



Proyecto Previo a la Obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES:

Prado Chalacán Hilda Cecilia

Domínguez Ochoa Andrea Elizabeth

Burgos Valderrama Alexandra Katherine

Párraga Guadamud Glendys Fernanda

Díaz Acosta Luis Felipe

Bernardi Giler Renzo Rafael

Zambrano Rosado Liuber Duglas

TUTOR:

Mgs, Andrés Santiago Toledo Andrade

Propuesta de estructura organizacional y procesos administrativos para Soluciones Eléctricas
Jaramillo

Agosto 2026

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Hilda Cecilia Prado Chalacán, Andrea Elizabeth Domínguez Ochoa, Alexandra Katherine Burgos Valderrama, Glendys Fernanda Párraga Guadamud, Luis Felipe Díaz Acosta, Renzo Rafael Bernardi Giler, Liuber Duglas Zambrano Rosado, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros 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.



Prado Chalacán Hilda Cecilia

0401454541



Domínguez Ochoa Andrea Elizabeth

1712641727



Burgos Valderrama Alexandra Katherine

1720575107



Párraga Guadamud Glendys Fernanda

1721725347



Díaz Acosta Luis Felipe

1722649462



Bernardi Giler Renzo Rafael

1304240904



Zambrano Rosado Liuber

0915148175

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Mgs, Andrés Santiago Toledo Andrade, certifico que conozco al(los) autor(es) del presente trabajo siendo el(los) responsable(s) exclusivo(s) tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

.....

Mgs, Andrés Santiago Toledo Andrade

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de titulación tiene como propósito fundamental diseñar una propuesta de estructura organizacional y procesos administrativos adaptada a las necesidades reales de Soluciones Eléctricas Jaramillo, una empresa con más de quince años de experiencia en el sector eléctrico ecuatoriano. Fundada en 2008 por Franklin Patricio Jaramillo Sánchez, la compañía ha logrado un crecimiento comercial sostenido, consolidándose como un proveedor confiable de materiales eléctricos y servicios técnicos para constructores, industrias y talleres. Sin embargo, este avance comercial no ha sido acompañado por un desarrollo paralelo en su gestión interna, generando una brecha que afecta su eficiencia, control y potencial de crecimiento futuro.

La motivación principal de este proyecto surgió de la necesidad de profesionalizar la administración de la empresa, alineándose con su madurez comercial. Tras un diagnóstico exhaustivo que incluyó encuestas a todo el personal, análisis de procesos y entrevistas, se identificaron oportunidades de mejora en áreas clave como la definición de responsabilidades, la estandarización de operaciones, la comunicación interna y el seguimiento del desempeño. Estos hallazgos evidenciaron que, aunque el equipo cuenta con gran experiencia técnica y compromiso, la falta de procesos documentados y una estructura clara genera duplicidad de funciones, sobrecarga de trabajo y limitaciones en la toma de decisiones.

La propuesta consiste en un modelo de gestión integral que contempla:

- Un organigrama funcional con roles y responsabilidades claramente definidos.
- La estandarización y documentación de procesos administrativos (contabilidad, compras y talento humano).

- La implementación de indicadores de desempeño KPI's que permitan medir y mejorar resultados.
- Herramientas prácticas de control y seguimiento que faciliten el trabajo diario del equipo. Este enfoque no busca imponer cambios radicales, sino fortalecer las fortalezas existentes de la empresa, respetando su cultura organizacional y el valioso conocimiento acumulado por sus colaboradores a lo largo de los años. La solución combina buenas prácticas administrativas con la realidad específica de Soluciones Eléctricas Jaramillo, haciendo énfasis en la mejora continua y el desarrollo humano del equipo.

Entre los principales beneficios esperados se encuentran: mayor eficiencia operativa, reducción de reprocesos, mejor comunicación interna, mayor claridad para los colaboradores y una base sólida para el crecimiento sostenible. Todo ello se traducirá en una mejor experiencia para los clientes, quienes recibirán un servicio más profesional, oportuno y confiable.

A futuro, esta propuesta posiciona a Soluciones Eléctricas Jaramillo como una empresa moderna, organizada y preparada para enfrentar los retos del mercado eléctrico, manteniendo siempre el enfoque humano y el compromiso con la calidad que la han caracterizado. Este trabajo no solo representa una herramienta de profesionalización, sino también un reconocimiento al esfuerzo y dedicación del equipo que ha impulsado el crecimiento de la organización.

Abstract

This thesis aims to design a comprehensive proposal for an organizational structure and administrative processes tailored to the real needs of Soluciones Eléctricas Jaramillo, a company with more than fifteen years of experience in the Ecuadorian electrical sector. Founded in 2008 by Franklin Patricio Jaramillo Sánchez, the company has achieved sustained commercial growth, establishing itself as a reliable supplier of electrical materials and technical services for construction companies, industries, workshops, and residential clients. However, this commercial progress has not been matched by parallel development in its internal management, creating a gap that affects its efficiency, control, and future growth potential.

The main motivation for this project arose from the need to professionalize the company's administration and align it with its commercial maturity. Following a thorough diagnosis that included surveys of all personnel, process analysis, and interviews, key areas for improvement were identified, such as the definition of responsibilities, standardization of operations, internal communication, and performance monitoring. These findings revealed that, although the team possesses extensive technical expertise and strong commitment, the lack of documented processes and a clear structure leads to duplicated functions, work overload, and limitations in decision-making.

The proposal presents an integral management model that includes:

- A functional organizational chart with clearly defined roles and responsibilities.
- The standardization and documentation of key processes (commercial, operational, and administrative).

- The implementation of key performance indicators (KPI's) to measure and enhance results.
- Practical control and monitoring tools that facilitate the team's daily work.

This approach does not seek to impose radical changes, but rather to strengthen the company's existing strengths while respecting its organizational culture and the valuable knowledge accumulated by its collaborators over the years. The solution combines best administrative practices with the specific reality of Soluciones Eléctricas Jaramillo, with special emphasis on continuous improvement and the human development of the team.

Among the main expected benefits are greater operational efficiency, reduction of rework, improved internal communication, greater clarity for employees, and a solid foundation for sustainable growth. All of this will translate into a better experience for clients, who will receive a more professional, timely, and reliable service.

Looking ahead, this proposal positions Soluciones Eléctricas Jaramillo as a modern, well-organized company prepared to face the challenges of the electrical market, while maintaining the human focus and commitment to quality that have always characterized it. This work not only represents a tool for professionalization but also a recognition of the effort and dedication of the team that has driven the organization's growth.

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a nuestras familias, por ser el soporte más firme e importante en cada paso de este camino académico. Su amor, paciencia y apoyo incondicional nos han permitido avanzar con determinación incluso en los momentos más desafiantes.

A nuestro equipo de trabajo, por el compromiso, la responsabilidad y la perseverancia demostrada a lo largo de este proceso, convirtiendo cada dificultad en una oportunidad de aprendizaje compartido.

“El verdadero éxito no se alcanza en solitario, sino con el apoyo de quienes creen en nuestro potencial.”

Con profunda gratitud, dedicamos este logro a quienes formaron parte esencial de este recorrido.

Agradecimiento

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a Dios, por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para superar cada desafío y culminar con éxito esta importante etapa de nuestra formación académica.

De la misma forma, manifestamos nuestra sincera gratitud a nuestra institución educativa, por proporcionarnos un entorno de aprendizaje que ayudó a nuestro crecimiento personal y profesional. De manera especial, agradecemos a nuestro tutor y a todos nuestros docentes, quienes, con su dedicación, experiencia y valiosa orientación, contribuyeron significativamente al desarrollo de este trabajo y al fortalecimiento de nuestros conocimientos.

De igual manera, expresamos nuestro reconocimiento a nuestras familias, por su amor, comprensión, apoyo incondicional y constante motivación. Su confianza, sacrificio y acompañamiento fueron fundamentales para alcanzar esta meta y nos impulsaron a perseverar en cada etapa de este camino.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de una u otra forma, brindaron su apoyo y contribuyeron al logro de este objetivo.

A todos ellos, nuestro más sincero agradecimiento, pues este logro también les pertenece.

Índice de Contenido

Resumen Ejecutivo	4
Abstract.....	6
Dedicatoria	8
Agradecimiento	9
Introducción.....	14
Objetivo General.....	16
<i>Objetivos Específicos.....</i>	16
Fase de Empatía incluyendo Marco Teórico	17
Marco Teórico	17
Buyer Persona: Características y necesidades del segmento.....	20
Identificación de la Problemática	21
Problema del Segmento	21
Resolución de Problema	22
Idea de Negocio – Resolución de Problema	22
Business Canvas.....	23
Prototipaje o propuesta inicial 1.0	24
Análisis del Macroentorno	25
Análisis del Microentorno	25
Validación de Viabilidad - Deseabilidad	26
Investigación de Mercado	26
Muestra	26
Instrumento de Recolección de Información y Análisis de Resultados	27
Validación con el Segmento de Mercado-Testing.....	30

Propuesta Final - Prototipo 2.0	33
Análisis del Macroentorno (PESTEL)	35
Político	35
Económico	35
Social	35
Tecnológico.....	35
Ecológico (Ambiental)	36
Legal.....	36
Análisis del Microentorno (5 Fuerzas de Porter)	36
Rivalidad entre competidores existentes (Alta).....	36
Amenaza de nuevos competidores entrantes (Media - Alta).....	36
Poder de negociación de los proveedores (Medio)	37
Poder de negociación de los clientes (Alto)	37
Amenaza de productos o servicios sustitutos (Baja - Media)	37
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	37
Determinación de procesos.....	37
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS HUMANOS (ANEXO)	38
Política de calidad.	39
Objetivos de la Calidad	39
Cuadro de Mando Integral 2026	40
Personas	42
Descriptivos de Cargo	44
Modelo de monetización.....	81
Monetización por Recuperación de Horas-Hombre Improductivas (Eficiencia en Procesos de Apoyo):	81
Optimización Financiera de Adquisiciones y Rotación de Inventarios (Proceso de Compras):	81

Blindaje Tributario y Mitigación de Costos de Sanción (Proceso Contable):.....	82
Presentación Comercial del Prototipo o Propuesta Final.....	83
Captura de pantalla del video Promocional.....	86
Mapa de Distribución de planta	87
Estudio Técnico y Modelo de Gestión Organizacional	88
Localización	88
Operaciones (Mapa de procesos) y/o Diseño Organizacional	89
Diseño Organizacional y funciones	92
Conformación Legal	94
Plan de Marketing	95
Marketing Mix (4Ps)	95
Producto	95
Plaza	95
Compras.	96
Talento humano.	96
Contabilidad.	96
Promoción	96
Objetivo general del plan de marketing	96
Análisis Financiero.....	100
Conclusiones	105
Recomendaciones	106
Referencias.....	107
ANEXOS.....	109
Anexo 1	110
Anexo 2	117
Anexo 3	124

.....

