar si la entidad ofrece productos de calidad para satisfacción de los clientes.

1.3 Variables diagnósticas

- ✓ Planificación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control
- ✓ Producto

1.4 Indicadores

Para cada variable se han considerado los siguientes indicadores:

1.4.1 Planificación

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Plan Operativo Anual
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos
- ✓ Estrategias

1.4.2 Organización

- ✓ Estructura orgánica
- ✓ Manual de funciones
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Delimitación de responsabilidades
- ✓ Capacitaciones

1.4.3 Dirección

Decisiones basadas en:

- ✓ Objetivos
- ✓ Metas
- ✓ Implementos de seguridad laboral
- ✓ Requerimientos del cliente

- ✓ Estrategias de marketing

1.4.4 Control

- ✓ Seguimiento de procesos
- ✓ Evaluación de cumplimiento
- ✓ Supervisión
- ✓ Monitoreo

1.4.5 Producto

- ✓ Cumplimiento de requisitos
- ✓ Satisfacción de clientes
- ✓ Precios
- ✓ Entrega oportuna
- ✓ Calidad del producto
- ✓ Publicidad y Marketing

1.5 Matriz de relación diagnóstica

Cuadro 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN	PÚBLICO META
si la empresa cuenta con un manual administrativo	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico Plan Operativo Anual Misión Visión Objetivos Estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Gerente Gerente Gerente Gerente Gerente
Determinar si la empresa cuenta con una estructura organizativa funcional.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura orgánica Manual de funciones Segregación de funciones Delimitación de responsabilidades Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Gerente Gerente Gerente Gerente
Identificar si la empresa mantiene un adecuado direccionamiento	Dirección	Decisiones basadas en: <ul style="list-style-type: none"> Objetivos Metas Requerimientos del cliente Estrategias de marketing Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la empresa
Determinar si la empresa cuenta con un control que permita cumplir con el objetivo institucional.	Control	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de procesos Evaluación de cumplimiento Supervisión Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Primaria Primaria Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la empresa Personal de la empresa Gerente Gerente
Determinar si la entidad ofrece productos de calidad para satisfacción de los clientes.	Producto	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de requisitos Satisfacción de clientes Precios Entrega oportuna Calidad del producto Publicidad y Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Clientes Clientes Clientes Clientes Clientes

Elaborado por: La autora

1.6 Mecánica operativa

1.6.1 Identificación de la población

Para la realización de este proyecto se ha escogido a la empresa Prointer Productos Internacionales S.A.

1.6.2 Identificación de la muestra

La muestra que se tomó en cuenta para el estudio del proyecto son las distribuidoras de Prointer, que se encuentran en la ciudad de Ibarra, las cuales son cinco. Se tomó esta muestra por motivo de que el manual está dirigido únicamente a Prointer Productos Internacionales S.A agencia Ibarra.

1.6.3 Instrumento de recopilación de información de fuentes primarias

Para la obtención de información de fuentes primarias se ha utilizado las siguientes técnicas de investigación:

- ✓ Entrevista
- ✓ Encuesta

1 Entrevista

La entrevista es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica.

Las entrevistas permitirán recopilar información interna, las cuales serán aplicadas tanto al Gerente, como a diez técnicos incluido el Jefe de planta de ensamblaje, las

mismas que una vez analizadas se podrá determinar la situación actual de la empresa.

2 Encuesta

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar acertadamente la situación de la empresa, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se haya obteniendo.

La encuesta tiene por objeto dar a conocer la situación externa, la cual se aplica a los diferentes distribuidores que se encuentran dentro de la ciudad.

1.6.4 Instrumento de recopilación de Información de fuentes secundaria

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó folletos, revistas, internet, con el fin de obtener mayor información.

1.7 Tabulación y análisis de la información

A continuación se presenta la información recopilada de las encuestas realizadas a los clientes de Prointer S.A y las entrevistas formuladas al Gerente Comercial y al personal de la planta de ensamblaje, con el fin de obtener los aspectos más relevante de la empresa para su respectivo análisis.

1.7.1 Análisis de la entrevista al gerente comercial

Análisis de la información obtenida en la entrevista realizada al gerente comercial

1. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

Sí, tenemos un Plan estratégico bien estructurado, el mismo que consta de misión, visión y objetivos.

Printer cuenta con una misión, visión y objetivo, los mismos que son importantes dar a conocer a todo el personal, por otro lado es fundamental difundir la marca Loncin, la misma que ya tiene identificado el público consumidor, reconociendo sus prestaciones y calidad de producto. Printer a su vez también está siendo identificado como importador exclusivo de Loncin para todo el país.

2. ¿Cómo se maneja el plan operativo anual de la empresa?

Se lo maneja cada mes se ve la cartera con la que se cuenta, para al final del año hacer un análisis correspondiente al vencimiento, evaluando así a los empleados, las estrategias que han implementado para cumplir los objetivos.

El plan operativo anual consiste en dar a conocer al final del año, la cartera con la que cuenta la empresa, el mismo que permite analizar la situación de la empresa en cuanto al cumplimiento de los objetivos establecidos al iniciar cada año, por cada uno de los empleados a cargo.

3. ¿Printer tiene establecida correctamente la misión de la empresa?

Si, la misión consiste en que la empresa se dedica a la importación, ensamblaje y comercialización en la industria de motocicletas, ofreciendo productos de calidad, en donde el principal recurso de la empresa es el personal.

La misión consiste fundamentalmente al cumplimiento y satisfacción de los clientes, a través de los productos de calidad.

4. ¿Printer tiene establecida una visión clara?

Sí, la visión de Printer Productos Internacionales S.A, la misma que promete para los próximos años se considerará dentro de las mayores y mejores empresas de motocicletas, a través de continuar prestando un servicio de calidad.

La visión de Printer es clara, la cual pretende continuar brindando un servicio de calidad como lo ha ido haciendo estos años.

5. ¿Los objetivos de la empresa son alcanzables?

Si se basan en el fortalecimiento y crecimiento institucional, con el fin de garantizar un adecuado servicio y más que eso brindar productos de calidad.

Los objetivos de la empresa están direccionados al cumplimiento de todos quienes conforman Printer.

6. ¿Prointer tiene establecido estrategias para un mejor desempeño?

Si, manejamos varias estrategias comerciales que ayuden a fortalecer los mercados actuales, operativos para controlar los procedimientos.

Las estrategias se basan en la calidad de los productos, brindar un buen servicio y ser competitivos ante otras empresas locales y nacionales. Otra estrategia que se utiliza es dar a conocer al mercado nacional la marca Loncin, para que sea reconocida a nivel internacional.

7. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?

La empresa si cuenta con una estructura orgánica, la misma que consta cada una de las áreas de la empresa con su respectivo departamento, además se encuentra especificada las 2 regiones, tanto Imbabura y Guayas.

Existe una estructura orgánica que se encuentra en orden jerárquico, lo que permite conocer cada una de las áreas, sin embargo el organigrama estructural indica las dos Regiones en las que se encuentra la empresa.

8. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?

No, el gerente indicó que estaba interesado en imprimir este manual, con el fin de asignar a cada empleado una función, y así evitar duplicidad de funciones, para mejorar el trabajado del personal y más aún para el personal del área de ensamble.

9. ¿Los empleados tienen segregadas las funciones que les compete a cada uno?

No, por lo que se dijo anteriormente, es importante la implementación de un manual de funciones que permita asignar a cada empleado su respectiva tarea, para que el trabajo que se realice sea positivo y no exista duplicidad de funciones.

10. ¿Tienen definidas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la empresa?

Sí, pero es importante que mediante un manual de funciones, ellos cumplan estrictamente con las responsabilidades que les corresponde, donde además les permite seguir un proceso adecuado.

1.7.2 Análisis de la entrevista al Jefe y Ensambladores de Planta

Análisis de la información obtenida en la entrevista realizada al Jefe y Ensambladores de Planta.

Como resultado de la entrevista realizada al personal de la empresa, se han obtenido los siguientes análisis:

1. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

El cargo es técnico de ensamblaje.

El personal del área de ensamblaje, es decir el cargo que desempeñan en su mayoría son técnicos de ensamblaje, y uno solo de ellos se encarga de realizar un control de calidad, sin embargo todos ellos cumplen sus funciones bajo un proceso, desde que llega el producto en piezas hasta realizar el control de calidad.

2. ¿Considera que el trabajo que Ud. realiza contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales?

La mayoría coincidieron y dijeron que si contribuyen al cumplimiento de los objetivos, mediante el trabajo que realizan.

La mayoría de los empleados coincidieron que sí contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que mediante el trabajo que ellos realizan día a día basados en un trabajo eficiente, en donde contribuyen a realizar un producto de calidad para brindar satisfacción a los distribuidores.

3. ¿Cuáles son sus metas para el fortalecimiento de Prointer?

Las metas en general son mantener la calidad de los productos y mejorar los procesos.

Las metas que tiene la empresa para su fortalecimiento son, en primer lugar mejorar la calidad con los procesos, para a través de ello obtener un producto de calidad en menos tiempo y con ello lograr la satisfacción de los clientes.

4. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

Si cuenta, pero es desconocido por todo el personal.

Prointer si cuenta con un Plan Estratégico, lo que los empleados desconocen; este es conocido únicamente por el Gerente de la empresa, es importante que el personal conozca la misión, visión, objetivos, valores para que ellos aporten al cumplimiento de los mismos.

5. ¿Utilizan implementos de salud y seguridad para el trabajo que desempeñan?

Sí, todo el personal utiliza, con el fin de evitar accidentes laborales.

Todo el personal que realiza el proceso de ensamble de las motocicletas cuenta con los implementos necesarios, con el fin de evitar accidentes laborales y lograr un trabajo adecuado el mismo que favorece a la organización en general.

6. ¿Cumple Ud. con todos los requerimientos del cliente?

Mediante el trabajo que se realiza, se cumple con todas las exigencias ya que se realiza un control de calidad.

Todo el personal cumple con los requerimientos de los clientes, en el caso del personal de la planta de ensamblaje, ellos mantienen un proceso el mismo que consiste en realizar un control de calidad para brindar un producto garantizado, por otro lado el personal administrativo contribuye a través de brindar una atención ordenada.

7. ¿Cuáles son las estrategias de marketing que utilizan para promocionar las motocicletas?

La mayoría del personal de la empresa desconoce, cuales son las estrategias de marketing, sin embargo uno de ellos supo decir que existen vallas publicitarias en todas las principales ciudades y provincias del país, lo que permite dar a conocer la marca al mercado nacional.

8. ¿Reciben capacitaciones? ¿Cada qué tiempo?

Los empleados manifestaron que no reciben capacitaciones, en el momento de que un empleado nuevo ingresa a trabajar a la empresa y a ocupar el cargo de ensamblador, los compañeros se encargan de guiarlo y enseñarle paso a paso en qué consiste el trabajo.

9. ¿El trabajo que realizan está basado en el cumplimiento de un proceso?

En la planta de ensamblaje se maneja un proceso desde el desempaque de la mercadería hasta realizar un control de calidad.

El Trabajo que se realiza se basa en un proceso que inicia desde el desempaque de las motocicletas, luego cada técnico se encarga de coger la pieza correspondiente para realizar el pre armado, se lleva la motocicleta a la línea de ensamble, hasta que llega al control de calidad y finalmente se pone el sello de calidad.

10. ¿Se realiza una evaluación de cumplimiento a cada empleado?

No se realiza ningún tipo de evaluación de cumplimiento, todos los empleados trabajan cumpliendo adecuadamente con el proceso correspondiente, que ha sido asignado a cada uno, a pesar de que el trabajo que realizan es acatando las órdenes del jefe de planta.

Por lo que es oportuno la implementación de un manual de funciones, para fortalecer el trabajo de cada uno de los empleados y mejorar el cumplimiento de las tareas y responsabilidades en cada área de la empresa.

1.7.3 Análisis y tabulación de encuesta a los clientes

A continuación se presenta el análisis de la encuesta realizada a los distribuidores de Printer Productos Internacionales S.A

1. ¿Qué es lo que más le gusta de la empresa?

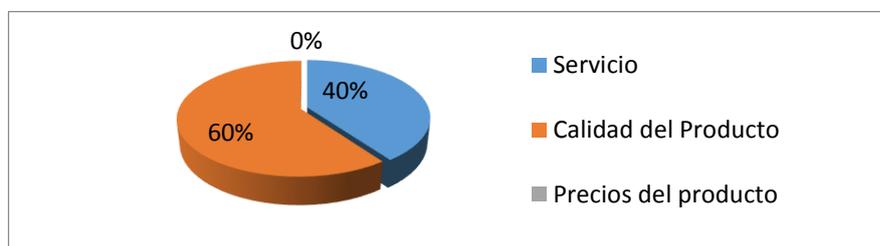
Tabla 1

Gustos del cliente

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio	2	40%
Calidad del producto	3	60%
Precios del producto	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 1

Gustos de Clientes



Fuente: Clientes Printer S.A
Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El resultado del análisis efectuado nos indica que la mayoría de los clientes adquieren los productos por su calidad, ellos manifestaron que la calidad es más primordial en la adquisición de motocicletas y una minoría afirma que la adquisición la realizan en función del buen servicio que reciben por parte de los distribuidores, finalmente ningún cliente manifestó que adquieren los productos según su valor económico.

1. ¿Cómo califica a la empresa Printer en cuanto a la calidad de servicio que ofrece?

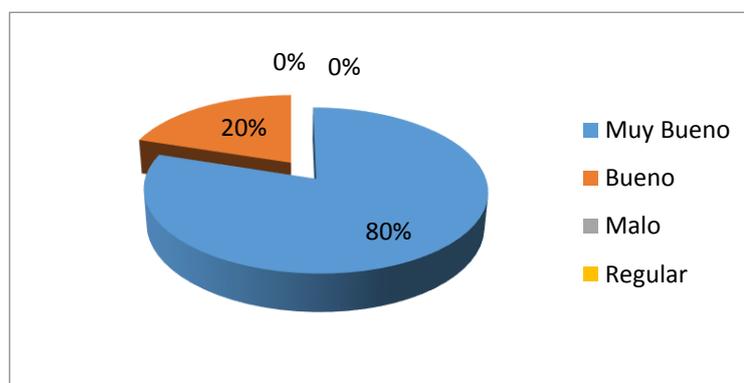
Tabla 2

Calidad del Servicio

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	4	80%
Bueno	1	20%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 2

Calidad del Servicio



Fuente: Clientes Printer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el estudio realizado se puede observar que la mayoría de los encuestados consideran que la calidad del servicio que brinda la empresa es muy buena, por lo que ellos se sienten atraídos adquirir este producto, el resto de los encuestados afirma que el servicio es bueno, sin embargo todos están satisfechos por el servicio ofrecido.

2. ¿Qué tan adecuado considera usted que es el desempeño de los empleados de la empresa?

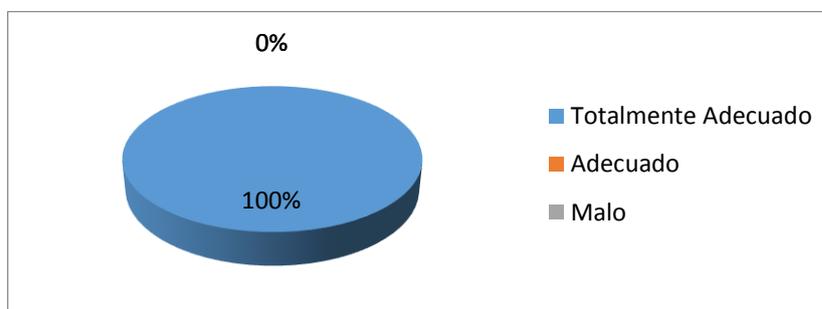
Tabla 3

Desempeño de los empleados

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Adecuado	5	100%
Adecuado	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 3

Desempeño de los empleados



Fuente: Clientes Prointer S.A
Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los encuestados en su totalidad consideran que mediante su apreciación y observación, el desempeño de los empleados de la empresa es totalmente adecuado, lo que favorece a la organización y además garantiza un buen servicio, aumentando el público consumidor y mejorando su rentabilidad económica, además garantiza que el público consumidor adquiera los productos.

3. ¿Qué relación existe entre clientes y empleados?

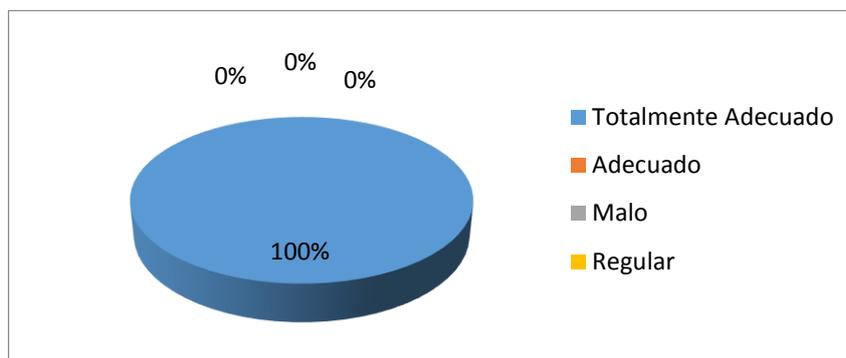
Tabla 4

Relación entre empleados y clientes

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	5	100%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 4

Relación entre empleados y clientes



Fuente: Clientes Printer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el estudio realizado se puede observar que en su totalidad los encuestados consideran que existen buenas relaciones entre clientes y empleados, lo que es una fortaleza para la empresa, de tal manera que los clientes se sientan motivados a adquirir los productos, no solo por la calidad sino también por el buen servicio, que ellos brindan.

4. ¿Cada qué tiempo le gustaría que la empresa de a conocer nuevos productos en el mercado?

