



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
SEDE-LOJA**

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

Tesis de grado para la obtención del
título profesional de:

INGENIERA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

TEMA:

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO
PARA LA EMPRESA PUINSA EN LA CIUDAD DE LOJA”**

CASTRO CORONEL VALERIA NATALI

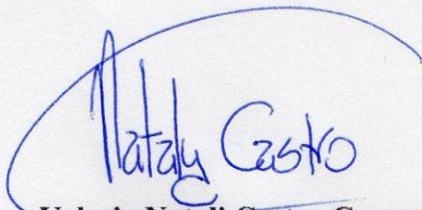
DIRECTORA:

Ing. Silvia Jaramillo L. Mg. Sc.

**Octubre 2013
Loja-Ecuador**

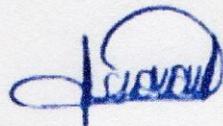
Yo, Castro Coronel Valeria Natali, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Valeria Natali Castro Coronel

Yo, Ing. Com. Silvia Jaramillo Luzuriaga Mg. Sc., certifico que conozco a la autora del presente trabajo siendo la responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



Ing. Com. Silvia Jaramillo Luzuriaga Mg. Sc.

Resumen

El presente trabajo de tesis constituye una herramienta importante ya que permite orientar las actividades administrativas de la empresa PUINSA en base a la aplicación de conceptos y procedimientos cuyos resultados facilitarían a los directivos la toma de decisiones futuras y llevar una adecuada administración.

En la presente investigación se utilizó la metodología que incluye información primaria y secundaria, estableciendo como métodos principales: el deductivo, inductivo, analítico, y descriptivo, así como las técnicas para la obtención de información como es a la observación directa, la entrevista al gerente Lic. Fabián Celi Celi y 13 encuestas a los empleados y trabajadores de la empresa.

Se incluye entonces como parte del trabajo los Organigramas Estructural, Funcional y Posicional que muestran la estructura formal de la empresa, sus relaciones, niveles jerárquicos, puestos de trabajo y sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad. Los Manuales como el de Funciones, Bienvenida y de Procedimientos que les permita conocer a cada empleado y trabajador las actividades, tareas, funciones y atribuciones que deben cumplir y un Reglamento Interno de Trabajo que garantice el orden, la disciplina y la seguridad tanto del empleador como del trabajador.

ABSTRACT

This thesis is an important tool because it allows direct the administrative activities of the company PUINSA based on application of concepts and procedures whose results facilitate the decision making managers and carry adequate future administration.

In this study, the methodology which includes primary and secondary information, establishing the main methods: inductive, inductive, analytical, and descriptive, as well as techniques for gathering information such as direct observation, interview the manager Mr. Fabian Celi Celi and 13 surveys to employees and workers of the company.

Is included as part of the work then the Organizational Structural, Functional and Positional showing the formal structure of the company, their relationships, hierarchies, jobs and their various relationships of authority and responsibility. Manuals as Functions, Procedures Welcome and enable them to know each employee and worker activities, tasks, functions and responsibilities to be met and Working Rules to ensure order, discipline and security of the employer and the employee.

*A Dios, mis padres, hermanos y esposo quienes
con amor y comprensión me apoyaron
moralmente en los momentos difíciles para que
culmine con éxito mis estudios y
la presente tesis.*

Nataly

Agradezco a los docentes que laboran en la Universidad Internacional Sede Loja por los conocimientos impartidos en la trayectoria de la carrera y en especial a la Ingeniera Ing. Silvia Jaramillo L, quien con su acertada dirección me supo orientar y guiar para culminar con éxito el presente trabajo.

Nataly

INDICE GENERAL

RESUMEN	2
ABSTRACT	4
INDICE GENERAL.....	7
ÍNDICE DE CUADROS.....	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
ÍNDICE DE ANEXOS.....	13
INTRODUCCIÓN	14
METODOLOGÍA	16
MÉTODOS	16
TÈCNICAS	17
PROCEDIMIENTO.....	18
FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	18
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	34
CAPITULO I: ENTREVISTAS Y ENCUESTAS	36
ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA	36
ENCUESTA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES	43

CAPITULO II: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA.....	64
CAPITULO III: NIVELES JERARQUICOS Y ORGANIGRAMAS.....	74
CAPITULO IV: MANUAL DE FUNCIONES	81
PRESENTACIÓN	81
ASPECTOS GENERALES	82
ESTRUCTURA ORGÁNICA	83
CAPITULO V: MANUAL DE BIENVENIDA.....	100
MENSAJE DEL GERENTE DE “PUINSA”	102
HISTORIA DE LA EMPRESA.....	103
VALORES Y PRINCIPIOS DE LA EMPRESA PUINSA.....	105
VALORES EMPRESARIALES.....	105
PRINCIPIOS EMPRESARIALES	106
ORGANIGRAMAS ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA PUINSA.....	107
PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA	108
PLANO DE LA EMPRESA	109
FUNCIONES PRINCIPALES DEL PERSONAL DE “PUINSA”	110
SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.....	113
NORMATIVO PARA LOS EMPLEADOS Y TRABAJDORES.....	114

DIRECCION.....	118
CAPITULO VI: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	119
PROCEDIMIENTOS.....	119
CAPÍTULO VII: REGLAMENTO INTERNO	130
CONTENIDO	131
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA	132
CONCLUSIONES.....	146
RECOMENDACIONES.....	148
BIBLIOGRAFÍA.....	149
ANEXOS	150

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Tamaño de la Población	17
Cuadro 2: Misión, Visión, Valores, Principios Empresariales	43
Cuadro 3: Persona encargada del personal en la empresa	44
Cuadro 4: Niveles Jerárquicos que ocupan en la Empresa	45
Cuadro 5: Reglamento Interno.....	46
Cuadro 6: Funciones que debe cumplir.....	47
Cuadro 7: Tipo de Manuales que posee la empresa.....	48
Cuadro 8: Cargo que desempeñan en la empresa	49
Cuadro 9: Actividades que desempeña	50
Cuadro 10: Ingreso a la empresa.....	51
Cuadro 11: Motivación del personal.....	56
Cuadro 12: Factores que motivan al personal.....	57
Cuadro 13: Espacio Físico de la empresa	58
Cuadro 14: Gerente Líder	59
Cuadro 15: Toma de decisiones	60
Cuadro 16: Forma de Comunicarse en la empresa	61
Cuadro 17: Relaciones Interpersonales.....	62
Cuadro 18: Jefe Inmediato	63
Cuadro 19: Cuadro orgánico de cargos.....	84

Cuadro 20: Manual de Funciones de la Junta General de Socios	85
Cuadro 21: Manual de Funciones del Gerente.....	86
Cuadro 22: Manual de Funciones del Asesor Jurídico	87
Cuadro 23: Manual de Funciones de la Secretaria.....	88
Cuadro 24: Manual de Funciones del Conserje	89
Cuadro 25: Manual de Funciones del Chofer	90
Cuadro 26: Manual de Funciones del Guardia	91
Cuadro 27: Manual de Funciones del Jefe de Producción	92
Cuadro 28: Manual de Funciones del Soldador 1	93
Cuadro 29: Manual de Funciones del Soldador 2	94
Cuadro 30: Manual de Funciones del Soldador 3	95
Cuadro 31: Manual de Funciones del Soldador 4.....	96
Cuadro 32: Manual de Funciones del Contador	97
Cuadro 33: Manual de Funciones del Contador	98
Cuadro 34: Manual de Funciones del Vendedor.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: “Simbología para el Diseño de Procesos y Procedimientos”	33
Gráfico 2: Misión, Visión, Valores, Principios Empresariales	43
Gráfico 3: Persona encargada del personal en la empresa	44
Gráfico 4: Niveles Jerárquicos que ocupan en la Empresa	45
Gráfico 5: Reglamento Interno.....	46
Gráfico 6: Funciones que debe cumplir.....	47
Gráfico 7: Tipo de Manuales que posee la empresa.....	48
Gráfico 8: Cargo que desempeñan en la empresa	49
Gráfico 9: Actividades que desempeña	50
Gráfico 10: Ingreso a la empresa.....	51
Gráfico 11: Motivación del personal.....	56
Gráfico 12: Factores que motivan al personal.....	57
Gráfico 13: Espacio Físico de la empresa	58
Gráfico 14: Gerente Líder	59
Gráfico 15: Toma de decisiones	60
Gráfico 16: Forma de Comunicarse en la empresa	61
Gráfico 17: Relaciones Interpersonales.....	62
Gráfico 18: Jefe Inmediato	63
Gráfico 19: Reseña histórica de la empresa PUINSA.....	64

Gráfico 20: Ubicación de la empresa PUINSA	65
Gráfico 21: Ubicación de la empresa Armadura	69
Gráfico 22: Ubicación de la empresa DURALOCK	69
Gráfico 23: Niveles Jerárquicos	74
Gráfico 24: Línea de autoridad y responsabilidad.....	77
Gráfico 25: Organigrama estructural de la empresa PUINSA	78
Gráfico 26: Organigrama funcional de la empresa PUINSA fabricamos puertas enrollables ..	79
Gráfico 27: Organigrama posicional de la empresa PUINSA fabricamos puertas enrollables .	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Objetivos del proyecto	150
Anexo 2: Guia de pregunta para la entrevista al gerente	151
Anexo 3: Guia de preguntas para la encuesta a los empleados y trabajadores de la empresa puinsa de la ciudad de Loja	154

INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa ya que permite mejorar la calidad y reduce los tiempos de realización y revisión de actividades y procesos. Por ello fue conveniente realizar el presente trabajo de tesis, así contribuir con un aporte a la empresa PUINSA para que tenga un buen desempeño y pueda desarrollarse eficientemente.

El presente trabajo consta de un **resumen** en el cual se describe la razón, la metodología utilizada como los resultados más relevantes del trabajo realizado en la Empresa. Incluye además la **metodología utilizada** en donde se detalla cada uno de los métodos, técnicas y procedimientos que se utilizaron en la elaboración del presente trabajo. En la **Fundamentación Teórica** se encuentra todo lo referente a la información teórico-científica (libros, tesis, internet) que permitieron desarrollar el presente proyecto.

El **Cuerpo de la Tesis** está conformado por 5 capítulos distribuidos de la siguiente manera: En el **primer capítulo** está compuesto por la entrevista realizada al gerente de la empresa PUINSA Lic. Fabián Celi Celi, y las encuestas realizadas a los 13 empleados y trabajadores, con sus respectivas tabulaciones, gráficos e interpretaciones, información necesaria para realizar las propuestas del Diseño Organizacional y Administrativa de la empresa en estudio. En el **Segundo Capítulo** se encuentra el Diagnostico Actual de la Empresa que consta de toda la información necesaria de la empresa como: breve reseña histórica de la empresa, su ubicación, disposiciones legales, competencia, productos y servicios que ofrece, misión, visión, valores y principios empresariales, cargos de los empleados y trabajadores. El **Tercer Capítulo** se determina claramente los diferentes niveles jerárquicos, los departamentos, las diferentes secciones departamentales, divisiones de trabajo, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación, los jefes de cada grupo de empleados y trabajadores, las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa, así como los organigramas estructural, funcional y posicional. En el **Cuarto capítulo** hace referencia al Manual de funciones que sirve como guía para todo el personal, indica el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado y trabajador de la empresa

PUINSA, tomado en cuenta Aspectos Generales, como la Estructura Orgánica. El **Capítulo Quinto** hace referencia al Manual de Bienvenida que es un documento que se entregaría cada vez que se incorpora un nuevo empleado o trabajador en la empresa PUINSA, que consta de un mensaje de bienvenida por parte del gerente, la historia de la empresa, las disposiciones legales, la misión, visión, valores y principios empresariales, organigrama estructural, funciones principales de cada empleado- trabajador, productos y servicios que ofrece, el plano de la empresa, señalización dentro de la empresa, y un pequeño normativo para los empleados y trabajadores de PUINSA. En el **Capítulo Sexto** se encuentra el Manual de Procedimiento que permitirá tener identificados los procesos, los pasos que se realizan en la empresa de manera que se facilite el eficiente uso de los recursos humano, financieros con el objetivo de optimizar las operaciones generales para la producción como: contrato de obra, compras de materiales, asignación de mano de obra, entrega de la obra; procedimiento de cancelación a proveedores; procedimiento de venta de materiales; procedimiento de almacenamiento como: pedido de materiales, almacenaje e inventarios, los mismos que servirán como un documento de apoyo para la ejecución de las actividades propias de la empresa. En el último **Capítulo Séptimo** del trabajo realizado dentro de la empresa en estudio de la ciudad de Loja se incluye el Reglamento Interno de trabajo, documento de suma importancia para toda empresa PUINSA, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

También consta de las **conclusiones y recomendaciones** son el resultado del trabajo de tesis, las cuales deberían ser consideradas y estudiadas por los miembros de la empresa. A continuación se presenta la **bibliografía**, es decir, la selección de los libros e internet que se utilizó como referentes para la realización del trabajo.

Para concluir se ubican en **anexos** los formatos de las encuestas, entrevista y el proyecto aprobado.

METODOLOGÍA

MÉTODOS

- ✓ **MÉTODO CIENTÍFICO:** El proceso investigativo se enmarcó en los lineamientos del método científico que hicieron posible observar la realidad de los problemas investigados permitiendo un soporte lógico de los conocimientos teóricos y prácticos de esta investigación, así mismo surgió la necesidad de utilizar otros métodos como:
- ✓ **MÉTODO DEDUCTIVO:** Permitió recolectar, seleccionar toda la fundamentación teórica de las diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con el diseño organizacional y administrativo, para seguidamente aplicar y relacionarla con la realidad de la empresa en estudio como es Puinsa de la ciudad de Loja.
- ✓ **MÉTODO INDUCTIVO:** Ayudó específicamente a conocer aspectos particulares de la empresa y recopilar información de las operaciones que realiza cada integrante de los departamentos, que luego fueron analizadas en el diagnóstico hasta llegar a la elaboración de las propuestas.
- ✓ **MÉTODO ANALÍTICO:** Contribuyó para analizar la información que se recopiló de la entrevista al gerente y de las encuestas aplicadas a los empleados y trabajadores para poder explicar las causas de los problemas que atraviesa el personal y con ello formular el diagnóstico, el mismo que se estableció en el sustento lógico de la propuesta.
- ✓ **MÉTODO DESCRIPTIVO:** Este método se utilizó en el desarrollo de los diferentes pasos que consta la investigación; así como en la revisión de fuentes bibliográficas, presentación de los resultados y finalmente permitió estructurar la presente investigación.

TÈCNICAS

- ✓ **OBSERVACIÓN DIRECTA:** Este se llevó a cabo, principalmente, para conocer la estructura orgánica funcional, como también el desempeño del personal y los servicios que prestan a la sociedad.
- ✓ **ENTREVISTA:** Se aplicó con el objeto de recoger información a través de un sistema de preguntas dirigida al Gerente Lic. Fabian Celi Celi, a fin de conocer cómo se vienen desarrollando las actividades en la empresa.
- ✓ **ENCUESTA:** Se aplicó en un total de 13 encuestas dirigidas a los empleados y trabajadores de la empresa PUINSA de la ciudad de Loja; la información que se obtuvo fue esencial para elaborar la propuesta.
- ✓ **RECOLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA:** Este tipo de técnica permitió recolectar información obtenida de los libros, folletos, documentos escritos en internet, para poder elaborar los referentes teóricos de la investigación.

Cuadro 1: Tamaño de la Población

No.	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	TECNICA APLICAR
1	Gerente	Lic. Fabian Celi Celi	ENTREVISTA
2	Asesor Jurídico	Dr. Galo Castro	ENCUESTA
3	Secretaria	Srta. M. Lorena Celi Espinoza	ENCUESTA
4	Jefe de Producción	Sr. Jose David Trujillo	ENCUESTA
5	Contadora	Lic. Carmen Zabaleta	ENCUESTA
6	Auxiliar de Contadora	Ing. Ileana Celi	ENCUESTA
7	Conserje	Sr. Segundo Veintimilla	ENCUESTA
8	Chofer	Sr. Marco Cabrera	ENCUESTA
9	Guardián	Sr. Bladimir Orellana	ENCUESTA
10	Ventas	Sr. Jorge Luna	ENCUESTA
11	Soldador 1	Sr. Javier Maldonado	ENCUESTA
12	Soldador 2	Sr. Segundo Mina	ENCUESTA
13	Soldador 3	Sr. Marco Pardo	ENCUESTA
14	Soldador 4	Sr. Luis Medina	ENCUESTA

Fuente: secretaría de la empresa

Elaboración: La autora

PROCEDIMIENTO

Para la realización del presente trabajo primeramente se procedió a solicitar el permiso respectivo al gerente de la empresa Lic. Fabian Celi Celi, contando con la autorización respectiva se procedió a realizar la entrevista al gerente y la encuesta a los 13 empleados y trabajadores que laboran en la empresa, las mismas que fueron elaboradas con preguntas relacionadas con los aspectos generales de la empresa a fin de obtener información necesaria para la elaboración del diagnóstico, establecer lo relacionado a los niveles jerárquicos, organigramas, la elaboración de los manuales de: Bienvenida, de Funciones y de Procedimientos, así como también el reglamento interno.

Con esta información se realizan las propuestas y con ello llegando a establecer las conclusiones y recomendaciones para que sean tomadas en cuenta por parte de la Gerencia.

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

DIAGNÓSTICO

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra diagnóstico proviene del griego “Diagnosis”, que significa “Conocimiento”. En el mundo de las empresas, cuando se habla de diagnóstico se hace referencia a aquellas actividades tendientes a conocer el estado actual de una empresa y los obstáculos que impiden obtener los resultados deseados”¹.

IMPORTANCIA

El Diagnóstico empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

¹ http://www.inta.gov.ar/altovalle/info/biblio/rompecabezas/pdfs/fyd52_col-ec.pdf

CLASIFICACIÓN

Existe una gran diversidad de metodologías y tipologías para realizar estudios diagnósticos en empresas, y cada una de ellas se enfoca en algún aspecto particular de la vida empresarial. Es posible clasificar los diagnósticos empresariales en dos grandes tipos:

- **Integrales;** se caracterizan por la visualización de una amplia gama de variables o aspectos empresariales. La metodología utilizada se basa en un estudio de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, trabajando con una amplia gama de variables de diversas categorías que reciben un puntaje por parte del consultor a cargo del trabajo.
- **Específicos;** hacen énfasis en los procesos productivos, financieros, de gestión, y otros aspectos relativos al mercado y los consumidores.

PAUTAS PARA UN DIAGNÓSTICO EFICAZ

Cualquiera que sea el enfoque elegido para el diagnóstico (integral o específico), son cuatro los pasos básicos que conducen a un trabajo conciso, completo y con resultados innovadores:

“Consiste en establecer el parámetro de evaluación. Para ello se debe presentar atención a los mercados o clientes que resultan de interés para los responsables de la empresa.

Obtener una visión clara y detallada sobre el estado actual del sistema de producción de la empresa. Para lograr esto, se utilizan recursos como las entrevistas con registro (escrito o grabaciones), fotografías, observación directa, etc.

Determinar el grado de alcance del parámetro establecido, y, si es posible, establecer un porcentaje de alcance.

Realizar una pregunta clave: ¿Por qué no se pueden alcanzar los parámetros de referencia establecidos en la empresa? En muchos casos las respuestas a estas preguntas se encuentran alejadas en el espacio y tiempo”².

Para encontrar las respuestas, se considera apropiado utilizar el enfoque propuesto por Norton y Kaplan, donde se visualiza a la empresa desde cuatro perspectivas integradas:

- **Perspectiva financiera:** Es la visión de los números y la situación financiera de la empresa, estudiando los niveles de inversión, las políticas de financiamiento, los resultados económicos, el uso y aplicación de los fondos del negocio, etc.
- **Perspectiva de los clientes:** Desde esta visión se enfoca los aspectos relacionados con los clientes a los cuales está dirigida la organización.
- **Perspectiva de los procesos internos:** Es el momento de analizar los procesos productivos de la organización, estudiando su eficiencia y correspondencia con el resto de la organización.
- **Perspectiva de las capacidades del personal y la organización:** Finalmente se analizan las capacidades del personal y la brecha que puede existir entre las capacidades requeridas para un funcionamiento eficiente de los procesos productivos y la capacidad actual del personal.

LA ORGANIZACIÓN

“Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposiciones, correlación y agrupación de las actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”³

² www.inta.gov.ar/altovalle/info/.../fyd52_col-ec.pdf

³ VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Pág.31

IMPORTANCIA

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se pueden desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo esfuerzo.
- Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

DISEÑO ORGANIZACIONAL

“La palabra diseño denota una forma, patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar uno o más objetivos. El diseño organizacional constituye el medio como la empresa pretende estructurarse y comportarse para dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas; incluye la definición de la estructura básica de la empresa y cómo dividir y asignar la tarea empresarial entre departamentos, divisiones, equipos y cargos, aspectos que generalmente se divulgan en los organigramas, los manuales de la organización y las descripciones de cargo”⁴

✓ IMPORTANCIA

Permite conseguir el adecuado grado de eficiencia y eficacia de la organización, la estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno

⁴ CHAIVENATO, Idalberto. Administración Proceso Administrativo. 3° edición. Pág.205

adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

✓ **REQUISITOS**

Como estructura básica

La estructura básica define como se dividirá la tarea de la empresa (a través de la especialización vertical, llamada jerarquía, y de la especialización horizontal, llamada departamentalización).

En consecuencia, la estructura básica se refiere a los aspectos estáticos de la organización y corresponde a una radiografía del cuerpo organizacional donde están representados los órganos y partes que componen la organización.

Como mecanismo de operación

Para indicar a los miembros de la empresa lo que deben y no hacer, por medio de descripciones de cargos, procedimientos y rutinas de trabajo, normas y reglamentos internos, estándares de desempeño, sistemas de evaluación de desempeño, etc. De esta manera, el mecanismo de operación se basa en la existencia de normas, reglas y reglamentos, y define los aspectos dinámicos de la organización y se refleja a través de los manuales de la organización o de las rutinas y procedimientos.