Introducción

La propuesta de este trabajo nace de la observación detallada y cercana de la realidad que vive Soluciones Eléctricas Jaramillo, una empresa con más de quince años de trayectoria sólida en el sector eléctrico ecuatoriano. Fundada en 2008, la compañía ha logrado un crecimiento comercial notable gracias a la experiencia técnica de su equipo, la calidad de sus productos y servicios, y su compromiso con los clientes. Sin embargo, este avance no ha ido acompañado de un desarrollo equivalente en su gestión interna, lo que generó la motivación principal para elaborar esta propuesta. Los autores, conscientes de los desafíos que enfrentan las empresas familiares en su proceso de profesionalización, decidieron contribuir con una solución que fortalezca la organización desde su estructura y procesos.

La idea central del proyecto consiste en diseñar una propuesta integral de estructura organizacional y procesos administrativos adaptada específicamente a las necesidades de Soluciones Eléctricas Jaramillo. Esta iniciativa incluye la definición clara de roles y responsabilidades, la estandarización de procesos clave, la implementación de indicadores de desempeño y la creación de mecanismos de control que permitan una gestión más ordenada y eficiente, sin perder la cercanía y agilidad que han caracterizado a la empresa.

Esta propuesta busca resolver la brecha existente entre el sólido crecimiento comercial de la organización y su actual fragilidad en la gestión administrativa. Problemas como la falta de procesos estandarizados, la duplicidad de funciones, la indefinición de responsabilidades y la limitada medición del desempeño generan inefficiencias, sobrecarga para el equipo y dificultades para sostener el crecimiento de manera ordenada. Al atender estas necesidades, se fortalece el control interno, se mejora la comunicación entre áreas y se eleva la capacidad de respuesta ante las demandas de un mercado cada vez más exigente.

Los principales beneficiarios de esta propuesta son los directivos y colaboradores de Soluciones Eléctricas Jaramillo, quienes conforman el cliente interno de este modelo de gestión. Externamente, la empresa atiende a constructores, industrias, talleres eléctricos, distribuidores y comercios que requieren materiales eléctricos de calidad y servicios técnicos confiables. Una mejor estructura interna se traducirá en un servicio más profesional y consistente para todos ellos.

Lo que hace única esta propuesta es su enfoque práctico, humano y profundamente personalizado. No se basa en un modelo teórico genérico, sino en un diagnóstico real de la empresa, combinando buenas prácticas administrativas con la realidad, cultura y experiencia acumulada durante más de quince años por el equipo de Soluciones Eléctricas Jaramillo. Este acompañamiento cercano permite generar soluciones aplicables y sostenibles.

Para el inicio del proyecto se plantean objetivos concretos: diagnosticar la situación actual de la gestión operativa, diseñar un organigrama funcional y procesos estandarizados, e implementar indicadores que faciliten el seguimiento y la mejora continua. A futuro, se visualiza a Soluciones Eléctricas Jaramillo como una empresa consolidada, con procesos maduros que le permitan crecer de forma ordenada, sostenible y profesional, manteniendo su esencia humana mientras se posiciona como un referente en el sector eléctrico regional.

Objetivo General

Diseñar una propuesta de gestión interna que permita alinear la gestión administrativa con el crecimiento comercial, mediante la organización, el control y la estandarización de procesos.

Objetivos Específicos

- Investigar herramientas administrativas y operativas que permitan diseñar un modelo de gestión para Soluciones Eléctricas Jaramillo, con el fin de alinear sus procesos internos con su madurez comercial y fortalecer su capacidad administrativa, mediante el análisis de metodologías de gestión, buenas prácticas empresariales y necesidades actuales de la empresa.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión operativa y competitiva de Soluciones Eléctricas Jaramillo, con el fin de conocer sus condiciones internas, procesos clave y capacidad de respuesta al cliente, mediante el levantamiento y análisis de información empresarial.
- Diseñar un modelo de gestión operativa para Soluciones Eléctricas Jaramillo, con el fin de mejorar la eficacia, la supervisión de procesos y la toma de decisiones, mediante la estandarización de procesos, la definición de indicadores KPI's y la aplicación de mejora continua.

Fase de Empatía incluyendo Marco Teórico

Marco Teórico

El desarrollo de los sectores eléctrico y de la construcción en Ecuador ha incrementado la demanda de servicios especializados en instalación, mantenimiento y comercialización de materiales eléctricos, situación que coincide con un mercado más exigente en términos de calidad, seguridad y cumplimiento. Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas continúan desarrollando sus actividades de manera empírica, con escasa estandarización de procesos y limitados mecanismos de control, lo que ocasiona retrabajos, salidas no conformes, retrasos e insatisfacción de los clientes.

Esta problemática afecta la competitividad del sector y compromete la lealtad de los clientes, quienes demandan servicios seguros y ejecutados conforme a las especificaciones técnicas. Asimismo, la competencia comercial y prestadores informales obligan a las empresas a diferenciarse mediante la excelencia en el servicio y una gestión operativa eficiente. La Ley Orgánica de Eficiencia Energética y las tendencias hacia el consumo responsable abren nuevas oportunidades para Organizaciones especializadas, acentuando la urgencia de adoptar una estructura orientada a la mejora continua y a la sostenibilidad.

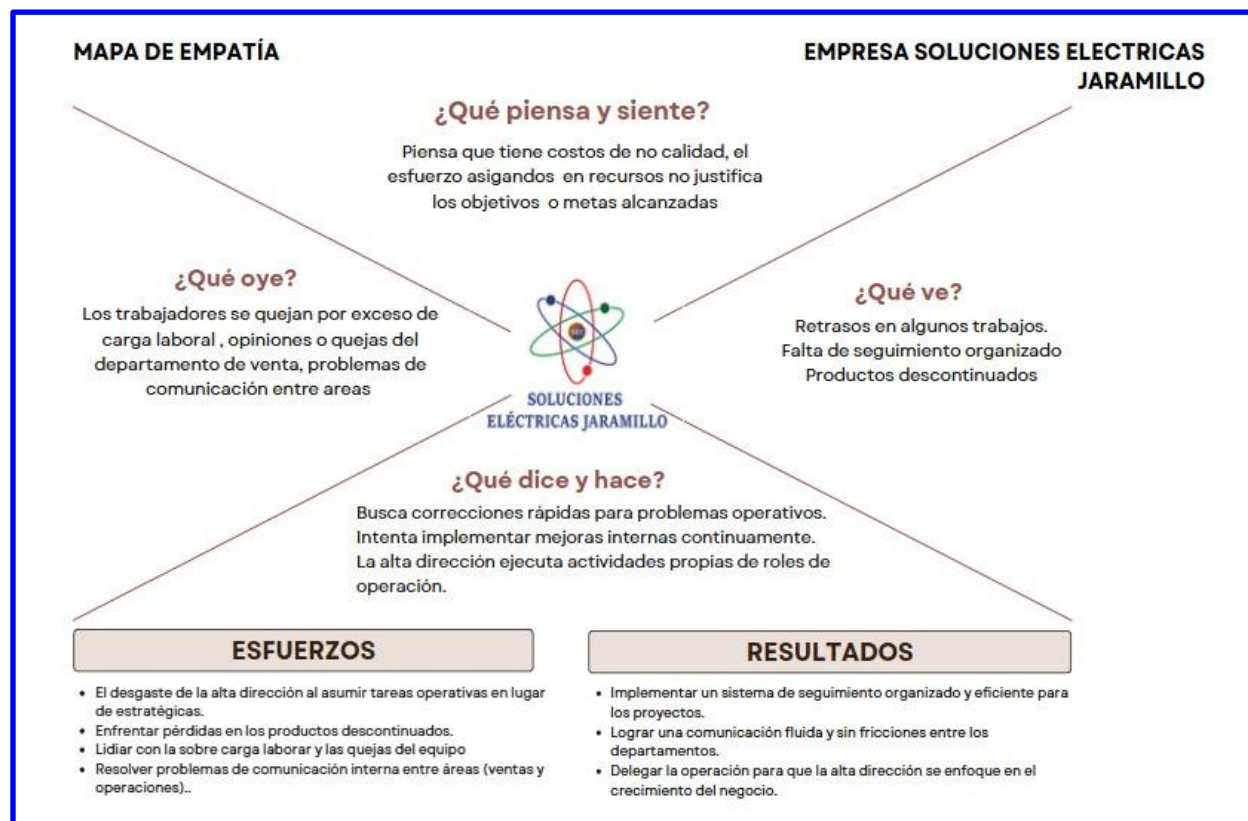
Soluciones Eléctricas Jaramillo, es una organización dedicada a ofrecer servicios eléctricos especializados, asesoría técnica y comercialización de materiales de calidad para los sectores residencial, comercial e industrial. Su propuesta de valor responde directamente a instalaciones eléctricas, mantenimiento preventivo y correctivo, suministro de materiales y sistemas que garanticen la seguridad y continuidad operativa, contribuyendo a minimizar riesgos y a brindar soluciones confiables a sus clientes.

La propuesta de valor de Soluciones Eléctricas Jaramillo se fundamenta en la experiencia acumulada durante más de quince (15) años, el conocimiento técnico, la atención personalizada y el compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, lo que se constituye como diferenciadores frente a una competencia caracterizada por la informalidad y por la falta de estandarización de los procesos.

El mercado objetivo de la empresa va desde propietarios de viviendas y comercios hasta complejos industriales que demandan confiabilidad y el cumplimiento de especificaciones técnicas y de seguridad exigentes. El cual muestra una mayor preocupación por la seguridad eléctrica, la eficiencia energética y la necesidad de contar con proveedores que brinden acompañamiento técnico y soluciones integrales.

Existen alternativas en el mercado, tanto empresas formalmente como prestadores independientes. Sin embargo, la oferta presenta una alta variabilidad en la calidad del servicio debido a la falta de control operativo y estandarizados, generando una oportunidad para aquellas organizaciones que buscan diferenciarse mediante la calidad y la mejora continua.

Soluciones Eléctricas Jaramillo busca fortalecer su posicionamiento mediante la implementación de un Modelo de Gestión Empresarial basado en procesos, orientado a mejorar la eficiencia operativa, reducir las salidas no conformes, incrementar la satisfacción del cliente y consolidar un crecimiento sostenible. Esta propuesta permitirá transformar la experiencia y el conocimiento técnico acumulados (18 años) en procesos organizados, medibles y orientados a la mejora continua, generando una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente y contribuyendo al fortalecimiento de la empresa como referente.

Figura 1*Mapa de Empatía*

Nota: Elaboración propia. - El mapa de empatía muestra que Soluciones Eléctricas Jaramillo presenta dificultades en la organización y seguimiento de sus procesos, lo cual genera sobrecarga de trabajo y problemas de comunicación. Debido a esta situación, el plan de negocios propone mejorar la gestión interna mediante procesos más claros y controles eficientes. De esta manera permitirá optimizar las operaciones y fortalecer el crecimiento de la empresa

Buyer Persona: Características y necesidades del segmento

Figura 2

Buyer Persona



Nota: Este Buyer Personas lo construimos pensando en el cliente interno. Los colaboradores son el cliente principal del modelo de gestión, pues están relacionados y experimentan directamente los vacíos de la falta de estandarización, la doble función y la poca coordinación entre los diferentes procedimientos. La propuesta busca resolver estos nudos críticos optimizando la administración haciendo que la comunicación interna mejore y permita elevar el desempeño en Soluciones Eléctricas Jaramillo.