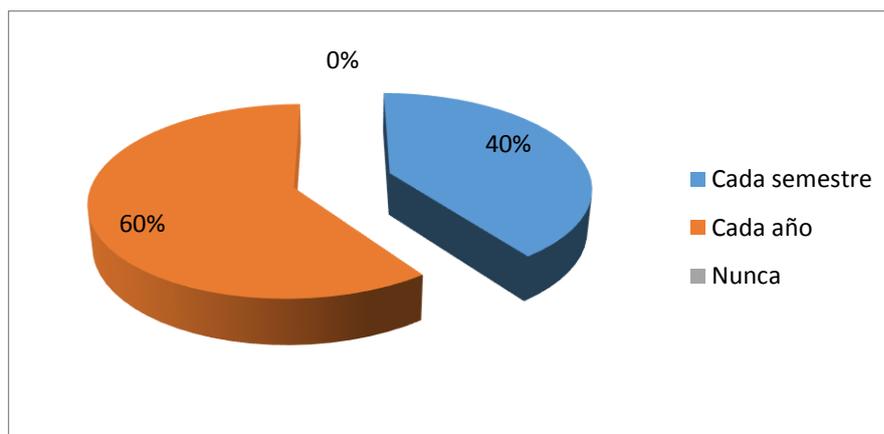
Tabla 5

Productos nuevos en el mercado

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada semestre	2	40%
Cada año	3	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 5

Productos nuevos en el mercado



Fuente: Clientes Pointer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados consideran que cada año se deben innovar los modelos de motocicletas, con el fin de ampliar el mercado y brindar variedad de diseños a los consumidores, además el resto de los encuestados piensan que se debe cambiar de diseños cada semestre, para tener mayor acogida en el mercado y exista un incremento en innovación de los productos.

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el producto que ofrece la empresa?

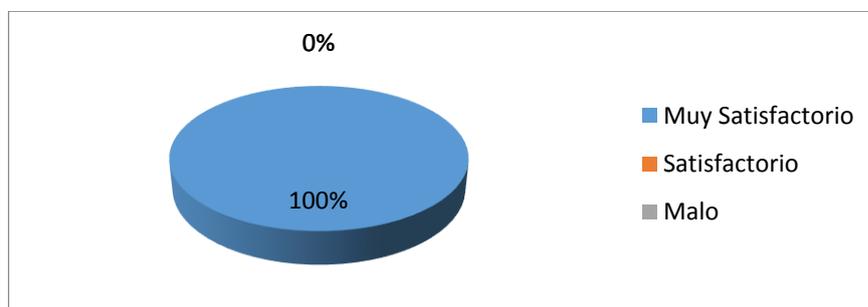
Tabla 6

Satisfacción del producto

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfactorio	5	100%
Satisfactorio	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 6

Satisfacción del producto



Fuente: Clientes Printer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de los clientes que adquieren los productos Loncin manifiestan que es muy satisfactoria la adquisición de las motocicletas, ya que es un producto garantizado por la calidad y la durabilidad, además los consumidores se muestran satisfechos y convencidos del buen servicio que brinda la empresa, por lo que se consideran clientes potenciales.

6. ¿Qué le parece el precio de los productos?

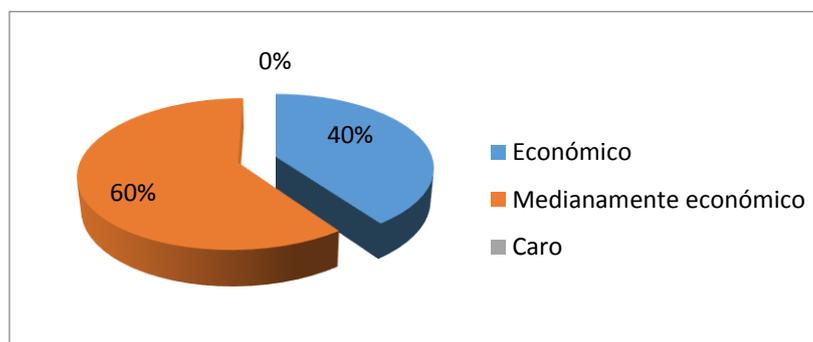
Tabla 7

Precios del producto

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económico	2	40%
Medianamente económico	3	60%
Caro	0	0%
TOTAL	5	100%

Gráfico 7

Precios del producto



Fuente: Clientes Pointer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los clientes consideran que los productos son medianamente económicos, lo que significa que ningún cliente afirma que son económicos, sin embargo el resto de los clientes piensan que no son económicos, sin embargo adquieren los productos no por el valor económico, sino por la calidad de los mismos, por otro lado los precios varían de acuerdo al diseño y año de las motocicletas.

7. ¿Ha tenido algún problema o daños con las motocicletas?

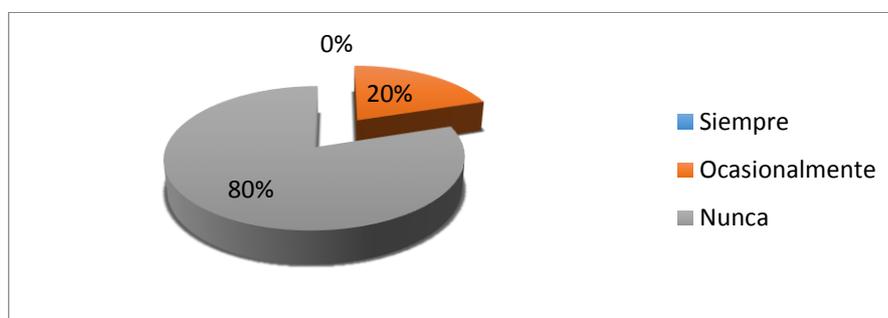
Tabla 8

Problemas con las motocicletas

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Ocasionalmente	1	20%
Nunca	4	80%
TOTAL	5	100%

Gráfico 8

Problemas con las motocicletas



Fuente: Clientes Printer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los clientes encuestados afirman que en el tiempo que ya tienen las motocicletas, nunca han tenido problemas con el producto, además explican que tienen garantía de un año y la minoría de encuestados dicen que si han tenido problemas, sin embargo dicen que el producto ya tienen cinco años de haberlas adquirido, ellos argumentan que las motocicletas son de calidad.

8. ¿La empresa realiza las entregas del producto a tiempo?

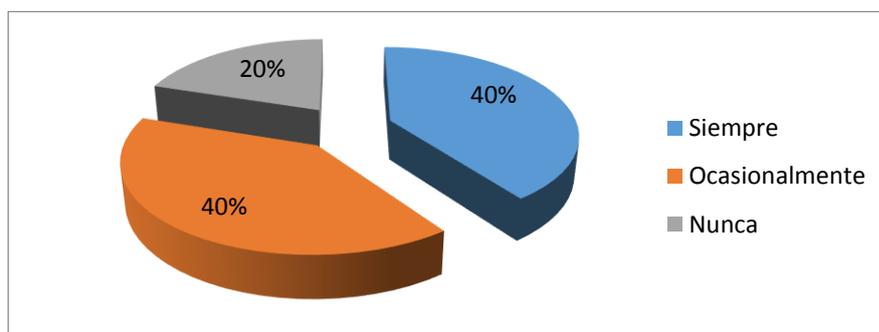
Tabla 9

Entrega del producto a tiempo

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	40%
Ocasionalmente	2	40%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

Gráfico 9

Entrega del producto a tiempo



Fuente: Clientes Printer S.A

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El resultado de la encuesta nos indica que dos partes proporcionales siempre se entregan a tiempo y la otra parte dicen que ocasionalmente, finalmente la minoría de los clientes afirman que no son entregados a tiempo, el último resultado es debido a que existen retrasos en los despachos de mercadería, lo que deben mejorar y garantizar el cumplimiento de los pedidos a tiempo para incrementar sus ventas.

9. ¿En base a qué medio conoció a la empresa?

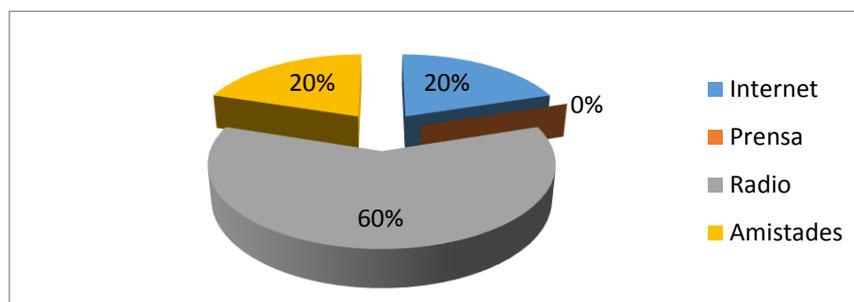
Tabla 10

Medio de publicidad de la empresa

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	1	20%
Prensa	0	0%
Radio	3	60%
Amistades	1	20%
TOTAL	5	100%

Gráfico 10

Medio de publicidad de la empresa



Fuente: Clientes Printer S.A
Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados indican que el medio de comunicación que les ha permitido conocer a la empresa es por medio del radio, la cual se destaca por tener un jingle muy creativo, seguido del internet y por medio de sus amistades quienes ya habían conocido y adquirido anteriormente los productos que ofrece Printer, lo que significa que el medio de comunicación de la radio es una estrategia de venta, a través de una publicidad constante.

1.8 Construcción de la matriz FODA

La aplicación de la Matriz FODA, ayuda en el análisis de la situación actual de la empresa, además tiene como objetivo implementar estrategias que permitan mejorar cada una de las áreas de la organización, así como también perfeccionar la calidad del servicio; a través del análisis interno y externo de la empresa. La parte del análisis interno tiene que ver con las fortalezas y debilidades, aspectos sobre los cuales la empresa tiene control. La parte externa establece las oportunidades y amenazas que se encuentran en el mercado, motivo por el que Prointer S.A deberá desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar las oportunidades y minimizar o anular las amenazas.

Cuadro 2

Construcción de la matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1: La empresa Prointer Productos Internacionales S.A, cuenta con productos de calidad.</p> <p>F2: Todo el personal de la empresa contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>F3: El personal de la planta de ensamblaje utiliza instrumentos de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales.</p> <p>F4: Cumplen con todos los requerimientos y satisfacción de sus clientes o distribuidores.</p>	<p>O1: Incrementar las importaciones y la distribución exclusiva de motocicletas, partes y repuestos LONCIN para el Ecuador.</p> <p>O2: Ampliar el mercado de ventas de las motocicletas, para ello existen varios puntos de venta en todas las provincias y principales ciudades del país a través de la cadena de comercialización.</p> <p>O3: Mejorar el posicionamiento la marca Loncin en el mercado de motocicletas en el Ecuador.</p>

<p>F5: Realizan un control de calidad a todos y cada uno de los productos.</p> <p>F6: El trabajo está basado en el cumplimiento de un proceso.</p> <p>F7: La empresa brinda un servicio de calidad a todos sus clientes.</p> <p>F8: Existen buenas relaciones de clientes y empleados.</p> <p>F9: Precios económicos, ajustados a los diferentes modelos de las motocicletas.</p> <p>F10: Prointer S.A disponen de una moderna línea de ensamblaje y con tecnología de punta la cual permitiría incrementar la producción.</p>	<p>O4: Ampliar el mercado consumidor, en donde ellos aprecien la calidad del producto. Prointer a su vez también está siendo identificado como importador exclusivo de Loncin para todo el país.</p> <p>O5: La apertura de un nuevo local ubicado en Guayaquil se considera como punto estratégico para la comercialización en el mayor mercado de motos del país, consiguiendo fortalecer a la marca LONCIN en la zona costa.</p>
--	--

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1: Prointer en muchas ocasiones entregan los pedidos a destiempo, debido al retraso de las importaciones.</p> <p>D2: La empresa cuenta con un plan estratégico, el cual no es conocido por el personal de la empresa, únicamente lo conoce el Gerente Comercial.</p> <p>D3: La empresa no realiza a los empleados ningún tipo de evaluaciones de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de desempeño.</p> <p>D4: No existe un control en el desarrollo del proceso de ensamblaje.</p> <p>D5: No existe un organigrama funcional que permita determinar los</p>	<p>A1: Existe una fuerte competencia en el mercado local y nacional.</p> <p>A2: Desabastecimiento ocasionales de los productos de importación.</p> <p>A3: Incremento en los impuestos de importación.</p> <p>A4: Retrasos en el despacho de mercadería por parte de las aduanas.</p> <p>A5: Restricción de las importaciones.</p> <p>A6: Políticas internas del país.</p> <p>A7: Incremento de los precios por parte del gobierno de turno y alza en los aranceles.</p>

<p>niveles de autoridad y del personal operativo.</p> <p>D6: Los empleados realizan duplicidad de funciones.</p> <p>D7: Los empleados no reciben capacitaciones</p>	
---	--

Elaborado por: La autora

1.8.1 Estrategias: FA, FO, DO, DA

1 Estrategias FA

F9 A7: La empresa mantiene precios accesibles al público consumidor, a pesar de que puede existir un alza de precios por parte del gobierno de turno, la empresa maneja los costos de acuerdo al modelo y características de las motocicletas, sin causar aumentos exagerados en los productos.

F10 A4: Printer S.A disponen de una moderna línea de ensamblaje y con tecnología de punta la cual permitiría incrementar la producción y cumplir con todos los pedidos en el tiempo justo, a pesar de los retrasos de mercadería por parte de las aduanas, evitando así tener inconvenientes en la producción y comercialización.

F9 A1: La empresa cuenta con Precios más económicos del mercado, es decir se maneja la calidad y precios justos en los productos, hace que los clientes tengan una inclinación preferencial para adquirir las motocicletas en la empresa Printer Productos Internacionales S.A.

F6 A2: El trabajo está basado en el cumplimiento de un proceso, el mismo que permite controlar y verificar el abastecimiento de los productos, con el fin de garantizar las entregas de los pedidos a tiempo y mejorar la productividad.

2 Estrategias FO

F1 O4: La empresa Prointer Productos Internacionales S.A, cuenta con productos de calidad, lo que ha permitido dar a conocer la marca Loncin e identificar el público consumidor, reconociendo sus prestaciones y calidad de producto.

F4 O5: La empresa cumple con todos los requerimientos y expectativas de sus clientes y distribuidores, a través de la apertura de un nuevo punto de venta logra tener mayor acogida en el mercado y por ende satisfacer un mayor número de clientes.

F9 O2: Los precios económicos, ajustados a los diferentes modelos de las motocicletas han permitido tener mayores canales de distribución del producto en las diferentes provincias y principales ciudades del país a través de la fuerza de ventas y la cadena de comercialización.

F2 O3: Todo el personal de la empresa constituye al cumplimiento de los objetivos, logrando incrementar el posicionamiento de la marca Loncin a través de un trabajo eficiente.

3 Estrategias DO

D5 O5: La apertura de un nuevo local ubicado en Guayaquil se considera como punto estratégico para la comercialización de los productos, por ende debe de igual manera se debe implementar un organigrama funcional que permita determinar las responsabilidades del personal operativo.

D1 O2: Prointer en muchas ocasiones entregan los pedidos a destiempo, debido al retraso en las importaciones, donde la distribución a las diferentes ciudades y provincias del país se debe entregar oportunamente, incrementando los canales de distribución.

D6 O5: Los empleados realizan duplicidad de funciones en el proceso de ensamblaje, esto dificulta en el proceso, para el nuevo punto de venta se debe también evitar realizar doble trabajo, así logrando la optimización de recursos y el cumplimiento del trabajo más eficiente.

D7 O4: Prointer es una empresa reconocida a nivel nacional, por lo que la marca Loncin ya es conocida para los consumidores, en donde es importante que todo el personal de la empresa reciba capacitaciones para incrementar las expectativas de ventas.

4 Estrategias DA

D1 A1: Prointer en muchas ocasiones entregan los pedidos a destiempo, debido al retraso de las importaciones, de esto se puede aprovechar la competencia para lograr

el crecimiento, por lo que es necesario realizar las entregas oportunas para la satisfacción de los clientes y mejorar el crecimiento empresarial.

D4 A2: Al no llevar un control en el desarrollo de los procesos no se puede evaluar la cantidad de productos existentes, lo que es recomendable llevar un registro de cada proceso para cumplir con la satisfacción de los clientes.

D3 A4: La empresa no realiza ningún tipo de evaluaciones de cumplimiento de funciones a los empleados, lo que ocasiona retrasos en los pedidos, por ello se recomienda supervisar el trabajo de cada empleado y formular un cronograma de actividades, las cuales deben ser cumplidas, para disminuir los retrasos despachando la mercadería en un lapso de tiempo, donde permita realizar cumplir con los pedidos a tiempo.

D4 A4: No existe un control en el proceso de ensamblaje, es decir en cada uno de los procesos, y además existen retrasos en el despacho de la mercadería por parte de la aduana, por lo que se recomienda realizar un manual en el que especifique las respectivas funciones de los empleados.

1.9. Determinación problema diagnóstico

Considerando toda la información obtenida, a través de la aplicación de varias fuentes tanto primaria como secundaria y en base a la tabulación y análisis de las mismas, se determinó que la Empresa Prointer Productos Internacionales S.A de la ciudad de Ibarra Provincia Imbabura:

Se estableció la inexistencia de un manual de funciones, en el cual se especificará los cargos, funciones, habilidades, responsabilidades lo que permite desarrollar las actividades correspondientes a cada empleado, evitando la duplicidad de funciones, lo que debilita el desarrollo de procesos, con el fin de desempeñar las tareas de manera adecuada y coordinar cada una de las actividades que le compete a cada funcionario de la empresa, mejorando la calidad del trabajo y cumpliendo con las responsabilidades asignadas.

Es por ello que se pone en consideración a la empresa “Prointer Productos Internacionales S.A” el siguiente manual, como propuesta administrativa, que permita mejorar el desempeño de la organización. El presente manual contiene la estructura orgánica, como es la misión, visión, objetivos, estrategias, organigrama, las mismas que aportan al cumplimiento de objetivos institucionales.

Esta propuesta del diseño de un manual de funciones y responsabilidades, está dirigido a todo el personal que forma parte de Prointer Productos Internacionales S.A de la ciudad de Ibarra, logrando evitar duplicidad de funciones y mejorar los procesos de cada departamento.