Como mecanismo de Decisión

Establece el proceso de toma de decisiones para encontrar consonancia entre los objetivos globales de la organización y los objetivos específicos de cada uno de los órganos o equipos que la componen. Este mecanismo define el poder de tomar decisiones dentro de la organización, y la autoridad que de allí se deriva. Corresponde a la distribución del poder y a la jerarquía de autoridad para tomar decisiones dentro de la organización.

Como mecanismo de coordinación entre las parte

Define como armonizar e integrar la organización sus diferentes partes, en función de la división del trabajo organizacional. Mientras la estructura básica divide el trabajo y diferencia las partes, el mecanismo de coordinación integra y da coherencia al todo. El mecanismo de coordinación, para lograr la integración y la sinergia como un todo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en función al rol que cada persona asume en espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

✓ **Finalidad**

Establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y se alcancen las metas fijadas en la planificación.

✓ **Niveles Jerárquicos**

Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen independientemente de la función que realicen.

Nivel Legislativo: La función básica de este nivel es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización y lo constituyen la Junta General de Accionistas o Socios.

Nivel Ejecutivo: Es el responsable de ejecutar y dar cumplimiento de las actividades encomendadas tanto para el nivel legislativo como ejecutivo dentro de la empresa a su mando. El nivel ejecutivo es unipersonal, en una empresa está representado por el Gerente.

Nivel Asesor: Este nivel aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad a la cual se está asesorando, está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica, como un abogado o doctor en leyes.

Nivel Auxiliar: Ayuda a los niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales, aquí se encuentra la secretaria, conserjes, guardias, entre otros

Nivel Operativo: Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la empresa. Constituye el nivel técnico responsable de la vida misma de una organización que es su razón de ser. Está integrado por las unidades que tienen a su cargo la producción y explotación de bienes, suministros al público, de finanzas, de comercialización.

ORGANIGRAMAS

“Es el cuadro de organización que muestra ordinariamente los agrupamientos de las actividades básicas en departamentos y otras unidades y también las principales líneas de autoridad y responsabilidad entre estos departamentos y unidades”.⁵

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

✓ **FINALIDAD:**

- Desempeña un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas que conozcan, a nivel global, sus características generales.
- Es un instrumento para realizar análisis estructurales al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información, para conocer como es la estructura total de la empresa.

⁵ VASQUEZ Rodríguez, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Pag.121

✓ **REQUISITOS:**

- Obtener todos los elementos de autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, y la relación entre ellos.
- Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- Debe contener únicamente los elementos indispensables⁶.

✓ **TIPOS DE ORGANIGRAMAS**

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL “Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas, la relación de dependencia que existe entre ellas, permitiendo apreciar la organización de una empresa como un todo”.⁷

ORGANIGRAMA POSICIONAL. Constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se indica el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación en el caso de haberla. En algunos casos se puede incluir la remuneración de cada puesto y el nombre del empleado que lo desempeña⁸.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL. Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

⁶<http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&pg=PT43&dq=organigramas&hl=es&sa=X&ei=im55UeX6JoXa9QSEooGoBw&ved=0CDYQ6AEwAg>

⁷ VÁSQUEZ Rodríguez, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Pag.156

⁸ VÁSQUEZ Víctor Hugo Organización Aplicada. Pág. 156,157,159

MANUALES

Los Manuales son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución o empresa, a través de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, designación de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general; en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de la misma.

✓ IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

“La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso para establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización”.⁹

✓ OBJETIVOS DE LOS MANUALES.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

a) Instruir a la persona en aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

⁹ <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoEImportancia>

c) Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

✓ **POSIBILIDADES Y LIMITACIONES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

“Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia”¹⁰

➤ ***Posibilidades.***

- a) Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- b) Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- c) Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
- d) Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- e) Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- f) Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- g) Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

¹⁰ <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>

➤ **Limitaciones.**

- a) Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- b) El costo de producción y actualización puede ser alto.
- c) Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- d) Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- e) Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

✓ **TIPOS DE MANUALES:**

Los manuales reflejan en general la organización de la dependencia o entidad, y de acuerdo a su contenido pueden ser:

MANUAL DE FUNCIONES

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, cito algunos conceptos de diferentes autores:

“Comprende un folleto, libro o carpeta, etc., de fácil manejo estructurado en forma sistemática, con una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”. **A. Reyes Ponce.**

“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. Un procedimiento por escrito

significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”. **Graham Kellog.**

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”. **Continolo G.**

FINALIDAD

“La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso para establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización”¹¹.

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE FUNCIONES

Su estructura comprende dos partes primordiales que son:

- Encabezado
- Cuerpo

Encabezado del Manual, debe contener la siguiente información:

- ✓ Nombre de la empresa u organización.
- ✓ Departamento, sección o dependencia en el que se lleva a cabo los procedimientos descritos.

¹¹ <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>

- ✓ Título bastante bueno, pero que proporcione una idea clara y precisa de su contenido.
- ✓ Índice o tabla de contenido, para tener un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

Cuerpo del Manual, debe contener la siguiente información:

- ✓ Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicación de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos más de ellas”¹².

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

IMPORTANCIA

“Los manuales de procedimientos están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa además de apoyar la capacitación, ya que facilitan al interior de cada área la interacción e interrelación de las unidades administrativas, a través del flujo de información y permiten a cualquier usuario interno y externo el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que realizan”¹³

¹² <http://www.mitecnologico.com/Main/AnalisisManualesAdminsitrativos>

¹³ <http://www.mitecnologico.com/Main/AnalisisManualesAdminsitrativos>

BENEFICIOS

El contar con manuales de procedimientos permitirá obtener los siguientes beneficios:

- ✓ “Lograr que el personal conozca las políticas y normatividad acerca de las actividades que realiza.
- ✓ Identificar, delimitar y clarificar las responsabilidades de las áreas y puestos respectivos.
- ✓ Garantizar la eficiencia del personal con el señalamiento de que debe hacer y cómo debe hacerlo.
- ✓ Verificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los procesos, procedimientos y métodos.
- ✓ Establecer mecanismos de control y facilitar las labores de auditoría, la evaluación y el control interno.
- ✓ Facilitar el aprendizaje y capacitación”¹⁴.

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “Este documento incorpora la siguiente información:

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Nombre oficial de la organización.
- ✓ Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración
- ✓ Número de revisión (en su caso).
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión o autorización.

¹⁴ www2.cjef.gob.mx/Documentos/.../practical_geampa.pdf?..-

- ✓ Clave de forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma”¹⁵.

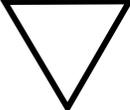
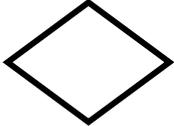
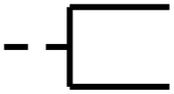
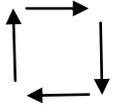
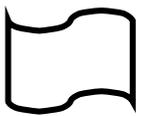
ESTRUCTURA DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- **“Contenido:** en esta sección incluye enunciación de la codificación de la nominación de cada norma y la cantidad de páginas de cada norma de procedimiento o parte del manual.
- **Objetivos:** contendrá la explicación de los propósitos de la aplicación del manual y, cuando fuese necesario, los motivos que le dieron origen.
- **Responsabilidad:** se indicará la unidad orgánica responsable del cumplimiento de los procedimientos en cuestión.
- **Alcance de los procedimientos:** contendrá la explicación de los entes sobre los cuales se aplican los procedimientos y las circunstancias en que deben ser Empleados o por la vía de excepción, cuales son los límites en que cesa la aplicabilidad de los procedimientos.
- **Instrucciones:** deberá contener la Estructura (cuál es la disposición y los fundamentos de las partes en que está ordenado el manual), codificación (se indicará el sistema y criterios de codificación utilizados). actualización y los criterios de cumplimiento”¹⁶.

¹⁵ FRANKLIN, Enrique Organización de Empresas Análisis-Diseño y Estructura. McGraw-Hill.

¹⁶<http://books.google.com.ec>

Gráfico 1: “Simbología para el Diseño de Procesos y Procedimientos”¹⁷

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utiliza, se genera o sale del
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad		Archivo. Representa un archivo común y corriente
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica

¹⁷ s3.amazonaws.com/lcp/iutepi/myfiles/SIMBOLOGIA-DFD.doc

MANUAL DE BIENVENIDA

“Un manual de bienvenida es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en la empresa, en él se incluyen todas las cosas que el nuevo colaborador debe saber respecto al trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así, los tiempos y costes que se pierden tratando de averiguar por su propia iniciativa, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quién es quién, a quién recurrir para solucionar un problema, que sistema de valores prima en la organización, cuáles son las actitudes no toleradas, etc”.¹⁸

CONTENIDOS DE UN MANUAL DE BIENVENIDA

1. Bienvenida por parte del gerente de la empresa.
2. Historia de la empresa.
3. Misión, visión, objetivos, política.
4. Artículos que produce y servicios que presta.
5. Estructura de la organización.
6. Reglamento interno de trabajo.
7. Pequeño plano de las instalaciones,
8. Entre otros.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Son un conjunto de normas y disposiciones obligatorias que rigen internamente las actividades de la empresa, que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo; mismo que será aprobado por una Autoridad competente en la materia y basadas en el Código de Trabajo del año en efecto.

¹⁸http://www.venmas.com/venmas/recursoshumanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida

IMPORTANCIA

Permite regular el orden, la disciplina y la seguridad, necesarias para asegurar la productividad de la empresa y la buena ejecución de las labores en los establecimientos de trabajo.

OBLIGATORIEDAD

“La homologación y registro del Reglamento Interno de Trabajo por la Autoridad competente preside su fuerza obligatoria. Todo empleador con más de 10 trabajadores contará con un reglamento interno para prever los hechos que constituyen faltas leves o graves y las respectivas sanciones”¹⁹.

REQUISITOS PARA SU ELABORACIÓN

Todo Reglamento Interno de Trabajo obliga al empleador y trabajador emanar disposiciones legales a más de las que señala el contrato individual de trabajo.

Contenido mínimo:

- Generalidades del Reglamento
- Requisitos para la admisión de empleados.
- Modalidades de contratación.
- Jornadas y horas de trabajo.
- Descansos, licencias y vacaciones.
- Obligaciones de la empresa y del trabajador.
- Prohibiciones de la empresa y del trabajador.
- Sanciones.
- Disposiciones legales”²⁰.

¹⁹ <http://www.google.com.ec>

²⁰ Referencia Código de Trabajo

CAPITULO I: ENTREVISTAS Y ENCUESTAS

Este capítulo hace referencia sobre la entrevista aplicada al Gerente Propietario de la Empresa Puinsa, y las encuesta a los empleados-trabajadores que mediante la información recolectada, procesada, tabulada, interpretada y analizada nos da a conocer los principales atributos de la misma, cómo esta con el paso de los años maneja una participación en el mercado adecuada, su mando ante el personal hasta la actualidad para que con estos resultados se pueda ya elaborar un diagnóstico de la empresa, los niveles jerárquicos, manual de funciones, manual de bienvenida, manual de procedimientos, y su reglamento interno que es hasta donde queremos llegar.

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA LIC.FABIAN CELI CELI

1. ¿CUÁNDO FUE CREADA LA EMPRESA QUE USTED ACERTADAMENTE LA DIRIGE?

El gerente de la empresa PUINSA al respecto manifestó que fue creada en el año 2000 es decir hace aproximadamente 13 años.

2. ¿QUIÉNES Y CUÁNTOS SOCIOS CONFORMA LA EMPRESA?

Sobre esta interrogante supo indicar que la empresa nació de la visión de las familias Celi Celi y Celi Espinoza y que se encuentra conformada por 6 personas.

3. ¿EN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA ACTUALMENTE LA EMPRESA?

Dio a conocer el gerente que actualmente la oficina de la empresa se encuentra ubicada en la Avda. Orillas del Zamora No. 1230 y la calle Lourdes frente al estadio, y su planta en el barrio Consacola, sin número.

4. ¿BAJO QUE DISPOSICIONES, LEYES O REGLAMENTOS SE ENMARCA LA EMPRESA?

Indico el Lic. Fabián Celi que se enmarca en la Constitución de República, la Escritura Pública de Constitución, el Código de Trabajo y Comercio, Ley de Régimen Tributario, la Ley de Seguridad Social y que si existieran más normas o disposiciones legales las cumpliría para evitar inconvenientes.

5. ¿CON CUÁNTOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES CUENTA LA EMPRESA Y QUÉ CARGOS DESEMPEÑAN?

En relación a esta pregunta manifestó que laboran en la empresa un total de 14 personas siendo los cargos los siguientes. Gerente, Asesor Jurídico, Secretaria, Conserje, Guardia, Chofer, Jefe de Producción, 4 soldados-obreros, Contadora, Auxiliar de Contabilidad, Vendedor

6. ¿QUÉ PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECE LA EMPRESA A LA CIUDADANIA EN GENERAL?

Indico el gerente que fabrica e instala lo relacionado a puertas enrollables, pasamanos, protecciones para casas, edificios.

7. ¿A QUIÉNES LOS CONSIDERA COMO COMPETENCIA DIRECTA PARA LA EMPRESA PUINSA?

Al respecto manifestó que son dos las empresas que las considera como competencia directa una de ellas es ARMADURA Cía. Ltda. siendo su propietario Ing. Eduardo Punín, y la otra es DURALOCK su propietario el Ing. Eduardo Loaiza.

8. ¿LA EMPRESA CUENTA CON MISIÓN, VISION, VALORES, PRINCIPIOS ESTABLECIDOS? Si su respuesta es SI enúncielos.

Supo indicar el gerente que si cuenta con la misión, visión, valores, principios establecidos y que conocen todo el personal que labora en la empresa y son los siguientes:

MISION: PUINSA es una empresa que provea soluciones en los sectores residenciales, comerciales, cumpliendo con los más altos estándares de calidad en nuestros productos y en la instalación de los mismos, a precios competitivos y con un equipo humano que brinda asesoría técnica con responsabilidad; promoviendo así el desarrollo empresarial y social de la ciudad de Loja.

VISION: En el año 2015 ser una empresa líder en la comercialización de puertas enrollables, pasamanos, protecciones dentro y fuera de la provincia de Loja; ofreciendo productos que cubran las exigencias y requerimientos de las demandas y estándares de calidad; a través del fortalecimiento y desarrollo empresarial.

VALORES: Honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso.

PRINCIPIOS: Compañerismo y cooperación, ética profesional, trabajo en equipo y buen servicio.

9. ¿ENUMERE LAS PRINCIPALES FUNCIONES QUE REALIZA DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?

Al respecto manifestó que son muchas las funciones que debe realizan en su puesto de trabajo pero que las principales son:

- Representar legalmente a la empresa.
- Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto.
- Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos.

- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.

10. ¿LA EMPRESA CUENTA CON ORGANIGRAMAS: ESTRUCTURAL, DE FUNCIONES Y DE POSICION CON SUS RESPECTIVOS NIVELES JERARQUICOS?

Manifestó el gerente que la empresa no se ha preocupado por realizar los diferentes organigramas como es el estructural, de funciones y el posicional, en cuanto a los niveles tiene conocimiento pero que no se los toma en cuenta.

11. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES DONDE INDIQUE LA NATURALEZA DEL PUESTO, LAS FUNCIONES PRINCIPALES, LA CARACTERISTICA DE CLASE, LOS REQUISITOS, EL CODIGO, EL NIVEL JEARQUICO, DE CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE DEBEN DESEMPAÑAR CADA EMPLEADO O TRABAJADOR?

Supo indicar el Lic. Celi que la empresa no cuenta con un manual de funciones que detalle las actividades que deben realizar cada empleado o trabajador.

12. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE PERMITA INDICAR CUALES SON LOS PASOS PARA CUMPLIR LAS ACTIVIDADES DE CADA PUESTO DE TRABAJO?

Indicó el gerente que tampoco cuenta con esta herramienta o documento valioso para que cada empleado o trabajador conozca sobre los pasos, actividades u operaciones que deban cumplir las personas que laboran en la empresa.

13. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE BIENVENIDA?

Al respecto señaló el gerente que no cuenta con el Manual de Bienvenida, que sería importante realizarlo para entregar a los empleados y trabajadores que van a empezar

a laborar en la empresa, y que conozcan en el documento cual es la historia, la misión, visión, y otros componentes de importancia.

14. ¿LA EMPRESA TIENE ESTABLECIDO EL REGLAMENTO INTERNO DONDE SE HACE REFERENCIA A LOS DEBERES, ACTIVIDADES, TAREAS, ATRIBUCIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES?

Señalo el Lic. Celi que tampoco cuenta con este instrumento para que los empleados y trabajadores tengan conocimiento de los deberes, actividades, tareas, atribuciones.

15. ¿EL PUESTO QUE USTED DESEMPEÑA DE QUIEN DEPENDE Y A QUIEN SUPERVISA PARA LLEVAR A EFECTO TODAS LAS ACTIVIDADES?

Supo indicar el gerente que depende de la Junta General de Socios, puesto que ellos son quienes aprueban leyes, reglamentos, estatutos, objetivos, políticas, que él lo que realiza es planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades dentro de la empresa. Y en cuanto a quien supervisa manifestó que es a todo el personal de la empresa.

16. ¿EN LA EMPRESA EXISTE UNA PERSONA ENCARGADA DEL PERSONAL?

Respondió que en la empresa el responsable del manejo del personal es el como gerente general.

17. ¿EL PERSONAL QUE TIENE A SU CARGO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE LAS ACTIVIDADES ENCOMENDADAS?

Manifestó el gerente que el personal que labora en la empresa cumple satisfactoriamente con las funciones que se les encomienda por lo que se evidencia en el cumplimiento oportuno de las obras.

18. ¿QUÉ TIPO DE MOTIVACIÓN RECIBEN SUS EMPLEADOS POR PARTE DE LA EMPRESA?

De acuerdo a esta pregunta el Lic. Celi indicó que es a través de la motivación monetaria cuando cumplen con su trabajo adecuadamente, así se logra incentivarlos para que se esfuercen más en forma voluntaria.

19. ¿SE CONSIDERA UN LÍDER?

El Gerente considera que es un líder porque acoge favorablemente las ideas de los empleados y trabajadores para tomar algunas decisiones o mejorar en el desarrollo del trabajo.

20. ¿QUÉ TIPO DE LÍDER SE CONSIDERA USTED?

El tipo de Líder que se considera el Gerente es el líder participativo porque trata de escuchar todas las opiniones de los empleados.

21. ¿PARA LA TOMA DE DECISIONES CONSIDERA LAS OPINIONES DE SUS EMPLEADOS?

Es importante considerar todas las opiniones de los empleados para poder así elegir la opción más idónea para la empresa.

22. ¿CÓMO ES LA FORMA DE COMUNICARSE CON SUS SUBORDINADOS?

En la empresa la forma de comunicarse es escrita entre cada una de las dependencias, siendo necesaria la formalidad.

23. ¿EN LA EMPRESA EXISTE PERSONAL ESPECIALIZADO PARA CADA PUESTO DE TRABAJO?

Sobre esta interrogante manifiesta que existe personal especializado porque es necesario contar con conocimientos y habilidades, así como capacitación según el puesto a desempeñar para prestar un buen servicio.

24. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA?

El Gerente considera que las actividades que realiza el personal son excelentes, debido que cada uno de los empleados y trabajadores se esfuerzan por cumplir con las actividades que se les asignan.

25. ¿CÓMO ES EL TRABAJO EN EQUIPO ENTRE SUS SUBORDINADOS?

El trabajo en equipo de los empleados y trabajadores es bueno se esfuerza para cumplir con lo establecido.

26. ¿QUÉ MÉTODOS UTILIZA PARA LA TOMA DE DECISIONES?

El método que utiliza la empresa para la toma de decisiones es la de consenso en la que se trata de escuchar a todos los involucrados y así llegar a resolver los problemas.

**ENCUESTA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES
DE LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA**

1. ¿TIENE CONOCIMIENTO SI LA EMPRESA EN DONDE USTED LABORA CUENTA CON: MISIÓN, VISIÓN, VALORES, PRINCIPIOS?

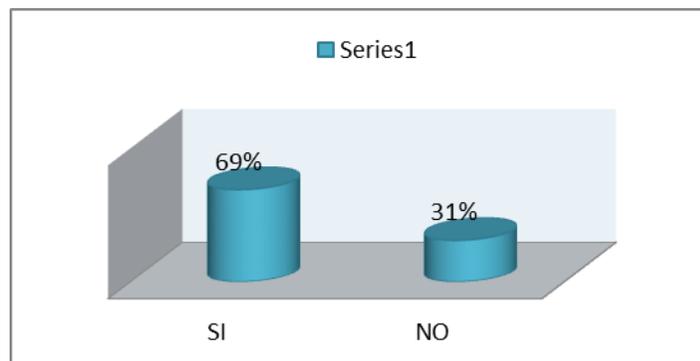
Cuadro 2: *Misión, Visión, Valores, Principios Empresariales*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	69%
NO	4	31%
TOTAL	13	100

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 2: *Misión, Visión, Valores, Principios Empresariales*



INTERPRETACIÓN:

Según las encuestas aplicadas a las personas que laboran en la empresa PUINSA se puede determinar que el 69% de los empleados y trabajadores conocen sobre la existencia de la Misión, Visión, Valores, Principios definidos, mientras que el 31% que representa a 4 empleados que son los obreros-soldadores, desconocen por completo la existencia de la filosofía empresarial.

2. **¿EN LA EMPRESA DONDE USTED LABORA EXISTE UNA PERSONA ENCARGADA DEL PERSONAL? Indique quién**

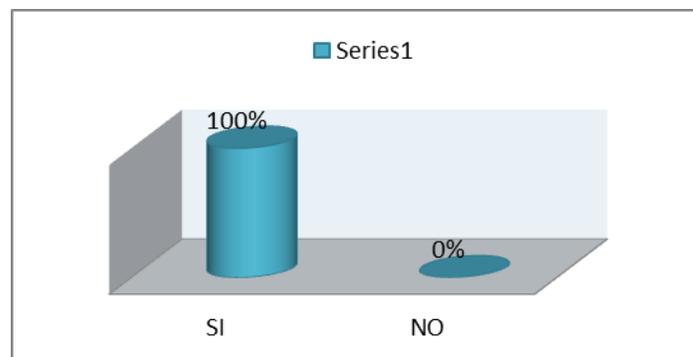
Cuadro 3: *Persona encargada del personal en la empresa*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 3: *Persona encargada del personal en la empresa*



INTERPRETACIÓN:

De la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa supieron indicar el 100% que corresponden a todo el personal, que si existe una persona encargado del control del personal el mismo que es el gerente el Lic. Fabian Celi Celi.

3. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE QUIÉNES OCUPAN CADA NIVEL JERÁRQUICO EN LA EMPRESA PUINSA?

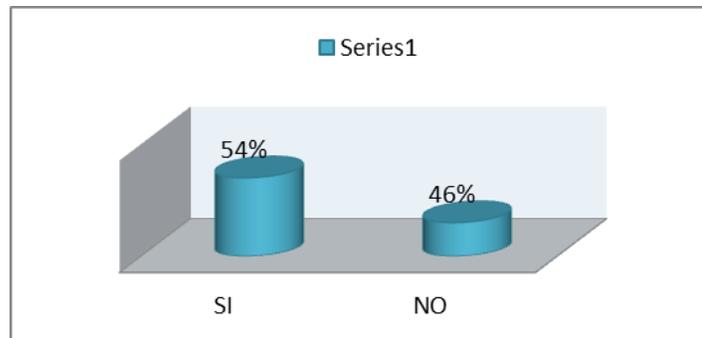
Cuadro 4: Niveles Jerárquicos que ocupan en la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	54%
NO	6	46%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 4: Niveles Jerárquicos que ocupan en la Empresa



INTERPRETACIÓN:

El 54% que corresponde a 5 empleados y trabajadores como son los cuatro obreros-soldadores, el conserje, el guardia, el chofer, que labora en la empresa manifestaron que no conocen quienes ocupan cada uno de los niveles jerárquicos que existen en la empresa, en tanto que el 46% expresa conocerlos ellos son la secretaria, la contadora, la auxiliar de contabilidad, el jefe de producción, el vendedor y el asesor jurídico.

4. ¿EN LA EMPRESA DONDE USTED LABORA LE ENTREGARON O LE DIERON A CONOCER EL REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA?

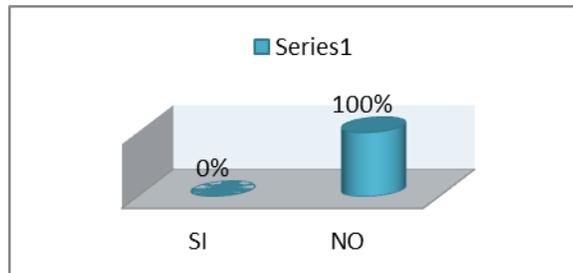
Cuadro 5: Reglamento Interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 5: Reglamento Interno



INTERPRETACIÓN:

El 100% de las personas que laboran en la empresa, es decir los 13 empleados y trabajadores manifestaron que no les han entregado ni les han hecho conocer el reglamento interno de la empresa.

5. ¿EN QUE FORMA LE DIERON A CONOCER LAS FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR EN SU PUESTO DE TRABAJO?

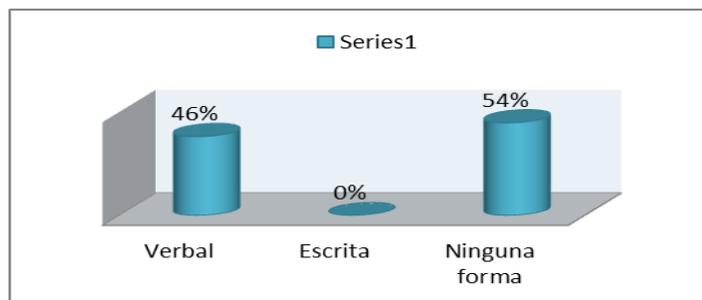
Cuadro 6: Funciones que debe cumplir

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Verbal	6	46%
Escrita	0	0%
Ninguna forma	7	54%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 6: Funciones que debe cumplir



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los empleados y trabajadores que laboran en la empresa 6 de ellos que representa el 46% indicaron que les dieron a conocer las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo en forma verbal, mientras que ninguna persona que labora en la empresa le dieron a conocer en forma escrita; y, el 54% que representa a 7 empleados y trabajadores manifestaron que no les han indicado de ninguna manera que actividades deben desempeñar en su puesto de trabajo.

6. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE QUÉ TIPO DE MANUALES POSEE LA EMPRESA?

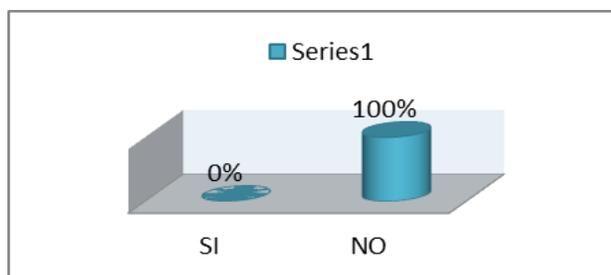
Cuadro 7: Tipo de Manuales que posee la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 7: Tipo de Manuales que posee la empresa



INTERPRETACIÓN:

El 100% que corresponde a los 13 empleados y trabajadores que laboran en la empresa no tienen conocimiento de qué tipo de manuales posee PUINSA,

7. ¿QUÉ CARGO OCUPA USTED EN LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA?

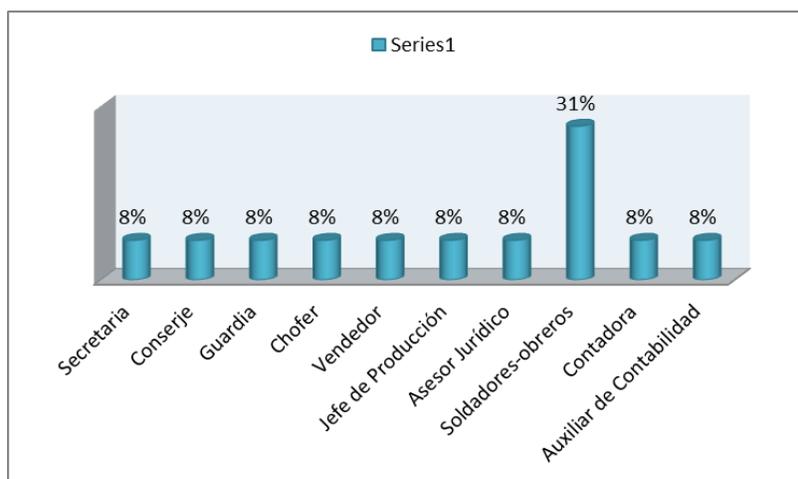
Cuadro 8: Cargo que desempeñan en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria	1	8%
Conserje	1	8%
Guardia	1	8%
Chofer	1	8%
Vendedor	1	8%
Jefe de Producción	1	8%
Asesor Jurídico	1	8%
Soldadores-obreros	4	31%
Contadora	1	8%
Auxiliar de Contabilidad	1	8%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 8: Cargo que desempeñan en la empresa



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a esta interrogante sobre el cargo que ocupan dentro de la empresa manifestaron los empleados y trabajadores los siguientes: Secretaria, Conserje, Guardia,

Chofer, Contadora, Auxiliar de Contabilidad, Jefe de Producción, 4 obreros-soldadores, vendedor, Asesor Jurídico.

8. ¿LAS ACTIVIDADES QUE USTED REALIZA ESTÁN DE ACUERDO AL CARGO QUE DESEMPEÑA?

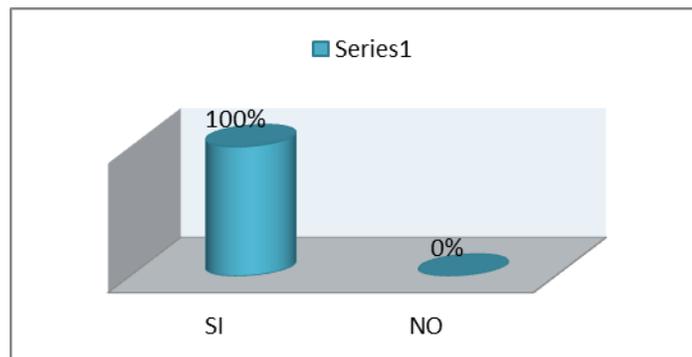
Cuadro 9: Actividades que desempeña

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 9: Actividades que desempeña



INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados y trabajadores que laboran en la empresa PUINSA consideran que las actividades que desempeñan están de acuerdo al cargo que desempeñan.

9. ¿POR QUÉ PERSONA FUE CONTRATADO AL INGRESAR A LA EMPRESA?

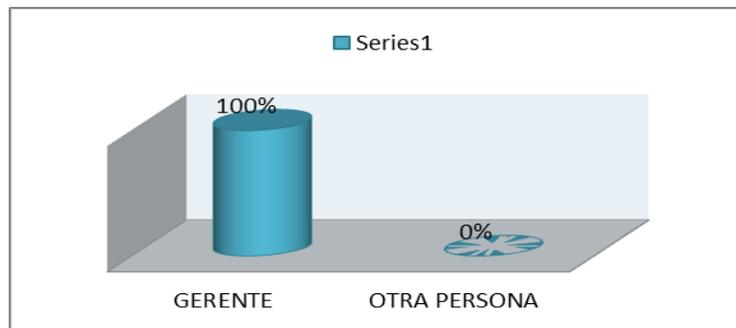
Cuadro 10: Ingreso a la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	13	100%
Otra Persona	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 10: Ingreso a la empresa



INTERPRETACIÓN:

El 100% que corresponde a los 13 empleados y trabajadores que pertenecen a la empresa PUINSA indicaron que fueron contratados por el gerente de la empresa.

10. ¿INDIQUE LAS FUNCIONES PRINCIPALES QUE DESEMPEÑA DENTRO DE SU PUESTO O CARGO EN LA EMPRESA PUINSA?

ASESOR JURÍDICO

FUNCIONES:

- Representar legalmente a la empresa.
- Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto.
- Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos.
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.
- Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación con el fin de crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizar los recursos disponibles.

SECRETARIA

FUNCIONES:

- Encargarse del manejo de la documentación necesaria para la planificación diaria de actividades que realizará el gerente.
- Planificar citas de trabajo.
- Atender llamadas concernientes a las actividades que realiza la empresa.
- Archivar la documentación de carácter gerencial.
- Llevar el registro de asistencia de cada uno de los miembros de la empresa.
- Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores

CONSERJE

FUNCIONES:

- Informar de cualquier deterioro en la infraestructura en la maquinaria o equipo.
- Realizar la limpieza y el aseo de las oficinas, corredores, patios, aceras, baños.
- Abrir y cerrar oportunamente los accesos y portales de la empresa.
- Efectuar el aseo, cuidado, mantenimiento y traslado de muebles y enseres, maquinas, equipos y materiales de oficina.
- Se ocupara del encendido, apagado y mantenimiento de los servicios básicos.
- Repartir y entregar documentos, correspondencia a todas las áreas en la empresa y hacia fuera.
- Realizar depósitos bancarios diariamente.

GUARDIA

FUNCIONES:

- Dar seguridad a las instalaciones.
- Estar pendiente de la entrada y salida de las personas que visitan la empresa y en caso de tener alguna sospecha, llamar la atención de inmediato.
- Opera el dispositivo del sistema de seguridad o alerta cuando fuere necesario.
- Abrir y cerrar las puertas de acceso general a la empresa, tomando en cuenta los horarios establecidos para la atención del público en general.

CHOFER

FUNCIONES:

- Manejara los vehículos cuando la empresa lo requiera.
- Según las instrucciones de la empresa, ejecutara labores de carga y descarga de materia prima e insumos para la elaboración del producto, así como la entrega del producto.
- Entrega de pedidos a los clientes.
- Conducir con responsabilidad

- Entregar los pedidos de compras con puntualidad
- Tener un mantenimiento adecuado de los vehículos

JEFE DE PRODUCCION

FUNCIONES:

- Mantener los niveles de calidad de producción para evitar problemas con el cliente.
- Supervisar y receptar los implementos necesarios para la empresa.
- Realizar un adecuado control de calidad del producto.
- Controlar inventarios de materia prima del departamento de producción.
- Controlar al personal del departamento de producción.
- Mantener informados a todos los superiores.

SOLDADORES

FUNCIONES:

- Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo.
- Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar.
- Diseña, fabrica y repara piezas de metal.
- Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal.
- Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos.
- Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables.
- Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas.
- Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario.
- Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos.
- Participa en la instalación de puertas enrollables.
- Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas.

VENDEDOR

FUNCIONES:

- Responsable de las ventas en el mercado local.
- Entrega de productos terminados en forma oportuna.
- Planificar programas, políticas y estrategias de comercialización
- Responsabilizarse de la mercadería que se le asigne.
- Hacer conocer los pedidos al departamento de producción

CONTADORA

FUNCIONES:

- Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero
- Hacer cotizaciones
- Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa.
- Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI.
- Preparar los estados financieros correspondientes.
- Declaraciones a la Superintendencia de Compañías.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

FUNCIONES:

- Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero
- Hacer cotizaciones
- Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa.
- Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI.
- Preparar los estados financieros correspondientes.
- Declaraciones a la Superintendencia de Compañías.

11. ¿SON MOTIVADOS EN SU TRABAJO?

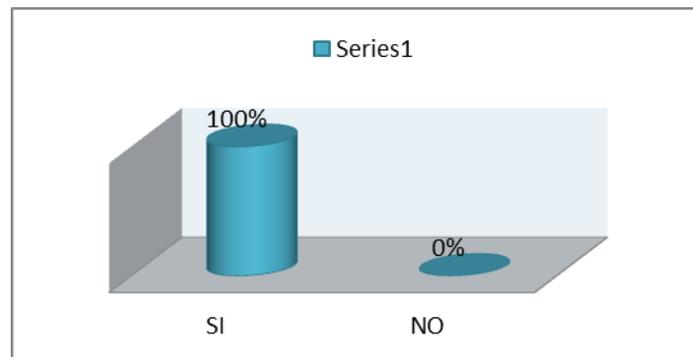
Cuadro 11: Motivación del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 11: Motivación del personal



INTERPRETACIÓN:

El 100% que corresponde a los 13 empleados y trabajadores de la empresa manifestaron que existe motivación dentro de la misma ya sea con el sueldo que se paga a tiempo, con permisos, con bonos, además con cenas y rifas.

12. ¿QUÉ FACTORES LE MOTIVAN PARA TRABAJAR?

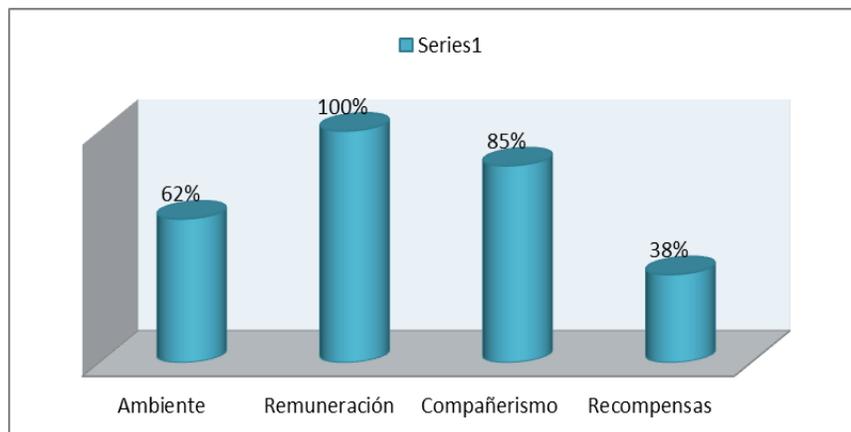
Cuadro 12: Factores que motivan al personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ambiente agradable	8	62%
Buena Remuneración	13	100%
Compañerismo	11	85%
Recompensas Económicas	5	38%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 12: Factores que motivan al personal



INTERPRETACIÓN:

En cuanto a esta interrogante los empleados y trabajadores manifestaron que son motivados de diferentes maneras, es así que el 62% manifestaron que su motivación se debe al ambiente de trabajo, mientras que el 100% indicó que es mediante la remuneración, de la misma manera indicaron el 85% que es mediante el compañerismo con todos los que trabajan en la empresa y el 38% señalaron que es mediante la recompensa económica que les brinda la PUINSA:

13. ¿CONSIDERA QUE EL ESPACIO FÍSICO EN EL QUE LABORA ES ÓPTIMO PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES?

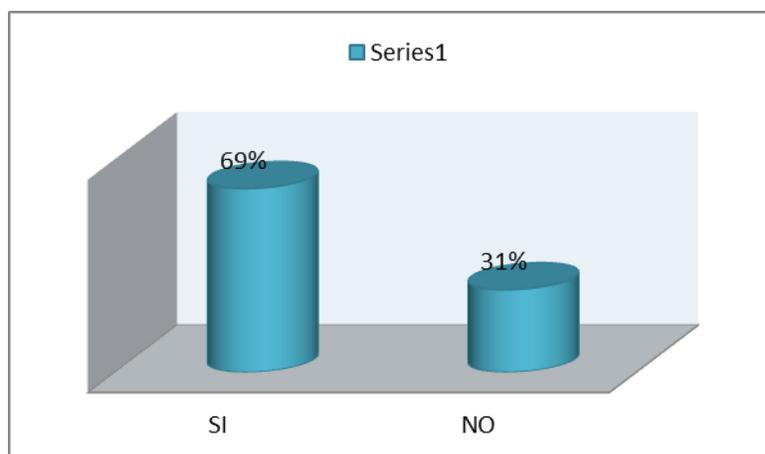
Cuadro 13: Espacio Físico de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	69%
NO	4	31%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 13: Espacio Físico de la empresa



INTERPRETACION:

En cuanto al espacio físico que laboran los empleados y trabajadores en la empresa, indicaron el 69% que si estan conforme con el lugar, que es amplio y se puede trabajar, mientras que el 31% manifestaron que no estan de acuerdo con el local.

14. ¿LO CONSIDERA AL GERENTE COMO UN LÍDER?

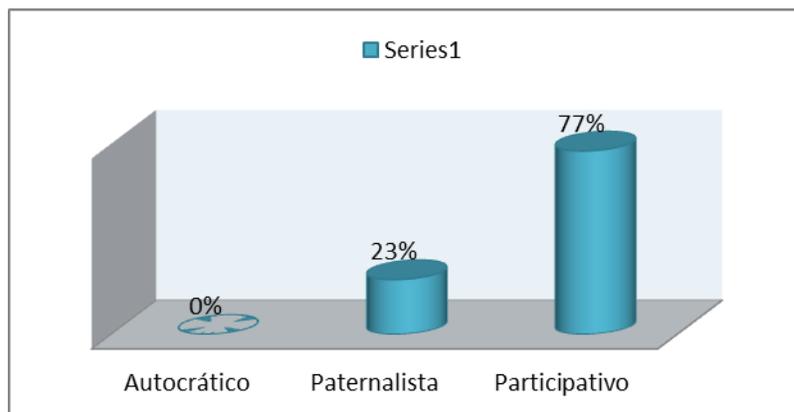
Cuadro 14: Gerente Líder

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autocrático	0	0%
Paternalista	3	23%
Participativo	10	77%
Total	13	100 %

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 14: Gerente Líder



INTERPRETACIÓN:

Según las encuestas realizadas el 100% del personal encuestado consideran que el gerente es un líder ya que sabe tratar a todo el personal sin diferencias ni preferencias con ninguno de los empleados y trabajadores

15. ¿ES CONSIDERADO SU CRITERIO PARA LA TOMA DE DECISIONES?

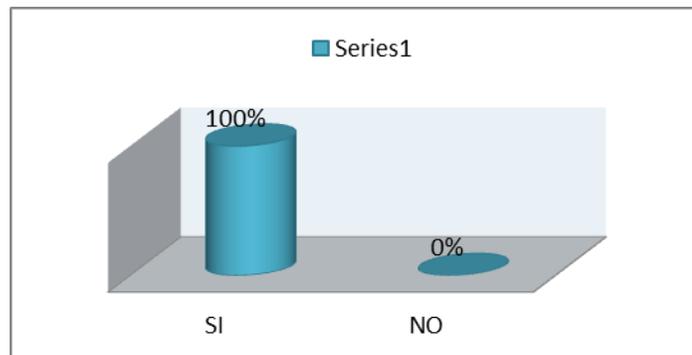
Cuadro 15: Toma de decisiones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 15: Toma de decisiones



INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados y trabajadores indican que se considera su criterio para la toma de decisiones en lo relacionado a las obras o la realización de las puertas, protecciones, entre otros.

16. ¿GENERALMENTE CÓMO ES LA FORMA DE COMUNICARSE CON SUS SUPERIORES?

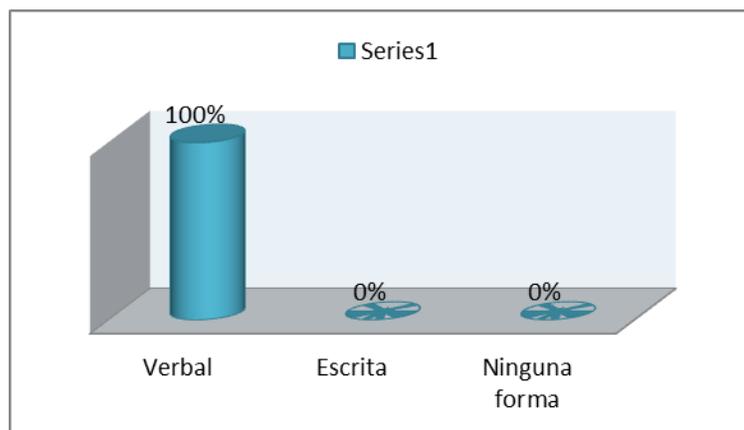
Cuadro 16: Forma de Comunicarse en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Verbal	13	100%
Escrita	0	0%
Ninguna forma	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 16: Forma de Comunicarse en la empresa



INTERPRETACIÓN:

El 100% de los empleados y trabajadores dicen que la forma de comunicarse en la empresa es de forma verbal ya que ahí existe más confianza y es al momento la comunicación.

17. ¿LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON?