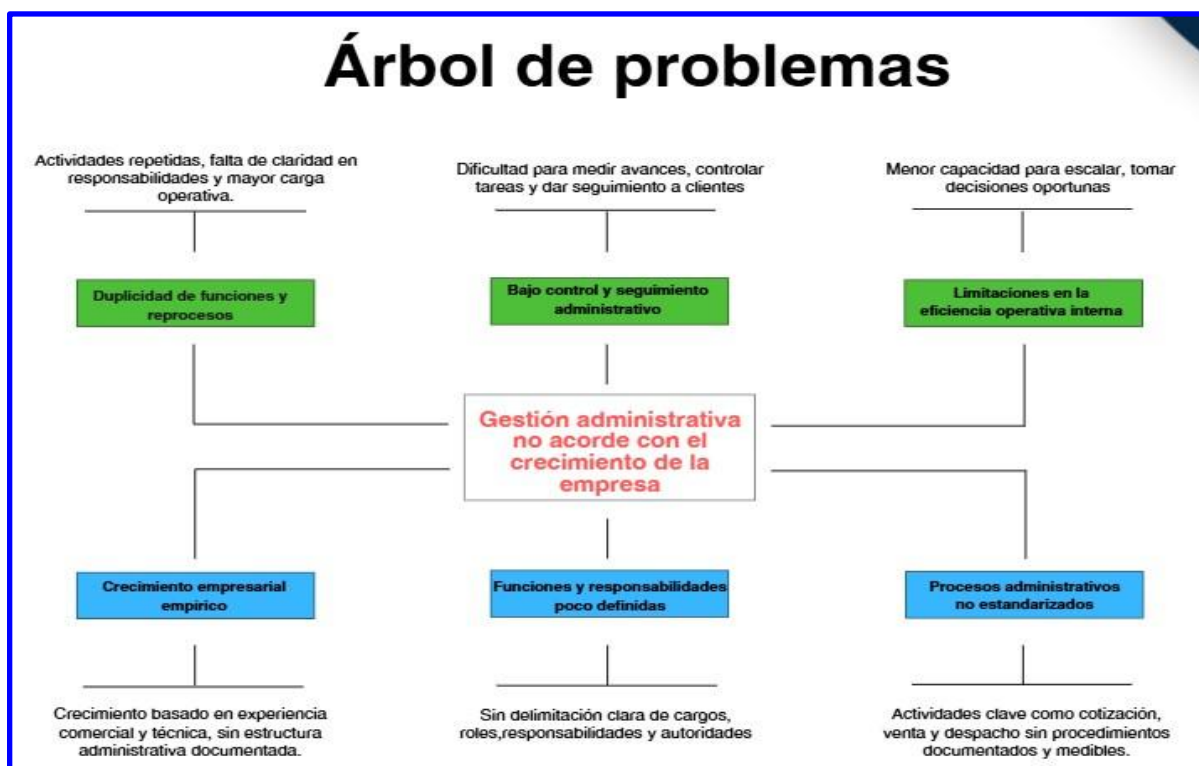
Identificación de la Problemática

Problema del Segmento

Soluciones Eléctricas Jaramillo ha experimentado un crecimiento comercial sostenido; sin embargo, su gestión administrativa no ha evolucionado al mismo ritmo. La ausencia de un sistema de gestión ha ocasionado procesos no estandarizados, duplicidad de funciones, dificultades en el seguimiento de las operaciones y un limitado control administrativo. Esta situación afecta la eficiencia operativa, retrasa la toma de decisiones y dificulta responder oportunamente a las necesidades de los clientes empresariales. Por ello, surge la necesidad de implementar un sistema de gestión que fortalezca la organización y optimice los procesos internos.

Figura 3

Árbol de problemas



Nota: Para el equipo el problema central es que el crecimiento de la empresa sobrepasó a su gestión administrativa. Al trabajar empíricamente y sin procesos estandarizados, que termina generando duplicidad de tareas y falta de control. Lo que busca este proyecto es subsanar esas desviaciones para que el equipo trabaje con claridad y la empresa pueda seguir creciendo.

Resolución de Problema

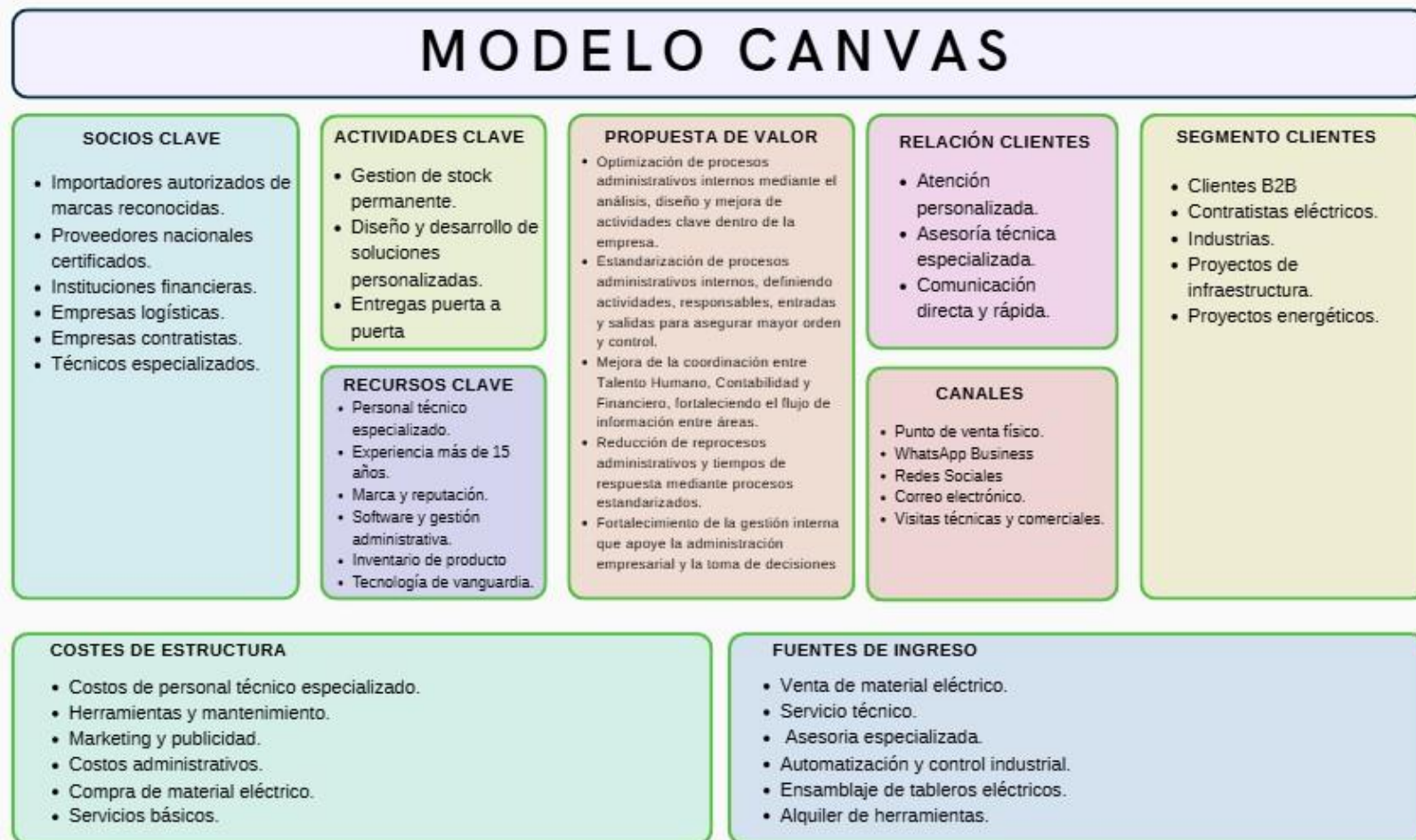
Idea de Negocio – Resolución de Problema

La propuesta de esta tesis es buscar resolver la falta de una estructura organizacional y de procesos administrativos en Soluciones Eléctricas Jaramillo, empresa que ha crecido comercialmente sin desarrollar una gestión administrativa acorde con su evolución. Esta situación ha generado duplicidad de funciones, reprocesos, escaso control administrativo, responsabilidades poco definidas y procesos no estandarizados, afectando la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Como solución, se plantea diseñar una estructura organizacional con funciones claramente establecidas y procesos administrativos documentados y medibles. La ventaja competitiva de esta propuesta radica en fortalecer la gestión interna, optimizar los recursos, mejorar el control de las operaciones y alinear la administración con el crecimiento comercial, permitiendo ofrecer un servicio más eficiente y sostenible a sus clientes.

Business Canvas

Figura 4

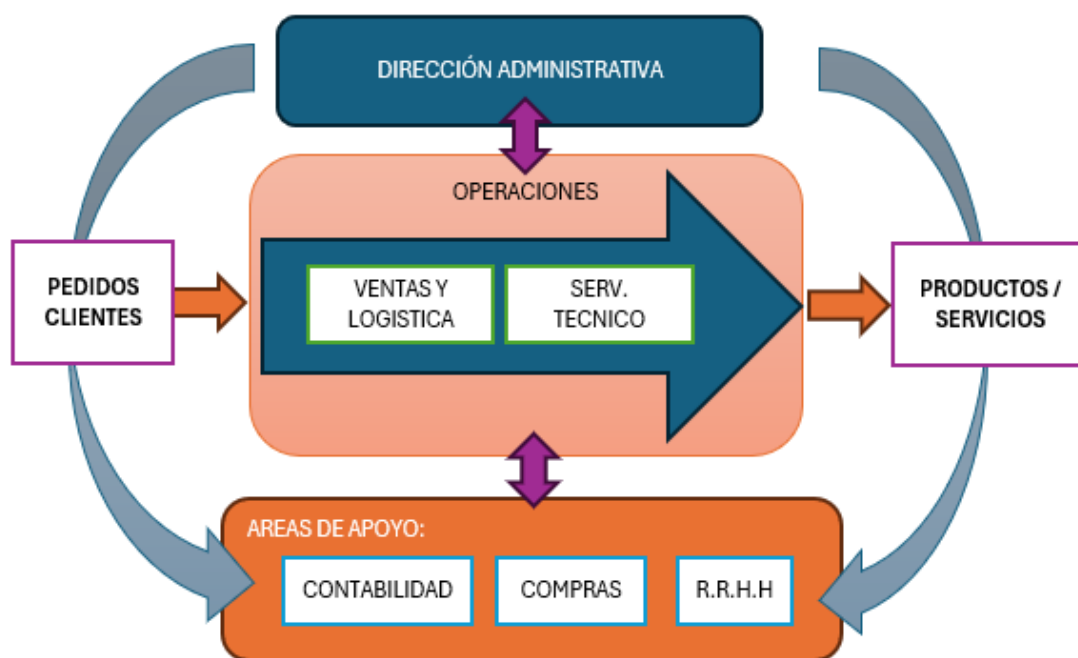
Business Canvas



Prototipaje o propuesta inicial 1.0

Figura 5

Opción 1 de prototipo 1.0



Nota: Elaboración propia

Análisis del Macroentorno

El macroentorno de Soluciones Eléctricas Jaramillo está influenciado por distintos factores. En el ámbito legal, la Ley de Eficiencia Energética en Ecuador promueve un consumo responsable y exige cumplir normas técnicas. En lo económico, el crecimiento de la construcción y de los sectores residencial y comercial aumenta la demanda de servicios eléctricos.