Finalmente, una vez hecho el respectivo análisis es necesaria la implementación de:

“MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA PROINTER
PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA
PROVINCIA DE IMBABURA”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se va a dar a conocer los conceptos más relevantes del proyecto, con el fin de comprender de una mejor manera cada uno de los aspectos que se mencionan en el proyecto.

Objetivo general

Elaborar un marco teórico que sustente el trabajo de investigación, mediante una investigación bibliográfica y documental.

2. Manual administrativo

2.1. Concepto

Según, (Hall, 2009, pág. 145) manifiesta: El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Los manuales tienen el fin de seguir un proceso para cumplir con las diferentes actividades de manera ordenada para un mejor desempeño, además un manual permite a cualquier organización normalizar sus operaciones y que los empleados pueden tomar como guía dicho manual.

2.2. Importancia

Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de

informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Tomado de la linkografía. (<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos>)

Es importante la utilización de los manuales ya que permiten a los empleados llevar un orden en cada proceso, cumplir con estándares de calidad de los productos y servicios para que los clientes se sientan motivados y por ende satisfacer sus necesidades.

2.3. Características

Según, (Rosales, 2008) “Enuncia algunas características que los manuales deben cumplir para que realmente sean una ayuda para las instituciones, ya que el manual debe comunicar claramente por sí sólo, por lo que es una fuente de consulta a fin de capacitar al personal sobre la realización de las tareas dando como resultado el óptimo desenvolvimiento en las mismas. Entre las características más conocidas tenemos las siguientes”: pág.234.

Gráfico 11

Características de los manuales



Fuente: (Días & Rosales, 2008) y (Administración de Procedimientos en la empresa)

Elaborado por: La Autora

En los manuales se definen y se consideran varias características, entre las principales están: sintetizar la información, es decir obtener un mensaje claro y bien definido, a través de un proceso constante de revisión y actualización constante, despejando todas las dudas existentes, otra característica importante es la flexibilidad que exige la adaptación de cada situación que se presente en la empresa; otra característica es plantear una evaluación que consiste en hacer un análisis de

minucioso de cada escenario concerniente a la organización, finalmente es fundamental satisfacer las necesidades de toda la empresa.

2.4. Ventajas y desventajas

2.4.1. Ventajas

Según, (Tejada, 2007) define: “En la administración existen diferentes herramientas que facilitan las labores de quienes están dirigiendo y son dirigidos. Entre tales herramientas están los manuales”

La autora *Blanca Tejada* menciona algunas de las principales ventajas que tienen los manuales:

- ✓ Estimulan una acción uniforme y ahorran tiempo
- ✓ Eliminan la confusión e incertidumbre
- ✓ Disminuyen la carga de supervisión y control
- ✓ Permiten simplificar el trabajo
- ✓ Evitan la implantación de prácticas y procedimientos inadecuados
- ✓ Evitan la duplicación de funciones
- ✓ Disminuyen la tendencia a realizar actividades de acuerdo con las preferencias de cada persona.

2.4.2 Desventajas

- ✓ Corren el riesgo de la mecanización de las personas en la realización de las tareas.
- ✓ Si no tienen una debida actualización pueden más bien ser un tropiezo al llevarlos a la práctica.

- ✓ No se puede considerar que los manuales son la solución a todos los problemas que presenta la empresa.
- ✓ Si son mal redactados pueden ser confusos e incomprensibles y por tanto mal aplicados.
- ✓ Si la información es muy sintetizada puede no ser muy útil, mientras que si es muy amplia puede ser complicada su interpretación.

2.5. Tipos

Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresariales:

- a) Manual de Organización
- b) Manual de Políticas
- c) Manual de Procedimientos y Normas
- d) Manual del Especialista
- e) Manual del Empleado
- f) Manual de Propósito Múltiple

Según, la linkografía (<http://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manualesadministrativos/>)

Existen distintos tipos de manuales, pero con similares características y un solo propósito que sirve de guía para llevar la información ordenada y sistemática de cualquier organización.

Según, (Enrique, 2009) define los siguientes tipos de manuales:

2.5.1 Por su naturaleza

Por su naturaleza los manuales son administrativos, ya que forman parte de las técnicas de organización, las cuales pertenecen al proceso administrativo de una empresa, clasifican en los siguientes aspectos:

*a. **Micro administrativo:** Contienen información de una sola organización o de un área específica de la misma.*

*b. **Macro administrativos:** Son los documentos que contienen información de más de una organización u empresa.*

*c. **Meso administrativos:** Son documentos que contienen información de una o más empresas o instituciones de un solo sector. Es común en el sector público, aunque también se lo puede utilizar en el sector privado.*

El tipo de manual según su naturaleza puede subdividirse en macro, micro y meso administrativo lo que permite analizar la información de toda la empresa generando un beneficio para la organización.

2.5.2 Por su contenido

Los manuales de organización, de procedimientos, de políticas y de contenido múltiple de acuerdo a su contenido:

a) De procedimientos

Es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.

b) De políticas

El Manual de Políticas contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Un Manual de Políticas es fundamental para asegurar la uniformidad de acción de una institución.

c) De contenido múltiple

Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

d) De puestos

Es un documento que contiene valiosa información sobre las funciones y responsabilidades que debe cumplir un empleado desde el momento en que aceptó el puesto en la empresa.

Los manuales según su contenido muestran información relacionada con los procedimientos y políticas de los puestos de trabajo y de cada área de la empresa, con el fin de dar a conocer información clara.

2.5.3 Por su área de aplicación

Los manuales por su área de aplicación son mucho más específicos, es decir son documentos elaborados exclusivamente para el área de ventas, finanzas, contabilidad, sistemas, producción, etc.; mientras más departamentos tenga la empresa de la misma manera se diseñarán manuales para cada una de ellas que faciliten la realización de las tareas.

a) Manual de producción

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

b) Manual de compras

El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

c) Manual de ventas

Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

d) Manual de finanzas

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

e) Manual de contabilidad

Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, manejo de registros, control de la elaboración financiera.

f) Manual de personal

Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.

Los Manuales de Personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos

personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

g) Manual técnico

Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

h) Manual de adiestramiento o instructivo

Estos manuales explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular.

2.5.4 Por su ámbito

Según, (Melinkoff, 2007), “. Los manuales por su ámbito pueden clasificarse en Generales y Específicos, los mismos que se definen a continuación:

a) Generales

Son aquellos documentos que tienen información global de la empresa, es decir su cobertura es mucho más grande llegando así a contener a las áreas de finanzas, contabilidad, talento humano, sistemas, etc.

b) Específicos

Como su palabra lo dice es un documento en cual contiene información mucho más detallada de toda la empresa.

2.6. Empresa

2.6.1. Concepto

Según (Pallares, 2010) dicen "La empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado".

De este concepto se puede concluir que una empresa es una organización con el fin de producir bienes o servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

2.6.2. Objetivo

Según, (Dávila, 2007) enuncia los siguientes objetivos:

- ✓ Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la empresa.
- ✓ Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la empresa.
- ✓ Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- ✓ Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- ✓ Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.

- ✓ Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.

El objetivo principal de una empresa es buscar estrategias que les permita el crecimiento tanto económico como social que facilite el cumplimiento metas institucionales.

2.6.3. Clasificación

Según (Sarmiento R, 2005) dice “Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos se clasifican en varias formas”

A continuación se presentan la clasificación de las empresas:

a) Según la actividad

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen en:

- ✓ **Industriales.-** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas.
- ✓ **Comerciales.-** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/ venta de productos terminados.
- ✓ **Servicio.-** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad.

b) Según la procedencia de capital

- ✓ **Empresa Privada.-** Si el capital está en manos de accionistas particulares.
- ✓ **Empresa Pública.-** Si el capital y el control está en manos del Estado.
- ✓ **Empresa Mixta.-** Si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

Las empresas tienen varias clasificaciones, estas varias de acuerdo a los autores, sin embargo su objetivo fundamental es producir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad.

2.7. Proceso administrativo

2.7.1. Definición

Según (Idalberto, 2011) define: “El proceso Administrativo es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos. Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo según Chiavenato son cuatro”

El Proceso Administrativo permite llevar un proceso iniciando desde la planificación para que al final se realice un monitoreo del trabajo efectuado, en lo posible evitar correr riesgos.

2.8. Planificación

Según, (Idalberto, 2009) dice: “La función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura”

La planificación es una base de las acciones administrativas, con el fin de definir los objetivos, además permitiendo aplicar estrategias que permitan cumplir las metas a largo plazo.

2.9. Organización

Según, (Porter, 2011) afirman: "Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo"

Todas y cada una de las organizaciones deben estar orientadas al cumplimiento de sus objetivos, lo que permitirá la permanencia en el mercado.

2.10. Dirección

Según, (Matalama, 2001) define: “La actividad de mando entendida como guía de hombres que dé lugar primariamente a un flujo de comunicaciones, consiste tener la autoridad y conocimientos prácticos para hacer que la empresa marche normalmente, además tener la capacidad para resolver los problemas que se presenten en un momento dado y aceptar la responsabilidad por cualquier decisión que se tome”. Pág.145.

La base fundamental de la Dirección es la comunicación dentro de la organización y más específicamente en cada área de trabajo, con el fin de mejorar administrar correctamente una institución, por medio del trabajo en equipo.

2.11. Control

Según, (Gispert, 2008) dice: “Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización para propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecutan de acuerdo con los requisitos, planes o programas de la organización. Formulación continua de planes, evaluaciones, métodos de organización, reglamentación verificación y sincronización”. pág.123.

El último paso del proceso administrativo permite supervisar las actividades para garantizar que se realice un trabajo eficaz, verificando lo planeado y corregir cualquier desviación significativa, además es necesario llevar un registro de todo el proceso para obtener un trabajo confiable.

2.12. Comercialización

2.12.1. Concepto

Según (Matalama, 2001) define: “El proceso de comercialización incluye cuatro aspectos fundamentales: ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿a quién? y ¿cómo? En el primero, el autor se refiere al momento preciso de llevarlo a efecto; en el segundo aspecto, a la estrategia geográfica; el tercero, a la definición

del público objetivo y finalmente, se hace una referencia a la estrategia a seguir para la introducción del producto al mercado”. Pág. 267.

Comercializar es vender alguien un bien o un servicio, el mismo que satisfaga las necesidades de los clientes.

2.13. Producto

2.13.1. Concepto

Según (Stanton, 2010) define “El producto como un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea”

El producto sea cual sea debe ser de calidad, puede ser este un bien o un servicio que cumpla con varios requisitos para que los clientes o usuarios se sientan atraídos adquirirlos.

2.14. Servicio

2.14.1. Concepto

Según, (Stanton, 2010) definen: "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente"

Un servicio es consecuencia de vario esfuerzo y trabajo que va hacer ofertado a una persona que requiera de ello, con el fin de satisfacer necesidades mutuas, tanto para el cliente como para el vendedor.

2.15. Oferta y demanda

2.15.1. Demanda

Según (Fisher, 2009) define “La demanda se refiere a las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado”

La demanda es la cantidad de un bien o un servicio que el individuo está dispuesto a pagar a un precio determinado.

2.15.2. Oferta

Según, (Fisher, 2009) dice: “la oferta (desde la perspectiva del negocio) como: "El número de unidades de un producto que será puesto en el mercado durante un periodo de tiempo",

La oferta es la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a vender en el mercado.

2.16. Planificación estratégica

2.16.1. Definición

Según (Prieto, 2011) manifiesta: “El Plan Estratégico Organizacional es la carta de toda compañía, institución, entidad o unidad productora de bienes y servicios que sirve para encauzar los esfuerzos de sus integrantes en

procura de lograr los objetivos de supervivencia, crecimiento y utilidad que debe ser socializado a toda la empresa para que todos sepan cual es el camino a seguir. Dicho plan debe ser cuantitativo, específico y con un horizonte de tiempo definido para poder lograr las metas y objetivos establecidos en el mismo”. pág. 178.

La planificación es el pilar fundamental de una organización ya que permite conocer cuáles son sus objetivos que desea cumplir, cuáles son sus estrategias que va a utilizar y lo que quiere ser en los próximos años, a través de esto la empresa puede mejorar para cumplir sus fines a futuro.

Según (Chiavenato I. &, 2004)Definen los siguientes conceptos:

Misión

“La misión de una organización debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? Y ¿por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio y, por lo general, tiende al exterior de la empresa, a atender las demandas de la sociedad, del mercado y del cliente”.

La misión constituye la razón de ser de una organización, es como está funcionando la empresa actualmente.

Visión

“La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio”.

La visión es lo que quiere ser la empresa en los próximos años, además es tener una expectativa a futuro, con el fin de mejorar continuamente.

Objetivos

“Es importante conocer cuáles son los objetivos esenciales de una organización, porque si las personas no saben por qué existe ni hacia dónde pretende dirigirse, jamás sabrán cual es el mejor camino que deben seguir”

Los objetivos son la guía a seguir, son los propósitos que deseamos alcanzar, los mismos que deben ser alcanzables.

Valores

“Un valor es una creencia básica sobre lo que se pretende hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual”

De los valores depende del comportamiento de los individuos de la empresa, mediante los cuales las personas mejoran su comportamiento.

Estrategias

“La estrategia debe funcionar como un programa global para la consecución de los objetivos y debe obtener el consenso general y ser capaz de motivar e involucrar a todos sus colaboradores. Debe tener amplia difusión para que sirva como hilo conductor de la acción organizacional”.

Las estrategias de una empresa deben ser planificadas y difundidas a toda la organización para que conozcan cual va a ser su herramienta para lograr el desempeño institucional.

2.17. FODA

Según (Enríquez, 2009) define los siguientes conceptos:

Fortalezas

Las Fortalezas son aquellas características de la empresa que la diferencian en forma positiva al compararse con otras y en consecuencia potencian las posibilidades de crecimiento y desarrollo.

Las fortalezas son internas y positivas, las mismas que deben ser mantenidas.

Debilidades

Las Debilidades son sus falencias, los aspectos en los cuales será necesario actuar rápidamente para no quedar en situación crítica. Una de sus consecuencias puede ser la pérdida de participación en el mercado. Debemos tener en cuenta que las debilidades son la puerta de entrada de las amenazas.

Las debilidades son internas pero negativas, las cuales deben ser mejoradas.

Oportunidades

Las Oportunidades son las posibilidades que presenta el mercado, que solo podrán ser aprovechadas si la empresa cuenta con las fortalezas para ello.

Las oportunidades son externas, positivas y deben ser aprovechadas.

Amenazas

En tanto que Las Amenazas están compuestas por severas condiciones que pueden afectar el desenvolvimiento de la empresa, llegando en caso extremo, a su desaparición. Por caso la actuación de una nueva empresa de mayor poder económico financiero y la posibilidad cierta de “robar” clientes, alterando así la marcha de los negocios.

Las amenazas son externas, negativas y deben ser eliminadas, *también son eventos futuros que provocaran un impacto disminuyendo las ventas y utilidades, si no se corrige a tiempo.*

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Introducción a la Propuesta

La propuesta de dicho manual es con la finalidad de crear y segregarse cada una de las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas de la empresa, así mismo tener claras cuáles son las actividades que cada empleado debe cumplir.

Así mismo el presente manual servirá de guía práctica que contiene información ordenada en la que se establecen claramente los objetivos, los mismos que deben ser cumplidos para garantizar un trabajo de calidad, entendiéndose como el acatamiento total de los objetivos planteados, en base a satisfacción al cliente, personal motivado, también facilita el aprendizaje y proporciona orientación en cada una de las unidades administrativas de la empresa.

La empresa Prointer requiere de un manual de funciones en el que contendrá el cargo, área o departamento, funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados con el fin de mejorar e incrementar la eficiencia a través del cumplimiento de los objetivos organizacionales. El presente manual presentará la descripción de cada puesto de trabajo para especificar cada uno de ellos, de manera que cada empleado pueda verificar sus respectivas actividades asignadas.

3.1.1 Objetivos de la Propuesta

- ✓ Contribuir a unificar los criterios de decisión y desempeño de los trabajadores, a través de definir claramente las funciones de cada empleado.
- ✓ Precisar las responsabilidades del personal en las diferentes áreas de la empresa.

- ✓ Servir de guía técnica para todo el personal en cuanto a las funciones que deben cumplir.

3.2 Introducción de la Empresa

Printer Productos Internacionales S.A. es una empresa fundada en mayo del 2007 y su actividad económica es la importación y distribución exclusiva de motocicletas, partes y repuestos Loncin para el Ecuador. La compañía está domiciliada en la ciudad de Ibarra, donde se encuentra la planta de ensamblaje, la oficina principal y su administración. La empresa dispone de dos oficinas de atención a sus clientes, la principal ubicada en Ibarra y la segunda en la ciudad de Guayaquil, oficina regional que atiende a toda la zona costa, donde se concentra el mayor mercado de venta de motocicletas a nivel nacional. La distribución se realiza en todas las provincias y principales ciudades del país a través de la fuerza de ventas. La empresa cuenta con 30 empleados, los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 24 empleados en la ciudad de Ibarra y los restantes en la ciudad de Guayaquil. La red de distribución está establecida por zonas de cobertura, atendiendo en la actualidad a más de 170 clientes o distribuidores.

La apertura del local de Guayaquil en el 2012, como punto estratégico para la comercialización en el mayor mercado de motos del país ha conseguido fortalecer a la marca Loncin en la principal zona comercial del país. La conformación de una sólida y eficiente estructura comercial, nos permite atender de manera personalizada a la red de distribuidores.

En el año 2012 han incrementado más de 70 nuevos clientes. En este año, han desarrollado el proceso de calificación de clientes, los mismos que deben cumplir con ciertos requisitos para su calificación y concesión de créditos.