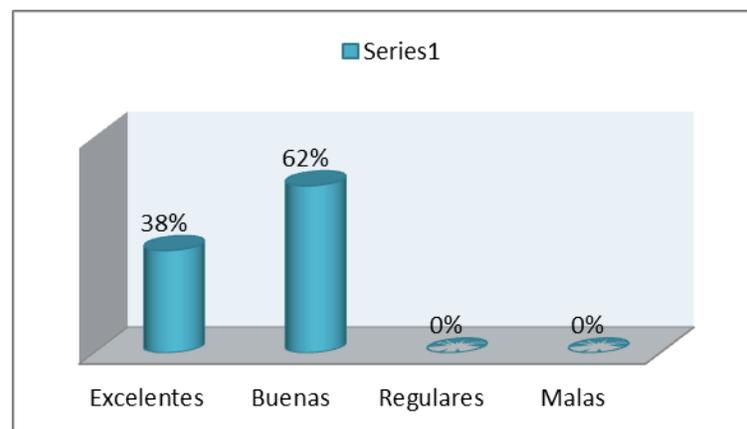
Cuadro 17: Relaciones Interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	5	38%
Buenas	8	62%
Regulares	0	0%
Malas	0	0%
Total	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 17: Relaciones Interpersonales



INTERPRETACIÓN:

En lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales de todo el personal que labora en la empresa el 38% de los trabajadores y empleados manifestaron que son excelentes, mientras que el 62% indicaron que son buenas, esto significa que existe buen ambiente de trabajo.

18. ¿QUIÉN ES SU JEFE INMEDIATO?

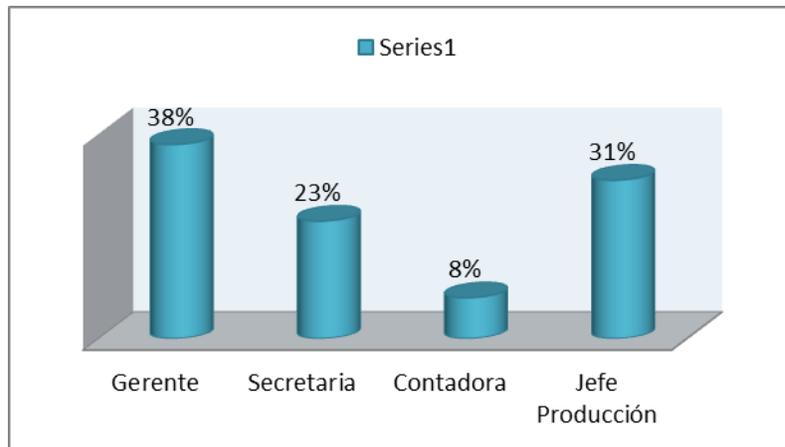
Cuadro 18: Jefe Inmediato

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	5	38%
Secretaria	3	23%
Contadora	1	8%
Jefe Producción	4	31%
Total	13	100%

FUENTE: encuesta empleados-trabajadores

ELABORACION: La autora

Gráfico 18: Jefe Inmediato



INTERPRETACION:

En lo que respecta al jefe inmediato supieron indicar cinco empleados y trabajadores que es el gerente y son la contadora, el jefe de producción, el vendedor, el asesor jurídico y la secretaria lo que representa el 38%, mientras que el jefe inmediato del conserje, el guardia y el chofer es la secretaria que corresponde al 23%, mientras que la auxiliar de secretaria su jefe inmediato es la contadora que corresponde al 8%, y, los obreros-soldadores su jefe inmediato es el jefe de producción que equivale al 31%.

CAPITULO II: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

El presente capítulo hace referencia al Diagnóstico Empresarial que constituyó una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de la empresa PUINSA y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. En él consta una breve reseña histórica de la empresa, su ubicación, disposiciones legales, competencia, productos y servicios que ofrece, misión, visión, valores y principios empresariales, cargos de los empleados y trabajadores, información necesaria para poder realizar las propuestas.

Gráfico 19: Reseña histórica de la empresa PUINSA



La Fábrica de puertas industriales PUINSA nació de la visión de las familias Celi Celi, y Celi Espinoza.

Fabián Celi Celi quien con un espíritu emprendedor hace más de 13 años es decir en el año 2000 cristalizó su idea de elaborar puertas enrollables para la ciudad y provincia de Loja, puesto que en aquel tiempo las puertas enrollables que se utilizaban en la urbe, se las traía bajo pedido a una empresa de Guayaquil o Quito.

Con el pasar del tiempo, Fabián Celi a pedido de sus clientes comenzó a elaborar puertas residenciales o de portón eléctricas y manuales, del cual dependió el crecimiento económico y productivo de la empresa y para el alcance de ello dependió de una organización administrativa y del correcto manejo de los recursos tanto económicos como humanos para beneficio de la empresa.

La responsabilidad del proceso de dirección de las actividades laborales en PUINSA es de su gerente propietario, quien ha sabido liderar al recurso humano de forma participativa; tomando en cuenta las opiniones e ideas que proporcionan los empleados y trabajadores, al mismo tiempo los induce y compromete a realizar sus labores con responsabilidad y eficiencia, todo esto sin delegar sus actividades, asumiendo la dirección con responsabilidad.

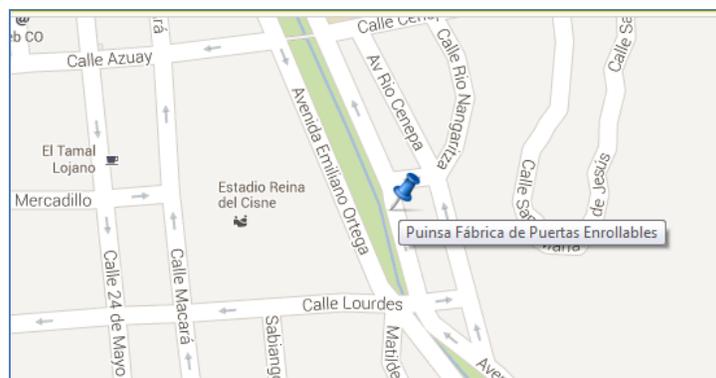
Para la creación de la misma fue necesario acudir ante una entidad financiera, en este caso fue, el Banco de Loja que ayudó en ese entonces con un préstamo de \$300.000 a 5 años plazo para la construcción de la planta, abastecimiento de las máquinas y material necesarios para empezar con la producción.

En la actualidad la empresa se maneja con capital propio y tiene una inversión de alrededor de \$700.000.

UBICACIÓN

La oficina matriz de la empresa PUINSA se encuentra actualmente ubicada en la Av Orillas del Zamora N° 12-30 y Lourdes (frente al Estadio)

Gráfico 20: Ubicación de la empresa PUINSA



DISPOSICIONES LEGALES

Las disposiciones legales dentro de las que se enmarca la empresa PUINSA son las siguientes.

- Constitución Política del Ecuador
- Escritura Pública
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Ley de Régimen Tributario
- Ley de Seguridad Social
- Demás Leyes, reglamentos, normas y disposiciones legales que se dan a conocer mediante oficios a los empleados y trabajadores

EMPLEADOS Y TRABAJADORES

Al momento la empresa cuenta con un número de 14 empleados y trabajadores que brindan sus servicios, los mismos que se encuentran distribuidos en cada uno de los departamentos.

- Gerente
- Asesor Jurídico
- Secretaria
- Jefe de Producción
- Contadora
- Auxiliar de Contadora

- Conserje
- Chofer
- Guardián
- Soldador 1
- Soldador 2
- Soldador 3
- Soldador 4
- Vendedor

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

Todo el personal trabaja conjuntamente para brindar los servicios que ofrece la empresa a la colectividad como son:

- Puertas enrollables



El cliente hace su pedido, se mide y fábrica de acuerdo al lugar donde el cliente la vaya a ubicar, ya que sus tamaños varían. Los precios van desde \$250 hasta \$1500.

- Pasamanos



Se analiza la construcción para ver la adecuada ubicación de los mismos, se mide y calcula el precio de acuerdo a eso. Estos varían desde \$400 hasta \$ 1300.

- Protecciones



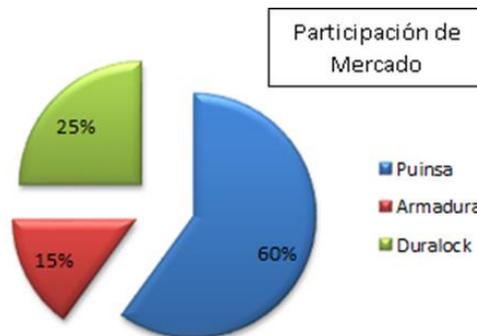
Existen dos formas de ubicar las protecciones, pueden ser de forma frontal o trasera, de acuerdo a su medida se las valora y tienes un precio que va desde \$100 a \$800.

- Puertas en general.



COMPETENCIA

De acuerdo a la entrevista y las encuestas se puede determinar que hoy en día existen varias empresas que prestan los mismos servicios y productos, compiten en precios, comodidad en el pago y calidad:



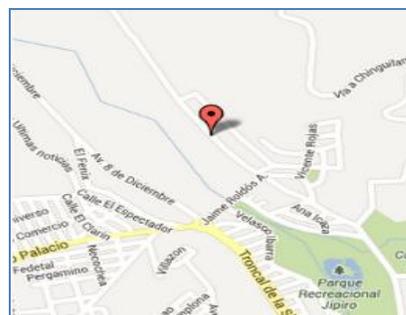
- *ARMADURA Cia. Ltda.* empresa dedicada a la elaboración de Puertas enrollables, Estructuras Metálicas, Cerramientos, siendo su propietario el Ing. Eduardo Punín, se encuentra ubicada en la Avda. Emiliano Ortega No. 1457

Gráfico 21: Ubicación de la empresa Armadura



- *DURALOCK*, empresa dedicada a creaciones en hierro como: puertas de seguridad y entollables, pasamanos, cerramientos, se encuentra ubicada en la Avda. Salvador Bustamante Celi y Azoguez (El Valle), su propietario el Ing. Estuardo Loaiza.

Gráfico 22: Ubicación de la empresa DURALOCK



MISION

PUINSA es una empresa que provea soluciones en los sectores residenciales, comerciales, cumpliendo con los más altos estándares de calidad en nuestros productos y en la instalación de los mismos, a precios competitivos y con un equipo humano que brinda

asesoría técnica con responsabilidad; promoviendo así el desarrollo empresarial y social de la ciudad de Loja.

VISION

En el año 2015 ser una empresa líder en la comercialización de puertas enrollables, pasamanos, protecciones dentro y fuera de la provincia de Loja; ofreciendo productos que cubran las exigencias y requerimientos de las demandas y estándares de calidad; a través del fortalecimiento y desarrollo empresarial.

LOGOTIPO



Nombre Puinsa: Puertas Industriales S.A

Los colores que manejan la empresa son:

Naranja: Representa el entusiasmo, la felicidad, la atracción, la creatividad, la determinación, el éxito, el ánimo y el estímulo.

Gris: Estabilidad, inspira la creatividad y éxito.

Azul: Representa la lealtad, la confianza, la sabiduría, la inteligencia, la fe, la verdad y el cielo eterno.

TIPO DE EMPRESA

Compañía de Responsabilidad Limitada: Es la unión de uno o más Personas Naturales o Jurídicas, en que el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni denominarse acciones.

VALORES EMPRESARIALES

- **Honestidad:** Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.
- **Responsabilidad:** Entendemos como el cumplimiento de las funciones, dentro de la autoridad asignada. Nos comprometemos con la sociedad, el servicio a los demás. Asumimos y reconocemos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Respeto:** Actuar de manera justa y amable, sin ningún tipo de discriminación.
- **Compromiso:** Nuestros colaboradores trabajan en equipo, demuestran compromiso y respeto a los valores de la empresa, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

- **Compañerismo y cooperación:** Ayudar a que las demás personas puedan superarse, dar respaldo y confiabilidad.
- **Ética profesional:** Buena conducta y trato honesto ante los clientes.
- **Trabajo en equipo:** Realizar las actividades en conjunto para ver un resultado de beneficio ante lo que se hace.
- **Buen servicio:** Atención adecuada al cliente para de tal manera llegar a satisfacer sus necesidades.

FUNCIONES PRINCIPALES COMO GERENTE DE LA EMPRESA

- Representar legalmente a la empresa.
- Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto.

- Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos.
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.

Además con la información obtenida de la entrevista al gerente y las encuestas a los empleados y trabajadores se llegó a determinar que PUINSA es una empresa bien establecida pero carece de diseño organizacional y administrativo bien definido, cuenta con una misión, visión, principios, valores, para el logro de las metas y objetivos establecidos por la empresa; además en cada una de las áreas no cuentan con una estructura administrativa adecuada que permita un funcionamiento eficiente en los diferentes departamentos, empezando con los Organigramas tanto Estructural, Funcional y de Posición herramientas administrativas valiosas que requiere el personal para visualizar los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados dentro de la comunicación.

Así mismo, existe un porcentaje considerable de empleadores y trabajadores que no conocen con claridad sus funciones ni responsabilidades que deben desarrollarse en el cargo que ocupan, debido a que no existen Manuales de Funciones en donde se les asigne las actividades concernientes a su puesto, el Manuales de Procedimientos que les permita conocer cuáles son los pasos para cumplir con las actividades u operaciones de su puesto. Por ende se hacen indispensables los Manuales de: Bienvenida, de Funciones, de Procedimientos y un Reglamento Interno donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas y atribuciones que deben cumplir los empleados o trabajadores dentro del puesto.

Debido a la falta de estos documentos mencionados anteriormente que expresen de forma administrativa la organización, se incurre fácilmente en problemas de índole administrativo como: una inadecuada distribución del personal, dualidad de funciones,

falta de idoneidad y escasos de recursos humanos para realizar ciertos trabajos en algunos departamentos y llevando así al trabajo por rutina.

De acuerdo al diagnóstico realizado se hace necesaria e indispensable la elaboración de un diseño organizacional y administrativo para la Empresa PUINSA de la ciudad de Loja, de tal manera que las funciones y responsabilidades, sean más eficientes y los servicios que se brinden a la colectividad sean de calidad.

CAPITULO III: NIVELES JERARQUICOS Y ORGANIGRAMAS

En este capítulo y de acuerdo a la encuesta y entrevistas al personal que labora en la empresa PUINSA se han determinado claramente los diferentes niveles jerárquicos, los departamentos, las diferentes secciones departamentales, divisiones de trabajo, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación, los jefes de cada grupo de empleados y trabajadores, las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa, así como los organigramas estructural, funcional y posicional.

Los mismos que le sirven a la empresa PUINSA para diagnosticar y analizar las estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento, para tomar decisiones, para aclarar ideas; se puede apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo mejor de lo que se podrían obtener por medio de una larga descripción a efectos de lograr las metas y objetivos de la empresa.

Gráfico 23: Niveles Jerárquicos



❖ **NIVELES JERARQUICOS**

Nivel legislativo: Este órgano representa el primer nivel jerárquico. El nivel legislativo en el caso de la empresa PUINSA lo constituye la Junta General de Socios, se encuentra integrado por un grupo de personas. Su función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la empresa, normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas, resoluciones, y decidir sobre los aspectos de mayor importancia. Está integrado por la familia Celi Celi, y la familia Celi Espinoza en un total de 6 personas.

Nivel Legislativo: Es el segundo grado de autoridad, en la empresa PUINSA se desempeña en este nivel el Lic. Fabían Celi Celi como gerente y es el responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando. Puede delegar la autoridad que considere conveniente, más no la responsabilidad. Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento.

Además, planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trasmite a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Nivel asesor. En este nivel se encuentra el Dr. Galo Castro Muñoz quien aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando.

La asesoría especializada generalmente la presta a la Junta General de Socios y al Gerente de la empresa, pero esto no impide que proporcione a los otros niveles administrativos, en los casos que se considere necesario.

El Dr. Castro no tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional; por lo tanto, no toma decisiones ni ordena. Los consejos, recomendaciones, asesoría, proyectos,

informes y más instrumentos administrativos que nacen en el nivel asesor, para ser transformados en órdenes, requieren necesariamente la autorización del gerente o junta de socios.

Nivel operativo: El nivel operativo es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la empresa PUINSA, es el ejecutor material de las órdenes emanadas del ejecutivo, constituye el nivel técnico responsable de la vida misma de la empresa en estudio que es su naturaleza y razón de ser.

Está integrado por las unidades que tienen a su cargo la producción y explotación de bienes como es el Jefe de Producción Sr. José David Trujillo, y los 4 soldadores; de comercialización el vendedor Sr. José Luna; y de la parte financiera la contadora Lic. Carmen Zabaleta y la auxiliar de contabilidad Ing. Ileana Celi.

Nivel auxiliar: En este nivel de encuentra la Secretaria Srta. María Lorena Celi Espinoza, el Conserje Sr. Segundo Mina, el Guardia Ser. Bladimir Orellana y el Chofer Sr. Marco Cabrera, todos ellos ayudan a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales.

❖ **ORGANIGRAMAS**

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la empresa PUINSA, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, las principales funciones que se desarrollan, así como su remuneración mensual

Organigrama Estructural.- Se representa sólo la estructura administrativa de la empresa PUISA; es decir, el conjunto de unidades y las relaciones que las ligan, y se lo realiza en forma departamentalizada.

Organigrama Funcional.- A más de la estructura administrativa de la empresa PUINSA se establecen las principales funciones de los órganos representados y es departamentalizado.

Organigrama Posicional.- Tienen por objeto indicar, a más de los órganos, las personas que los ocupan, la remuneración mensual.

Reglas que se utilizaron para elaborar los organigramas de la empresa PUINSA:

a. Identificación. Es necesario que los organigramas de la empresa en estudio lleven en su parte superior, la denominación del tipo de organigrama y el nombre de la empresa.

b. Uso de rectángulos. Es aconsejable emplear rectángulos de un tamaño uniforme; o bien, variar de acuerdo al nivel jerárquico que se representa.

c. Cuadro de referencia. Es necesario que conste, en la parte inferior del organigrama, el cuadro de referencia, en el que se indique el nombre del autor, el visto bueno o aprobación, fechas de elaboración y aprobación,

d. Uso de líneas.

Gráfico 24: Línea de autoridad y responsabilidad

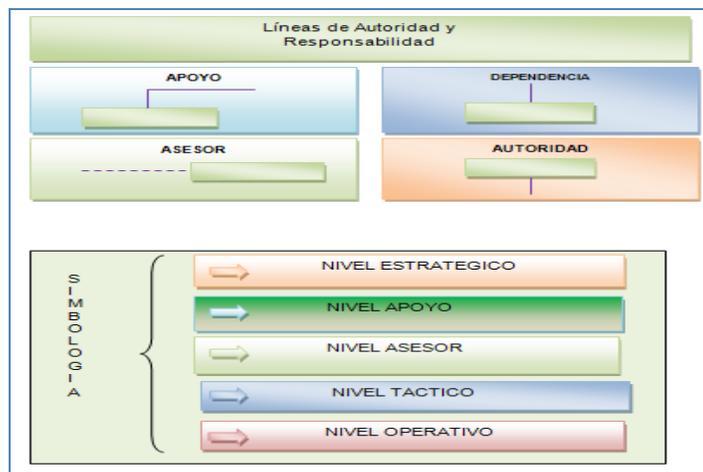
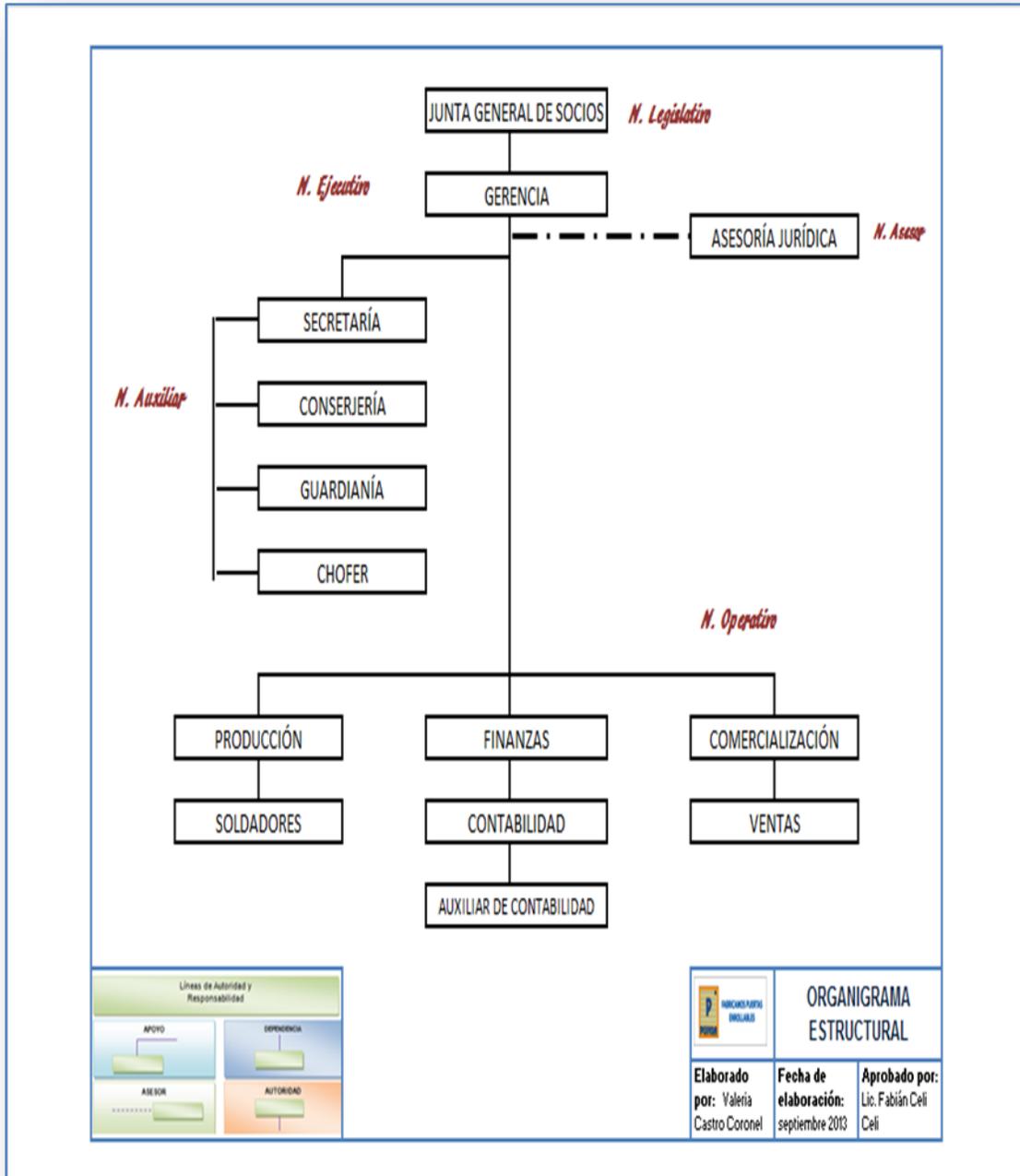