A nivel social, las personas valoran cada vez más la seguridad eléctrica y la prevención de riesgos, por lo que buscan proveedores confiables. En cuanto a la tecnología, el mercado impulsa el uso de herramientas digitales para mejorar procesos como cotizaciones, inventarios y despachos. Además, existe una tendencia ambiental hacia la sostenibilidad y el uso eficiente de la energía. En conjunto, estos factores obligan a la empresa a adaptarse, cumplir regulaciones y ofrecer servicios de calidad.

Análisis del Microentorno

El microentorno de la empresa muestra un nivel alto de competencia, principalmente por la presencia de muchos prestadores informales e independientes. Esto hace que los precios y la calidad del servicio varíen bastante. La entrada de nuevos competidores es relativamente fácil, sobre todo en servicios básicos donde no se requieren grandes requisitos, aunque en proyectos industriales esta amenaza disminuye porque se necesitan certificaciones específicas.

Por otro lado, los clientes como constructoras, industrias y hogares tienen un alto poder de negociación, ya que exigen que se cumplan estándares técnicos, seguridad y tiempos de entrega, además de contar con varias opciones en el mercado. En cuanto a los proveedores, su poder es moderado y depende en gran medida de distribuidores que ofrezcan materiales de buena calidad.

Finalmente, la amenaza de productos o servicios sustitutos es entre baja y media, ya que, aunque existen alternativas como la autogestión de redes o nuevas tecnologías de energía, estas aún no reemplazan completamente los servicios tradicionales.

Validación de Viabilidad - Deseabilidad

Investigación de Mercado

La población considerada para esta investigación corresponde al personal interno de Soluciones Eléctricas Jaramillo, conformado por colaboradores vinculados a las áreas administrativas, comerciales, operativas y de apoyo técnico. Este grupo representa el mercado objetivo interno, debido a que participa directamente en la planificación, comunicación, control, seguimiento de actividades, atención al cliente y ejecución de procesos clave. Por ello, su percepción permite identificar necesidades reales relacionadas con organización interna, claridad de funciones, comunicación entre áreas, disponibilidad de recursos, control administrativo y oportunidades de mejora en la gestión empresarial

Muestra

Para establecer la muestra se, consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7%. Fórmula:

$$n = (N \times Z^2 \times p \times q) / (e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q)$$

Donde: n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población: 21 colaboradores

Z = nivel de confianza 95%: 1,96

p = probabilidad de ocurrencia: 0,5

q = probabilidad de no ocurrencia: 0,5

e = margen de error: 7% = 0,07

Aplicación:

$$n = (21 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5) / (0,07^2 \times (21 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)$$

$$n = 19,06$$

Por lo tanto, la muestra mínima requerida fue de aproximadamente 20 colaboradores. Sin embargo, la encuesta aplicada obtuvo 21 respuestas, por lo que se cubrió la totalidad de la población considerada para el estudio, fortaleciendo la representatividad de los resultados obtenidos.

Instrumento de Recolección de Información y Análisis de Resultados

El instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta organizacional de Gestión Administrativa, aplicada al personal interno de Soluciones Eléctricas Jaramillo. Esta encuesta permitió levantar información primaria sobre la percepción de los colaboradores respecto a la organización, planificación, comunicación interna, trabajo en equipo, claridad de funciones, control administrativo, disponibilidad de recursos, capacitación, conocimiento estratégico y necesidad de formalizar el modelo de gestión empresarial.

El cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas con escalas de valoración y una pregunta abierta de recomendaciones. Las preguntas cerradas permiten identificar tendencias sobre el estado actual de la gestión interna, mientras que la pregunta abierta permite recoger comentarios y sugerencias directas de los colaboradores.

En los resultados se evidenció que, aunque existen percepciones positivas sobre el trabajo en equipo, la capacidad técnica del personal y la intención de mejorar los procesos, también se identificaron oportunidades importantes de mejora. Entre los principales hallazgos se destacan la necesidad de fortalecer la comunicación entre departamentos, definir las funciones y responsabilidades, mejorar el seguimiento administrativo, registrar actividades, medir indicadores de gestión y contar con herramientas que faciliten el control operativo.

Varias recomendaciones de los colaboradores señalaron la importancia de realizar reuniones de trabajo, mejorar la coordinación entre áreas, actualizar la información disponible en los sistemas, medir la carga laboral y fortalecer el liderazgo interno. Estos resultados permiten validar la deseabilidad de la propuesta, ya que demuestran que los usuarios internos reconocen la necesidad de estructurar formalmente los procesos, mejorar el control administrativo y contar con herramientas que contribuyan a una gestión más eficiente y competitiva.

Tabla 1

Presentación de resultados

Sección / Dimensión Evaluada	Media Aritmética	Moda (Valor Frecuente)	Interpretación Administrativa
Sección 1. Gestión Administrativa y Operativa	3.58	3.00	Nivel Aceptable. Apertura directiva, pero con planificación centralizada.
Sección 2. Trabajo en Equipo y Desempeño	3.61	3.00	Elevada competencia técnica interna y buena cohesión grupal.
Sección 3. Comunicación Organizacional	3.40	3.00	Zona de Moderada Alerta. Flujos de información predominantemente informales.
Sección 4. Organización y Estandarización	3.54	3.00	Estructura clara en lo individual, pero con debilidades en control (KPIs).
Sección 5. Identidad y Compromiso	3.98	5.00	Zona de Éxito. Respaldo absoluto al cambio de modelo de gestión.

Nota: Elaboración propia: A partir de los resultados de la encuesta organizacional, se identifica que la propuesta es pertinente para Soluciones Eléctricas Jaramillo, porque responde a situaciones que necesitan fortalecerse dentro de la empresa. Las categorías evaluadas muestran oportunidades de mejora en la gestión administrativa

En la categoría de gestión administrativa, el resultado fue de 3,3/5, lo que refleja la necesidad de mejorar la planificación de actividades, el seguimiento de tareas y la participación del personal en las acciones de mejora. Por su parte, la comunicación organizacional obtuvo 3,4/5, evidenciando una brecha relacionada con la falta de procedimientos, instructivos o manuales documentados. Esta situación puede generar confusión, errores o reprocesos diarios.

Asimismo, la categoría de organización y estandarización de procesos alcanzó 3,5/5, lo que muestra la necesidad de fortalecer mecanismos de control y seguimiento administrativo para medir avances y tomar mejores decisiones. Sin embargo, también se identifican aspectos positivos, como el trabajo en equipo y desempeño, con 3,8/5, y el esfuerzo de la empresa por capacitar al personal, con 4,1/5.

En conclusión, la propuesta parte de necesidades reales y busca ordenar la gestión interna, mejorar el control administrativo y sostener el crecimiento empresarial.

Tabla 2

Codificación entrevistas para validar el prototipo de procesos 2.0

Código	Tipo de instrumento	Perfil de participantes	Fecha
LP01	Entrevista técnica de diagnóstico	Lider de Compras (Proceso de Apoyo Administrativo)	jun-26
LP02	Entrevista técnica de diagnóstico	Lider de Contabilidad (Proceso de Apoyo Administrativo)	jun-26
LP03	Entrevista técnica de diagnóstico	Lider de Talento Humano	jun-26
		(Proceso de Apoyo	
		Administrativo)	

Nota: Elaboración propia. Investigación mediante entrevistas a los Líderes de Procesos (LP) para el levantamiento, diseño y validación de las caracterizaciones de los procesos.

Tabla 3

Matriz de sistematización de información, entrevistas temáticas a líderes de procesos.

Temática	Preguntas Planteadas	Respuestas por Código de Proceso
Contexto y Límites del Proceso	¿Cuáles son las principales entradas, proveedores, salidas y clientes de su proceso actual en la organización?	LP01 (Compras): Inicia con solicitudes de compras y alertas de stock mínimo enviadas por Logística/Bodega. Finaliza enviando las Órdenes de Compra autorizadas a proveedores calificados y trasladando los documentos habilitantes (facturas, guías) a Contabilidad mediante el sistema informático SYCO.
		LP02 (Contabilidad): Inicia con la recepción de facturas de proveedores (desde Compras) y estados de cuenta bancarios. Incluye el registro y conciliación en el ERP contable, y finaliza entregando Estados de Resultados y declaraciones tributarias a la Gerencia General y al SRI.
		LP03 (Talentos Humanos): Inicia con los requerimientos de personal de todas las áreas. Incluye reclutamiento, contratación, inducción, capacitaciones y evaluación. Termina enviando las planillas y roles de pago a Contabilidad para el desembolso.
Actividades Críticas	¿Cuáles son las actividades secuenciales y estratégicas indispensables para que el opere sin proceso detenerse?	LP01: Planificación de compras analizando existencias críticas, gestión y análisis de cuadros comparativos de cotizaciones (mínimo 3 ofertas), selección/negociación y el seguimiento riguroso de los plazos de entrega del proveedor.
		LP02: La gestión de pagos conforme al registro del ERP, la conciliación bancaria y financiera mensual de los procesos, y la elaboración y presentación de declaraciones bajo normativa vigente.
		LP03: Ejecución del procedimiento de reclutamiento (terna), inducción obligatoria a colaboradores nuevos con la matriz de conocimiento, evaluaciones de desempeño y control de asistencia para nómina.
Responsabilidades y Roles	¿Quiénes intervienen directamente en la ejecución, control y aprobación de las fases del proceso?	LP01: El Líder de Compras ejecuta la negociación y elaboración; el Gerente General revisa y aprueba formalmente la emisión de la Orden de Compra.
		LP02: El Líder de Contabilidad es el responsable interno del control y se apoya directamente en un Servicio de Contabilidad Externa para la validación final.
		LP03: Ejecutado por el Líder de Talento Humano en coordinación directa con las Jefaturas de área para las capacitaciones y evaluaciones; aprueba el Gerente General.
Controles e Indicadores (KPIs)	¿Qué métricas o indicadores clave se han estructurado para medir la eficacia y oportunidad del servicio?	LP01: Tiempo promedio de gestión de compras (≤ 5 días hábiles), Cumplimiento de entregas de proveedores ($\geq 95\%$) y Porcentaje de Material Conforme recibido ($\geq 99\%$).
		LP02: Cumplimiento en la emisión de informes financieros (Meta: 100% anual), Cumplimiento de conciliaciones bancarias (100% mensual) y Cumplimiento de revisión presupuestaria (100%).
		LP03: Efectividad de mano de obra ($\geq 95\%$), Nivel de ineficiencia en gestión humana por área ($\leq 5\%$), Evaluaciones de desempeño realizadas (100%) y Accidentes laborales (Meta: 0).