3.3 Código de ética

3.3.1 Objetivos del código de ética

- a) Resolver los problemas éticos dentro de la empresa y en las actividades normales que se desarrollan.
- b) Normar los puntos de disciplina interna dentro de la organización.
- c) Garantizar un compromiso ético entre empleados, proveedores, clientes, accionistas y demás grupos de interés en la empresa.

3.3.2 Misión

Printer es una empresa dedicada a la importación, ensamblaje y comercialización en la industria de motocicletas, entregando excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes a nivel nacional. Nuestro personal constituye el recurso más valioso en nuestra organización.

3.3.3 Visión

Printer en el año 2016 se consolidará dentro de las mayores y mejores empresas de motocicletas, prestando servicios de calidad de postventa y repuestos, atendiendo con eficiencia la demanda del mercado y de nuestros clientes.

3.3.4 Objetivo general

Maximizar el retorno de la inversión del accionista para el año 2014 y una sostenibilidad en el tiempo que genere valor para la empresa.

3.3.5 Objetivos específicos

a) Operacionales

- ✓ Incremento en la producción de acuerdo a la demanda y al crecimiento proyectado de la empresa en el año 2014.
- ✓ Mejoramiento de la calidad del producto terminado y del proceso de ensamblaje de motocicletas en un 10% en el presente año.
- ✓ Manejo adecuado de la logística interna y externa de la compañía durante el año 2014.
- ✓ Fortalecimiento del área de post venta en un 10% en el año 2014.

b) Financiero

- ✓ Establecer mecanismos financieros que permitan mejorar la liquidez de la empresa.
- ✓ Organización adecuada de la cartera de clientes y manejo de la cartera vencida.

c) Administrativo

- ✓ Implementación de procesos de mejoramiento continuo.
- ✓ Creación de manuales de funciones.

d) Comercial

- ✓ Crecimiento de ventas en el año 2014 en un 35%
- ✓ Realizar alianzas estratégicas con subdistribuidores y cadenas comerciales en el año 2014.
- ✓ Introducción de tres modelos nuevos en el año 2014 y mejoramiento de los modelos existentes.

3.3.6 Principios

Printer Productos Internacionales S.A tiene la firme convicción que su reputación es su principal riqueza y de ella depende la adhesión y respeto a sus valores, por consiguiente, es responsabilidad de los colaboradores salvaguardarlos, tanto en relaciones internas como en la vinculación con los accionistas, clientes, proveedores y demás grupos de interés de la entidad.

Por tanto se ha establecido los siguientes principios sobre los que debe fundamentarse la conducta de sus colaboradores.

- a) Desempeñar las funciones a su cargo con absoluta rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal, manteniendo una conducta intachable.
- b) Acatar y cumplir leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de procesos dentro de las funciones encomendadas.

- c) Desempeñar con transparencia, fidelidad y asumir la responsabilidad de los actos, comunicar de manera oportuna todo incidente que ponga en riesgo los intereses de la empresa o de sus grupos de interés.
- d) Tratar con respeto y equidad a todas las personas; rechazando todas acciones que infringen al código de trabajo, quedando prohibidas las marginaciones, discriminaciones o segregaciones en diferentes factores: raciales, ideológicos, nacionalidad, edad, género, orientación sexual, religión.
- e) Evitar acciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos; cumplir con prudencia y confidencialidad los compromisos y respetar acuerdos.

3.3.7 Políticas

- a) Todo el personal de la empresa debe cumplir con los horarios establecidos, así de tal forma que no debe haber atrasos, caso contrario se debe acatar las sanciones respectivas.
- b) El personal que labora en la empresa, está en la obligación de asistir a su trabajo todos los días laborables como establece la ley, de acuerdo al horario establecido.
- c) Los empleados tendrán derecho a faltar siempre y cuando se justifique el motivo de su falta, caso contrario se le descontará el día que no ha laborado.

- d) Se recomienda utilizar los implementos de seguridad necesarios para el personal de planta y ensamblaje, con el fin de evitar accidentes laborales, el personal de oficina deberá utilizar el uniforme correspondiente, de manera que se encuentren bien presentados.
- e) Todo el personal está debidamente capacitado para brindar a los clientes y distribuidores una atención de calidad.
- f) El lugar de trabajo debe permanecer limpio y ordenado, así como todos los materiales y equipos que se utiliza.
- g) Los precios de los productos se adaptan y varían de acuerdo a las características de los mismos.
- h) La Gerencia General de la empresa será responsable de establecer los mecanismos necesarios, a fin de supervisar y controlar la asistencia y puntualidad de personal de la organización.

3.3.8 Valores corporativos

Printer Productos Internacionales S.A tiene una reconocida cultura organizacional sobre la base del siguiente conjunto de valores corporativos:

- a) **RESPETO:** Brindar a las personas un trabajo digno y sin ningún tipo de discriminación.

- b) **COMPROMISO:** Cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones encomendadas.
- c) **RESPONSABILIDAD:** Asumir las funciones y deberes con la convicción de cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna.
- d) **CREDIBILIDAD:** Demostrar una permanente actitud de transparencia, congruencia, verticalidad que contribuya a fortalecer la confianza y credibilidad en la empresa.
- e) **HONESTIDAD:** Evidenciar en cada una de las acciones un comportamiento que demuestre integridad moral y ética.
- f) **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Adquirir nuevos conocimientos y habilidades que permitan generar valor agregado ante los clientes y la empresa.
- g) **TRABAJO EN EQUIPO:** Desarrollar la capacidad de integración en el plano laboral que permita alcanzar los objetivos corporativos.

3.3.9 Integridad relacional

Printer Productos Internacionales S.A aplicará en todas las relaciones que establezca y en las cuales desarrolle sus actividades con: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores; los valores corporativos y principios contenidos en este código.

a) Relaciones con los clientes

La aspiración de Printer es establecer relaciones perdurables con sus clientes, sobre la base de una reciproca interrelación y confianza mutua. Por tanto como empresa aporta satisfaciendo las necesidades y expectativas del público consumidor, demandando de ellos un comportamiento y una gestión encaminada al

cumplimiento de las normas legales y de manera especial a las relativas a la prevención de lavado de activos.

- ✓ El personal que atiende a los clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando información de los productos (vehículos motorizados) con claridad y asegurándose de que haya sido entendida a cabalidad.
- ✓ Se debe evitar hacer comparaciones falsas o engañosas sobre productos que ofrecen los competidores.
- ✓ Se resguardará la información del cliente bajo el fundamento de confianza y con un alto grado de confidencialidad hacia los clientes; siguiendo estrictos procedimientos antes de poder revelar información alguna que incluyen citaciones, órdenes judiciales, o autorizaciones expresas del cliente, excepto en situaciones de orden legal a petición de organismos de control.
- ✓ Se rechaza todo tipo de influencia, presión o imposición por parte de los clientes para obtener condiciones privilegiadas o excepcionales.
- ✓ El contenido de la publicidad relacionada con el producto será claro, preciso, oportuno, razonable, veraz y completo bajo los principios de competencia leal y buena práctica de negocios.

- ✓ Garantizar el profesionalismo de todos los colaboradores, en atención a procesos, solicitudes de información y en la resolución de requerimientos.
- ✓ Compromiso de entregar un producto de calidad requerida y de manera oportuna.

b) Relaciones laborales

Con la finalidad de contratar personal con competencias idóneas para cada puesto de trabajo se desarrolla un proceso de selección del personal basados en una metodología de valoración objetiva, que toma en cuenta la cualificación profesional de los candidatos.

- ✓ Prointer ampara el desarrollo profesional de sus colaboradores en función de políticas claras en función del cumplimiento de objetivos.
- ✓ Se promueve de que una buena actitud debe estar presente en todas las actividades que llevan a cabo entre colaboradores y deben formar parte de la cultura de la empresa.
- ✓ Los colaboradores, ya sean jefes, subalternos o compañeros de trabajo deben mantener un comportamiento basado en la cortesía, amabilidad y respeto.
- ✓ Se garantiza el respeto a los derechos humanos, quedando prohibido todo acto de violencia dentro de la empresa.

- ✓ Se fomenta el trabajo en equipo, al promover un ambiente de confianza basado en la relación abierta y la comunicación fluida, orientado a incrementar los niveles de satisfacción y motivación de sus colaboradores, a través de la aplicación de técnicas para el diagnóstico y mejora del ambiente laboral.
- ✓ Se espera una productividad óptima en las tareas y responsabilidades, así como el respeto de los plazos establecidos para el cumplimiento de las tareas, los horarios asignados y las citas comprometidas.
- ✓ Printer deberá proveer y mantener lugares de trabajo, seguros y saludables. Contará con oficinas en óptimas condiciones de seguridad y un ambiente ergonómico para empleados y público en general.

c) Relaciones con los accionistas

- ✓ Printer se compromete a gestionar eficientemente los recursos con la finalidad de proporcionarle a su accionista una rentabilidad razonable por su inversión.
- ✓ Con el propósito de mantener una excelente relación y comunicación se responsabiliza a proveerle de manera veraz y oportuna toda la información que requiera para conocer los resultados de su inversión.

d) Relaciones con los proveedores

- ✓ Prointer Productos Internacionales S.A requiere que sus proveedores adopten códigos de conducta, que tenga como finalidad mejorar las prácticas, respeto de los Derechos Humanos y el rechazo al Trabajo Infantil.

- ✓ Se garantizará la objetividad y transparencia durante el proceso de adquisición de bienes y servicios, además de asegurar en cada transacción las condiciones más beneficiosas para las partes, sin incurrir en favoritismos de ninguna índole.

- ✓ Prointer asegurará la objetividad y transparencia en los diferentes procesos, con apego estricto a las políticas y procedimientos para evitar situaciones que pueden afectar a la objetividad de las personas que participan en los mismos.

- ✓ Se rechazará todo tipo de influencia o presiones que efectúen proveedores para conseguir condiciones privilegiadas o excepcionales en los negocios con la empresa.

e) Relaciones con la competencia

- ✓ Con empresas similares del sector automotriz Prointer, la relación se realizará en el ámbito de la cooperación profesional manteniendo siempre los principios de imparcialidad, transparencia y plena independencia.

- ✓ Compromiso de no involucrarse en prácticas de espionaje de negocios o estrategias de la competencia.

- ✓ Queda prohibido para el personal la divulgación hacia la competencia, de la información estratégica y delicada, particularmente la relacionada a nuevos productos o procesos.

- ✓ Las acciones competitivas deben estar siempre justificadas por consideraciones importantes del negocio. No se debe hacer ningún tipo de acuerdo con los competidores que restrinja ilegalmente el libre comercio; con prácticas ilegales que incluyen: acuerdos sobre precios y manipulación de la oferta.

3.3.10 Estrategias comerciales

Cuadro 3

Estrategias comerciales

- ❖ Fortalecimiento de los mercados actuales en los cuales está presente la marca y de otros mercados del país como: Manabí, Loja, Azuay, Zamora Chinchipe, Morona Santiago y Napo, mercados en los cuales la marca no tiene mayor presencia.
- ❖ Para el crecimiento de ventas en el 2014, se realizará una mayor cobertura en las zonas actuales y nuevas zonas. El posicionamiento y conocimiento de la marca se realizará mediante publicidad exterior como rótulos y vallas en ciertos clientes, de igual manera la instalación de vallas en este año en las principales ciudades.
- ❖ Las distintas actividades de BTL como la participación en ferias o fechas especiales de cada ciudad o provincia se lo hará mediante material POP, auspicios, y apoyo en general al cliente con el material que requiera.

Fuente: Prointer Productos Internacional S.A

Elaborado por: La Autora

3.3.11 Estrategias operacionales

Cuadro 4

Estrategias operacionales

<ul style="list-style-type: none">❖ Control de los tiempos de llegada de la mercancía importada, tramitación en aduana y despacho de la mercancía hacia la planta de ensamblaje.
<ul style="list-style-type: none">❖ La implementación de la línea de pruebas permitirá obtener un control más eficiente en la calidad de los procesos y del producto final.
<ul style="list-style-type: none">❖ Llegar a un nivel de producción diaria entre 25 a 45 motocicletas según el modelo, con el personal actualmente existente en la planta.
<ul style="list-style-type: none">❖ Implementar procesos de capacitación general que permita llegar a una implementación mediante los procesos de armado y de producción en cuanto a: la organización integral de la línea de producción, las 6S de calidad, lógica de montaje, mantenimiento del puesto de trabajo, lógica de control de calidad, registros de producción y novedades, documentos esperados en puestos de trabajo.

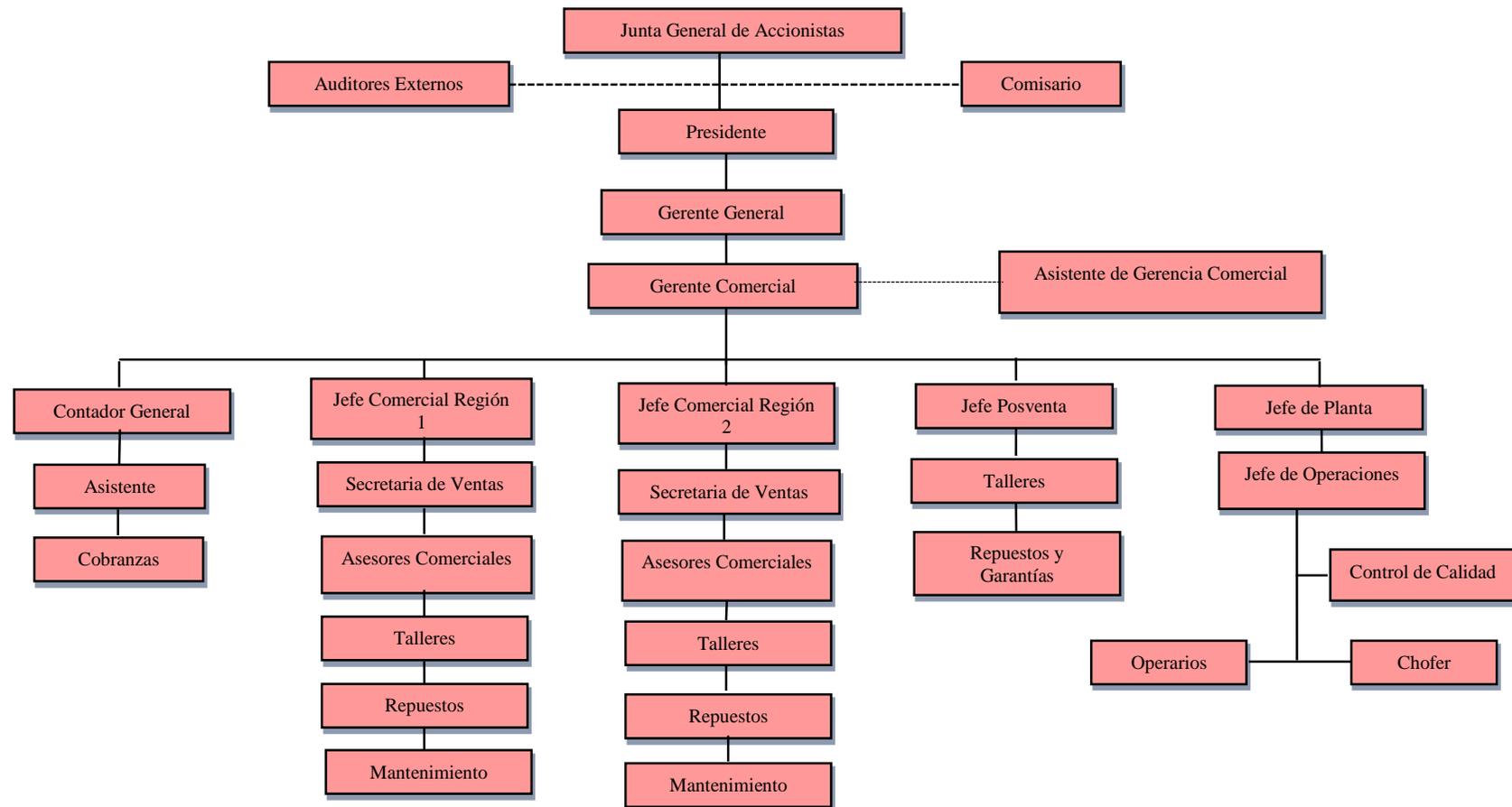
Fuente: Prointer Productos Internacional S.A