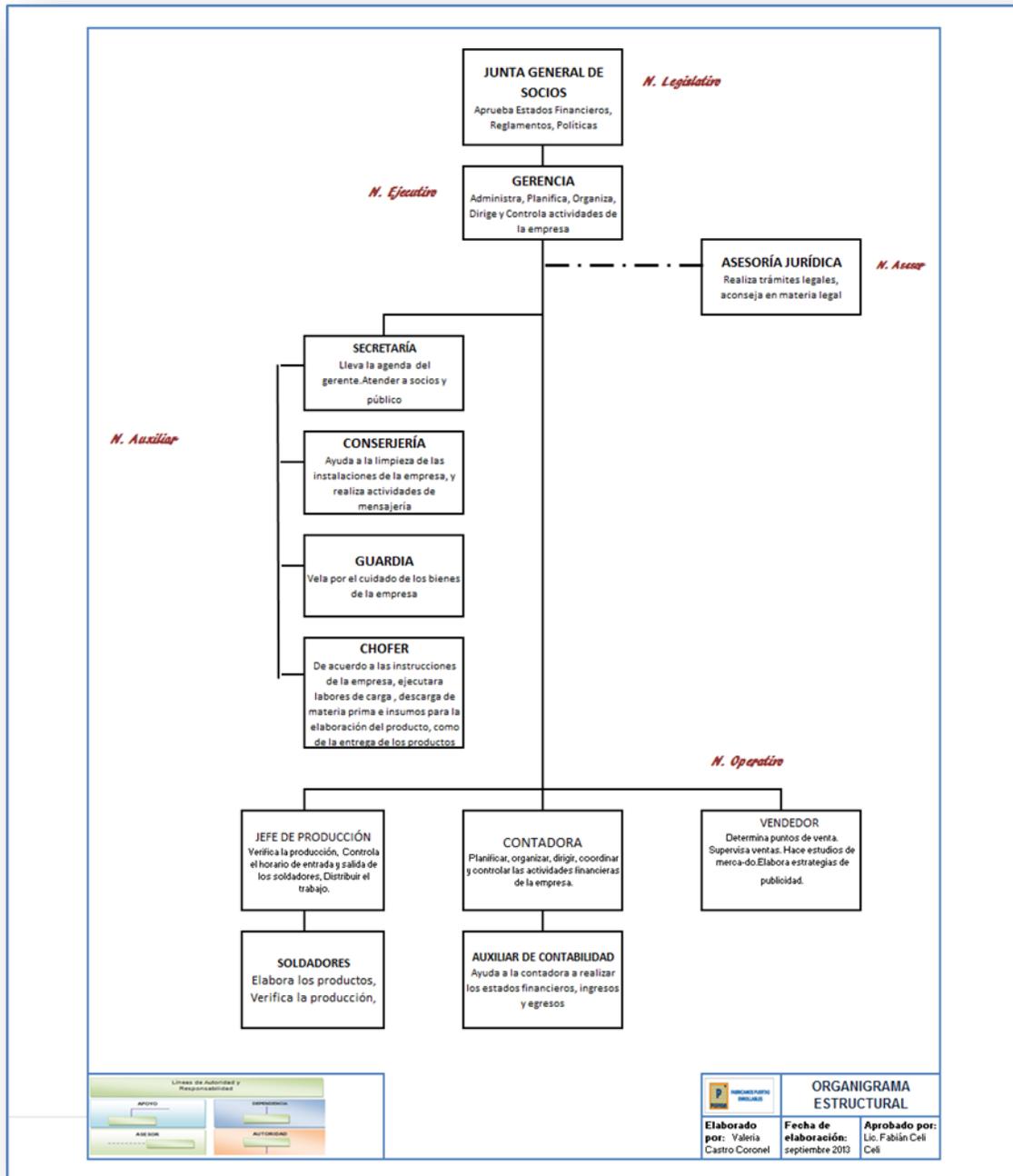
Gráfico 25: Organigrama estructural de la empresa PUINSA



Fuente: Notaria Quinta ciudad de Loja.

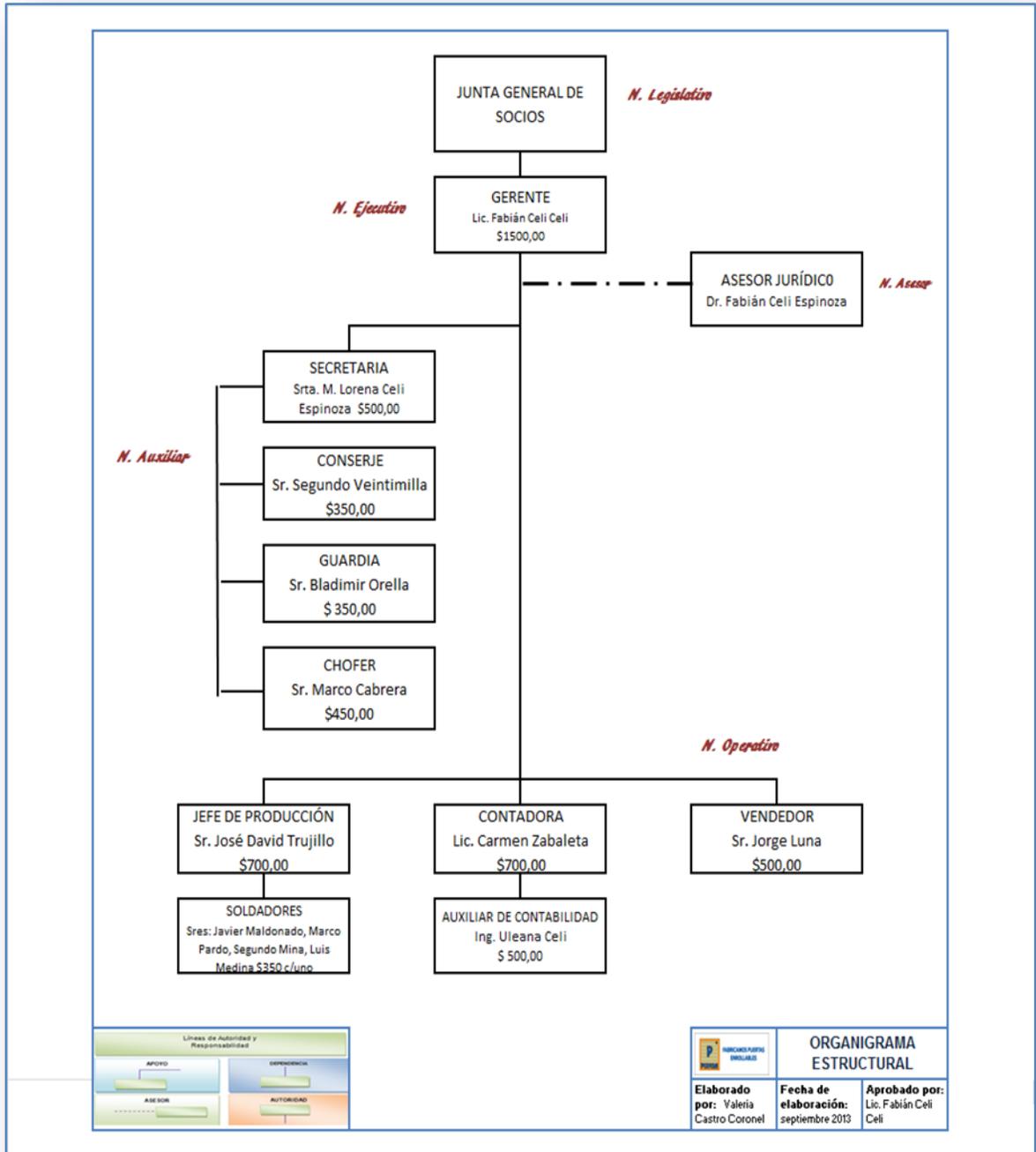
FABRICAMOS PUERTAS ENROLLABLES

Gráfico 26: organigrama funcional de la empresa PUINSA fabricamos puertas enrollables



Elaboración: La autora

Gráfico 27: Organigrama posicional de la empresa PUINSA fabricamos puertas enrollables



Elaboración: La autora

CAPITULO IV: MANUAL DE FUNCIONES

Se establece el Manual de Funciones, documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma organizacional que han adoptado, y sirve como guía para el personal, indica el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado y trabajador de la empresa PUINSA, tomado en cuenta la Presentación, en el Capítulo I. Aspectos Generales como: Finalidad del manual, alcance y aprobación, en el Capítulo II. Estructura Orgánica: Funciones Generales de la Empresa, Estructura orgánica de la Empresa, Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, Cuadro Orgánico de Cargos; en el Capítulo III. Manual de Funciones de: Gerencia, Asesoría Legal, Secretaría, Contabilidad, Auxiliar de Contabilidad, Producción, Soldadores, Ventas, Chofer, conserjería, guardianía,

PRESENTACIÓN

PUINSA es una empresa dedicada a la elaboración e instalación de puertas enrollables con 13 años de presencia en el mercado, alcanzando un alto prestigio en el ámbito local con proyección a nivel provincial y nacional. La filosofía de la empresa se orienta en ser una empresa de elaboración e instalación de puertas enrollables con atención personalizada orientada a brindarle valor agregado al cliente y con personal altamente calificado y motivado. En este sentido, para alcanzar los fines y objetivos, es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo coadyuven a lograr esos propósitos y metas.

El resultado, es el presente documento denominado Manual de Funciones; instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizados sean eficientes. El Manual de Funciones es el producto de un constante y permanente estudio y evaluación de la misión y visión de la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demanda el mundo profesional y la labor cada vez más cambiante y exigente.

Lic. Fabián Celi Celi
Gerente.

ASPECTOS GENERALES

a. FINALIDAD DEL MANUAL

El presente Manual de funciones de la empresa PUINSA., es un documento normativo que tiene por finalidad:

- ❖ Definir claramente su organización y funciones.
- ❖ Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Funciones.
- ❖ Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Funciones.
- ❖ Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

b. ALCANCE

El presente Manual de Funciones, cubre la organización estructural funcional de la Empresa PUINSA, siendo su ámbito de aplicación todo el Personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde la Gerencia, Asesoría Legal, Secretaría, Contabilidad, Auxiliar de Contabilidad, Producción, Obreros, ventas, chofer, conserjería, guardianía es decir todo el personal que labora en los distintos niveles jerárquicos.

c. APROBACIÓN

El Manual de Funciones de la Empresa PUINSA., será aprobado por el Junta General de Socios y la Gerencia de la empresa.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

a. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA.

Elaborar, comercializar e instalar puertas enrollables, protecciones para casas, puertas en general, pasamanos conforme a las necesidades del mercado, reduciendo fallas en la instalación, orientándose siempre en la mejora continua de nuestras operaciones y en el desarrollo de nuestro personal.

b. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

✓ NIVEL LEGISLATIVO

- Junta General de Socios

✓ NIVEL EJECUTIVO

- Gerencia

✓ NIVEL ASESOR

- Asesoría Jurídica

✓ NIVEL AUXILIAR

- Secretaría, Conserjería, Guardianía, Chofer

✓ NIVEL OPERATIVO

- Departamento Financiero
 - Contabilidad
 - Auxiliar de Contabilidad
- Departamento de Producción
 - Jefe de Producción
 - Obreros
- Departamento de Comercialización
 - Ventas

c. LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

Las líneas de autoridad que predominan en la empresa son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad

inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza.

La responsabilidad general y fundamental en la Empresa, reside en el compromiso de brindar óptimos y excelentes productos y servicios de la calidad a nuestros clientes tanto internos como externos, y comunidad social, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces de afrontar y asumir retos y responsabilidades.

La coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades así como el logro de los objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica.

d. CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Para el cumplimiento de sus funciones PUINSA, cuenta con el siguiente Cuadro Orgánico de Cargos:

Cuadro 19: Cuadro orgánico de cargos

No.	NOMINA DEL CARGO	CODIGO	NIVEL JEARQUICO
1	Gerente	PUINSA-001	EJECUTIVO
2	Abogado	PUINSA-002	ASESOR JURIDICO
3	Secretaria	PUINSA-003	APOYO O AUXILIAR
4	Jefe de Producción	PUINSA-004	OPERATIVO
5	Contadora	PUINSA-005	OPERATIVO
6	Auxiliar de Contadora	PUINSA-005.1	OPERATIVO
7	Conserje	PUINSA-003.1	APOYO O AUXILIAR
8	Chofer	PUINSA-003.2	APOYO O AUXILIAR
9	Guardián	PUINSA-003.3	APOYO O AUXILIAR
10	Ventas	PUINSA-006	OPERATIVO
11	Soldador 1	PUINSA-004.1	OPERATIVO
12	Soldador 2	PUINSA-004.2	OPERATIVO
13	Soldador 3	PUINSA-004.3	OPERATIVO
14	Soldador 4	PUINSA-004.4	OPERATIVO

Cuadro 20: Manual de Funciones de la Junta General de Socios

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Junta General de Socios	CODIGO: PUINSA-000JGS	
DEPENDE DE : Ninguno		
NIVEL: Legislativo	SUPERVISA A: Gerente	
NATURALEZA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Es el máximo órgano de dirección encargada de la gestión administrativa y empresarial 		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> • Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la empresa; así como resolver sobre su liquidación. • Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos de la empresa. • Designar, elegir y remover libremente al Gerente. • Examinar, aprobar los balances de fin de año y las cuentas que deba rendir el gerente y contadora. • Disponer investigaciones y auditorias especiales. • Disponer del reparto de utilidades conforme a lo previsto en los estatutos y en la ley. • Tomar decisiones para llevar al éxito a la empresa. • Las demás que estuvieren otorgadas en esta Ley 		
CARACTERISTICA DE CLASE: Esta clase de puesto se caracteriza por la responsabilidad y capacidad de liderazgo.		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la empresa 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 21: Manual de Funciones del Gerente

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: GERENTE	CODIGO: PUINSA-001	
NIVEL: Ejecutivo	DEPENDE DE : Junta General de Socios	
	SUPERVISA A: Todo el Personal	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de la empresa, en concordancia con los objetivos, políticas y metas establecidas por la Junta General de Socios, ejerciendo su representación legal. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa. • Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales. • Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto. • Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos. • Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial. • Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación con el fin de crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizar los recursos disponibles. • Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad administrativa, económica y técnica en la ejecución de las actividades de la empresa, además es el encargado de tomar decisiones dentro de la empresa. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de Ingeniera Comercial o carreras afines • Experiencia mínima dos años • Edad entre 28 a 36 años • Curso de relaciones humanas, y Mercadotecnia. 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 22: Manual de Funciones del Asesor Jurídico

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: ASESOR JURÍDICO	CODIGO: PUINSA-002	
NIVEL: Asesor	DEPENDE DE : Gerencia	
	SUPERVISA A:	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Interviene en los asuntos legales. • Asesora a todos los niveles legislativo y ejecutivo de la empresa • Responsabilidad del manejo de documentos legales y actas de directorio. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Representar junto con el gerente, judicial y extrajudicialmente a la empresa. • Asesorar los procedimientos referentes a contratación del personal, salarios, permiso de funcionamiento entre otros. • Elaborar y mantener un archivo de contratos, convenios y reglamentos. • Presentar proyectos de reformas legales de la empresa. • Participar en sesiones de la Junta General de Socios. • Actuar como Abogado defensor legal de la empresa. • Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Derecho Administrativo, Derecho Civil, Derecho Laboral, Derecho Tributario y Derecho Societario. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Abogado en Jurisprudencia, • Experiencia profesional mínima de 2 años. • Tener de 29 a 40 años de edad 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 23: Manual de Funciones de la Secretaria

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Secretaria		CODIGO: PUINSA-003
DEPENDE DE : Gerencia		
NIVEL: Auxiliar		
SUPERVISA A: Conserje, Guardia, Chofer		
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia directa en el área administrativa y gran responsabilidad en la ejecución de sus funciones, discreción y agilidad en el despacho de documentos. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Encargarse del manejo de la documentación necesaria para la planificación diaria de actividades que realizará el gerente. • Planificar citas de trabajo. • Atender llamadas concernientes a las actividades que realiza la empresa. • Archivar la documentación de carácter gerencial. • Llevar el registro de asistencia de cada uno de los miembros de la empresa. • Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra para desenvolverse de forma eficiente • Responsabilidad técnica en el manejo de la información confidencial de la empresa 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Título de secretaria Ejecutiva. • Experiencia mínima de un año, • Edad comprendida entre 25 a 30 años • Tiempo completo. 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 24: Manual de Funciones del Conserje

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Conserje	CODIGO: PUINSA-003-1	
NIVEL: Auxiliar	DEPENDE DE : Secretaria	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la limpieza e higiene de la empresa su labor es continua de mantener en buen estado 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Informar de cualquier deterioro en la infraestructura o en la maquinaria o equipo. • Realizar la limpieza y el aseo de las oficinas, corredores, patios, aceras, baños. • Abrir y cerrar oportunamente los accesos y portales de la empresa. • Efectuar el aseo, cuidado, mantenimiento y traslado de muebles y enseres, maquinas, equipos y materiales de oficina. • Se ocupara del encendido, apagado y mantenimiento de los servicios básicos. • Repartir y entregar documentos, correspondencia a todas las áreas en la empresa y hacia fuera. • Realizar depósitos bancarios diariamente. • Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Este puesto requiere de conocimientos sencillos en limpieza y mandados, deberá poseer buenas relaciones humanas. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Buenas relaciones humanas, • Certificados de conducta • Edad entre 25 a 30 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 25: Manual de Funciones del Chofer

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Chofer		CODIGO: PUINSA-003-2
DEPENDE DE : Secretaria		
NIVEL: Auxiliar		
SUPERVISA A: xxxxxx		
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y Conducir los vehículos con responsabilidad, en la recepción de materiales y entrega de producto. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejara los vehículos cuando la empresa lo requiera. • De acuerdo a las instrucciones de la empresa, ejecutara labores de carga y descarga de materia prima e insumos para la elaboración del producto, así como la entrega del producto. • Entrega de pedidos a los clientes. • Conducir con responsabilidad • Entregar los pedidos de compras con puntualidad • Tener un mantenimiento adecuado de los vehículos 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, • Nociones de mecánica. • Atender con cortesía, respeto, prontitud y consideración a las personas que requieran su servicio. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Presentar licencia tipo "B" vigente y acreditar documentalmente (con la antigüedad en la licencia oficial) • 3 años mínimos de experiencia. • Edad entre 30 a 40 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 26: Manual de Funciones del Guardia

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Guardia	CODIGO: PUINSA-003-3	
DEPENDE DE : Secretaria		
NIVEL: Auxiliar	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Resguardar la integridad del edificio, instalaciones, equipos y demás bienes y derechos de la empresa. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguridad a las instalaciones. • Estar pendiente de la entrada y salida de las personas que visitan la empresa y en caso de tener alguna sospecha, llamar la atención de inmediato. • Opera el dispositivo del sistema de seguridad o alerta cuando fuere necesario. • Abrir y cerrar las puertas de acceso general a la empresa, tomando en cuenta los horarios establecidos para la atención del público en general. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • El guardián debe portar su uniforme completo y de acuerdo a lo previsto en el reglamento respectivo. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachillerato • Experiencia: Mínimo 1 año, utilizar arma. • Haber asistido al Acuartelamiento, buenas relaciones laborales. 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 27: Manual de Funciones del Jefe de Producción

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Jefe de Producción		CODIGO: PUINSA-004
DEPENDE DE : Gerencia		
NIVEL: Operativo		
SUPERVISA A: Soldadores		
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de la planta de producción. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los niveles de calidad de producción para evitar problemas con el cliente. • Supervisar y receiptar los implementos necesarios para la empresa. • Realizar un adecuado control de calidad del producto. • Controlar inventarios de materia prima del departamento de producción. • Controlar al personal del departamento de producción. • Mantener informados a todos los superiores. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Este puesto se caracteriza por la responsabilidad de mantener los niveles de producción con calidad, con el fin de evitar paralizaciones y enfrentamientos en el cumplimiento de sus actividades y fuera de la empresa. 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en Ing. Mecánico • Dos años de experiencia. • Cursos de capacitación • Buenas relaciones humanas. 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 28: Manual de Funciones del Soldador 1

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Soldador 1	CODIGO: PUINSA-004.1	
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE : Jefe de Producción	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Construir piezas y objetos de metal, utilizando diseños, instrumentos y maquinarias de herrería/soldadura. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo. • Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar. • Diseña, fabrica y repara piezas de metal. • Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal. • Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos. • Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables. • Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas. • Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario. • Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos. • Participa en la instalación de puertas enrollables. • Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas. • Lija y pule las piezas elaboradas en el taller de acuerdo al acabado solicitado. • Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de fabricación • Operaciones de montaje. • Soldaduras. • Orientación y tutoría 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento previo de soldadura. • Disponibilidad de tiempo. • Bachiller • Edad de 20 a 30 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 29: Manual de Funciones del Soldador 2