Barreras y Riesgos	¿Qué riesgos u obstáculos críticos identificó que comprometen la estabilidad operativa de su área?	LP01: No contar con la disponibilidad oportuna de los recursos materiales necesarios para las ventas y prestación de servicios, deteniendo la cadena.
		LP02: Incumplimiento de obligaciones tributarias (riesgo de multas o clausuras) y la presencia de inconsistencias en la información contable que afecten la toma de decisiones gerenciales.
		LP03: Fuga de talento clave, contratación de personal no idóneo para el perfil técnico, bajo desempeño y la aplicación errónea de normativas laborales que deriven en demandas.
Gestión de Salidas No Conformes	¿Cuál es el protocolo inmediato establecido ante la ocurrencia de un error o desviación crítica?	LP01: Si hay errores en datos/precios, se corrige y remite. Si se asigna al proveedor incorrecto, se anula la orden, se notifica, se emite una nueva y se analizan causas raíces.
		LP02: Ante diferencias en conciliaciones bancarias, se suspende el cierre, se analiza el extracto, se ejecutan comprobantes de ajuste contable y se documenta la regularización.
		LP03: Para expedientes incompletos se frena el flujo y se exige la documentación faltante; ante errores de planilla se recalculan y evidencian las correcciones antes de la dispersión de fondos.
Políticas de Operación	¿Cuáles son las políticas institucionales de cumplimiento obligatorio aplicables al proceso?	LP01: Toda compra requiere Orden aprobada por Gerencia. Compras exclusivas a proveedores calificados. Recepción y registro de facturas estrictamente hasta el día 25 de cada mes.
		LP02: Toda transacción debe poseer documentación de respaldo válida. Absoluta confidencialidad del manejo financiero. Cumplimiento estricto del calendario fiscal del SRI.
		LP03: Procesos 100% alineados a la normativa laboral ecuatoriana vigente. Inducción obligatoria para todo nuevo ingreso. Expedientes de colaboradores actualizados y bajo resguardo seguro.
Validación de la Caracterización	Al revisar la propuesta de caracterización y recursos asignados, ¿considera que optimiza la gestión del área?	Todos los Líderes (LP01, LP02, LP03): Validan unánimemente que la estructura propuesta (Fichas técnicas, flujos de automatización en SYCO y distribución de recursos físicos como computadores, impresoras y archivadores) refleja fielmente la realidad operativa y dota a la empresa de una base sólida para la estandarización.

Nota: Elaboración propia

Propuesta Final - Prototipo 2.0

Figura 6

FODA

FORTALEZAS

1. Más de 15 años de experiencia en el sector eléctrico, generando confianza y posicionamiento en el mercado.
2. Conocimiento técnico especializado en materiales y servicios eléctricos.
3. Relaciones comerciales consolidadas con clientes y proveedores.
4. Capacidad de adaptación a nuevas necesidades del mercado eléctrico.
5. Reconocimiento local por la calidad y experiencia en el servicio.

DEBILIDADES

1. Procesos operativos poco estandarizados, generando riesgos de salidas no conformes y retrabajos.
2. Ausencia de indicadores de gestión y control de desempeño.
3. Limitada presencia digital y estrategias de marketing poco desarrolladas.
4. Dependencia de ciertos proveedores para abastecimiento de materiales.
5. Falta de formalización de algunos procesos administrativos y operativos.

OPORTUNIDADES

1. Crecimiento del sector construcción e infraestructura en Ecuador.
2. Incremento de la demanda de servicios relacionados con eficiencia energética y energías renovables.
3. Mayor uso de herramientas digitales para comercialización y atención al cliente.
4. Posibilidad de implementar modelos de gestión y control de calidad para diferenciarse de la competencia.
5. Mayor conciencia sobre seguridad eléctrica y cumplimiento técnico en instalaciones.

AMENAZAS

1. Alta competencia de distribuidores grandes y técnicos informales.
2. Clientes sensibles al precio que priorizan costos bajos sobre calidad.
3. Variaciones en precios de importación y materiales eléctricos.
4. Cambios regulatorios y exigencias técnicas más estrictas en el sector.
5. Riesgo de pérdida de clientes por servicios no diferenciados.

Nota: Elaboración propia

Tabla 4

Necesidades y expectativas

Necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes					
PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITOS	PROCESO RELACIONADO	MEDIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y REVISIÓN
Clientes	Recibir servicios y productos eléctricos seguros, confiables y ejecutados con calidad.	Que los trabajos se realicen en el tiempo acordado, con una atención personalizada y soluciones que respondan a sus necesidades.	Cumplimiento de las especificaciones técnicas, requisitos legales, condiciones contractuales y normas de seguridad eléctrica.	Sistemas de Gestión de Calidad Ventas (Marketing) Asesoría y Servicio Técnico (Diseño) Logística Compras	Encuestas de satisfacción, seguimiento postventa, atención de reclamos, indicadores de calidad y reuniones de revisión por la dirección.
Gerencia General	Contar con información confiable para dirigir la empresa y tomar decisiones oportunas.	Lograr el crecimiento sostenible de la organización, mejorar la rentabilidad y fortalecer la satisfacción del cliente mediante la mejora continua.	Información financiera confiable, indicadores de gestión actualizados, cumplimiento legal y seguimiento al desempeño de los procesos.	Dirección Sistemas de Gestión de Calidad Ventas (Marketing) Asesoría y Servicio Técnico (Diseño) Logística Recursos Humanos Contabilidad Compras	Revisión por la dirección, análisis periódico de indicadores, auditorías internas y reuniones de seguimiento.
Trabajadores	Disponer de un ambiente de trabajo seguro, herramientas adecuadas, capacitación y funciones claramente definidas.	Oportunidades de crecimiento y trabajar en un ambiente organizado y colaborativo.	Cumplimiento de la normativa laboral, capacitación permanente, entrega de equipos de protección personal y evaluación del desempeño.	Dirección Sistemas de Gestión de Calidad Recursos Humanos	Evaluaciones de desempeño, plan de capacitación, reuniones de trabajo, inspecciones de seguridad y seguimiento de competencias.
Proveedores	Mantener relaciones comerciales transparentes y recibir información clara sobre los requerimientos de compra.	Establecer relaciones de largo plazo, cumplir oportunamente con las entregas y fortalecer la confianza con la empresa.	Cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad de los materiales, tiempos de entrega y condiciones comerciales acordadas.	Logística Compras	Evaluación periódica de proveedores, seguimiento a entregas, indicadores de desempeño y reuniones de evaluación.
Organismos de Control	Verificar que la empresa opere conforme a la legislación vigente.	Encontrar una organización comprometida con el cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias.	Cumplimiento de la normativa tributaria, laboral, municipal, de seguridad y demás requisitos aplicables al sector eléctrico.	Dirección Sistemas de Gestión de Calidad Ventas (Marketing) Asesoría y Servicio Técnico (Diseño) Logística Recursos Humanos Contabilidad Compras	Auditorías, inspecciones, revisión de requisitos legales y seguimiento al cumplimiento normativo.
Comunidad	Que las actividades de la empresa se desarrollen de manera segura y respetuosa con el entorno.	Que la organización contribuya al desarrollo local mediante un comportamiento responsable y ético.	Cumplimiento de la normativa aplicable, prevención de riesgos y respeto por la comunidad y el medio donde opera.	Dirección Sistemas de Gestión de Calidad Contabilidad	Atención de sugerencias o quejas, seguimiento a incidentes, comunicación con la comunidad y acciones de mejora.
Entidades Financieras	Disponer de información financiera confiable y evidencia de una adecuada capacidad de pago.	Mantener una relación comercial estable con una empresa organizada y financieramente responsable.	Presentación oportuna de estados financieros, cumplimiento de obligaciones crediticias y transparencia en la información financiera.	Contabilidad	Revisión de estados financieros, indicadores financieros, conciliaciones bancarias y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones económicas.

Nota: Elaboración propia

Análisis del Macroentorno (PESTEL)

Político

Regulación del sector energético: El negocio se rige por políticas estatales enfocadas en la eficiencia, donde destaca la Ley Orgánica de Eficiencia Energética en Ecuador, la cual promueve e incentivar el uso responsable de la energía.

Económico

Impulso del sector construcción: El desarrollo y dinamismo de los sectores eléctrico y de la construcción incrementan directamente la demanda de servicios de instalación, mantenimiento y adquisición de materiales.

Costos de mercado: Existe volatilidad en los precios de suministros eléctricos e importaciones de componentes, afectando los márgenes de comercialización al por mayor.

Social

Exigencia de seguridad: Hay una creciente preocupación y conciencia en los clientes residenciales, comerciales e industriales por la seguridad eléctrica, prevención de riesgos y continuidad operativa.

Tendencia ambiental: Mayor inclinación de la sociedad hacia el consumo responsable y la sostenibilidad energética.

Tecnológico

Especialización técnica: Necesidad de adoptar software y tecnologías avanzadas para optimizar cotizaciones, despachos y control de inventarios.

Sistemas eficientes: Demanda de soluciones tecnológicas integrales que garanticen la automatización y el ahorro energético en la industria.

Ecológico (Ambiental)

Consumo responsable: Presión social y normativa para la gestión de desechos electrónicos, uso de materiales ecoamigables y diseño de sistemas que minimicen la huella de carbono.

Legal

Normativa de seguridad eléctrica: Obligatoriedad de cumplir rigurosamente con especificaciones técnicas, códigos de construcción y normativas de seguridad laboral para evitar sanciones o accidentes.

Análisis del Microentorno (5 Fuerzas de Porter)

Rivalidad entre competidores existentes (Alta)

El mercado está compuesto tanto por empresas formalmente constituidas como por una alta presencia de prestadores informales e independientes. Al ofrecer servicios con alta variabilidad de precios, obligan a Soluciones Eléctricas Jaramillo a diferenciarse radicalmente mediante la excelencia en el servicio, la experiencia técnica acumulada y la calidad certificada.

Amenaza de nuevos competidores entrantes (Media - Alta)

Las barreras de entrada para la comercialización básica o el servicio técnico independiente son bajas, lo que fomenta el empirismo en el sector. No obstante, ingresar al segmento industrial o de proyectos de infraestructura exige certificaciones y un respaldo técnico que limita a los competidores más pequeños.