Elaborado por: La Autora

3.3.12 Organigrama estructural

Cuadro 5

Organigrama estructural



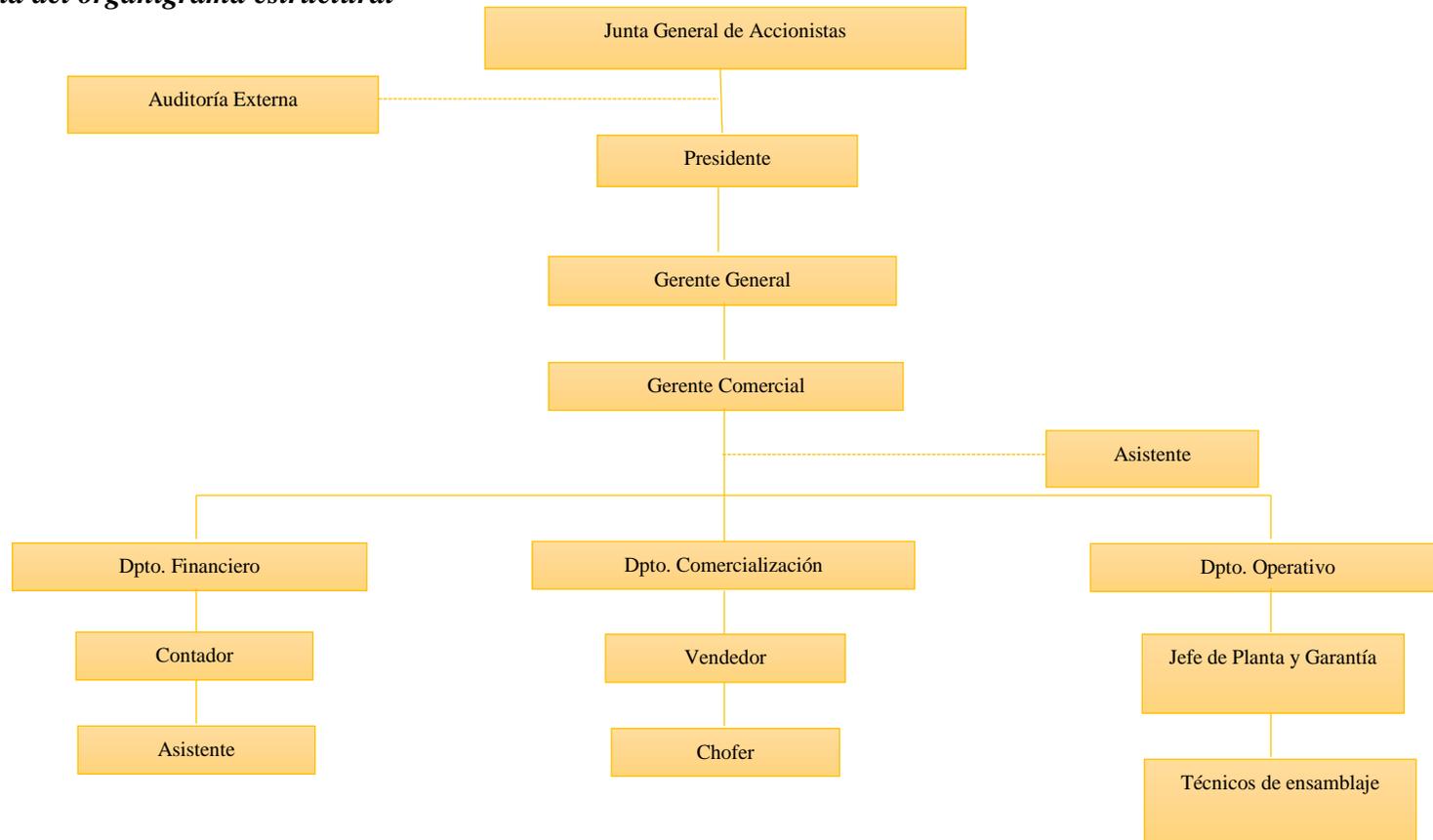
Fuente: Printer Productos Internacionales S.A

Elaborado por: La Autora

3.3.13 Propuesta del organigrama estructural

Cuadro 6

Propuesta del organigrama estructural



Elaborado por: La Autora

3.3.14 Procesos gobernantes

Comprende las actividades con el direccionamiento estratégico, al cual está orientada la institución, mediante la aplicación de políticas, normas, los mismos que está formado por:

a) Nivel directivo

Este nivel constituye el máximo nivel jerárquico de una empresa, el mismo que se encarga de orientar, organizar, dirigir y controlar.

b) Nivel ejecutivo

Ejerce la máxima autoridad, por lo que tiene a su cargo la determinación de la política institucional y la aprobación de los planes y programas de trabajo de las direcciones y unidades administrativas, el control y evaluación de los resultados.

c) Nivel operativo

Ejecuta actividades para el cumplimiento de objetivos operativos y de coordinación administrativa y técnica de la institución.

d) Nivel de apoyo

Este nivel se encarga de brindar apoyo administrativo, entregando oportunamente recursos a la organización y permitiéndole alcanzar sus objetivos.

3.3.15 Descripción de puestos

 PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Junta General de Accionistas
Nivel Jerárquico	Directivo
Jefe inmediato superior	Ninguno
Subordinados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presidente ✓ Gerente General ✓ Gerente Comercial ✓ Asistente de Gerencia Comercial ✓ Contador General ✓ Asistente Contable ✓ Jefe de Planta y Garantía ✓ Técnicos ✓ Chofer ✓ Vendedor
OBJETIVO DEL PUESTO	
<p>La Junta General de Accionistas es el órgano máximo de control de la empresa, representará a todos los accionistas quienes se encargan de tomar las decisiones de toda la organización.</p>	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar las cuentas anuales de la empresa 2. Nombrar y destituir a los miembros del órgano de administración, así como también ratificar o revocar los nombramientos. 3. Realizar modificaciones de los estatutos. 4. Conocen y aprueban el balance general y los informes de gestión realizados por el auditor externo. 5. Determina la amortización de acciones, siempre y cuando se cuente con utilidades liquidadas disponibles para el pago de dividendos. 6. Toman decisiones de cualquier reforma o estatuto de la empresa. 7. Velan por la transparencia y cumplimiento de los derechos de información de todo accionista, comprobando y ratificando en el acta que esté a disposición. 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Auditor Externo
Nivel Jerárquico	Asesor
Jefe inmediato superior	Ninguno
Subordinados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente Comercial ✓ Asistente de Gerencia Comercial ✓ Contador General ✓ Asistente Contable ✓ Jefe Operativo
OBJETIVO DEL PUESTO	
Su objetivo es examinar la situación actual de la empresa, en cuanto se refiere a la integridad de la documentación y toda aquella información concerniente a la organización.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel técnico en contabilidad y auditoria ✓ Administración de negocios <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud positiva ✓ Mente analítica ✓ Capacidad de análisis ✓ Trabajo en equipo <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Leyes tributarias y fiscales ✓ Desarrollo Organizacional <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima 2 años 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir la información necesaria para evaluar la función y certeza de los procesos, funciones y sistemas utilizados. 2. Obtener y analizar la información pertinente. 3. Definir los métodos de operación y sistemas de operación 4. Determinar las evidencias a los papeles de trabajo. 5. Aplicar el cuestionario de control interno y externo. 6. Evaluar los resultados obtenidos del cuestionario 7. Diseñar y preparar los resultados, con sus respectivos análisis. 	
RESPONSABILIDADES	
<p>El titular del puesto es responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integridad de la empresa 2. Responsabilidad de manejo de la información 3. Evaluar los resultados auditados. 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Presidente
Nivel Jerárquico	Directivo
Jefe inmediato superior	Junta General de Accionistas
Subordinados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente General ✓ Gerente Comercial ✓ Asistente Comercial ✓ Contador General ✓ Asistente Contable ✓ Jefe de Planta y Garantía ✓ Asistente Comercial ✓ Técnicos ✓ Chofer ✓ Vendedor
OBJETIVO DEL PUESTO	
Su objetivo es ejercer la representación de la empresa, de tal manera que se encarga de presentar un informe a la junta general de accionistas.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingeniero en marketing ✓ Compras Públicas <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser amable ✓ Debe ser claro y conciso en la información que brinda a los clientes <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrativos ✓ Software ✓ Productos ✓ Características de los productos <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima 1 año 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprueba las cuentas anuales de la empresa 2. Nombra y destituir a los miembros del órgano de administración, así como también ratificar o revocar los nombramientos. 3. Realiza modificaciones de los estatutos. 4. Ejerce la representación legal de la empresa. 5. Cumple y hace cumplir las decisiones adoptadas por la Junta General de Accionistas. 6. Controla el cumplimiento de las normas legales de la empresa. 7. Preside las sesiones de la Junta General de Accionistas. 8. Presenta a la Junta General de Accionistas un informe semestral de las actividades llevadas a cabo. 9. Ejerce las atribuciones que le corresponden según el estatuto y reglamento correspondiente. 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Gerente General
Nivel Jerárquico	Ejecutivo
Jefe inmediato superior	Presidente
Subordinados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente Comercial ✓ Asistente Comercial ✓ Contador General ✓ Asistente Contable ✓ Jefe Operativo ✓ Secretaria Comercial ✓ Ensambladores ✓ Chofer ✓ Vendedor
OBJETIVO DEL PUESTO	
La Gerencia General tiene como Finalidad la ejecución de las políticas y directrices emitidas por la Junta General de Accionistas que garanticen el correcto y eficaz funcionamiento de la empresa.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingeniero Comercial ✓ Ingeniero en Administración de Empresas <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Relaciones interpersonales ✓ Habilidad de negociación ✓ Capacidad de planeación ✓ Capacidad de toma de decisiones ✓ Capacidad de dirigir y motivar al personal de la empresa <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrativos ✓ Software ✓ Motivación <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima 1 año 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirige y representar legalmente a la empresa. 2. Organizar, supervisar, coordinar y controlar los procesos de la empresa. 3. Asiste a las sesiones de la asamblea suscribiendo las respectivas actas. 4. Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la junta de accionistas. 5. Presentar a Junta Directiva el informe semestral de las actividades. 6. Sugerir a la Junta General las acciones que estime convenientes para la buena marcha de la gestión empresarial. 7. Realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las tareas en los diferentes departamentos. 8. Planea y desarrolla metas a corto plazo junto con los objetivos anuales para ser entregados al Gerente Comercial. 9. Coordina con los departamentos para asegurar que los registros y sus análisis están ejecutando correctamente. 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Gerente Comercial
Nivel Jerárquico	Ejecutivo
Jefe inmediato superior	Gerente General
Subordinados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistente Comercial ✓ Contador General ✓ Asistente Contable ✓ Jefe de Planta y Garantía ✓ Técnicos ✓ Chofer ✓ Vendedor
OBJETIVO DEL PUESTO	
Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar la correcta gestión gerencial de la empresa en las diferentes áreas, para establecer los diferentes criterios y condiciones adecuadas para brindar un ambiente de trabajo confiable a todo el personal y que ellos garanticen su trabajo.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingeniero Comercial <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Relaciones interpersonales ✓ Capacidad de planeación ✓ Capacidad de toma de decisiones ✓ Capacidad de dirigir y motivar <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrativos ✓ Software <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo 2 años 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar correctamente todas y cada una de las tareas a asignar al diferente personal de la empresa. 2. Elaborar periódicamente los planes gerenciales, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. 3. Dirigir y controlar a todo el personal sobre el cumplimiento de sus actividades, bajo el estándar de calidad. 4. Analizar y definir periódicamente, las acciones relativas a la situación financiera de la empresa. 5. Autorizar y controlar los pagos de los compromisos contraídos por la empresa, para evitar retrasos o más aun generar intereses. 6. Elaborar y aprobar conjuntamente con el jefe de ventas los presupuestos y pronósticos de ventas. 7. Establecer periódicamente estrategias de promoción junto con el responsable de ventas, para mejorar los ingresos. 	

RESPONSABILIDADES

El Gerente Comercial es responsable de:

1. Dirigir y controlar a toda la organización
2. Toma de decisiones
3. Establecer objetivos institucionales
4. Establecer estrategias de trabajo
5. Supervisar a todo el personal
6. Verificar los recursos de la empresa



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Asistente de Gerencia Comercial
Nivel Jerárquico	Apoyo
Jefe inmediato superior	Gerente Comercial
Subordinados	Ninguno

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar cualquier trámite gerencial, mediante la comprensión y el trabajo en equipo, además es la encargada de informar al gerente cualquier tipo de información que se presente.

PERFIL DEL PUESTO

Instrucción

- ✓ Secretaria

Habilidad

- ✓ Facilidad para establecer buenas relaciones personales
- ✓ Discreción en el manejo de la información
- ✓ Buena presencia
- ✓ Agilidad para realizar las tareas

Experiencia

- ✓ Mínimo 1 año

FUNCIONES

1. Revisar diariamente los cortes de caja para presentarle al Gerente
2. Revisar los movimientos bancarios realizados periódicamente e informar la situación que se está presentando.
3. Atender a los proveedores eventualmente cuando el gerente no se encuentra.
4. Organizar diariamente las actividades de la agenda para que se cumpla con ella.
5. Recibir y efectuar llamadas telefónicas de la empresa cuando sea necesario.
6. Brindar cualquier información que requieran los clientes.
7. Participar en reuniones de trabajo tomando nota de lo tratado y elaborar las respectivas actas de las reuniones.

RESPONSABILIDADES

La Secretaria Comercial es responsable de:

1. Archivos de gerencia
2. Llevar un control de gerencia
3. Organizar la agenda del gerente
4. Elaborar las actas de reuniones



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Contador General
Nivel Jerárquico	Operativo
Jefe inmediato superior	Gerente Comercial
Subordinados	Auxiliar Contable

OBJETIVO DEL PUESTO

Fortalecer los sistemas administrativos de la empresa, mediante la supervisión contable y financiera, además controlar los recursos materiales, económicos, humanos, tecnológicos; que le permitan a la organización la correcta toma de decisiones.

PERFIL DEL PUESTO

Instrucción

- ✓ Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Habilidad

- ✓ Discreción en el manejo de la información confidencial
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Cumplimiento a tiempo de los informes contables

Experiencia

- ✓ Mínimo 2 año

FUNCIONES

1. Analizar mensualmente los estados financieros para conocer la situación actual de la empresa.
2. Registrar todas y cada una de las actividades contables en los diferentes estados.
3. Recopila información contable para elaborar el presupuesto
4. Realiza mensualmente el pago de impuestos
5. Concilia las cuentas bancarias
6. Elabora los roles de pago todos los meses.
7. Emite depósitos a los proveedores
8. Cancela las cuentas por pagar a proveedores.
9. Ordenar y clasificar los archivos contables
10. Emite facturas y comprobantes de venta

RESPONSABILIDADES

El titular del puesto es responsable de:

1. Manejo de toda la información contable de forma confidencial
2. Calculo eficiente de la información contable
3. Supervisión del personal a su cargo
4. Informar al Gerente todos los movimientos que se realizan en el área contable
5. Control de documentos contables y financieros.



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Asistente Contable
Nivel Jerárquico	Apoyo
Jefe inmediato superior	Contador General
Subordinados	Ninguno
OBJETIVO DEL PUESTO	
Colabora directamente con el Contador General, cumpliendo correctamente con todas las funciones que le sean asignadas, trabajando en equipo y llevando los registros adecuados de las diferentes actividades a su cargo.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Licenciatura en Contabilidad y Auditoria <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de sistema contable ✓ Manejo del paquete de Microsoft Office ✓ Buenas relaciones personales <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo seis meses 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Archiva y ordenar toda la documentación del área 2. Revisa los gastos generados por las diferentes rutas de ventas y cobranza. 3. Elabora mensualmente conciliaciones bancarias 4. Verifica las cuentas por cobrar y pagar 5. Mantiene actualizada toda la información de los registros contables 6. Efectúa los cobros y pagos correspondientes. 7. Realiza llamadas telefónicas a proveedores y distribuidores 	
RESPONSABILIDADES	
<p>El titular del puesto es responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de archivo e información confidencial 2. Entrega de información oportuna y veraz 3. Archivo de documentación 4. Control de los registros 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Jefe Planta y Garantía
Nivel Jerárquico	Operativo
Jefe inmediato superior	Gerente Comercial
Subordinados	Técnicos ensambladores

OBJETIVO DEL PUESTO

Es controlar el trabajo que realizan cada uno de los empleados del área de ensamblaje, así mismo que se cumplan con sus responsabilidades, a fin de evitar retrasos en los diferentes procesos de ensamblaje.

PERFIL DEL PUESTO

Instrucción

- ✓ Técnico en mantenimiento

Habilidad

- ✓ Dirigir y controlar al personal
- ✓ Mantener buenas relaciones personales
- ✓ Cumplimiento de procesos a tiempo
- ✓ Capacidad de motivar al equipo de trabajo

Experiencia

- ✓ Mínimo 1 año

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar con los técnicos los procesos de ensamblaje
2. Organizar a todo el personal a su cargo
3. Controla al personal de la planta de ensamblaje para que cumplan con sus responsabilidades.
4. Inspecciona cada uno de los procesos
5. Verifica que se cumpla con el control de calidad de los productos
6. Controla y verifica los pedidos de la motocicletas en CKD
7. Inspecciona el lugar de almacenamiento de las motocicletas, que permanezca de forma adecuada.
8. Verifica los pedidos a despachar
9. Controla el uso adecuado de los implementos de seguridad ocupacional del personal.
10. Promueve y ejecuta acciones de organización seguimiento en cada uno de los procesos de ensamblaje

RESPONSABILIDADES

El titular del puesto es responsable de:

1. Entrega de pedidos a tiempo
2. Realiza el control de calidad de las motocicletas
3. Verifica cada uno de los procesos que se efectúan



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Técnicos de planta
Nivel Jerárquico	Operativo
Jefe inmediato superior	Jefe de Planta y Garantía
Subordinados	Ninguno

OBJETIVO DEL PUESTO

Cumplir con el proceso de ensamblaje en el tiempo estimado, a través de un producto terminado y debidamente realizado el control de calidad.

PERFIL DEL PUESTO

Instrucción

- ✓ Bachilleres

Habilidad

- ✓ Entregar los productos a tiempo
- ✓ Cumplir con sus responsabilidades

Experiencia

- ✓ Mínimo 6 meses

FUNCIONES

1. Descarga de la mercadería
2. Realiza el proceso de desempaque de piezas
3. Realiza el pre armado correspondiente de las motocicletas
4. Verifica que todas las piezas estén ubicadas correctamente
5. Realiza el armado completo del producto
6. Empaque del producto, una vez realizado el control de calidad
7. Almacena las motocicletas en el lugar correspondiente.

RESPONSABILIDADES

El titular del puesto es responsable de:

1. Cumplimiento de ensamblaje
2. Verificar que todas las piezas estén correctamente colocadas
3. Utilizar los implementos de seguridad ocupacional.