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Soldador 2	CODIGO: PUINSA-004.2	
DEPENDE DE : Jefe de Producción		
NIVEL: Operativo	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Construir piezas y objetos de metal, utilizando diseños, instrumentos y maquinarias de herrería/soldadura. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo. ● Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar. ● Diseña, fabrica y repara piezas de metal. ● Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal. ● Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos. ● Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables. ● Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas. ● Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario. ● Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos. ● Participa en la instalación de puertas enrollables. ● Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas. ● Lija y pule las piezas elaboradas en el taller de acuerdo al acabado solicitado. ● Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Operaciones de fabricación ● Operaciones de montaje. ● Soldaduras. ● Orientación y tutoría 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Tener conocimiento previo de soldadura. ● Disponibilidad de tiempo. ● Bachiller ● Edad de 20 a 30 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 30: Manual de Funciones del Soldador 3

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Soldador 3	CODIGO: PUINSA-004.3	
DEPENDE DE : Jefe de Producción		
NIVEL: Operativo	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Construir piezas y objetos de metal, utilizando diseños, instrumentos y maquinarias de herrería/soldadura. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo. ● Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar. ● Diseña, fabrica y repara piezas de metal. ● Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal. ● Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos. ● Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables. ● Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas. ● Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario. ● Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos. ● Participa en la instalación de puertas enrollables. ● Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas. ● Lija y pule las piezas elaboradas en el taller de acuerdo al acabado solicitado. ● Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Operaciones de fabricación ● Operaciones de montaje. ● Soldaduras. ● Orientación y tutoría 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Tener conocimiento previo de soldadura. ● Disponibilidad de tiempo. ● Bachiller ● Edad de 20 a 30 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 31: Manual de Funciones del Soldador 4

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Soldador 4	CODIGO: PUINSA-004.4	
DEPENDE DE : Jefe de Producción		
NIVEL: Operativo	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Construir piezas y objetos de metal, utilizando diseños, instrumentos y maquinarias de herrería/soldadura. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo. ● Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar. ● Diseña, fabrica y repara piezas de metal. ● Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal. ● Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos. ● Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables. ● Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas. ● Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario. ● Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos. ● Participa en la instalación de puertas enrollables. ● Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas. ● Lija y pule las piezas elaboradas en el taller de acuerdo al acabado solicitado. ● Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Operaciones de fabricación ● Operaciones de montaje. ● Soldaduras. ● Orientación y tutoría 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ● Tener conocimiento previo de soldadura. ● Disponibilidad de tiempo. ● Bachiller ● Edad de 20 a 30 años 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 32: Manual de Funciones del Contador

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Contadora	CODIGO: PUINSA-005	
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE : Gerente	SUPERVISA A: xxxxxx
NATURALEZA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un sistema contable de ingresos y egresos para la empresa y en conformidad con las normas establecidas 		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero • Hacer cotizaciones • Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa. • Mantener un correcto manejo de los libros contables. • Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI. • Preparar los estados financieros correspondientes. • Declaraciones a la Superintendencia de Compañías. 		
CARACTERISTICA DE CLASE: <ul style="list-style-type: none"> • Gran iniciativa y criterio en la toma de decisiones y proponer procedimientos 		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional en Contabilidad y Auditoría. • Tener conocimientos sobre contabilidad computarizada • Edad entre 25 a 30 años • Disponibilidad de tiempo 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 33: Manual de Funciones del Contador

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Contadora	CODIGO: PUINSA-005.1	
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE : Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un sistema contable de ingresos y egresos para la empresa y en conformidad con las normas establecidas 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero • Hacer cotizaciones • Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa. • Mantener un correcto manejo de los libros contables. • Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI. • Preparar los estados financieros correspondientes. • Declaraciones a la Superintendencia de Compañías. 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gran iniciativa y criterio en la toma de decisiones y proponer procedimientos 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional en Contabilidad y Auditoría. • Tener conocimientos sobre contabilidad computarizada • Edad entre 25 a 30 años • Disponibilidad de tiempo 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

Cuadro 34: Manual de Funciones del Vendedor

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Vendedor	CODIGO: PUINSA-006	
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE : Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar estrategias, de distribución y comercialización del producto. 		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de las ventas en el mercado local. • Entrega de productos terminados en forma oportuna. • Planificar programas, políticas y estrategias de comercialización • Responsabilizarse de la mercadería que se le asigne. • Hacer conocer los pedidos al departamento de producción 		
CARACTERISTICA DE CLASE:		
<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de conocimientos de comercialización del producto 		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo en mercadotecnia • Haber recibido cursos en el área de Mercadotecnia • Experiencia mínima de un año. 		
Elaborado por: Valeria Castro Coronel	Fecha de elaboración: octubre 2013	Aprobado por: Lic. Fabián Celi Celi

CAPITULO V: MANUAL DE BIENVENIDA

En este capítulo se presenta el Manual de Bienvenida que es un documento que se entregaría cada vez que se incorpora un nuevo empleado o trabajador en la empresa PUINSA, en él se incluyen un mensaje de bienvenida por parte del gerente, todo lo que el nuevo colaborador debe saber respecto a la historia de la empresa, las disposiciones legales, la misión, visión, valores y principios empresariales, organigrama estructural, funciones principales de cada empleado- trabajador, productos y servicios que ofrece, el plano de la empresa, señalización dentro de la empresa, y un pequeño normativo para los empleados y trabajadores de PUINSA.

MANUAL DE BIENVENIDA



FABRICAMOS PUERTAS
ENROLLABLES

Av. Orillas del Zamora Nº 12-30,
frente al Estadio • **257 3675**
Cel.: 099 988 4629 - LOJA

MENSAJE DEL GERENTE DE “PUINSA”



PUINSA; da la bienvenida a usted , que llega a formar parte de esta Empresa esperando que se encuentre satisfecho con su nuevo ambiente de trabajo que le permita desenvolverse de una manera eficiente, eficaz y productivamente en sus actividades laborales.

Te has incorporado a la empresa PUINSA en donde te consideramos como el factor más valioso y determinante para alcanzar los objetivos que se han trazado, así como para que el trabajo que desarrolles signifique un paso para la realización de tus capacidades y anhelos.

Nuestro principal reto es prestar un servicio de calidad, con responsabilidad, honestidad y transparencia; y para lograrlo espero contar con tu entusiasmo, energía y entrega.

Para que empieces a conocer nuestra empresa en la que empiezas a laborar te ofrecemos en estas pequeñas líneas una historia de la empresa, los productos y servicios que ofrece, la misión, visión, valores, personal que labora, entre otros.

Al ingresar a tu puesto de trabajo tendrás una adecuada capacitación; pero si esto no es suficiente, esperemos que tengas la suficiente confianza y libertad de preguntar cuantas veces sea necesaria para aclarar tus dudas.

Estamos seguros que tu estancia en PUINSA será una magnífica y enriquecedora experiencia, recuerda siempre que las oportunidades para tu desarrollo y crecimiento profesional se darán de acuerdo a tu desempeño.

Te reiteramos la más cordial bienvenida a nuestra Empresa.

HISTORIA DE LA EMPRESA



La Fábrica de puertas industriales PUINSA nació de la visión de las familias Celi Celi, Celi Espinoza y del Lic. Fabián Celi Celi quien con un espíritu emprendedor hace más de 13 años es decir en el año 2000 cristalizó su idea de elaborar puertas enrollables para la ciudad y provincia de Loja, puesto que en aquel tiempo las puertas enrollables que se utilizaban en la urbe, se las traía bajo pedido a una empresa de Guayaquil o Quito.

Con el pasar del tiempo, Fabián Celi a pedido de sus clientes comenzó a elaborar puertas residenciales o de portón eléctricas y manuales, del cual depende el crecimiento económico y productivo de la empresa y para el alcance de ello depende de una adecuada organización administrativa y del correcto manejo de los recursos tanto económicos como humanos para beneficio de la empresa.

La responsabilidad del proceso de dirección de las actividades laborales en PUINSA es de su gerente propietario, quien ha sabido liderar al recurso humano de forma participativa; tomando en cuenta las opiniones e ideas que proporcionan los trabajadores, al mismo tiempo los induce y compromete a realizar sus labores con responsabilidad y eficiencia, todo esto sin delegar sus actividades, asumiendo la dirección con responsabilidad.

Se encuentra ubicada en el barrio Consacola sin número y su oficina en la Av. Orillas del Zamora No. 12-30 y Lourdes, cuenta con 14 empleados y trabajadores.

DISPOSICIONES LEGALES

La empresa PUINSA, es una empresa creada con el fin de prestar servicios a la comunidad mediante la venta de puertas enrollables, pasamanos, protecciones y puertas en general. En la actualidad está regida por las siguientes Normas Legales:

- Escritura pública
- Constitución Política del Ecuador
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Servicio de rentas Internas

MISION

PUINSA es una empresa que provea soluciones en los sectores residenciales, comerciales, cumpliendo con los más altos estándares de calidad en nuestros productos y en la instalación de los mismos, a precios competitivos y con un equipo humano que brinda asesoría técnica con responsabilidad; promoviendo así el desarrollo empresarial y social de la ciudad de Loja.

VISION.

En el año 2015 ser una empresa líder en la comercialización de puertas enrollables, pasamanos, protecciones dentro y fuera de la provincia de Loja; ofreciendo productos que cubran las exigencias y requerimientos de las demandas y estándares de calidad; a través del fortalecimiento y desarrollo empresarial.

VALORES Y PRINCIPIOS DE LA EMPRESA PUINSA

La importancia de implantar y de aplicar valores dentro de PUINSA y como estos condiciona el comportamiento de la empresa, debido a que determinan la manera de pensar y actuar del personal, por tal motivo a continuación se pone a consideración los valores y principios:

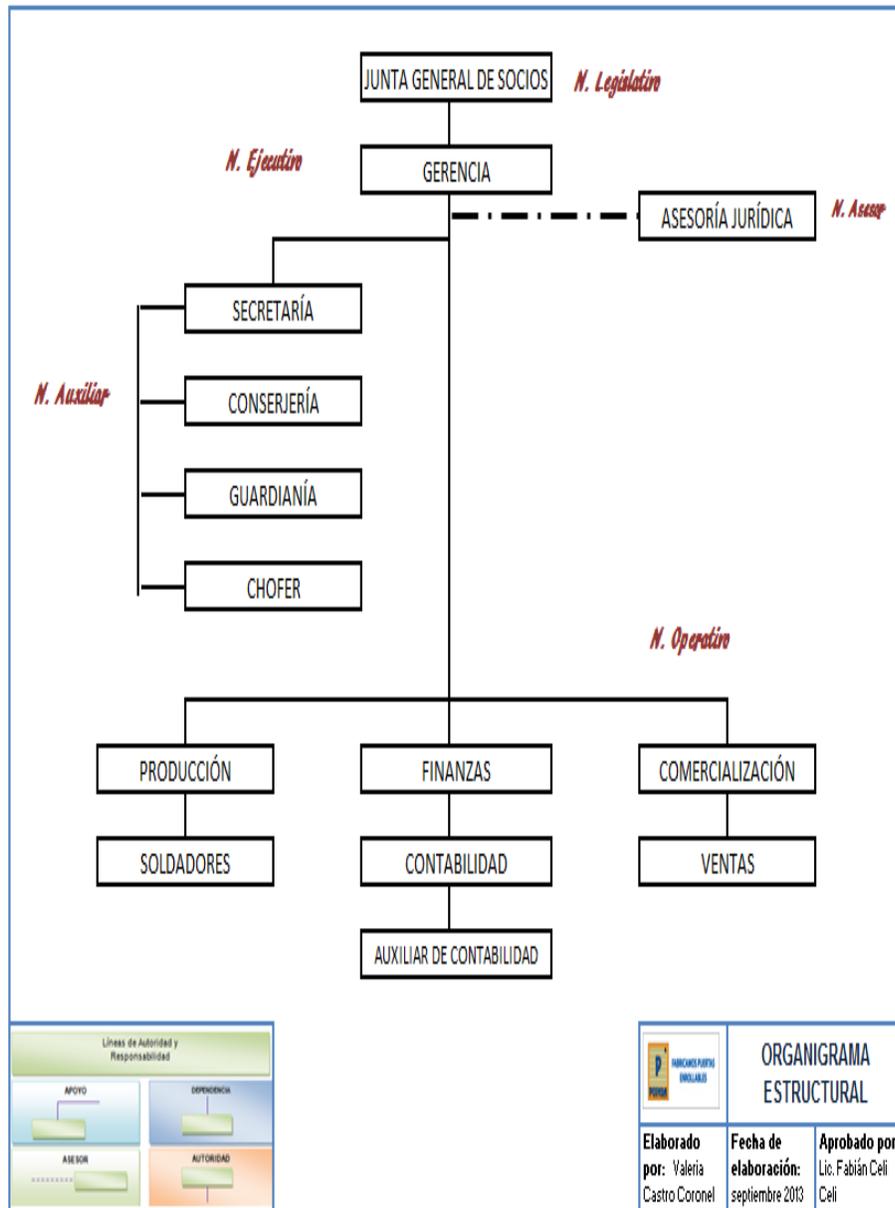
VALORES EMPRESARIALES

VALOR	REPRESENTACIÓN	SIGNIFICADO
HONESTIDAD		Sinceridad en las actividades que se realicen actuando de manera justa, equitativa y participativa.
RESPONSABILIDAD		Se debe cumplir a cabalidad con lo planificado sintiéndose parte activa para el desarrollo de las actividades.
RESPECTO		Actuar de manera justa y amable sin ningún tipo de discriminación ya sea por raza, sexo, generando un buen ambiente laboral.
COMPROMISO		Llegar a un acuerdo en conjunto que les permita sentirse parte de la empresa y de esta manera dar cumplimiento a lo planificado.

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

PRINCIPIO	REPRESENTACIÓN	SIGNIFICADO
<p style="text-align: center;">COMPAÑERISMO Y COOPERACIÓN</p>		<p>Ayudar a que las demás personas que están por debajo de nosotros se superen, que sientan que tienen un respaldo y alguien en quien confiar.</p>
<p style="text-align: center;">ÉTICA PROFESIONAL</p>		<p>Llevar a cabo las actividades con una conducta intachable, y un trato honesto para con los clientes.</p>
<p style="text-align: center;">TRABAJO EN EQUIPO</p>		<p>Realizar todas las actividades en conjunto para lograr buenos resultados que vayan en beneficio propio y de los demás intercambiando ideas y brindando mayores oportunidades.</p>
<p style="text-align: center;">BUEN SERVICIO</p>		<p>Brindar una buena atención al cliente que se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades ya que el cliente es primero.</p>

ORGANIGRAMAS ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA PUINSA



PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA

PUERTAS ENROLLABLES



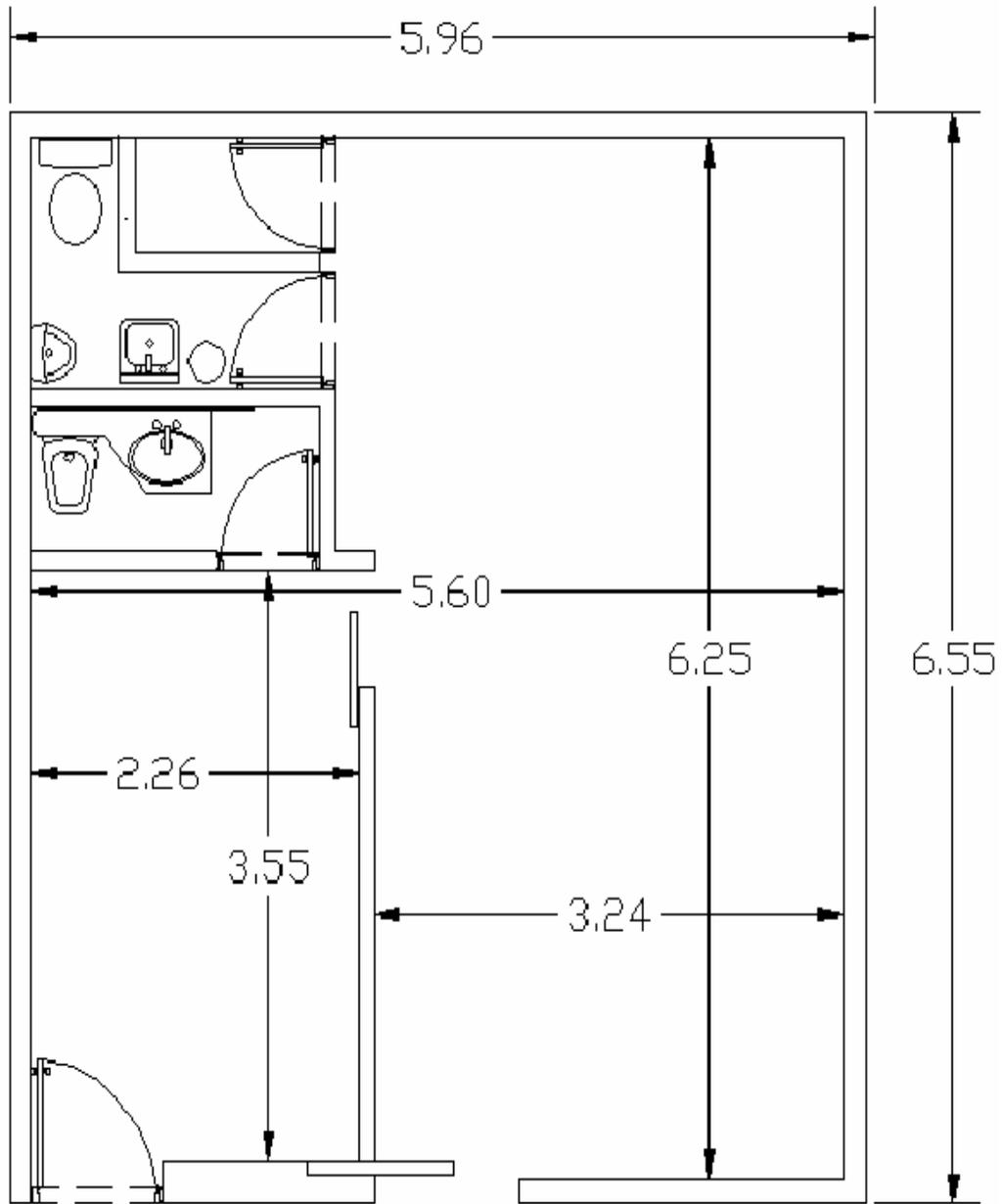
PASAMANOS



PROTECCIONES



PLANO DE LA EMPRESA



FUNCIONES PRINCIPALES DEL PERSONAL DE “PUINSA”

GERENTE

FUNCIONES:

- Representar legalmente a la empresa.
- Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto.
- Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos.
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.

ASESOR JURÍDICO

FUNCIONES:

- Representar legalmente a la empresa.
- Proponer a la Junta General de Socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Participar en las sesiones de la Junta general de Socios pero sin voto.
- Evaluar el desempeño de los departamentos y Oficinas a su cargo, acorde a los objetivos empresariales establecidos.
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.
- Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación con el fin de crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizar los recursos disponibles.

SECRETARIA

FUNCIONES:

- Encargarse del manejo de la documentación necesaria para la planificación diaria de actividades que realizará el gerente.
- Planificar citas de trabajo.
- Atender llamadas concernientes a las actividades que realiza la empresa.
- Archivar la documentación de carácter gerencial.
- Llevar el registro de asistencia de cada uno de los miembros de la empresa.
- Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores

CONSERJE

FUNCIONES:

- Informar de cualquier deterioro en la infraestructura o en la maquinaria o equipo.
- Realizar la limpieza y el aseo de las oficinas, corredores, patios, aceras, baños.
- Abrir y cerrar oportunamente los accesos y portales de la empresa.
- Efectuar el aseo, cuidado, mantenimiento y traslado de muebles y enseres, maquinas, equipos y materiales de oficina.
- Se ocupara del encendido, apagado y mantenimiento de los servicios básicos.
- Repartir y entregar documentos, correspondencia a todas las áreas en la empresa y hacia fuera.
- Realizar depósitos bancarios diariamente.

GUARDIA

FUNCIONES:

- Dar seguridad a las instalaciones.
- Estar pendiente de la entrada y salida de las personas que visitan la empresa y en caso de tener alguna sospecha, llamar la atención de inmediato.
- Opera el dispositivo del sistema de seguridad o alerta cuando fuere necesario.
- Abrir y cerrar las puertas de acceso general a la empresa, tomando en cuenta los horarios establecidos para la atención del público en general.

GHOFER

FUNCIONES:

- Manejara los vehículos cuando la empresa lo requiera.
- De acuerdo a las instrucciones de la empresa, ejecutara labores de carga y descarga de materia prima e insumos para la elaboración del producto, así como la entrega del producto.
- Entrega de pedidos a los clientes.
- Conducir con responsabilidad
- Entregar los pedidos de compras con puntualidad
- Tener un mantenimiento adecuado de los vehículos

JEFE DE PRODUCCION

FUNCIONES:

- Mantener los niveles de calidad de producción para evitar problemas con el cliente.
- Supervisar y receptor los implementos necesarios para la empresa.
- Realizar un adecuado control de calidad del producto.
- Controlar inventarios de materia prima del departamento de producción.
- Controlar al personal del departamento de producción.
- Mantener informados a todos los superiores.

SOLDADORES

FUNCIONES:

- Estima tiempo y material necesario para la elaboración de su trabajo.
- Solicita material de trabajo, de acuerdo a la labor a realizar.
- Diseña, fabrica y repara piezas de metal.
- Corta y recorta, da forma, dobla, calienta y taladra láminas de metal.
- Forja metal utilizando herramientas y equipos manuales y mecánicos.
- Diseña y construye piezas de hierro para el montaje de puertas enrollables.
- Opera máquinas eléctricas en la ejecución de sus tareas.
- Recibe y distribuye órdenes y solicitudes de trabajo diario.
- Participa en la realización de inventarios de materiales, herramientas y equipos.
- Participa en la instalación de puertas enrollables.
- Efectúa mantenimiento preventivo de piezas de metal, aplicando soldadura, anticorrosivo o cualquier otro tratamiento que requieran las mismas.

VENDEDOR

FUNCIONES:

- Responsable de las ventas en el mercado local.
- Entrega de productos terminados en forma oportuna.
- Planificar programas, políticas y estrategias de comercialización
- Responsabilizarse de la mercadería que se le asigne.
- Hacer conocer los pedidos al departamento de producción

CONTADORA

FUNCIONES:

- Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero
- Hacer cotizaciones
- Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa.
- Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI.
- Preparar los estados financieros correspondientes.
- Declaraciones a la Superintendencia de Compañías.