Poder de negociación de los proveedores (Medio)

La empresa depende de importadores mayoristas, fabricantes de marcas reconocidas y proveedores nacionales de material eléctrico. Al requerir insumos de alta calidad para garantizar la seguridad de las instalaciones, el margen de maniobra frente a marcas dominantes puede ser limitado si no se manejan economías de escala.

Poder de negociación de los clientes (Alto)

El mercado objetivo abarca desde propietarios de viviendas hasta complejos industriales, contratistas y constructoras. Estos clientes son altamente exigentes en términos de tiempo de entrega, especificaciones técnicas y cumplimiento de presupuestos, poseyendo además diversas alternativas en el mercado formal e informal si el servicio no es eficiente.

Amenaza de productos o servicios sustitutos (Baja - Media)

No existen sustitutos directos para la energía eléctrica o el mantenimiento de redes. Sin embargo, la aparición de sistemas de autogeneración (como paneles solares de autoinstalación) o la preferencia por constructoras que integran sus propios departamentos eléctricos internos actúan como fuerzas sustitutas en el mercado tradicional.

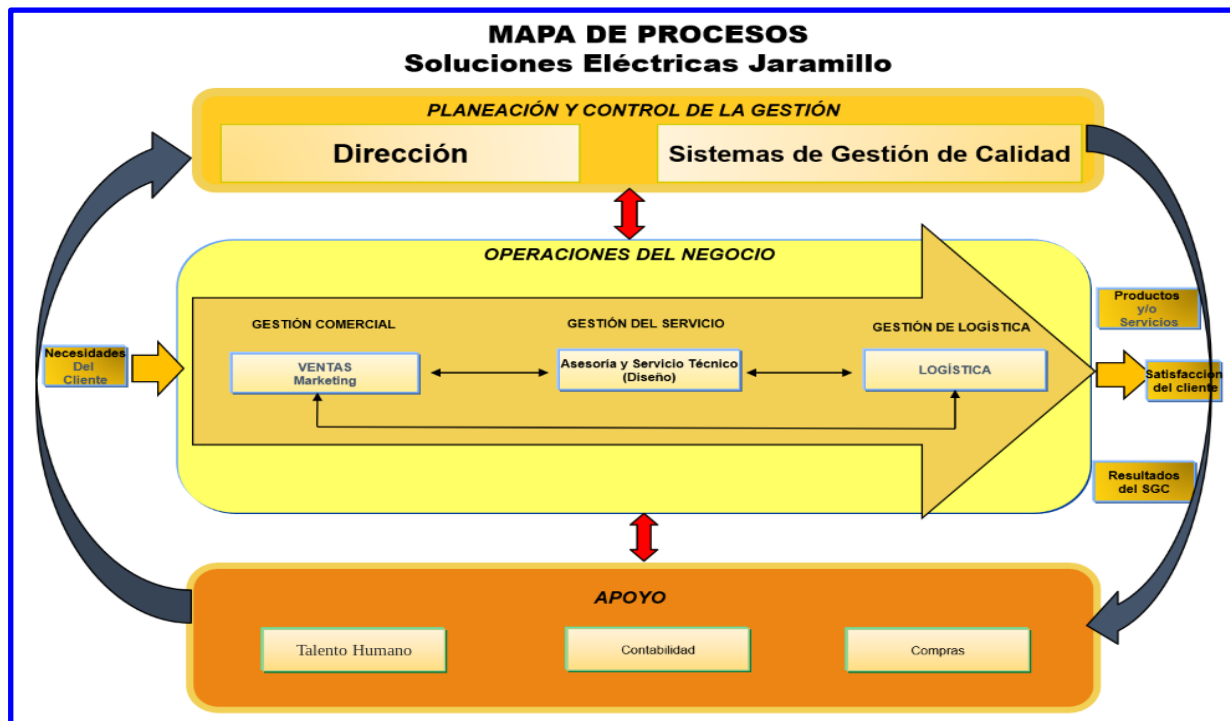
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de Soluciones Eléctricas Jaramillo comprende: Comercialización de materiales eléctricos, asesoría técnica especializada, el diseño de soluciones eléctricas, la ejecución de instalaciones eléctricas, el mantenimiento preventivo y correctivo, dirigidos a clientes de los sectores residencial, comercial e industrial.

Determinación de procesos

Figura 7

Prototipo 2.0



Nota: Elaboración propia. Durante la revisión y levantamiento de información en campo y a la verificación de las caracterizaciones de procesos con los líderes de las áreas de Compras, Contabilidad y Talento Humano (LP01; LP02; LP03), se procedió a consolidar la arquitectura de procesos de Soluciones Eléctricas Jaramillo

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS HUMANOS (ANEXO)

Política de calidad.

El cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros clientes, así como el aseguramiento y mejora continua de nuestros procesos y servicios, son fundamentales para Soluciones Eléctricas Jaramillo. En concordancia con ello y con el propósito de demostrar el compromiso de la organización con la calidad y la satisfacción del cliente, se establece la siguiente Política de Calidad:

- Brindar soluciones y servicios eléctricos con calidad, seguridad y eficiencia, mediante el compromiso de:
- Implementar una cultura de calidad basada en la estandarización y la optimización progresiva de los procesos.
- Fortalecer la experiencia del cliente mediante atención oportuna y servicios confiables.
- Prevenir salidas no conformes a través de controles operativos y cumplimiento técnico.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos y el desempeño organizacional.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables al sector eléctrico.

Con ello, Soluciones Eléctricas Jaramillo busca fortalecer su competitividad, promover la seguridad en sus servicios y generar confianza en sus clientes y demás partes interesadas.

Objetivos de la Calidad**Satisfacción del cliente**

Incrementar la satisfacción de los clientes mediante la prestación de servicios eléctricos seguros, confiables y alineados a sus necesidades y expectativas.

Oportunidad en el servicio

Garantizar la entrega oportuna de los servicios y soluciones eléctricas, optimizando los tiempos de respuesta y cumplimiento en la ejecución de los trabajos.

Competencia del recurso humano

Fortalecer las competencias y capacidades del personal mediante capacitación continua, asegurando un desempeño eficiente y orientado a la calidad.

Cuadro de Mando Integral 2026

Tabla 5

Financiero

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Incrementar la rentabilidad	Margen de utilidad	$(\text{Utilidad neta} / \text{Ventas}) \times 100$	$\geq 15\%$	Mensual	Gerente General
Incrementar las ventas	Crecimiento de ventas	$((\text{Ventas actuales} - \text{Ventas anteriores}) / \text{Ventas anteriores}) \times 100$	$\geq 10\%$ anual	Mensual	Líder Comercial
Reducir costos operativos	Reducción de costos	$((\text{Costo anterior} - \text{Costo actual}) / \text{Costo anterior}) \times 100$	$\geq 5\%$ anual	Trimestral	Líder Contabilidad
Mejorar liquidez	Índice de liquidez	Activo corriente/Pasivo corriente	$\geq 1,5$	Mensual	Líder Contabilidad

Nota: Elaboración propia

Tabla 6*Perspectiva del Cliente*

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Incrementar satisfacción	Cientes satisfechos	Encuestas satisfactorias/Encuestas realizadas $\times 100$	$\geq 95\%$	Trimestral	Líder Comercial
Disminuir reclamos	Reclamos	Número de reclamos	≤ 2 mensuales	Mensual	Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno
Reducir salidas no conformes	Servicios conformes	Servicios puntuales/Servicios no conformes $\times 100$	$\geq 98\%$	Mensual	Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno
Cumplir tiempos de entrega	Servicios entregados a tiempo	Servicios puntuales/Servicios realizados $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder Despachos
Fidelizar clientes	Cientes recurrentes	Cientes recurrentes/Cientes totales $\times 100$	$\geq 80\%$	Semestral	Líder Comercial

Nota: Elaboración propia

Tabla 7*Procesos Internos*

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Reducir salidas no conformes	Servicios conformes	Servicios conformes/Servicios realizados $\times 100$	$\geq 98\%$	Mensual	Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno
Optimizar compras	Compras oportunas	Compras oportunas/Compras realizadas $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder Compras
Mejorar desempeño de proveedores	Proveedores evaluados	Proveedores aprobados/Proveedores evaluados $\times 100$	$\geq 90\%$	Semestral	Líder Compras
Cumplir planificación	Órdenes ejecutadas	Órdenes cumplidas/Órdenes programadas $\times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Líder Despachos

Nota: Elaboración propia

Tabla 8*Gestión Humana*

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta		Responsable
Garantizar la incorporación de personal competente	Cumplimiento del proceso de selección	$(\text{Contrataciones conforme al perfil} / \text{Total de contrataciones}) \times 100$	100%	Anual	Talento Humano
Fortalecer las competencias del personal	Personal competente	$(\text{Valor de Planilla} / \text{Facturación}) \times 100$	$\geq 98 \%$	Anual	Talento Humano
Evaluar el desempeño del personal	Evaluaciones realizadas	$(\text{Evaluaciones realizadas} / \text{Programadas}) \times 100$	100%	Anual	Talento Humano
Mejorar el desempeño laboral	Personal con evaluación $\geq 80 \%$	$(\text{Colaboradores con resultado satisfactorio} / \text{Total evaluado}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Mensual	Talento Humano
Reducir la rotación de personal	Índice de rotación	$(\text{Salidas de personal} / \text{Promedio de colaboradores}) \times 100$	$\leq 5 \%$ anual	Mensual	Talento Humano
Incrementar la satisfacción laboral	Nivel de satisfacción interna	$(\text{Encuestas satisfactorias} / \text{Encuestas realizadas}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Anual	Talento Humano

Nota: Elaboración propia.