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Vendedor
Nivel Jerárquico	Operativo
Jefe inmediato superior	Gerente Comercial
Subordinados	Ninguno
OBJETIVO DEL PUESTO	
Tiene como objetivo brindar toda la información necesaria y pertinente a cada uno de los clientes, acerca de los productos que ofrece la empresa, además debe cumplir con los pedidos a tiempo brindando a los clientes un servicio de calidad.	
PERFIL DEL PUESTO	
Instrucción ✓ Ingeniero en ventas y Marketing Habilidad ✓ Buenas relaciones personales ✓ Capacidad de negociar Experiencia ✓ Mínimo 1 año	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se encarga de explorar permanentemente la zona asignada para buscar clientes potenciales. 2. Evalúa las necesidades de los clientes y realiza un seguimiento de estas, para satisfacerlas. 3. Prepara pronósticos de venta, para ser evaluados por la junta general de accionistas. 4. Vender los productos que ofrece la empresa, a través de dar a conocer a los clientes los diferentes diseños y costos de ellos. 5. visitar a todos los clientes (activos y potenciales). 6. Llenar los formularios del procedimiento de venta, para registrar los pedidos requeridos. 7. Mantener a los clientes informados sobre las entregas de los pedidos, nuevos productos. 8. Asesora comercial y promocionalmente a todos y cada uno de los clientes. 9. Actúa como vínculo activo entre la empresa y sus clientes para gestionar y desarrollar nuevas propuestas de negocios de promoción. 10. Controla la evolución del consumo de los clientes 11. Programar semanalmente las actividades de visitas a todos los clientes de la zona. 12. Elaborar informes mensuales sobre las novedades y/o reclamos de los clientes. 13. Apoyar y capacitar al cliente con demostraciones de los productos y servicio. 	
RESPONSABILIDADES	
El titular del puesto es responsable de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar toda la información acerca de todos los productos que ofrece la empresa 2. Brindar un buen servicio a los clientes, ofreciendo las promociones con el fin de que se sientan motivados a adquirir los productos. 3. Dar a conocer las ventajas de cada uno de los productos 4. Cumplir con los pedidos a tiempo. 	



PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Chofer
Nivel Jerárquico	Apoyo
Jefe inmediato superior	Gerente Comercial
Subordinados	Ninguno
OBJETIVO DEL PUESTO	
Cumplir con todas las actividades relacionadas con el traslado de mercadería tanto de los puertos a la empresa, como a los distintos distribuidores.	
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chofer Profesional <p>Habilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones personales <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo 3 meses 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza el mantenimiento del carro a su cargo 2. Encargado de la transportación de materiales desde los puertos a la empresa. 3. Brinda el servicio de mensajería. 4. Encargado de trasladar las motos ensambladas a los diferentes distribuidores. 	
RESPONSABILIDADES	
<p>El titular del puesto es responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control del vehículo a transportar 2. Trasladar la mercadería a los diferentes distribuidores 3. Llevar las motocicletas sin riesgo de accidentes. 	

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE IMPACTOS

4.1 Introducción

Se presenta un análisis de los impactos que generara el proyecto, siendo estos impactos positivos y negativos.

Para este tipo de evaluaciones existen varias metodologías que permiten realizar el análisis correspondiente, se ha escogido los impactos más relevantes y que se adaptan al contexto real, que facilite su interpretación.

A. Establecimiento de los rangos de nivel de impacto que se presentan a continuación:

Tabla 4

Establecimiento de los rangos de nivel de impacto

VALORACIÓN	ESPECIFICACIÓN
-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No hay Impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

B. En la matriz se coloca de forma vertical los indicadores que se van a medir, mientras que de forma horizontal se indica la valoración que tendrá dicho impacto.

Tabla 5

INDICADOR \ NIVEL DE IMPACTO	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
TOTAL							
Σ							
NIVEL DE IMPACTO							

Nivel de Impacto

C. Se determina el nivel del impacto, a través de la sumatoria de los indicadores, este valor se divide para el número de indicadores.

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}}$$

D. Se realiza un análisis breve de cada indicador, en el cual se establece si es un impacto positivo o negativo, como corresponda.

4.2 Impacto económico

Tabla 6

Impacto económico

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Incremento de la rentabilidad							X	
Aumento de las Inversiones						X		
Optimización de Recursos							X	
TOTAL						2	6	
Σ							8	

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{8}{3} = 2,5 = 3$$

ANÁLISIS:

✓ **Incremento de la rentabilidad**

La optimización de recursos en la empresa se ha considerado un impacto alto positivo, debido a que el proyecto propuesto permitirá a la organización seguir un control, en el que genere mayor rentabilidad.

✓ **Aumento de las Inversiones**

Por otro lado el incremento de las inversiones formadas en la empresa ha generado un impacto medio positivo, que crea un efecto multiplicador y permite incrementar el patrimonio de la organización.

✓ **Optimización de recursos**

Finalmente la optimización de recursos tiene un nivel de impacto alto positivo, ya que mediante esta propuesta permitirá obtener mayor efectividad en cada uno de sus procesos.

4.3 Impacto empresarial

Tabla 7

Impacto empresarial

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mejorar la Gestión y Control Administrativo							X	
Correcta Toma de decisiones							X	
Mejorar el Planeamiento Estratégico								X
TOTAL							4	3
Σ							7	

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{7}{3} = 2,5 = 3$$

ANÁLISIS:

✓ **Mejorar la gestión y control administrativo**

Las diferentes funciones y descripción de puestos propuestos en el proyecto, contribuyen a que las actividades y tareas se desarrollen organizadamente, contribuyendo así a una gestión y control administrativo eficiente, logrando reducir cualquier eventualidad que se presente, este aspecto producirá un efecto medio positivo.

✓ **Correcta toma de decisiones**

Este indicador tiene como nivel de impacto medio positivo, lo que muestra que la organización, puede mejorar este sistema ya que mediante esta propuesta facilitara tener un mayor control en cada proceso y así lograr la correcta toma de decisiones para toda la empresa.

✓ **Mejorar el planeamiento estratégico**

Finalmente este indicador muestra que tiene un nivel de impacto alto positivo ya que en base a la propuesta se puede mejorar la planificación, organización, dirección y control ya que cumple con todo el planeamiento estratégico.

4.4 Impacto ambiental

Tabla 8

Impacto ambiental

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Mayor cantidad de Reciclaje						X		
Garantizar el Compromiso ambiental						X		
Mejorar la Concientización a los empleados							X	
TOTAL						4	3	
Σ							7	

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{7}{3} = 2,3 = 2$$

ANÁLISIS:

✓ **Mayor cantidad de reciclaje**

El indicador de reciclaje tiene un impacto medio positivo, el mismo que contribuye a que la empresa enfatice para continúe con el proceso de reciclaje, el cual contribuye al cuidado ambiental, con el propósito de mejorar el entorno, además se promueve a la reutilización de materiales.

✓ **Garantizar el compromiso ambiental**

El compromiso ambiental tiene un impacto medio alto, que permite que la empresa tenga compromiso ambiental, a través de cumplir con la responsabilidad del cuidado ambiental.

✓ **Mejorar la concientización a los empleados**

Los empleados de Printer se sienten consientes y comprometidos con la preservación del ambiente, por lo que tiene un nivel de impacto medio positivo, esto implica que el personal de la empresa contribuyen de una u otra manera a formar parte del cambio y preservación ambiental.

4.5 Impacto educativo

Tabla 9

Impacto educativo

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mayor Fuente de Consulta							X
Mejorar el Cumplimiento de tareas y funciones							X
Ampliar la Guía Administrativa							X
TOTAL							9
Σ	9						

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{9}{3} = 3$$

ANÁLISIS:

✓ **Mayor fuente de consulta**

El indicador de fuente de consulta tiene un impacto alto positivo, este indicador sirve como fuente de consulta para los estudiantes que requieren de información acerca de un manual administrativo, el mismo que contribuye de guía de estudios.

✓ **Mejorar el cumplimiento de tareas y funciones**

Por otro lado el cumplimiento de tareas y funciones, es otro instrumento de guía para los colaboradores de la empresa, que les permite guiarse a través de este manual para lograr la calidad empresarial, obteniendo de este indicador un impacto alto positivo.

✓ **Ampliar la guía administrativa**

Finalmente la propuesta administrativa, generará un impacto alto positivo dentro de la empresa, se logrará mejorar el control del cumplimiento de las funciones y responsabilidades correspondientes a cada colaborador.

4.6 Impacto social- cultural

Tabla 17

Impacto social - cultural

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de empleo							X
Mejor calidad de vida							X
Buena atención al cliente							X
TOTAL							9
Σ	9						

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{9}{3} = 3$$

ANÁLISIS:

✓ **Generación de empleo**

La empresa contribuirá a la generación de empleo, teniendo como indicador alto positivo, lo que implica tener una motivación para la sociedad en mejorar su nivel de vida, contribuir al sustento del entorno familiar que garantice un empleo digno y seguro.

✓ **Mejorar la calidad de vida**

Teniendo como resultado un impacto alto positivo significa, que mediante la generación de empleo se obtendrá una mejor calidad de vida, mediante la obtención fija de ingresos que es la fuente principal para lograr un desarrollo personal y el crecimiento para el país.

✓ **Buena atención al cliente**

La buena atención al cliente es el instrumento primordial para que la empresa tenga un incremento económico y un prestigio institucional, el impacto que genera es alto positivo, entendiendo que la buena atención favorece tanto a la parte interna, como externa, es decir a clientes y a la organización.

4.7 Impacto general del proyecto

Tabla 10

Impacto general del proyecto

INDICADOR \ NIVEL DE IMPACTO	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Económico							X	
Empresarial							X	
Ambiental						X		
Educativo							X	
Social - Cultural							X	
TOTAL						2	12	
Σ							14	

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\text{Indicador}} = \frac{14}{5} = 2,8 = 3$$

ANÁLISIS

El impacto general del proyecto, obtuvo una ponderación alta positiva, lo que se espera que se tenga con los diferentes aspectos:

✓ Económico

El indicador económico indica que existe una adecuada optimización de recursos, en el ámbito empresarial el manual administrativo permite una correcta toma de decisiones en cuanto se refiere a las funciones que debe cumplir cada empleado.

✓ **Empresarial**

El indicador empresarial indica que existe un nivel de impacto alto positivo, lo que garantiza un mejoramiento del entorno empresarial, beneficiando a clientes y empleados, de tal manera que garantiza un entorno institucional de calidad.

✓ **Ambiental**

Por otro lado el aspecto ambiental genera un impacto medio positivo, por lo que los colaboradores están comprometidos con el cuidado ambiental y a implementar estrategias que permitan mejorar las condiciones ambientales tanto internas como externas de la empresa.

✓ **Educativo**

Finalmente el impacto educativo nos genera una ponderación alta positiva, lo que muestra que a través de implementar este manual de funciones se logra crear una fuente que sirve de guía para la organización.

✓ **Social- Cultural**

Finalmente este impacto que obtuvo como resultado alto positivo, contribuye a mejorar las condiciones de vida de la sociedad en general, con el único fin que es lograr el desarrollo permanente y constante, de las futuras generaciones.

CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente investigación se ha analizado la importancia que tiene la implementación del manual de funciones, que se puede considerar como una herramienta administrativa que servirá de guía para que cada empleado cumpla con sus respectivas funciones y responsabilidades, por lo que se concluye de la siguiente manera:

- ✓ Del Diagnóstico realizado, se determinó la situación en la que la empresa se encuentra, con ello se logró detectar sus falencias, y además se pudo realizar un diagnóstico interno que consiste en examinar las fortalezas y amenazas de la organización y el diagnóstico externo que consiste en ver las oportunidades y amenazas; esto permitió realizar un análisis para mejorar los aspectos negativos y mantener los puntos positivos de la empresa.
- ✓ La propuesta está sustentada en una base teórica a través de una investigación bibliográfica, logrando obtener un marco teórico que sirva de referencia conceptual y técnica para una mejor comprensión del manual administrativo.
- ✓ A través de la aplicación de encuestas y entrevistas, al personal y directivos de la empresa, se logró determinar la necesidad de diseñar un manual de funciones que contribuya al mejoramiento administrativo, ya que al no contar con este manual dificulta realizar las diferentes funciones que les compete a cada uno de los empleados de la empresa, además esto genera una duplicidad de funciones, por lo que se estima conveniente presentar una propuesta de dicho manual.

- ✓ Finalmente la aplicación de esta investigación permitió identificar varios impactos positivos. Puesto que están enfocados al mejoramiento de la entidad, a través del cumplimiento de las funciones a cada uno de los empleados y áreas de la empresa, apoyando significativamente al fortalecimiento institucional.

RECOMENDACIONES

Después de conocer la situación de la empresa y su necesidad de la implementación de un manual de funciones, se recomienda lo siguiente:

- ✓ La correcta aplicación del Manual de Funciones permite que la empresa mejore el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada empleado, por lo que se recomienda tomar como guía el presente Manual administrativo, puesto que al tener claras las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas Printer podrá mejorar los aspectos negativos y mantener los positivos, con el fin de realizar una mejora continua institucional, además garantiza el cumplimiento de cada una de las tareas correspondiente a cada empleado.
- ✓ Se debe tomar en cuenta los conceptos que de alguna manera dan a conocer con exactitud las definiciones y aspectos importantes que se tomaron en cuenta dentro del manual, además sirve de pauta para ampliar el conocimiento del personal de la empresa, es recomendable basarse en el documento para conocer los diferentes conceptos de dicho manual para mayor comprensión del mismo e incrementar los conocimientos de todo el personal de la empresa.
- ✓ Las funciones y responsabilidades es necesario revisarlas y actualizarlas de manera permanente, de tal forma que al momento de cumplir con cada una de las actividades, las desarrollen correctamente y con transparencia para generar confianza tanto a los altos mandos de la empresa, al personal y a los clientes, lo cual se ve enfocado en un producto y servicio de calidad. Además, el presente

manual, con sus respectivas funciones y responsabilidades deben ser difundidos a todos quienes conforman la empresa, cuyo fin es mejorar los procesos, delimitando funciones y responsabilidades a cada colaborador, realizando un trabajo eficiente.

- ✓ Finalmente es recomendable continuar generando un impacto alto positivo de tal manera que beneficie tanto al ambiente interno como externo, por otro lado tomar como guía los aspectos positivos y mejorar los negativos, para garantizar el desarrollo institucional, a través de la generación de nuevos canales de distribución y nuevas estrategias que permitan alcanzar los objetivos institucionales y aportar significativamente al desarrollo del país.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. &. (2004). *Planeamiento Estratégico*. Río de Janeiro.

Chiavenato, I. (s.f.). *Fundamentos de Administración*.

Dávila, C. (2007). *Teorías Organizacionales*. México: Mc Graw - Hill.

Enrique, F. B. (2009). *Fundamentos de la Administración*. México: Mc Graw Will.

Enríquez, F. B. (2009). *Organización de Empresas*. México.

Ferher. (2013). *Conceptos Administrativos*.

Fisher, L. &. (2009). *Mercadotecnia*. España: Harla.

Gispert, C. (2008). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: Océano.

Hall, R. (2009). *Organización, Estructuras, Procesos*. México: Price VC.

Idalberto, C. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.

Bogotá: Mc Graw Hill.

Idalberto, C. (2011). *Fundamentos de Administración (Teoría General)*. México:

Grew Hill.

Matalama, R. (2001). *Administración por políticas*. Colombia: Mc Graw Hill.

Melinkoff, R. (2007). *Estructura de la Organización*. Colombia: UCV.

Pallares, Z. &. (2010). *Hacer Empresa, Un Reto*. Canadá.

Porter, K. (2011). *Creación de valor compartido*. Harvard: Pricce.

Prieto, E. J. (2011). *Plan Estratégico*. Bogotá: Kimpres.

Rosales, D. &. (2008). *Administración de Procedimientos en la Empresa*. Bogotá:
Kimpres.

Sarmiento R. (2005). *Administración de Negocios*. Buenos Aires: CPC.

Stanton, E. y. (2010). *Fundamentos de Marketing*. Portoviejo.

Tejada, B. (2007). *Generalidades de la Administración*. Madrid: MEC Madrid.

LINKOGRAFÍA

- ✓ <http://es.scribd.com/doc/72791094/Definicion-de-Demanda>

- ✓ <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html>

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-proceso-administrativo-desde-varios-autores.htm>

- ✓ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

- ✓ <http://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>

- ✓ [http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales administrativos\)](http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos)

ANEXOS

**ANEXO 1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA
PROINTER S.A**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A AL ING. FRANCISCO SALAZAR GERENTE DE
LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A

Cuestionario:

1. ¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico?

.....
.....
.....

2. ¿Cómo se maneja el Plan Operativo Anual de la empresa?

.....
.....
.....

3. ¿Prointer tiene establecida correctamente la misión de la empresa?

.....
.....
.....

4. ¿Prointer tiene establecida una visión clara?

.....
.....
.....

5. ¿Los objetivos de la empresa son alcanzables?

.....
.....
.....

6. ¿Prointer tiene establecido estrategias para un mejor desempeño?

.....
.....
.....

7. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?

.....
.....
.....

8. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?

.....
.....
.....

9. ¿Los empleados tienen segregadas las funciones que les compete a cada uno?

.....
.....
.....

10. ¿Tienen definidas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la empresa?

.....
.....
.....

ANEXO 2 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE PROINTER S.A



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A

Cuestionario:

1. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

.....
.....
.....

2. ¿Considera que el trabajo que Ud. realiza contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales?

.....
.....
.....

3. ¿Cuáles son sus metas para el fortalecimiento de Prointer?

.....
.....
.....

4. ¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico?

.....
.....
.....

5. ¿Utilizan implementos de salud y seguridad para el trabajo que desempeñan?

.....
.....
.....

6. ¿Cumple Ud. con todos los requerimientos del cliente?

.....
.....
.....

7. ¿Cuáles son las estrategias de marketing que utilizan para promocionar las motocicletas?

.....
.....
.....

8. ¿Reciben capacitaciones? ¿Cada qué tiempo?

.....
.....
.....

9. ¿El trabajo que realizan está basado en el cumplimiento de un proceso?

.....
.....
.....

10. ¿Se realiza una evaluación de cumplimiento a cada empleado?

.....
.....
.....

ANEXO 3 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE PROINTER S.A**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE PROINTER S.A**

Marque con una X la respuesta de su preferencia, esta información es aplicada con fines académicos.