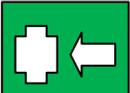
AUXILIAR DE CONTABILIDAD

FUNCIONES:

- Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero
- Hacer cotizaciones
- Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa.
- Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- Elaborar balances y tramitar las declaraciones al SRI.
- Preparar los estados financieros correspondientes.
- Declaraciones a la Superintendencia de Compañías.

SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

	PROHIBIDO FUMAR.
	PROHIBIDO EL PASO A PEATONES
	PROHIBIDO UTILIZAR AGUA COMO EXTINGUIDOR DE FUEGO

	PRIMEROS AUXILIOS
	TELÉFONO LOCALIZACIÓN
	INDICACIÓN DE DIRECCIÓN A ESTACIÓN A PRIMEROS AUXILIOS

	OBLIGACIÓN DE USAR PROTECCIÓN PARA OÍDOS
	OBLIGACIÓN PARA USAR PROTECCIÓN RESPIRATORIA
	OBLIGACIÓN PARA USAR PROTECCIÓN PARA LAS MANOS

NORMATIVO PARA LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES

CAPÍTULO I NORMATIVA GENERAL

Artículo 1. Ámbito

Todas las políticas dispuestas en el presente reglamento interno de trabajo tendrán incidencia directa y sin excepción alguna en todas las personas que tengan dependencia laboral con la empresa PUINSA el primer día de labores.

Artículo 2. Difusión

La difusión de las presentes políticas se harán mediante el manual de bienvenida que será entregado a toda persona que pase a ser dependiente laboral desde su primer día de trabajo. Por tal efecto no podrá tener excusa alguna del desconocimiento total o parcial de nuestra normativa interna.

Artículo 3. Actitud

Todos quienes laboran en la empresa tienen la obligación de mantener una actitud positiva en cuanto a responsabilidad en el desempeño de las funciones a ellos encomendadas poniendo siempre de manifiesto los principales valores de honestidad, responsabilidad, respeto y compromiso que son fundamentales para el normal desempeño de sus actividades.

CAPÍTULO II DEL TALENTO HUMANO

Artículo 4. Proceso

Con la finalidad de tener un personal altamente competitivo, responsable y emprendedor; se seguirá el debido proceso de admisión y empleo mediante: Reclutamiento, Selección, Contratación, inducción, capacitación y motivación.

Artículo 5. Requisitos

Para el caso de Contratación de personal y con la finalidad de poseer un registro real de datos de nuestros colaboradores, se solicitará a todo nuestro talento humano los siguientes requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía actualizada.
- Copia del certificado de votación actualizado.
- Record Policial.
- Copia de la libreta militar (en el caso de varones).
- Carnet de afiliación al IESS, en caso de poseerlo.
- Una foto tamaño carnet.
- Currículo debidamente sustentado.
- Número de teléfono.
- Dirección Domiciliaria.

Los requisitos antes mencionados deberán ser presentados a Gerencia para la elaboración del Contrato de Trabajo a prueba por un período de noventa días, tiempo en el que, si ninguna de las partes da por terminado el contrato, se extenderá por lo que reste para completar el año, según el código de trabajo.

Artículo 6.-Beneficios del Empleado (DERECHOS)

Los empleados y trabajadores de la empresa PUINSA, tienen los siguientes derechos:

- ✓ A ser tratados con respeto y consideración por parte de las máximas autoridades de la empresa.
- ✓ A recibir un salario justo que les permita sobrevivir y progresar.
- ✓ A quince días de vacaciones anuales pagadas.
- ✓ A que se les reconozca los días festivos que son laborados.
- ✓ A ser afiliados al seguro social

- ✓ A recibir el 15% de la utilidades.
- ✓ A recibir todos los beneficios que por Ley les corresponde.

Artículo 7.-OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

- ✓ Tener buena conducta durante el período de trabajo.
- ✓ Llegar puntal al sitio de trabajo.
- ✓ Cumplir con las disposiciones reglamentarias internas.
- ✓ Dar aviso al empleador cuando por causa justificada faltare.
- ✓ Guardar escrupulosamente la información técnica y comercial de la empresa.
- ✓ Sujetarse a las medidas preventivas de seguridad industrial e higiene en el trabajo que la empresa proponga.
- ✓ Permanecer en el lugar o sector de trabajo asignado.
- ✓ Mantener la dignidad, la ética y la moral en el desempeño de sus labores.
- ✓ Excelente trato al cliente.
- ✓ Cumplir con la totalidad de la ruta establecida para el día de trabajo.
- ✓ Es obligación de los trabajadores portar correctamente el uniforme con la indumentaria respectiva de seguridad industrial

Artículo 8. Horario de Trabajo.

Todos los trabajadores deberán acudir a las instalaciones de la Industria acatando el horario preestablecido por el Gerencia y en el que se considerará un receso prudente para el almuerzo. La hora de entrada será a las 8 de la mañana con un receso para el almuerzo de 12 a 14 horas. La hora de salida será a las 1 horas, cumpliendo con un horario establecido de 8 horas de trabajo.

Artículo 10. Horas Extras.

Serán consideradas las horas que excedan el número de las especificadas en el artículo siete y serán canceladas en el rol de pagos correspondiente a cada trabajador.

Artículo 11. Control de Asistencia

Estará a cargo de la secretaria contadora el mismo que será acatado con respeto y disciplina por todas las personas que laboren para la empresa.

Artículo 12. Impuntualidad

Se considera la impuntualidad como el hecho de llegar atrasado al lugar de trabajo respecto de la hora indicada para el inicio de las actividades; y se sancionará de la siguiente manera

- ✓ Un atraso; se amonestará verbalmente,
- ✓ Dos atrasos; se amonestará por escrito,
- ✓ Tres atrasos; se impondrá una multa,
- ✓ Cuatro atrasos; se impondrá una segunda multa; y,
- ✓ Cinco atrasos; se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de trabajo.

Artículo 13. Inasistencia.-

Se considera como inasistencia, a la ausencia injustificada del trabajador a su lugar de trabajo, se sancionará de la siguiente manera:

- ✓ Por una sola falta; con amonestación verbal,
- ✓ Por dos faltas; con amonestación por escrito y multa,
- ✓ Por tres faltas sucesivas en un período de doce meses; se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de Trabajo.

DIRECCION

Barrio Consacola

Sin número



CAPITULO VI: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimiento permitirá tener identificados los procesos, los pasos que se realizan en la empresa de manera que se facilite el eficiente uso del recurso humano, financiero; con el objetivo de optimizar las operaciones generales para la producción como: Procedimientos de producción como: contrato de obra, compras de materiales, asignación de mano de obra, entrega de la obra; procedimiento de cancelación a proveedores; procedimiento de venta de materiales; procedimiento de almacenamiento como: pedido de materiales, almacenaje e inventarios. Los mismos que servirán como un documento de apoyo para la ejecución de las actividades propias de la empresa.

PROCEDIMIENTOS

1. Procedimientos de producción

- 1.1. Contrato de la obra
- 1.2. Compras de materiales
- 1.3. Asignación de mano de obra
- 1.4. Ejecución de la obra
- 1.5. Entrega de la obra

2. Procedimiento de cancelación a proveedores

3. Procedimiento de Venta de Productos

4. Procedimiento de Almacenaje

- 4.1. Pedido de Materiales
- 4.2. Almacenaje
- 4.3. Inventarios

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

1.1. CONTRATO DE OBRA

El jefe de producción mediante su operación se pone en contacto con los proveedores en un tiempo aproximado de 10 minutos, se realiza el pedido de material de acuerdo a las necesidades de la empresa, todo previo a la autorización

que la ejerce el Lic. Fabián Celi, y a su vez estos se transportan para entregar el pedido acordado para ser inspeccionado, llegar hasta las bodegas y ser almacenado.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN									Cuadro No. 36			
		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA					
			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp			
ACTIVIDADES: Compras de materiales		Operación					2			17,5				
INICIO: Jefe de Producción se pone en contacto con los proveedores		Transporte					1			7,5				
FIN: Jefe de Producción verifica que todo el material este de acuerdo al pedido realizado		Inspección					1			25				
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Demora					1			20				
APROBADO: Lic. Fabian Celi Celi		Almacenaje					1			15				
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		TOTALES					6			85				
UNIDAD ADMINISTRATIVA:														
Subunidad Administrativa														
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO		SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES			CAMBIOS		
	Actual	Propues	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje					Tiempo minutos	Eliminar	Combinar/Incrementar
1	Jefe de Producción se pone en contacto con los proveedores							10	ninguna					
2	Jefe de Producción realiza el pedido de materiales previa autorización del Gerente.							15	ninguna					
3	Proveedores le entregan los materiales							25	ninguna					
4	Jefe de Producción verifica que todo el material este de acuerdo al pedido realizado							20	ninguna					
5	Jefe de Producción envía a bodega el material							15						
TOTAL			2	1	1	1	1	85						

1.2. COMPRA DE MATERIALES

El cliente se transporta hacia la empresa Puinsa para hacer su respectivo pedido, indica su diseño, se establecen las medidas y se acuerda un precio entre las partes. Gerente se transporta hasta el lugar de la obra, todo esto en un lapso de 40 minutos. Es necesario que esto tome su tiempo para que las partes tengan acuerdo y la obra se realice de manera adecuada.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN <i>Cuadro No. 35</i>										
ACTIVIDADES: CONTRATO DE OBRA		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA			
INICIO: Cliente se acerca a la empresa hacer el pedido de la obra			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	
FIN: Cliente les indica la ubicación de la obra												
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Operación				5		30				
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Transporte				2		5				
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Inspección				1		5				
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Demora				0		0				
		Almacenaje				0		0				
Subunidad Administrativa		TOTALES				8		40				
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS			
	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora			Almacenaje	Tiempo minutos	Eliminar	Combinar/Incrementar
1	Cliente se acerca a la empresa hacer el pedido de la obra	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	● →				5	ninguna			
2	Cliente entrega el diseño que desea que le hagan			●				5	ninguna			
3	Cliente y gerente acuerdan el precio de la obra			●				10	ninguna			
4	Cliente les indica la ubicación de la obra			●				5	ninguna			
5.	Gerente inspecciona lugar y estado de la obra			● →	●			15	ninguna			
TOTAL								40				

1.3. ASIGNACIÓN DE MANO DE OBRA

Se entrega el diseño al Jefe de la obra para que se pueda asignar el personal para la realización de la misma y se empiece a operar. Este acuerdo en 9 minutos ya que tienen que trabajar en el tiempo establecido.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN													
		Cuadro No. 37													
ACTIVIDADES: ASIGNACIÓN DE MANO DE OBRA		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA						
INICIO: Gerente le entrega el diseño de la obra al Jefe de obra			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp				
FIN: Jefe de obra pide al gerente asignar el personal necesario para la realización de la obra.		Operación				3		9							
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte				0		0							
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección				0		0							
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora				0		0							
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Almacenaje				0		0							
Subunidad Administrativa		TOTALES				3		9							
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS						
	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje		Tiempo minutos	Eliminar	Combinar/Incrementar	Mejorar			
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
1	Gerente le entrega el diseño de la obra al Jefe de Producción							2				Ninguna			
2	Jefe de producción según el diseño calcula el número de personal que se requerirá en la ejecución de la obra							5				Ninguna			
3	Jefe de producción solicita al gerente asignar el personal necesario para la realización de la obra.							2				ninguna			
TOTAL								9							

1.4. EJECUCIÓN DE LA OBRA

Para la ejecución de la obra el jefe de producción entrega a los obreros (soldadores) el diseño, mide el área y le asigna obreros para que le ayuden a la realización o instalación de la obra en el plazo de tiempo establecido. Se moviliza al lugar de la obra para controlar que la instalación sea de acuerdo a lo establecido. La inspección continua es necesaria para que los obreros se manejen rápido y apropiadamente.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN											
		Cuadro No. 38											
ACTIVIDADES: EJECUCIÓN DE LA OBRA		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA				
INICIO: Jefe de producción entrega el diseño de la obra que debe realizar los obreros con supervisión.			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp		
FIN: Jefe de producción controla que la obra se realice de acuerdo a lo establecido		Operación				3		132					
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte				1		40					
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección				1		40					
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora				0		0					
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Almacenaje				0		0					
Subunidad Administrativa		TOTALES				5		212					
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES			CAMBIOS		
	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje				Tiempo (min)	Eliminar	Combinar/Increment
	Actual:  Propuesto: 												
1	Jefe de producción entrega el diseño de la obra que deben realizar los obreros							2	Ninguna				
2	El jefe de producción delega funciones a los obreros (cortado de materiales).							90	Ninguna				
3	Jefe de producción controla que la instalación de la obra se realice de acuerdo a lo establecido.							120	ninguna				
TOTAL		3	1	1	0	0		212					

1.5. ENTREGA DE LA OBRA

Una vez culminada la obra, los obreros le comunica al Jefe de producción para que proceda a comunicar al cliente y que verifique si la obra está de acuerdo a lo acordado, luego que el cliente verifique, el Gerente se transporta hacia el lugar y se entrega la obra terminada. Se salda al valor acordado.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN <i>Cuadro No. 39</i>											
ACTIVIDADES: ENTREGA DE LA OBRA		ACCIONES			ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA		
INICIO: Los obreros comunica al jefe de producción la finalización de la obra		Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp			
FIN: Cliente acepta o rechaza la obra terminada		Operación			4		15						
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte			1		6						
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección			1		6						
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora			0		0						
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Almacenaje			0		0						
Subunidad Administrativo		TOTALES			6		27						
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS				
	Actual Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje	Tiempo minutos		Eliminar	Combinar/Increment	Mejorar		
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Actual</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Propuesto X</div> </div>												
1	Maestro comunica al jefe de obra la finalización de la obra						2	Ninguna					
2	Jefe de obra comunica al cliente la finalización de la obra						2	Ninguna					
3	Cliente se acerca a verificar la obra terminada que se encuentre según lo contratado.						18	Ninguna					
4	Cliente acepta o rechaza la obra terminada y efectua pago.						5	ninguna					
TOTAL		4	1	1	0	0	27						

2. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN A PROVEEDORES

Par la cancelación a los proveedores es necesario que el proveedor entregue la factura junto con los materiales y la verificación del estado de los mismos, después de que se inspecciona todo según lo pedido, el Gerente autoriza a la secretaria para que proceda a pagar a los proveedores.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN											
		Cuadro No. 40						ECONOMÍA					
ACTIVIDADES: CANCELACIÓN A PROVEEDORES		ACCIONES			ACTUAL			PROPUESTO					
INICIO: El pedido es entregado por parte de los proveedores		Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp			
FIN: El gerente procede a pagar a los proveedores congunatamente con la Contadora		Operación			3		20						
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte			1		10						
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección			1		5						
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora			0		0						
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Almacenaje			0		0						
Subunidad Administrativa		TOTALES			5		35						
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	CAMBIOS					
	Actu: Propuesto <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>						Tiempo (min)	OBSERVACIONES			Eliminar	Combinar/Increment	Mejorar
1	La factura y el pedido es entregado por parte de los proveedores						20	Ninguna					
2	Los materiales son verificados que estén en orden						10	ninguna					
3	El gerente autoriza a la secretaria para que proceda a pagar a los proveedores.						5	ninguna					
TOTAL		3	1	1	0	0	35						

3. PROCEDIMIENTO DE VENTA DE LOS PRODUCTOS

El cliente llega a la empresa y es atendido por el vendedor, el cliente le indica lo que desea adquirir y el cliente se decide por adquirir el producto. Se necesita no mas de 20 minutos para establecer un acuerdo.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN <i>Cuadro No. 41</i>									
		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA		
ACTIVIDADES: <i>VENTA DE MATERIALES</i>			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp
INICIO: Cliente llega a la empresa		Operación				3		20			
FIN: Cliente compra los productos		Transporte				0		0			
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Inspección				0		0			
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Demora				0		0			
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Almacenaje				0		5			
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		TOTALES				3		20			
Subunidad Administrativos											
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS		
	Actual	Puesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje		Tiempo (min)	Eliminar	Combinar/Incr mnt
	Actual	Puesto	●	→	■	■	▼				
1	Cliente llega a la empresa		●					5	Ninguno		
2	Vendedor indica los productos a los clientes los mismos que eligen la alternativa que desean.		●					10	ninguno		
3	Cliente escoge y cancela los productos. Se le entrega la factura de compra.		●					5	ninguno		
TOTAL			3	0	0	0	0	20			

4. PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO EN BODEGA

4.1. REALIZACION DE PEDIDO

Es necesario que haya la necesidad de adquirir materiales por lo que el jefe de producción debe realizar un informe de productos que faltan, el mismo que la secretaria llevará al gerente para que apruebe previo a la inspección de la compra, luego se contacta con los proveedores y se adecua el espacio para el ingreso.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN											
		ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA					
ACTIVIDADES: REALIZACIÓN DE PEDIDO		ACCIONES			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp
INICIO: Necesidad de adquirir materiales													
FIN: Encargado el jefe de producción adecuar el espacio para el ingreso del pedido		Operación						4		37			
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte						0		0			
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección						1		7			
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora						1		10			
UNIDAD ADMINISTRATIVA:													
Subunidad Administrativa					TOTALES			6		54			
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS				
	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje		Tiempo (min)	Eliminar	Combinar/Incrementar	Mejorar	
1	Jefe de producción realiza un informe de pedido del producto que falta y lo entrega a la secretaria.		X	●	→	■			14	ninguno			
2	Secretaria realiza el pedido al gerente			●					5	ninguno			
3	Secretaria recibe confirmación se contacta con proveedores			●			●		20	ninguno			
4	El encargado adecua el espacio para el ingreso del pedido			●					15	ninguno			
TOTAL				4		1	1	0	54				

4.2. ALMACENAMIENTO

Durante este proceso se receipta el pedido a la bodega para lo cual el encargado receipta la factura y se encarga de cuantificar los materiales y a su vez revisar el estado en el que se encuentra. Posteriormente el bodeguero procede a ingresar al sistema y ordenar los materiales según su clasificación.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		RESUMEN									
		Cuadro No. 43						ECONOMÍA			
ACTIVIDADES: ALMACENAMIENTO		ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA		
INICIO: El encargado recibe la factura y los materiales			Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp
FIN: Ordena los materiales en la bodega		Operación			2		35				
ELABORADO: Valeria Castro Coronel		Transporte			0		0				
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi		Inspección			1		15				
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013		Demora			0		0				
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Almacenaje			1		30				
Subunidad Administrativa		TOTALES			4		65				
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS		
	Actual <input type="checkbox"/>	Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>	Operación 	Transporte 	Inspección 	Demora 	Almacenaje 		Tiempo (min)	Eliminar	Combinar/Increment
1	El encargado de bodega recibe y verifica la factura y el estado los materiales						20	ninguno			
2	Ingresa al sistema la entrada de los materiales						15	ninguno			
3	Ordena los materiales en la bodega						30	ninguno			
TOTAL		2	0	1	0	1	65				

4.3 INVENTARIOS

El encargado recibe las facturas e ingresa la información al programa, verifica los datos digitados en la computadora para que estos sean los correctos y posteriormente inspeccionar lo ingresado en el sistema mediante la cuantificación y verificación de la existencia física en bodega. Se maneja en un tiempo aproximado de una hora.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO			RESUMEN							Cuadro No. 44		
ACTIVIDADES: INVENTARIOS			ACCIONES	ACTUAL			PROPUESTO			ECONOMÍA		
INICIO: El encargado recibe facturas e ingresa información al programa.				Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp	Nº	Dist	Tp
FIN: Inspección por parte del encargado lo ingresado en el sistema con lo existente en bodega			Operación				1		15			
ELABORADO: Valeria Castro Coronel			Transporte				0		0			
APROBADO : Lic. Fabian Celi Celi			Inspección				2		20			
FECHA DE APROBACIÓN: septiembre 2013			Demora				0		0			
UNIDAD ADMINISTRATIVA:			Almacenaje				1		15			
Subunidad Administrativa			TOTALES				4		50			
Paso nº	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO		SIMBOLOS					ANÁLISIS	OBSERVACIONES	CAMBIOS		
	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje			Tiempo (min)	Eliminar	Combinar/Incrementar
1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	●	→	■	●	▼	15	ninguno			
2					■			5	ninguno			
3					■		▼	30	ninguno			
TOTAL			1	0	2	0	1	50				

CAPÍTULO VII: REGLAMENTO INTERNO

En este último capítulo del trabajo realizado dentro de la empresa en estudio de la ciudad de Loja se incluye el Reglamento Interno de trabajo, documento de suma importancia para toda empresa PUINSA, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

CONTENIDO

CAPITULO PRIMERO

DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACION INTERNA ADMINISTRACION DEL PERSONAL DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES.

CAPITULO TERCERO

DE LA ADMISION Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL.

CAPITULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS A LOS TURNOS, EJECUCION Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEMPLO.

CAPITULO QUINTO

DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES

CAPITULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA

CAPITULO PRIMERO

DEL AMBITO DE APLICACION DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ARTICULO PRIMERO.- El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones entre la empresa PUINSA y funcionarios/empleados/trabajadores, sus servicios en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas, y en general, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías; respetándose las disposiciones contenidas en el Contrato de Trabajo así como las disposiciones del Código del Trabajo y más Leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este reglamento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento, la empresa PUINSA, se le podrá denominar también: La ADMINISTRACION, la EMPRESA, o como EL EMPLEADOR; y al personal Empleados/trabajadores considerado, simplemente como el o los Empleados/trabajadores, según el caso.

Para efectos de la responsabilidad patronal de la empresa PUINSA y de sus trabajadores, sin perjuicio de lo determinado en su estatuto social, se estará a lo determinado en el Artículo 42 del Código de Trabajo.

ARTICULO SEGUNDO.- El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en las oficinas administrativas e instalaciones que mantiene la empresa PUINSA y en las agencias que posteriormente puedan establecerse, en cualquier otro lugar que pertenezca o administre, y que la Administración determine que se aplique dentro de las relaciones Empleado-Patronales.

Como consecuencia de lo expuesto en el párrafo que antecede, todo empleado/trabajador de la empresa queda sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad.