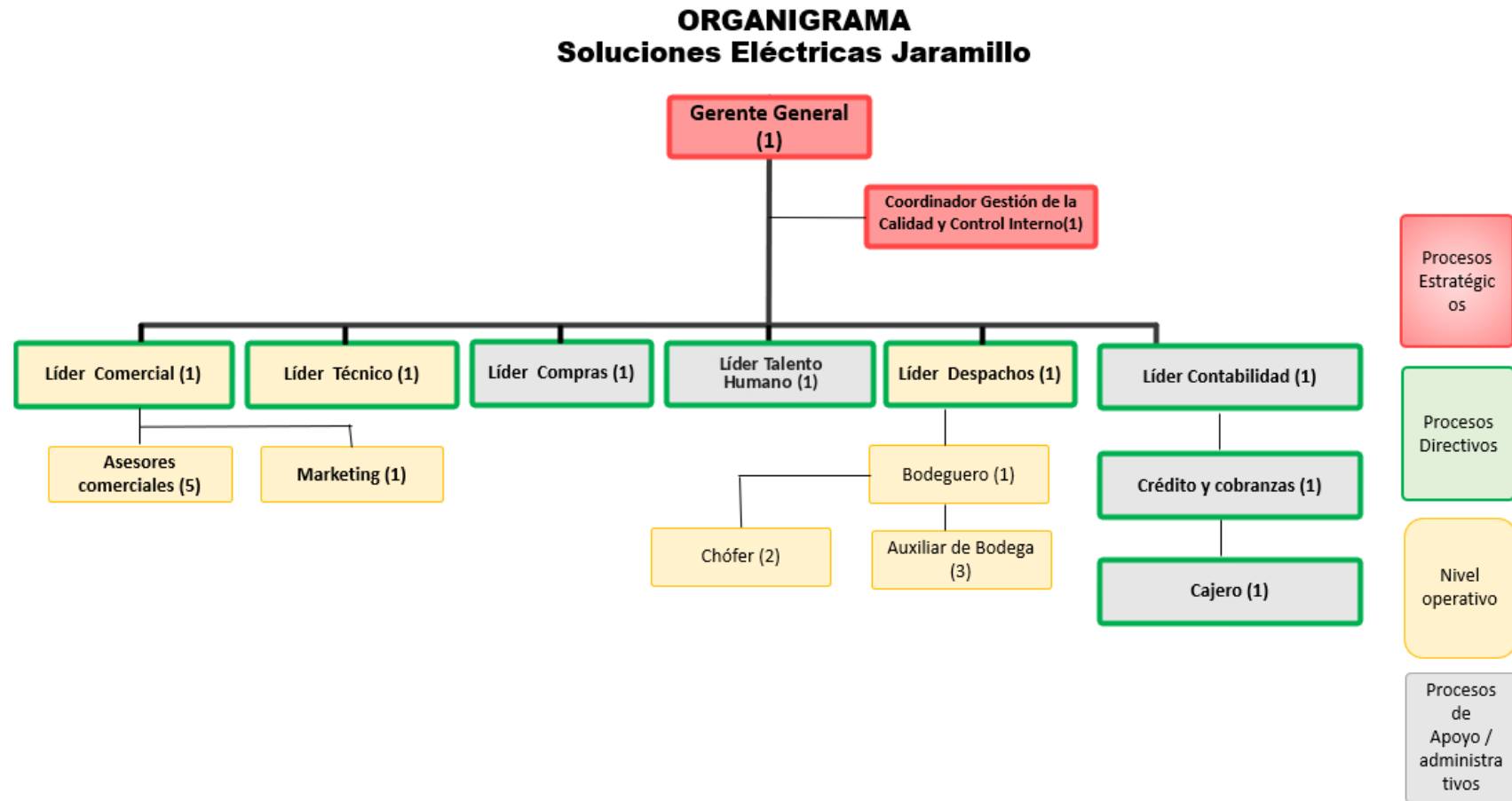
Traducir la estrategia de Soluciones Eléctricas Jaramillo en objetivos medibles mediante indicadores que permitan evaluar el desempeño de la organización, facilitar la toma de decisiones y promover la mejora continua.

Personas

La organización determina y asigna las personas necesarias para la eficaz operación y control de sus procesos.

Figura 8

Organigrama
TABLA



Nota: Elaboración propia

Descriptivos de Cargo

Tabla 9

Gerencia General

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Dirección Estratégica
Jefe inmediato	Junta de Socios
Personal a cargo	Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno, Líder Comercial, Líder Técnico, Líder Compras, Líder Talento Humano, Líder Despachos, Líder Contabilidad

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Dirigir, planificar, organizar y monitorear las operaciones generales y comerciales de Soluciones Eléctricas Jaramillo, asegurando la rentabilidad financiera, la najosostenibilidad operativa, el cumplimiento normativo y la consecución de los objetivos estratégicos de la organización mediante una toma de decisiones eficiente y el liderazgo de sus líneas operativas.

Funciones del puesto (Responsabilidades)

- Definir y desplegar la planeación estratégica, los objetivos anuales y las políticas institucionales de la empresa.
- Supervisar y evaluar el desempeño de las diferentes jefaturas y liderazgos de la organización, garantizando la sinergia interdepartamental.
- Revisar y autorizar los presupuestos financieros, planes de inversión y estados financieros finales presentados por el Líder Contabilidad.

- Validar y autorizar contratos comerciales de gran envergadura y alianzas estratégicas gestionadas por el Líder Comercial.
- Evaluar periódicamente los informes de auditoría, desvíos y oportunidades de mejora reportados por el Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno para la toma de decisiones basada en datos.

Autoridad

- Aprobar o rechazar modificaciones en la estructura orgánica, políticas internas y presupuestos de la organización.
- Validar contrataciones, promociones o desvinculaciones del personal de confianza y mandos medios.

Requisitos del puesto

Educación:

Tercer nivel (Título profesional) en Administración de Empresas, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Industrial, Economía o carreras afines. Deseable Maestría (MBA o afines).

Formación:

Planificación estratégica, Finanzas corporativas, Gestión de operaciones. Excel nivel avanzado.

Experiencia laboral:

Mínimo 5 años en cargos de Gerencia, Dirección o Jefaturas Generales, preferiblemente en el sector comercial/industrial eléctrico.

Habilidades:

Liderazgo estratégico, toma de decisiones, negociación de alto nivel, integridad, visión de negocio.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas***Internas:***

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 10*Coordinador Gestión de la Calidad y Control Interno*

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Sistemas de Gestión de Calidad
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia**Misión del puesto**

Diseñar, implementar, mantener y auditar el sistema de gestión de la calidad y los mecanismos de control interno de la organización, garantizando la estandarización de los procesos, la mitigación de riesgos operativos y el cumplimiento de las normativas vigentes para promover la mejora continua.

Funciones del puesto (Responsabilidades)

- Estructurar, actualizar y controlar la documentación oficial del sistema de gestión (manuales, procedimientos, MOF, formatos) bajo las directrices de la norma interna.
- Planificar y ejecutar el programa anual de auditorías internas de calidad y control operativo en todos los roles y procesos descritos en el organigrama.
- Registrar, analizar y realizar el seguimiento a las no conformidades detectadas, asegurando que los líderes de cada proceso implementen acciones correctivas eficaces según el [Procedimiento de Acciones Correctivas].
- Validar que los controles internos en los procesos críticos (compras, despachos, contabilidad y tesorería) se ejecuten bajo criterios de transparencia y segregación de funciones.

- Elaborar y presentar informes periódicos de desempeño del sistema de gestión directamente al Gerente General.

Autoridad

- Emitir reportes de no conformidad ante desvíos de procesos de cualquier rol del organigrama.
- Paralizar temporalmente actividades operativas o de despacho que vulneren flagrantemente los estándares de calidad definidos.

Requisitos del puesto

Educación:

Tercer nivel en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carreras afines.

Formación:

Auditor Interno ISO 9001

Gestión de Riesgos (ISO 31000)

Control Interno

Excel nivel medio.

Experiencia laboral:

Mínimo 2 a 3 años en auditoría interna, control de gestión o aseguramiento de la calidad.

Habilidades:

Capacidad analítica, objetividad, atención al detalle, comunicación asertiva, ética profesional.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina / Visitas a bodega y puntos operativos.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

Todas las áreas internas.

Externas:

N/A

Tabla 11

Líder Comercial

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Gestión Comercial y Ventas
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	Asesores Comerciales y Marketing

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Diseñar y liderar la ejecución de las estrategias de ventas y mercadeo de la empresa, garantizando el cumplimiento de las metas de facturación, la expansión de la cartera de clientes y el posicionamiento de la marca en el mercado de soluciones eléctricas.

Funciones del puesto (Responsabilidades)

- Determinar el presupuesto de ventas mensuales y anuales para el rol de Asesores Comerciales y supervisar su cumplimiento diario a través del [Formato de Seguimiento de Ventas].
- Diseñar, en conjunto con el rol de Marketing, el plan de mercadeo y las campañas de captación B2B y B2C.
- Monitorear los indicadores de gestión comercial (conversión, retención de clientes, ticket promedio) y reportar los consolidados mensualmente al Gerente General.
- Analizar y autorizar propuestas de cotizaciones excepcionales o descuentos comerciales especiales, alineados con las políticas de rentabilidad.

Autoridad:

- Asignar carteras de clientes y zonas de prospección al equipo de Asesores Comerciales.
- Validar y aprobar planes de comisiones y bonificaciones comerciales para su posterior trámite con el Líder Talento humano.

Requisitos del puesto

Educación:

Tercer nivel en Ingeniería Comercial, Marketing, Administración de Empresas o carreras técnicas afines.

Formación:

Dirección de equipos de ventas, Estrategia Comercial, CRM, Excel nivel medio-avanzado.

Experiencia laboral:

Mínimo 3 a 4 años liderando equipos comerciales en el sector industrial, eléctrico o de la construcción.

Habilidades:

Liderazgo de equipos, orientación a resultados, habilidad de negociación, visión estratégica, resiliencia.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina Comercial con traslados para visitas a clientes corporativos.
- Modalidad: Presencial / Campo.
- Jornada: Tiempo completo

Relaciones internas y externas***Internas:***

Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 12*Líder Técnico*

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Ingeniería y Soporte Técnico
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	No aplica de forma directa en estructura subalterna (soporte transversal)

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Garantizar el soporte técnico de ingeniería, la correcta especificación de productos, el diseño de soluciones eléctricas viables y la asesoría técnica especializada pre y postventa, asegurando la satisfacción del cliente y la calidad de los proyectos ejecutados.

Funciones del puesto (Responsabilidades)

- Validar técnicamente la factibilidad de los requerimientos y proyectos de alta complejidad presentados por los Asesores Comerciales.
- Elaborar memorias técnicas, planos, diagramas y especificaciones de materiales eléctricos para licitaciones u ofertas comerciales críticas.

- Brindar capacitación técnica continua sobre los productos y nuevas tecnologías eléctricas de la empresa al rol de Asesores Comerciales.
- Atender y resolver los reclamos o contingencias técnicas postventa presentadas por los clientes, emitiendo el respectivo informe técnico bajo el [Formato de Informe Técnico]

Autoridad:

- Dictaminar la viabilidad técnica o rechazo de un proyecto o producto solicitado por el cliente.
- Aprobar garantías de productos defectuosos desde la perspectiva técnica antes de su procesamiento económico en Contabilidad.

Requisitos del puesto

Educación:

Tercer nivel (Título profesional) en Ingeniería Eléctrica, Electromecánica, Electrónica, Mecatrónica o afines.

Formación:

Diseño de sistemas eléctricos, electrónica y automatización.

Manejo de software CAD/DIALux, LOGO SOFT, SCHNEIDER, AUTOCAD.

Experiencia laboral:

Mínimo 3 años en diseño, fiscalización o soporte técnico de proyectos eléctricos industriales o residenciales.

Habilidades:

Criterio técnico riguroso, solución de problemas complejos, capacidad analítica, orientación al cliente, proactividad.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina Técnico / Inspecciones en campo.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 13

Líder de Compras

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Abastecimiento y Compras
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Gestionar el proceso de adquisición de mercaderías, suministros e insumos de la empresa, garantizando el abastecimiento oportuno, la obtención de óptimas condiciones comerciales (precio, plazo, calidad) y el control de inventarios óptimos en coordinación con la operación de bodega.