Cuestionario:**1. ¿Qué es lo que más le gusta de la empresa?**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Servicio | <input type="checkbox"/> |
| Calidad del Producto | <input type="checkbox"/> |
| Precios del producto | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cómo califica a la empresa Prointer en cuanto a la calidad de servicio que ofrece?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |

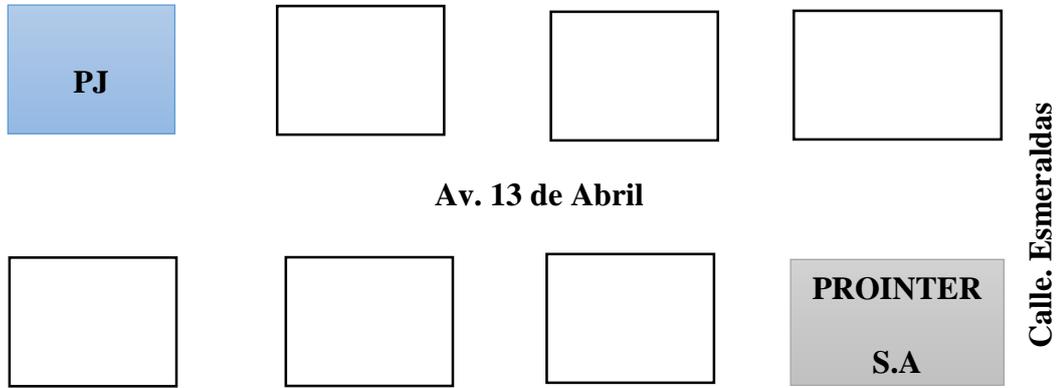
3. ¿Qué tan adecuado considera usted que es el desempeño de los empleados de la empresa?

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| Totalmente Adecuado | <input type="checkbox"/> |
| Adecuado | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |

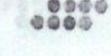
4. **¿Qué relación existe entre clientes y empleados?**
- Muy Bueno
- Bueno
- Malo
- Regular
5. **¿Cada qué tiempo le gustaría que la empresa de a conocer nuevos productos en el mercado?**
- Cada semestre
- Cada año
- Nunca
6. **¿Cuál es su grado de satisfacción con el producto que ofrece la empresa?**
- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Malo
7. **¿Qué le parece el precio de los productos?**
- Económico
- Medianamente económico
- Caro
8. **¿Ha tenido algún problema o daños con las motocicletas?**
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
9. **¿La empresa realiza las entregas del producto a tiempo?**
- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca
10. **¿En base a qué medio conoció a la empresa?**
- Internet
- Prensa
- Radio
- Amistades

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 4 CROQUIS DE LA EMPRESA



ANEXO 5 REGLAMENTO INTERNO


 Ministerio de Relaciones Laborales

DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE IBARRA
 Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MRL-DRTSP1-2013-0144-R2-MJ
 IBARRA, 09 de julio de 2013

CONSIDERANDO:

QUE, en la Reforma Integral del ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, publicado en el Registro Oficial N° 159, del 24 de junio del 2011, considera las atribuciones y responsabilidades de las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público:

"cc) Aprobar reglamentos Internos de trabajo; y, gg) Resolver sobre la aprobación de reglamentos internos de trabajo y horarios de trabajo de empresas legalmente constituidas y de personas naturales".

QUE, el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo de **PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.**, con domicilio en el Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, fue presentado para su aprobación por el Representante Legal **PATRICIO HIDROBO ESTRADA**.

QUE, la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra, considera procedente la aprobación del Reglamento Interno de Trabajo de **PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.**

En ejercicio de las Atribuciones que le confiere el Art. 64 del Código de Trabajo esta Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Ibarra:

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de **PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.**, con domicilio en el cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

Art. 2.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo de **PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.**, las disposiciones del Código del Trabajo, que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere;

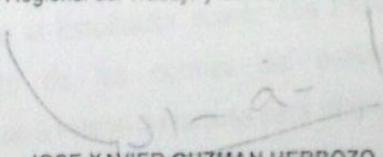
Art. 3.- Todo lo que se contraponga a la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderán como nulos.

Art. 4.- La presente Resolución y el Reglamento Interno de Trabajo de **PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A.**, deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del trabajo.

Art. 5.- Se deja constancia que la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra, deslinda cualquier tipo de responsabilidad, respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del presente registro.

Art. 6.- Regístrese en la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Ibarra.

COMUNÍQUESE;


JOSE XAVIER GUZMAN HERBOZO
 DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE IBARRA



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA PROINTER PRODUCTOS
INTERNACIONALES S.A.

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

ARTÍCULO 1.- PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A. en cumplimiento con lo prescrito en el Artículo 64 del Código del Trabajo y para los efectos previstos en el numeral 12 del Artículo 42 y del literal e) del Artículo 45 del mismo cuerpo Legal, con el fin de normar de mejor forma las relaciones de trabajo, entre la Empresa y sus Dependientes, cuya actividad económica es la "Venta al por mayor y menor de instrumentos y materiales médicos" "Venta al por mayor y menor de vehículos automotores" "Venta al por mayor y menor de accesorios y piezas de vehículos automotores" "Venta al por mayor y menor de motocicletas" "Venta al por mayor y menor de muebles" "Fabricación y ensamblaje de automóviles y otros vehículos automotores", cuyo ámbito de aplicación es nacional y su domicilio es en la Ciudad de IBARRA.

ARTÍCULO 2.- En los siguientes artículos de este Reglamento, se utilizarán los términos PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A. cuando se refiera al "Empleador"; y TRABAJADOR cuando se refiera a "todo el personal que labora a sus órdenes".

ARTÍCULO 3.- Para conocimiento de todos los trabajadores, el Empleador publicará un ejemplar de este Reglamento en los lugares de trabajo y en un sitio visible.

ARTÍCULO 4.- Tanto el Empleador cuanto sus trabajadores se sujetarán al estricto cumplimiento de las normas del presente Reglamento y su desconocimiento no será motivo de excusa para ningún trabajador.

ARTÍCULO 5.- El Empleador y sus trabajadores deberán cumplir estrictamente las obligaciones que de manera recíproca se impongan en los Contratos de Trabajo.

ARTÍCULO 6.- Las partes no reconocerán como oficial u obligatorio ningún tipo de comunicación o informativo que no lleve la firma del Empleador o de quien le subrogue, salvo cualquier indicación contraria expresada en este Reglamento.

CAPÍTULO SEGUNDO

CLASIFICACIÓN Y ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 7.- Los Trabajadores se clasifican en estables y no estables:

1. Son considerados trabajadores estables quienes han sido contratados para prestar sus servicios por un tiempo no menor de un año y que su contrato se ha prorrogado indefinidamente.
2. Son trabajadores no estables quienes han sido contratados para prestar sus servicios de acuerdo a las modalidades contempladas en el Artículo 14 del Código de Trabajo que son:
 - a.- De prueba,
 - b.- De aprendizaje,
 - c.- De obra cierta,
 - d.- Eventuales,
 - e.- Ocasionales,
 - f.- Por tiempo fijo y;
 - g.- En general, los demás que determina la Ley.

ARTÍCULO 8.- El Empleador o su delegado, expresamente autorizado, son los únicos facultados para contratar personal así como solicitar el respectivo Visto Bueno o Desahucio a la Autoridad competente para dar por terminadas las relaciones laborales.

ARTÍCULO 9.- En forma previa a su contratación, los aspirantes a ser Trabajadores deberán obligatoriamente presentar los siguientes documentos:

- Cédula de Ciudadanía
- Certificado de votación
- Licencia de Manejo (de acuerdo al cargo al que aplique)
- Acuerdo de Confidencialidad según el cargo
- Certificados de sus últimos empleos
- Certificado de salud otorgado por las autoridades competentes
- Certificado de estudios o título, según lo disponga el Empleador

ARTÍCULO 10.- El Empleador, previa a su contratación exigirá pruebas de conocimientos, suficiencia y capacidad a los aspirantes que ofrezcan sus servicios cuando lo creyere necesario.

ARTÍCULO 11.- El Trabajador que fuere aceptado para ingresar a prestar sus servicios, deberá proporcionar la dirección de su domicilio permanente. Está obligado además, a comunicar cualquier cambio de dirección domiciliaria dentro de los tres (3) días subsiguientes de ocurrido el hecho. La falta de esta comunicación será considerada por el Empleador como indisciplina.

El Trabajador deberá también proporcionar toda la información y documentación que el Empleador requiera para la elaboración de la correspondiente carpeta personal.



ARTÍCULO 12.- Se considerará falta grave la falsedad al proporcionar los datos y certificados solicitados, siendo causa suficiente para que el Empleador de por terminado el Contrato de Trabajo de acuerdo al artículo 310 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 13.- Cumplidas las formalidades determinadas en los artículos precedentes, se celebra el Contrato de Trabajo por escrito y se lo otorgará en tres ejemplares; el original se archivará en la oficina administrativa financiera donde se lo celebra, la primera copia será para los archivos del Empleador y la segunda copia será entregada al Trabajador.

ARTÍCULO 14.- Todo Contrato será celebrado ante Autoridad competente, de acuerdo a las normas previstas en el Artículo 20 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 15.- Los Contratos Individuales de Trabajo serán elaborados por el Empleador, de acuerdo a las diferentes modalidades previstas en el presente Reglamento Interno.

ARTÍCULO 16.- De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 42, numeral 31 del Código Laboral, el Empleador remitirá al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS el Aviso de Entrada de cada nuevo Trabajador, dentro de los quince días de ocurrido su ingreso.

ARTÍCULO 17.- El Empleador dispondrá que los trabajadores Técnicos y Profesionales que tiene a su servicio, cumplan las funciones para la cual fueron contratados.

ARTÍCULO 18.- Por las condiciones especiales en que se desarrollan las actividades, el Empleador de conformidad con lo pactado en los Contratos Individuales de Trabajo, podrá disponer el cambio de sus Trabajadores en términos generales a cualquiera de sus centros de trabajo en igual actividad manteniendo categoría y sueldo; sin que este hecho implique de manera alguna cambio de ocupación o Despido Intempestivo siempre que el cambio se lo realice dentro del domicilio del trabajador. En caso de traslado a un lugar distinto de su residencia dentro de las actividades de trabajo, a cualquiera de

sus Trabajadores, el Empleador dará cumplimiento a las normas del numeral 22 del Artículo 42 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS Y CONTROL DE ASISTENCIA

ARTÍCULO 19.- La jornada diaria de trabajo a la que se sujetarán todos los Trabajadores, iniciará y concluirá en el centro de trabajo, o en cualquiera de los lugares de trabajo dispuestos por el Empleador.

ARTÍCULO 20.- La jornada laboral no podrá exceder de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, de acuerdo al Art. 47 y siguientes del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 21.- La horas de entrada y salida constarán determinadas en los correspondientes horarios de acuerdo los turnos establecidos o que se establecieran en el futuro y de acuerdo a la Ley.

ARTÍCULO 22.- Ningún trabajador podrá abandonar su lugar de trabajo sin que antes hayan recibido la orden expresa para ello, por parte del Superior jerárquico o haya cumplido con las responsabilidades asignadas.

ARTÍCULO 23.- El trabajador que se atrase a la jornada de labor, solo podrá ingresar con autorización expresa de su superior jerárquico y la ausencia deberá ser debidamente reportada ante el departamento Administrativo Financiero.

ARTÍCULO 24.- Todos los trabajadores están obligados a laborar cumpliendo de manera estricta Los horarios fijados por el Empleador, quien podrá variarlos según sean sus necesidades, requerimientos y conforme a las disposiciones legales.

ARTÍCULO 25.- Para los casos de ejecución del trabajo que por su naturaleza no pueden suspenderse, el Empleador elaborará los cuadros de turnos obligatorios para todos los trabajadores.

ARTÍCULO 26.- El Empleador se reserva la facultad de determinar el personal que laborará bajo la modalidad de turnos cuando las circunstancias así lo requieran, los mismos que serán rotativos. Los cambios de turno serán notificados por el Empleador a cada Trabajador.

ARTÍCULO 27.- En circunstancias especiales, y de conformidad con el Código del Trabajo, a juicio del Empleador y cuando éste así lo requiera, los Trabajadores concurrirán a laborar jornadas suplementarias y/o extraordinarias las veces que fueran requeridos, dentro del límite señalado por la Ley y las condiciones previstas en la misma, para tal efecto se contará con el acuerdo de las partes previa aprobación del Inspector de Trabajo.

ARTÍCULO 28.- El Empleador, reconocerá las jornadas suplementarias, jornada nocturna o extraordinarias de trabajo, debidamente autorizadas previamente, con los recargos de Ley. Los trabajadores laborarán cuando se requiera prolongación de la jornada por causas de fuerza mayor, de amenazar u ocurrir algún accidente o riesgo según las disposiciones legales pertinentes.

ARTÍCULO 29.- Las horas fijadas en los horarios de trabajo, inician y dan término con la labor efectiva; en consecuencia, a la hora de inicio los trabajadores, deberán estar en su lugar de trabajo y laborando; lo mismo se entenderá para la hora fijada al término de la jornada.

ARTÍCULO 30.- Todos los trabajadores deberán asistir puntualmente a laborar cada día, de conformidad con los horarios y turnos que les corresponda, aclarándose que ningún Trabajador podrá cambiar de horario sin autorización escrita y con conocimiento del departamento administrativo financiero y del Gerente General.

ARTÍCULO 31.- Ningún trabajador podrá abandonar su lugar de labor durante las horas de trabajo, sin permiso del Superior jerárquico competente con facultades para autorizar este tipo de permisos, permisos que serán

concedidos por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de Autoridad y en general, en todos los casos permitidos por la Ley y debidamente justificados, los mismos que deberán ser reportados en Formulario pertinente ante el departamento Administrativo Financiero.

ARTÍCULO 32.- Se considerará justa causa para faltas de asistencia o puntualidad, la enfermedad del Empleado debidamente comprobada, con el certificado médico conferido por los facultativos del IESS o del médico tratante validado por el IESS.

ARTÍCULO 33.- No habrá limitación de la jornada de trabajo para aquellos empleados que desempeñen cargos de dirección o confianza, los cuales deberán laborar todo el tiempo que fuera necesario para cumplir debidamente sus deberes, sin que el servicio prestado fuera del horario ordinario constituya trabajo suplementario, todo de conformidad con el Artículo 58 del Código Laboral vigente.

ARTÍCULO 34.- En los casos de trabajo que se realizan por turnos, en cumplimiento a las normas legales establecidas en el Código de Trabajo y normas de este Reglamento, los trabajadores están obligados a cumplir estrictamente los horarios fijados; no pudiendo por lo tanto, retirarse de su trabajo o suspenderlo sin antes haberlo entregado a su reemplazante y a la hora precisa.

ARTÍCULO 35.- El control y registro de asistencia se llevará mediante el sistema de registro de asistencia elaborado por el Empleador, en el cual deberán constar necesariamente los nombres y apellidos de cada Trabajador, hora de entrada, hora de salida y tiempo laborado.

ARTÍCULO 36.- Se llevará un registro de las horas de entrada y salida de cada trabajador a través del registro de su huella dactilar en el medio magnético utilizado por la empresa. Cualquier anomalía que se viera detectada con respecto a este registro, hará presumir la existencia de alguna irregularidad, lo cual será sancionado como falta de disciplina; pudiendo dar lugar a la

terminación de las relaciones de trabajo previo Visto Bueno, de acuerdo con las normas constantes en el Artículo 172 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 37.- El abandono del trabajo en horas laborables, sin permiso o sin justa causa, será sancionado de acuerdo a lo previsto en este mismo Reglamento y según la gravedad de la falta o reincidencia en este tipo de faltas.

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS PERMISOS Y LICENCIAS

ARTÍCULO 38.- La persona con facultad para conceder permisos o Licencias según las modalidades establecidas en el presente Reglamento son: en el caso de permiso el Jefe Inmediato y en el caso de licencias el Gerente General.

ARTÍCULO 39.- Serán válidos los permisos determinados en este Reglamento, los cuales serán por escrito y llevarán la firma de la persona autorizada para concederlos. Antes de considerar que un Trabajador pueda dejar su puesto, su ausencia no deberá afectar a las operaciones o a la fluidez y eficiencia del trabajo. Los permisos reconocidos por el Empleador, son los siguientes:

- 1.- Permisos por enfermedad: La ausencia debida a enfermedad o lesión personal debe justificarse con la entrega del correspondiente Certificado Médico avalado por el IESS ante el departamento Administrativo Financiero.
- 2.- Permisos médicos remunerados para concurrir a citas con facultativos del IESS: El pago de estos permisos se efectuará solo por el tiempo que fuere debidamente justificado con el certificado conferido por el IESS y que será presentado ante el superior jerárquico, quien se encargará del trámite respectivo.
- 3.- Permisos o anticipo a vacaciones serán autorizados solamente por el Gerente General o quien le subroge.

4.- En caso de fallecimiento de familiares del trabajador se lo manejará de acuerdo a lo prescrito en el numeral 30 del Artículo 42 del Código de Trabajo.

5.- Permiso por maternidad: Según el Art. 152 del Código del Trabajo, queda prohibido el trabajo del personal femenino dentro de las dos semanas anteriores y las diez semanas posteriores al parto. En tales casos, la ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

6.- Licencias:

6.1.- Quince días de licencia con remuneración tendrán los padres adoptivos, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o el hijo le fueren legalmente entregados.

6.2.- Veinte y cinco días de licencia con remuneración tendrán, trabajadoras y trabajadores para el tratamiento médico de hijas o hijos que padecen de una enfermedad degenerativa y en casos de hija o hijo hospitalizados.

6.3.- Diez días de licencia con remuneración tendrá el padre, por el nacimiento de su hija o hijo cuando el nacimiento sea por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se extenderá cinco días más.

7.- Según lo establecido en el Art. 42 numeral 27 se concede permiso o se declara en comisión de servicios hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad que ejercita. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la empresa.

8.- Los Trabajadores que tengan que ausentarse de su trabajo por motivos de trabajo o por comisión de servicios, recibirán la autorización de su Jefe Directo o quien le subrogue.