ARTICULO TERCERO.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, con el objeto de que los empleados/trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, la ADMINISTRACION mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este documento conjunto con la copia legalizada del horario de los empleados/trabajadores, aprobados por la respectivas autoridades de trabajo. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada persona que labora en ella.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACION INTERNA ADMINISTRACION DEL PERSONAL

ARTICULO CUARTO.- Son empleados/trabajadores de PUINSA., todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la empresa en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la empresa.

ARTICULO QUINTO.- Para efectos de orden interno-administrativo, las personas que laboran en la empresa PUINSA se dividen en Funcionarios, Empleados y Trabajadores.

CAPITULO TERCERO

DE LA ADMISION Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL

ARTICULO SEXTO.- La admisión de Personal es potestativa de la ADMINISTRACION, debiendo él o la aspirante proporcionar los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el expediente que mantiene la empresa PUINSA.

Tales requisitos, entre otros, son los siguientes:

1. Hoja de vida del empleado o trabajador en el formato de la empresa
2. Hoja de declaración de veracidad de la información y autorización para que toda la información sea verificada.
3. Documentos de respaldo de la información proporcionada en la hoja de vida. Si el empleado o trabajador ha realizado cursos, se anexará la copia del certificado respectivo.
4. Dos fotos tamaño carnet

ARTICULO SEPTIMO.- Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el Personal a la Gerencia, comunicación que deberá efectuar en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

De no cumplirse con esta obligación, la Administración considerará como domicilio del empleado o trabajador la dirección que consta en los registros que para el caso lleva la empresa. Información que como queda expresado en el Artículo anterior, es proporcionada por el Empleado/trabajador al momento de llenar el formulario de solicitud de admisión para laborar en PUINSA.

ARTICULO OCTAVO.- Como norma general, todo el personal que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en la empresa PUINSA., deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el Artículo 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, así como también aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

ARTICULO NOVENO.- El personal que fuere contratado en calidad de Empleado o trabajador, se ceñirá en la realización de sus ocupaciones a lo determinado en sus respectivos contratos.

ARTICULO DECIMO.- Cuando un empleado o trabajador ingrese a laborar por primera vez en la empresa, la determinación o asignación del lugar, sección o dependencia en la que prestará sus servicios, quedará a criterio exclusivo de la ADMINISTRACION.

Determinadas administrativamente las necesidades, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por personal de la empresa, la Administración tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos; de la misma manera tomará en cuenta sus antecedentes de trabajo, tales como actitud, índice de ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, etc., igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

CAPITULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS A LOS TURNOS, EJECUCION Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEMPO

ARTICULO DECIMO PRIMERO.- Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la Administración en atención a lo prescrito para el efecto en el Contrato, sin perjuicio de que la empresa, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo.

Si se labora los turnos rotativos, al finalizar sus turnos respectivos, el personal se procurará no abandonar sus puestos de trabajo mientras el reemplazante no se encuentre presente.

Cuando el empleado o trabajador entrante no llegue a la hora de iniciar la respectiva jornada diaria, y el empleado/trabajador saliente no vaya a doblar el turno, éste deberá comunicar el particular a su superior inmediato a fin de que éste tome las medidas correspondientes.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO.- Se denomina turno al grupo de personal que debe realizar una labor de acuerdo al plan de trabajo dentro de un lapso determinado. La conformación de los turnos será hecha por la Administración, particular que será puesto en conocimiento del grupo de trabajo con la debida anticipación.

ARTICULO DECIMO TERCERO.- Todo el personal saliente de turno deberá poner al corriente a su compañero entrante cualquier anomalía o irregularidad que hubiere observado en el área o sección. Aquel Trabajador que no cumpla con esta obligación será amonestado por escrito.

ARTICULO DECIMO CUARTO.- Todo Trabajador o empleado está en la obligación de registrar personalmente su sistema de control de tiempo, tanto al ingreso como a la salida de sus labores diarias.

Este registro permitirá a la empresa verificar su horario de trabajo, horas suplementarias y/o extraordinarias trabajadas por disposición superior.

ARTICULO DECIMO QUINTO.- Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los Funcionarios con competencia y facultad para ello.

ARTICULO DECIMO SEXTO.- Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte de la Administración.

ARTICULO DECIMO SEPTIMO.- De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el empleado o trabajador, debiéndose tener presente lo pactado para el efecto en el Contrato.

Las remuneraciones se pagarán directamente al Trabajador, empleado o a la persona que estuviere expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

ARTICULO DECIMO OCTAVO.- La empresa PUINSA, pagará las remuneraciones de su personal en forma individuales, en los que constará por lo menos:

El nombre del empleado, el valor percibido, el período al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse. Al último constará el saldo neto o el haber final al que tenga derecho el Trabajador o empleado.

Por convenio escrito entre la Empresa y un Trabajador o empleado individualmente considerado, la remuneración de éste podrá ser depositada en una cuenta de la Institución Financiera.

ARTICULO DECIMO NOVENO.- Cuando un Trabajador o empleado no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase.

CAPITULO QUINTO

DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES

ARTICULO VIGESIMO.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: **FALTAS LEVES** y **FALTAS GRAVES**, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

ARTICULO VIGESIMO PRIMERO.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los empleados/trabajadores según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general, y de manera específica, a las prescritas en el Artículo 45 de dicho Cuerpo de Leyes, a las siguientes:

1. No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

2. No restituir al empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
3. No trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o de la empresa.
4. No dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
5. No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato, debiendo registrar personalmente su entrada y salida de acuerdo con las disposiciones establecidas en la empresa; y no concurrir puntualmente al trabajo.
6. No encontrarse en disposición de iniciar el trabajo a la hora señalada en el horario respectivo.
7. Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
8. Cuando en la ejecución del trabajo se presentaren fallas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores, a fin de que tomen las medidas que el caso requiera.

9. Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, xerox, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
10. Leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
11. Comer en lugares de trabajo.
12. No atender en forma cortés y respetuosa al público.
13. No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos en la gerencia, cuando la empresa así lo requiera.
14. No someterse a exámenes médicos dispuestos por la empresa.
15. No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado
16. No utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

ARTICULO VIGESIMO SEGUNDO.- Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo que antecede, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración mensual. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un empleado, será considerada como falta grave, quedando facultada de la empresa para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo.

ARTICULO VIGESIMO TERCERO.- Toda falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la empresa considerará como no cometidas las

faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

ARTICULO VIGESIMO CUARTO.- Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Gerente de la empresa, y en su falta, por el Representante Legal o quien hiciera sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del empleado o trabajador.

ARTICULO VIGESIMO QUINTO.- La comisión de una cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

ARTICULO VIGESIMO SEXTO.- De las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la empresa para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores, a los clientes, y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la empresa o utilizar vocabulario soez o impropio.

4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones o en ejercicio de sus funciones.
5. Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa o en el ejercicio de sus funciones.
6. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la empresa, o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
7. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la empresa o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
8. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la empresa o de su personal.
9. Divulgar información confidencial que posee el personal en virtud de las labores que desempeña.
10. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
11. Utilizar sin autorización previa los bienes de la empresa.
12. Inducir a la empresa a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos
13. No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de vehículos de propiedad de la empresa.

14. Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale decir, sin la autorización previa del superior correspondiente. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código del Trabajo.
15. Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la empresa, salvo el permiso expreso de la Administración.
16. Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la empresa.
17. Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.
18. Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la empresa a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por la Administración de la Empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.
19. No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la empresa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
20. Dormir durante las horas de trabajo.
21. Para las personas que manejan fondos de la empresa, cambiar sin autorización superior, cheques de empleados o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados. A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determine la empresa sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.

22. Realizar instalaciones, reparaciones u otros trabajos en forma clandestina.
23. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiado.
24. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.

CAPITULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO VIGESIMO SEPTIMO.- Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

ARTICULO VIGESIMO OCTAVO.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral para el sector privado.

ARTICULO VIGESIMO NOVENO.- El valor de los útiles, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del personal, correrá a cargo de éste, pudiendo la Cooperativo efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

ARTICULO TRIGESIMO.- Todo Empleado o trabajador que por enfermedad comprobada o por calamidad doméstica no pudiere concurrir a sus labores dentro de los turnos establecidos, deberá comunicar el particular obligatoriamente a la empresa, dentro de un tiempo no mayor de 24 horas de ocurrido el hecho.

ARTICULO TRIGESIMO PRIMERO.- Al momento de ser notificado con la terminación de su Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, el Empleado o trabajador deberá entregar a la empresa a través de su Superior inmediato, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la Compañía para la ejecución de su trabajo.

ARTICULO TRIGESIMO SEGUNDO.- Cuando por cualquier circunstancia se termine un Contrato de Trabajo, al momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del Trabajador saliente, la empresa inicialmente liquidará su cuenta personal, a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudando a la empresa por concepto de préstamos, multas o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

ARTICULO TRIGESIMO TERCERO.- Quienes conduzcan vehículos de propiedad de la empresa o arrendados por ésta, serán personalmente responsables por las contravenciones y delitos de tránsito que cometieren por desconocimiento y violación de la Ley de Tránsito Terrestre y más ordenamientos legales. Tales Trabajadores o empleados deberán de manera rutinaria efectuar los controles básicos de las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos, tales como: Chequeo de niveles de aceite, batería, frenos, funcionamiento de indicadores de tablero, etc.

Cuando un vehículo necesite ingresar a un taller automotriz para reparaciones no rutinarias; esto es, diferente a las de mantenimiento diario, el Chofer notificará el particular a su Superior inmediato, quien ordenará lo conveniente.

ARTICULO TRIGESIMO CUARTO.- La Administración se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y

cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte de la Administración a los Empleados o trabajadores, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la Administración, de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la misma, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales correspondientes.

Dado en Loja, en el mes de octubre de 2013

Lic. Fabian Celi Celi

GERENTE

Dr. Galo Castro Muñoz

ASESOR JURÍDICO

CONCLUSIONES

- Después de haber realizado el presente trabajo de investigación, con la información obtenida durante el proceso investigativo y una vez analizada se establecen las siguientes conclusiones:
- PUINSA cuenta actualmente con 14 personas entre empleados, trabajadores, algunos de los cuales prestan sus servicios desde el año que fue creada la empresa.
- La empresa cuenta con misión, visión, objetivos, valores definidos y difundidos tanto a nivel interno como externo de PUINSA, herramientas esenciales que detallan la actividad de la empresa y lo que desea llegar a ser en un determinado tiempo.
- En cuanto a la organización la empresa no tiene definido los niveles jerárquicos. Por lo cual se define los niveles: Legislativo, Ejecutivo, Asesor, Auxiliar, Operativo, y además no dispone de organigramas: estructural, funcional, y de posición.
- En la empresa PUINSA, no se ha realizado descripción y especificación de puestos, ni se cuenta con manuales de función y de procedimientos. Por lo que se propone un manual de funciones que se ha determinado para cada puestos de trabajo y así mismo se establece un manual de procedimientos que contiene los procesos de: Procedimientos de producción como: contrato de obra, compras de materiales, asignación de mano de obra, entrega de la obra; procedimiento de cancelación a proveedores; procedimiento de venta de materiales; procedimiento de almacenamiento como: pedido de materiales, almacenaje e inventarios.
- No se dispone de un reglamento interno de trabajo, que permita regular las actividades internas de la empresa por lo cual se propone uno.
- La empresa no se ha preocupado por realizar un manual de bienvenida para entregar a los nuevos empleados.

- En la empresa se preocupan por mantener motivado a sus empleados para lograr buenos resultados.
- En la empresa se conforman equipos de trabajo y el trabajo en equipo es eficiente.
- El gerente de la empresa es considerado como un líder participativo en su mayoría ya que considera los criterios de los subordinados en la toma de decisiones.
- Existen niveles bajos de ausentismo laboral, cuando se dan comunica al superior al respecto.
- La comunicación en asuntos relacionados con la actividad misma de la empresa es eficiente, se da en todos los niveles y se la realiza en forma escrita por el tipo de trabajo que se realiza. En relación a los conflictos generalmente son de tipo personal, estos se presentan pero se solucionan con dialogo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Una vez culminado el presente trabajo, el mismo que se entregará a los Directivos de la empresa PUINSA para que sea puesto en ejecución llegando a determinar las siguientes recomendaciones:
- ✓ Se debe definir y dar a conocer los niveles jerárquicos y organigramas de la empresa para que los empleados y trabajadores conozcan los niveles y puestos que existen en la misma, como los niveles de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Entregar los manuales de función y de procedimiento a sus empleados y trabajadores para que tengan claro cuáles son sus funciones y que procedimientos deben realizar en sus actividades.
- ✓ Se sugiere dar a conocer el reglamento interno al personal que labora en la empresa para que tengan conocimiento de los deberes, derechos, obligaciones que tienen
- ✓ Dar a conocer y entregar al nuevo empleado o trabajador el manual de bienvenida para que se familiarice con la empresa ya que es un documento que cuenta con historia, la misión, visión, objetivos, funciones y otra información relevante.
- ✓ Se recomienda al Gerente que continúe motivando a los empleados con el fin de incrementar el compromiso y la productividad.
- ✓ Es necesario poner en ejecución el reglamento interno de trabajo, de tal manera que exista un mejor control del personal.
- ✓ Se le recomienda a la empresa poner en práctica la propuesta con el fin de satisfacer de mejor manera las necesidades de sus clientes y lograr expandirse en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

1. AGUSTIN Reyes Ponce, ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. 1ra. Parte Limusa Noriega Editores. 1994.
2. ALBERS Henry, PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN, editorial Limusa, primera edición pág. 117
3. CHAIVENATO, Idalberto. ADMINISTRACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO. 3° edición. 2010
4. GUILLI, Juan José, DISEÑO ORGANIZATIVO, Ediciones Granica SA. 2007.
5. FRANKLIN, Enrique Organización de Empresas ANÁLISIS-DISEÑO Y ESTRUCTURA. Mcgrew-Hill.
6. Referencia Código de Trabajo

INTERNET

1. http://www.inta.gov.ar/altovalle/info/biblio/rompecabezas/pdfs/fyd52_col-ec.pdf
2. www.inta.gov.ar/altovalle/info/.../fyd52_col-ec.pdf
3. <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoEImportancia>
4. <http://books.google.com.ec/books?id=LE8fC8-T0PoC&pg=PT43&dq=organigramas&hl=es&sa=X&ei=im55UeX6JoXa9QSEooGoBw&ved=0CDYQ6AEwAg>
5. [www2.cjef.gob.mx/Documentos/.../practica1_geampa.pdf?...-](http://www2.cjef.gob.mx/Documentos/.../practica1_geampa.pdf?...)
6. <http://books.google.com.ec/books?id=gq9EAAAAyAAJ&q=sistemas+administrativos&dq=sistemas+administrativos&hl=es&sa=X&ei=jG95UfSwMpSk8gT-n4CwAw&ved=0CC0Q6AEwAA>
7. http://www.venmas.com/venmas/recursoshumanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida

ANEXOS

Anexo 1: OBJETIVOS DEL PROYECTO

General

- Establecer un Diseño Organizacional y Administrativo para la empresa PUINSA en la ciudad de Loja.

ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa PUINSA para conocer cómo se encuentra realmente la empresa.
- Diseñar los organigramas estructural, funcional y posicional con sus respectivos niveles jerárquicos para una buena estructura de la empresa.
- Elaborar el manual de funciones determinando claramente las actividades que deben cumplir cada empleado, trabajador, funcionario.
- Proponer el manual de bienvenida que indique la misión, visión, políticas, objetivos, responsabilidades, distribución física, entre otros.
- Desarrollar el manual de procedimientos que ayude con claridad los pasos que se deben seguir para realizar las diferentes actividades dentro de la empresa.
- Proponer un reglamento interno que ayude a una adecuada optimización de los recursos de la empresa.

Anexo 2: GUIA DE PREGUNTA PARA LA ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿CUÁNDO FUE CREADA LA EMPRESA QUE USTED ACERTADAMENTE LA DIRIGE?
2. ¿QUIÉNES Y CUÁNTOS SOCIOS CONFORMA LA EMPRESA?
3. ¿EN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA ACTUALMENTE LA EMPRESA?
4. ¿BAJO QUE DISPOSICIONES, LEYES O REGLAMENTOS SE ENMARCA LA EMPRESA?
5. ¿CON CUÁNTOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES CUENTA LA EMPRESA Y QUÉ CARGOS DESEMPEÑAN?
6. ¿QUÉ PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECE LA EMPRESA A LA CIUDADANIA EN GENERAL?
7. ¿A QUIÉNES LOS CONSIDERA COMO COMPETENCIA DIRECTA PARA LA EMPRESA PUINSA?
8. ¿LA EMPRESA CUENTA CON MISIÓN, VISION, VALORES, PRINCIPIOS ESTABLECIDOS? Si su respuesta es SI enúncielos.
9. ¿ENUMERE LAS PRINCIPALES FUNCIONES QUE REALIZA DENTRO DE SU PUESTO DE TRABAJO?

10. ¿LA EMPRESA CUENTA CON ORGANIGRAMAS: ESTRUCTURAL, DE FUNCIONES Y DE POSICION CON SUS RESPECTIVOS NIVELES JERARQUICOS?
11. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES DONDE INDIQUE LA NATURALEZA DEL PUESTO, LAS FUNCIONES PRINCIPALES, LA CARACTERISTICA DE CLASE, LOS REQUISITOS, EL CODIGO, EL NIVEL JEARQUICO, DE CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE DEBEN DESEMPAÑAR CADA EMPLEADO O TRABAJADOR?
12. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE PERMITA INDICAR CUALES SON LOS PASOS PARA CUMPLIR LAS ACTIVIDADES DE CADA PUESTO DE TRABAJO?
13. ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE BIENVENIDA?
14. ¿LA EMPRESA TIENE ESTABLECIDO EL REGLAMENTO INTERNO DONDE SE HACE REFERENCIA A LOS DEBERES, ACTIVIDADES, TAREAS, ATRIBUCIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES?
15. ¿EL PUESTO QUE USTED DESEMPEÑA DE QUIEN DEPENDE Y A QUIEN SUPERVISA PARA LLEVAR A EFECTO TODAS LAS ACTIVIDADES?
16. ¿EN LA EMPRESA EXISTE UNA PERSONA ENCARGADA DEL PERSONAL?
17. ¿EL PERSONAL QUE TIENE A SU CARGO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE LAS ACTIVIDADES ENCOMENDADAS?

18. ¿QUÉ TIPO DE MOTIVACIÓN RECIBEN SUS EMPLEADOS POR PARTE DE LA EMPRESA?
19. ¿SE CONSIDERA UN LÍDER?
20. ¿QUÉ TIPO DE LÍDER SE CONSIDERA USTED?
21. ¿PARA LA TOMA DE DECISIONES CONSIDERA LAS OPINIONES DE SUS EMPLEADOS?
22. ¿CÓMO ES LA FORMA DE COMUNICARSE CON SUS SUBORDINADOS?
23. ¿EN LA EMPRESA EXISTE PERSONAL ESPECIALIZADO PARA CADA PUESTO DE TRABAJO?
24. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA?
25. ¿CÓMO ES EL TRABAJO EN EQUIPO ENTRE SUS SUBORDINADOS?
26. ¿QUÉ MÉTODOS UTILIZA PARA LA TOMA DE DECISIONES?

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 3: GUIA DE PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA

1. ¿TIENE CONOCIMIENTO SI LA EMPRESA EN DONDE USTED LABORA CUENTA CON: MISIÓN, VISIÓN, VALORES, PRINCIPIOS?

SI ()

No ()

2. ¿EN LA EMPRESA DONDE USTED LABORA EXISTE UNA PERSONA ENCARGADA DEL PERSONAL? Indique quién

SI ()

No ()

3. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE QUIÉNES OCUPAN CADA NIVEL JERÁRQUICO EN LA EMPRESA PUINSA?

SI ()

No ()

4. ¿EN LA EMPRESA DONDE USTED LABORA LE ENTREGARON O LE DIERON A CONOCER EL REGLAMENTO INTERNO DE LA?

SI ()

No ()

5. ¿EN QUE FORMA LE DIERON A CONOCER LAS FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR EN SU PUESTO DE TRABAJO?

Verbal ()

Escrita ()

Ninguna ()

6. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE QUÉ TIPO DE MANUALES POSEE LA EMPRESA?

SI ()

No ()

7. ¿QUÉ CARGO OCUPA USTED EN LA EMPRESA PUINSA DE LA CIUDAD DE LOJA?

.....
.....

8. ¿LAS ACTIVIDADES QUE UATED REALIZA ESTÁN DE ACUERDO AL CARGO QUE DESEMPEÑA?

SI ()

No ()

9. ¿POR QUÉ PERSONA FUE CONTRATADO AL INGRESAR A LA EMPRESA?

Gerente ()

Otra Persona ()

10. ¿INDIQUE LAS FUNCIONES PRINCIPALES QUE DESEMPEÑA DENTRO DE SU PUESTO O CARGO EN LA EMPRESA PUINSA?

.....
.....

11. ¿SON MOTIVADOS EN SU TRABAJO?

Si ()

NO ()

12. ¿QUÉ FACTORES LE MOTIVAN PARA TRABAJAR?

Ambiente agradable ()

Buena remuneración ()

Compañerismo ()

Recompensas económicas ()

13. ¿CONSIDERA QUE EL ESPACIO FÍSICO EN EL QUE LABORA ES ÓPTIMO PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES?

Si ()

NO ()

14. ¿LO CONSIDERA AL GERENTE COMO UN LÍDER?

Autocrático ()

Paternalista ()

Participativo ()

15. ¿ES CONSIDERADO SU CRITERIO PARA LA TOMA DE DECISIONES?

SI ()

NO ()

16. ¿GENERALMENTE CÓMO ES LA FORMA DE COMUNICARSE CON SUS SUPERIORES?

Verbal ()

Escrita ()

Ninguna Forma ()

17. ¿LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON?

Excelentes ()

Buenas ()

Regulares ()

Malas ()

18. ¿QUIÉN ES SU JEFE INMEDIATO?

Gerente ()

Secretaria ()

Contadora ()

Jefe de Producción ()

GRACIAS POR SU COLABORACION