9.- Permisos Personales: el Jefe Inmediato puede otorgar al Trabajador permisos sin pago y sin que excedan de 30 días. Se pueden otorgar permisos personales por motivos justificables, siempre y cuando la ausencia no interrumpa seriamente las operaciones de la empresa.

También se pueden otorgar permisos en las siguientes circunstancias:

- A los empleados que se ausenten del trabajo en un día de elecciones.
- A los empleados que se ausenten del trabajo para trabajar como miembros de un comité electoral.
- A los empleados que se ausenten del trabajo para cumplir con el servicio militar, a menos que la ley lo determine de otra manera.
- A los empleados que se ausenten del trabajo para cumplir con un requerimiento gubernamental.
- A los empleados que hayan contraído matrimonio, se les otorgará tres días de vacaciones.

Los permisos otorgados debido a estas razones, deben tomarse en los días en que sucedan los acontecimientos. Si los hechos suceden fuera del lugar de residencia del Trabajador, él podrá tomar parte de sus próximas vacaciones por adelantado.

ARTÍCULO 40.- En los casos de necesidad extrema, calamidad doméstica, fuerza mayor u otra circunstancia similar, con ausencia de las personas facultadas para conceder permisos; podrá concederlos el departamento Administrativo Financiero; los mismos que estarán sujetos a ratificación y aprobación por parte del Empleador.

ARTÍCULO 41.- El Empleador declara que solo concederá permisos en los casos establecidos en el Código Laboral y presente Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 42.- El trabajador que se hallare enfermo deberá comunicar en forma inmediata a su Superior jerárquico, dentro de los tres primeros días de enfermedad; si no lo hiciera así, se considerará su inasistencia al trabajo como faltas injustificadas, salvo que demuestre a satisfacción del Empleador su

absoluta imposibilidad de hacerlo.(Artículo 177 del Código del Trabajo)

CAPÍTULO QUINTO

RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS Y ATENCION MÉDICA EN CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO

ARTÍCULO 43.- La inasistencia al trabajo por enfermedad conforme se indica en el artículo anterior, será justificada por el Trabajador previa presentación del certificado médico conferido preferentemente por el IESS.

ARTÍCULO 44.- El trabajador que se encontrare enfermo, así no se halle incapacitado para el trabajo, pero que pueda constituir un peligro para la salud del personal; no podrá ingresar a laborar a su centro de trabajo, provisionalmente hasta que un médico designado por el Empleador certifique que puede reanudar sus actividades laborales.

ARTÍCULO 45.- Todos los trabajadores están en la obligación de acatar rigurosamente las normas y medidas de higiene y seguridad ordenada por el Empleador, relativa a prevención de accidentes, manejo de equipos, vehículos y demás elementos de trabajo para evitar accidentes.

ARTÍCULO 46.- Todo el personal, está en la obligación de acatar en forma estricta todas las instrucciones dadas por los superiores en general, respecto a normas de higiene, prevención y seguridad, así como a respetar las prohibiciones de la materia.

ARTÍCULO 47.- En los casos de accidentes de trabajo, cualquier superior del Trabajador accidentado podrá disponer la inmediata prestación de primeros auxilios en cualquier centro médico más cercano al lugar de trabajo o dispondrá el traslado del trabajador accidentado al dispensario médico del IESS o al Hospital o Clínica de preferencia.

ARTÍCULO 48.- En cualquier accidente de trabajo, el trabajador está en la obligación de comunicar de inmediato a su Superior, a fin de que se dé cumplimiento a lo que prescribe el Art. 365 y siguientes del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 49.- El Empleador o quien le subrogue, dispondrá que en el menor tiempo posible se realice la investigación del accidente, para lo cual se contará con el Jefe inmediato del accidentado y los testigos que hubieran presenciado el accidente.

ARTÍCULO 50.- El archivo del registro de accidentes lo llevarán el departamento Administrativo Financiero, haciendo constar todos los datos relacionados con los accidentes de trabajo ocurridos; con indicación de nombres, fechas, naturaleza y circunstancias en que ocurrió el accidente, además de los nombres de los testigos presenciales, quienes a su vez están obligados a suscribir una sintética relación de los hechos ocurridos, para aplicar los correctivos necesarios.

CAPÍTULO SEXTO

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES EN GENERAL

ARTÍCULO 51.- Los Trabajadores, tendrán las obligaciones que normalmente les corresponden en el fiel cumplimiento de sus labores, por acuerdo constante en los Contratos Individuales de Trabajo o por la costumbre establecida en los sitios de trabajo y por la Ley.

ARTÍCULO 52.- A más de las obligaciones constantes en el Código Laboral, Contrato Individual y en el presente Reglamento, el trabajador adicionalmente está obligado a:

1.- Considerar y respetar en forma permanente a sus superiores y compañeros de trabajo, sin excepción alguna.



- 2.- Cumplir estrictamente los horarios y turnos de trabajo para los cuales fueron contratados.
- 3.- Cuidar la seguridad personal y de los demás Trabajadores, cumpliendo las normas de higiene y seguridad dispuestas por las Autoridades competentes.
- 4.- Cumplir estrictamente las órdenes de sus Superiores y respetarlas.
- 5.- Mantener buena conducta y corrección en todo sentido, respetando las normas de moral y disciplina.
- 6.- Procurar una total armonía con los superiores y compañeros de trabajo, en las relaciones personales y en especial en las horas de trabajo.
- 7.- Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar donde debe desempeñarlo.
- 8.- Hacer las observaciones, solicitudes, sugerencias y reclamos a que hubiera lugar, a través de su Superior jerárquico y en debida forma.
- 9.- Recibir, aceptar y cumplir órdenes, instrucciones correcciones relativas a la conducta y al trabajo.
- 10.- Prestar toda la colaboración que fuere requerida caso de siniestro o de riesgo inminente que ponga en peligro a las personas y bienes de la Empresa.
- 11.- Cuidar que no se desperdicien los materiales que el trabajador recibe para su labor y devolver todo cuanto no fuere utilizado.
- 12.- Cuidar los equipos de trabajo a cargo del Trabajador, a fin de conservarlos en perfecto estado de funcionamiento debiendo dar aviso inmediato a su Superior jerárquico cuando dichos implementos sufrieran algún desperfecto, para la reparación o cambio respectivo.
- 13.- Informar a sus Superiores, con la debida anticipación, sobre todo aquello que a su juicio, pudiera entorpecer la marcha normal del trabajo.

- 14.- Realizar individual y/o colectivamente los trabajos que se les confía con absoluta responsabilidad, eficiencia y honradez.
- 15.- Suministrar a sus Superiores la información completa detallada de cualquier caso o novedad que se hubiera presentado en los bienes de la Empresa.
- 16.- Someterse a los exámenes médicos en el lugar y horario que el Empleador disponga.
- 17.- Someterse a los tratamientos preventivos que se dispongan en caso de enfermedad, cumplir las instrucciones y tratamientos prescritos por los respectivos facultativos.
- 18.- Prestar sus servicios en horas suplementarias previo acuerdo, cuando el Empleador por necesidades imprescindibles así lo requiera.
- 19.- Permitir, cuando el Empleador así lo disponga, que el personal autorizado para ello realice la revisión de paquetes, maletines o cualquier otro objeto que portase el Trabajador al ingreso y al finalizar la jornada de trabajo.
- 20.- Supervisar al personal asignado a su mando y reportar inmediatamente cualquier novedad al Superior jerárquico, respecto a su comportamiento y rendimiento en la ejecución de las labores asignadas.
- 21.- Guardar en forma confidencial toda la información que se le confiara con relación al desempeño de su trabajo.
- 22.- Rendir cuentas sobre los dineros entregados para comisiones, compras u otras funciones de trabajo, en el menor tiempo posible.
- 23.- Avisar al Jefe inmediato, por lo menos con 24 horas de anticipación, cuando requiera permiso por alguna razón, siempre que sea debidamente justificado.
- 24.- En el caso de quienes conducen vehículos de la Empresa, debería hacerlo con cautela, respetando las normas de tránsito y todas las normas de seguridad previstas en el lugar de trabajo.

25.- Avisar al Empleador sobre cualquier cambio de domicilio o de cualquier otro dato que hubiera proporcionado a su ingreso al trabajo y que hubiera cambiado.

26.- Responsabilidad absoluta sobre los bienes de las Empresas contratantes del servicio y de la propia, que hayan sido entregados bajo su custodia.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 53.- Además de las prohibiciones establecidas en el Artículo 46 del Código de Trabajo, se prohíbe lo siguiente:

- 1) Suspender las labores, promover suspensiones o participar en ellas;
- 2) Concluir la jornada diaria de trabajo, sin autorización expresa para ello, antes de la culminación de la misma, según los horarios y turnos establecidos;
- 3) Negarse a trabajar en labores y funciones a las que estuviera designado, dentro de los horarios y turnos previstos y aprobados;
- 4) Encargar a otra persona la realización del trabajo que se le ha encomendado;
- 5) Asistir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, de estupefacientes o cualquier otra sustancia psicotrópica;
- 6) Introducir a los lugares de trabajo, bebidas alcohólicas y/o estupefacientes o tomarlos dentro de la jornada de trabajo;
- 7) Intervenir en actividades políticas o religiosas en los locales de trabajo;
- 8) Aceptar visitas en los lugares de trabajo, durante la jornada de trabajo, salvo casos estrictamente necesarios y debidamente autorizados por la autoridad jerárquica superior;

- 9) Alterar, borrar, rectificar, destruir o desaparecer las tarjetas de registro de asistencia o cualquier otro documento que fuere elaborado por el Empleador;
- 10) Dañar o destruir intencionalmente las carteleras y su respectiva información que la Empresa tiene colocada o colocare en los diferentes lugares de trabajo;
- 11) Causar daños al Empleador, de cualquier naturaleza que fuere;
- 12) Escribir leyendas o comunicados ofensivos a la dignidad del Empleador, sus funcionarios, sus familiares o sus compañeros de trabajo;
- 13) Efectuar rifas, juegos de azar, suscripciones, ventas particulares o personales o cualquier clase de propaganda o publicidad, si no existe autorización para ello;
- 14) Dormir, jugar o distraer a los demás durante las horas de trabajo;
- 15) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza;
- 16) Revelar información confidencial que se le ha confiado por el desempeño de sus funciones;
- 17) Utilizar los vehículos de la Empresa en actividades particulares, los cuales deberán ser manejados exclusivamente por las personas autorizadas, designadas específicamente para tal objeto;
- 18) Promover bullicios o grescas así como escándalos en los lugares de trabajo;
- 19) Substraerse información técnica, propias de la actividad del Empleador, para utilización particular o para beneficio de terceros;
- 20) Negarse a participar en cursos de capacitación o entrenamiento dispuestos por el Empleador;
- 21) Emplear sin autorización del Empleador, útiles, equipos, sistemas de su propiedad para asuntos personales o para beneficio de terceros;

- 22) Tomar decisiones por su cuenta o cambiar algún sistema establecido de trabajo sin autorización del Jefe inmediato superior;
- 23) Abandonar o ausentarse del trabajo sin permiso del Superior jerárquico, en las horas de trabajo, salvo que existiera justa causa;
- 24) Pelear o utilizar lenguaje, gestos obscenos, ofensivos o amenazantes ante los Superiores y compañeros de trabajo;
- 25) Portar armas de cualquier tipo, dentro de las instalaciones de la Empresa, salvo el caso de vigilantes y guardianes;
- 26) Formar motines o grupos en los centros de trabajo con el fin de proferir insultos;
- 27) Propagar falsos rumores que vayan en perjuicio de la Empresa, o de sus Representantes o que produzcan inquietud y malestar entre los Empleados, Proveedores y Clientes;
- 28) Negarse sin justa causa a realizar las labores ordinarias que se le han encomendado;
- 29) Proporcionar datos falsos a la Empresa, respecto a su identificación y trabajos anteriores;
- 30) Realizar actividades ajenas a su trabajo ya sea en beneficio propio o de terceros durante las horas de trabajo; así como realizar competencia desleal a la Empresa, no podrá por ningún concepto trabajar para Empresas competidoras aún en horarios distintos a los de su trabajo y, en caso de incumplimiento será motivo suficiente para la terminación del Contrato de Trabajo conforme dispone el literal g) del Artículo 46 del Código del Trabajo;
- 31) Trasladarse de una sección a otra para dedicarse a conversaciones o realizar trabajos no encomendados salvo que exista el permiso correspondiente;

- 32) Negarse a la revisión de bolsos, maletines, paquetes y ropa por parte del personal autorizado para ello;
- 33) Falsificar registros de empleo u otros registros de la Empresa;
- 34) Violar las políticas de la Empresa con respecto a la discriminación y/u hostigamiento indebido, y cualquier otra que sea dictada;
- 35) Retrasos y ausencias excesivas;
- 36) Robo de pertenencias de los compañeros de trabajo o Clientes o de propiedad de la empresa;
- 37) Incumplimiento de las regulaciones de seguridad;
- 38) Insubordinación.

CAPÍTULO OCTAVO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 54.- Son obligaciones del Empleador a más de las estipuladas en el Art. 42 del Código de Trabajo las siguientes:

- 1) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de Trabajo;
- 2) Asegurar a sus trabajadores y empleados desde el primer día de trabajo;
- 3) Brindar condiciones óptimas de trabajo que no conlleven situaciones de peligro para la vida y salud del trabajador;
- 4) Dotar al personal de los equipos, herramientas y útiles necesarios para el normal desempeño de sus labores, así como asignar un lugar apropiado para el trabajo.

- 13) Entregar a ejecutivos, empleados y trabajadores de la Compañía un ejemplar del presente Reglamento, a fin de que se cumpla sus disposiciones.
- 14) Deducir y retener los valores correspondientes a multas, de la liquidación mensual y rol de pagos subsiguiente al mes de la fecha del cometimiento de la falta e imposición de la sanción. El monto resultante de multas impuestas y recaudadas, anualmente se distribuirá de acuerdo a las disposiciones legales;
- 15) Establecer convenios con almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración;
- 16) Respetar las asociaciones de trabajadores;
- 17) Sujetarse al presente Reglamento Interno;
- 18) Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.
- 19) Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.
- 20) Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- 21) Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

- 13) Entregar a ejecutivos, empleados y trabajadores de la Compañía un ejemplar del presente Reglamento, a fin de que se cumpla sus disposiciones.
- 14) Deducir y retener los valores correspondientes a multas, de la liquidación mensual y rol de pagos subsiguiente al mes de la fecha del cometimiento de la falta e imposición de la sanción. El monto resultante de multas impuestas y recaudadas, anualmente se distribuirá de acuerdo a las disposiciones legales;
- 15) Establecer convenios con almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración;
- 16) Respetar las asociaciones de trabajadores;
- 17) Sujetarse al presente Reglamento Interno;
- 18) Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.
- 19) Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.
- 20) Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- 21) Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

- 22) Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;
- 23) Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
- 24) Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
- 25) Contratar personas con discapacidad cumpliendo lo dispuesto en el Código de Trabajo.

ARTÍCULO 55.- Son prohibiciones al Empleador a más de las estipuladas en el Art. 44 del Código de Trabajo las siguientes

- 1) Imponer multas que no se hallaren previstas en el presente reglamento interno;
- 2) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- 3) Efectuar deducciones o retenciones salariales, cuando no exista orden judicial, retención de alimentos o disposición expresa de la Ley pertinente;
- 1) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

- 2) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- 3) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- 4) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- 5) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- 6) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- 7) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- 8) 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;

CAPÍTULO NOVENO

DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 56.- Con el fin de precautelar la disciplina, orden, respeto, consideración y jerarquía en el desarrollo de sus actividades, la Empresa para los casos de indisciplina por parte de sus trabajadores, instituye las siguientes sanciones:

a.- Amonestación verbal o llamada de atención.

b.- Amonestación escrita.

c.- Multas, que en ningún caso serán mayores al equivalente del 10% de la remuneración del Trabajador, de conformidad con lo previsto en el Artículo 44, literal b) del Código del Trabajo.

d.- Terminación del Contrato de Trabajo, mediante solicitud de Visto Bueno, de conformidad con lo previsto en el Artículo 172 del Código del Trabajo.

Para este efecto existen dos clases de faltas: falta leve y falta grave. Son faltas leves los incumplimientos de las obligaciones señaladas en los numerales 5,6,7,8,9,13,5,16,17,18,20,23 y 25 del Artículo 52 y el cometimiento de las prohibiciones constantes en los numerales 2,7,8,9,14,15,20,23 y 31 del Artículo 53 del presente Reglamento Interno, y son sancionadas con amonestación verbal o escrita según el caso.

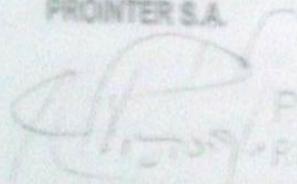
CAPÍTULO DÉCIMO

DISPOSICIONES GENERALES

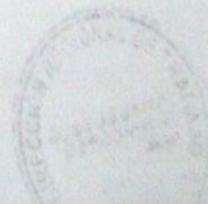
ARTÍCULO 57.- Todo trabajador que presta sus servicios para PRINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A., tiene derecho a presentar cualquier consulta o reclamación a su respectivo Superior y además, a ser atendido en su exposición.

ARTÍCULO 58.- El Empleador, conforme disposiciones del Código del Trabajo, se reserve el derecho de presentar al Director Regional de Trabajo de IBARRA para su aprobación las reformas adicionales que estimare convenientes sobre el presente Reglamento Interno de Trabajo.

PRINTER S.A.


PRINTER S.A.
RUC 1792096785001

PATRICIO HIDROBO ESTRADA
GERENTE GENERAL.



ANEXO 6 EMPRESA PROINTER PRODUCTOS INTERNACIONALES S.A

Parte externa de la empresa Prointer S.A



Ingreso de Mercadería en CKD



Técnico realizando ensamblaje



Motocicletas en proceso de control de calidad