Funciones del puesto (Responsabilidades)

- Ejecutar las compras de inventario nacional e internacional basándose en los niveles de stock crítico reportados por el rol de Bodeguero.
- Evaluar y desarrollar la cartera de proveedores locales e internacionales de acuerdo con el [Procedimiento de Evaluación de Proveedores].
- Negociar contratos de suministro, plazos de pago y condiciones de entrega que beneficien el flujo de caja operativo.
- Tramitar las órdenes de compra oficiales mediante el sistema informático de la empresa y asegurar que cuenten con las firmas de autorización correspondientes.

Autoridad:

- Seleccionar la mejor oferta comercial de proveedores basándose en la matriz de cotizaciones.
- Rechazar solicitudes de compra internas que no cumplan con el presupuesto asignado o el procedimiento de compras aprobado.

Requisitos del puesto***Educación:***

Tercer nivel en Administración de Empresas, Comercio Exterior, Negocios Internacionales o Ingeniería Industrial.

Formación:

- Gestión de la cadena de suministro, Negociación con proveedores, Comercio Exterior, Gestión de inventarios. Excel nivel avanzado.
- Experiencia laboral:
- Se requiere experiencia previa de 2 a 3 años en procesos de compra y manejo de materiales eléctricos o productos del sector industrial

Habilidades:

Alta capacidad de negociación, honestidad, orden, planificación, habilidades numéricas.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas***Internas:***

Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).

- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 14*Líder de Talento humano*

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Gestión del Talento Humano y SST
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Gestionar el ciclo completo del talento humano (atracción, selección, inducción, desarrollo, nómina y desvinculación) y coordinar el acatamiento de las normativas de SST, asegurando un clima laboral óptimo y el cumplimiento legal de las obligaciones patronales.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección del personal de la empresa, asegurando el cumplimiento de los perfiles establecidos en este MOF.
- Elaborar, consolidar y procesar la nómina mensual, horas extras, beneficios de ley y comisiones, remitiendo el consolidado al Líder Contabilidad para el pago.
- Supervisar y aplicar los controles disciplinarios y registros de asistencia diarios, coordinando directamente con las líneas de supervisión correspondientes.
- Implementar y actualizar el Reglamento Interno de Trabajo y coordinar la entrega y uso obligatorio de los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Gestionar los planes de capacitación continua del personal de la empresa.

Autoridad:

- Emitir llamados de atención formales y actas de sanciones disciplinarias ante incumplimientos del Reglamento Interno de Trabajo.
- Validar o rechazar justificaciones de inasistencias, permisos o solicitudes de vacaciones de los colaboradores.

Requisitos del puesto***Educación:***

Tercer nivel en Psicología Organizacional, Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano o carreras afines.

Formación:

Legislación laboral ecuatoriana vigente, Nómina, Seguridad y Salud Ocupacional, Excel nivel medio.

Experiencia laboral:

Mínimo 2 a 3 años en posiciones generalistas de talento humano.

Habilidades:

Comunicación asertiva, empatía, manejo de conflictos, confidencialidad, liderazgo normativo.

Condiciones de trabajo

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 15

Líder de Despachos

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Logística de Distribución y Despacho
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	Chófer, Bodeguero, Auxiliar de Bodega (Coordinación de la operación de salida)

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Planificar, coordinar y supervisar la logística de entrega de los pedidos a los clientes finales y sucursales, garantizando la optimización de las rutas de transporte, la integridad física del producto durante el traslado y el cumplimiento estricto de los tiempos de entrega pactados.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Diseñar y programar las rutas diarias de distribución urbana y provincial para las unidades asignadas al rol de Chófer.
- Verificar físicamente la consolidación de la carga, garantizando que el producto que sale coincida exactamente con la Guía de Remisión.
- Monitorear en tiempo real el cumplimiento de las rutas del rol de Chófer y resolver las incidencias en tránsito.
- Consolidar el estado de las entregas diarias, registrando las guías devueltas debidamente firmadas por los clientes, y remitir el reporte diario.

Autoridad:

- Asignar las prioridades de carga y entrega a los vehículos oficiales del rol de Chófer.
- Retener un despacho en las instalaciones si se detecta que la unidad de transporte no cumple con las condiciones físicas de seguridad requeridas.

Requisitos del puesto:

Educación:

Tecnólogo o Tercer nivel en Logística, Transporte, Administración de Operaciones o afines.

Formación:

Distribución y ruteo, Gestión de Flotas, Control de documentos logísticos | (guías de remisión). Excel nivel medio.

Experiencia laboral:

Mínimo 2 años en coordinación de despachos, distribución o tráfico logístico.

Habilidades:

Capacidad organizativa, toma de decisiones bajo presión, orientación al servicio, puntualidad, liderazgo operativo.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Oficina de Despachos / Andenes de carga y descarga.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).

- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 16*Líder Contabilidad*

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Gestión Financiera y Contable
Jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	Crédito y cobranzas, Cajero

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Garantizar la veracidad, oportunidad y legalidad de la información contable y financiera de la empresa mediante el correcto asiento de transacciones y cumplimiento de los deberes tributarios además de la elaboración de estados financieros que permitan respaldar la toma de decisiones estratégicas y cumplir con los entes de control fiscal.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Supervisar, revisar y consolidar los cierres de caja diarios ejecutados por el rol de Cajero y las gestiones de recaudo del rol de Crédito y Cobranzas.
- Elaborar y presentar los Estados Financieros mensuales (Balance General, Estado de Resultados) directamente al Gerente General.
- Declarar y liquidar de forma oportuna las obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas (SRI).

- Controlar y registrar contablemente los egresos por compras de inventario y los pagos de nómina.

Autoridad:

- Aprobar u objetar registros contables, provisiones o reclasificaciones de cuentas de la empresa.
- Auditar de manera inopinada el efectivo en bóveda o caja a cargo del rol de Cajero.

Requisitos del puesto:

Educación:

Tercer nivel de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría (CPA), Finanzas o afines. Título registrado y vigente.

Formación:

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Legislación Tributaria local, Software Contable ERP. Excel avanzado.

Experiencia laboral:

Mínimo 4 años en cargos de Contador General o Jefatura Contable, preferiblemente en empresas comerciales.

Habilidades:

Rigurosidad ética, capacidad analítica y numérica, honestidad, orden estricto, liderazgo administrativo.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 17

Asesores Comerciales

Cantidad de colaboradores	5
Proceso	Ventas y Atención al Cliente
Jefe inmediato	Líder Comercial
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Efectuar la prospección, cotización, negociación y cierre de ventas de las soluciones y productos eléctricos que comercializa la empresa, garantizando la atención pertinente a la solicitud de los clientes y el cumplimiento individual de las metas comerciales.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Atender a los clientes asignados en cartera o captar nuevas cuentas en campo y canales digitales.
- Elaborar y dar seguimiento oportuno a las cotizaciones enviadas a los clientes, apoyándose con el Líder Técnico cuando aplique.
- Ingresar las órdenes de venta confirmadas al sistema informático para activar las líneas de facturación y despacho.
- Coordinar con el rol de Crédito y Cobranzas el estado de las cuentas de sus clientes antes de procesar nuevos pedidos a crédito.

Autoridad:

- Emitir cotizaciones formales bajo las listas de precios oficiales vigentes autorizadas por el Líder Comercial.
- Emitir la factura electrónica de venta en el sistema ERP basándose en las órdenes validadas por los Asesores Comerciales.

Requisitos del puesto:

Educación:

Bachiller o estudios técnicos/universitarios en áreas comerciales, eléctricas o administrativas.

Formación:

Técnicas de ventas, Curso de atención al cliente, Fundamentos básicos de materiales eléctricos. Excel nivel medio.

Experiencia laboral:

Mínimo 1 a 2 años en ventas de campo o cobertura industrial.

Habilidades:

Facilidad de palabra, orientación al logro, persistencia, empatía, proactividad.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Oficina / Campo.
- Modalidad: Mixta.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).

- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 18*Marketing*

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Comunicación y Publicidad de Marca
Jefe inmediato	Líder Comercial
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Desarrollar y ejecutar las estrategias publicitarias, gestión de redes sociales, material POP y campañas digitales de la empresa para incrementar la visibilidad de la marca y generar leads calificados.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Gestionar y actualizar los canales digitales de la empresa (Página web, redes sociales, catálogos digitales).
- Diseñar piezas gráficas, campañas publicitarias de e-mail marketing y pauta digital alineadas al plan de mercadeo.
- Organizar la participación de la empresa en eventos, ferias del sector eléctrico o activations comerciales.

- Analizar el retorno de inversión (ROI) de las campañas publicitarias y presentar las métricas al Líder Comercial.

Autoridad:

- Proponer y ejecutar el calendario de publicaciones y pauta digital previamente presupuestado.

Requisitos del puesto:

Educación:

Tecnólogo o Licenciado en Marketing, Comunicación, Diseño Gráfico o afines.

Formación:

Manejo de herramientas de diseño (Adobe Suite / Canva).

Experiencia laboral:

Mínimo 1 a 2 años en posiciones similares de marketing digital.

Habilidades:

Creatividad, innovación, excelente redacción y ortografía, orientación al servicio.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas

Internas:

Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 19

Bodeguero

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Gestión de Inventarios y Almacenamiento
Jefe inmediato	Líder Despachos
Personal a cargo	Auxiliar de Bodega

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Garantizar la recepción, almacenamiento, custodia, control de inventario físico y preparación de pedidos (picking y packing) de los materiales y herramientas eléctricas, asegurando el orden, la veracidad del stock en el sistema y la preservación de la mercadería.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Recibir la mercadería enviada por los proveedores, verificando físicamente que coincida con la factura y la Orden de Compra.

- Registrar de forma inmediata los movimientos de entradas y salidas de inventario en el sistema ERP de la empresa.
- Organizar y zonificar la bodega aplicando técnicas de almacenamiento seguro para materiales eléctricos.
- Coordinar con el Auxiliar de Bodega la preparación física de los pedidos (picking) solicitados para despacho.
- Ejecutar inventarios cíclicos y generales periódicos, reportando cualquier descuadre de stock.

Autoridad:

- Rechazar el ingreso de mercadería de proveedores que llegue dañada, incompleta o sin orden de compra autorizada (Productos fuera de especificaciones).
- Supervisar y guiar directamente las labores diarias del Auxiliar de Bodega.

Requisitos del puesto:

Educación:

Bachiller técnico o estudios tecnológicos en logística.

Formación:

Manejo de inventarios (PEPS/FIFO), Técnicas de almacenamiento, Excel nivel medio, Seguridad industrial en bodegas.

Experiencia laboral:

Mínimo 2 años en posiciones de control de inventarios o bodegas industriales.

Habilidades:

Honestidad comprobada, orden riguroso, organización, capacidad física para manejo de carga menor.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Bodega de almacenamiento.
- Uso obligatorio de EPP operativo de seguridad.

Relaciones internas y externas***Internas:***

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 20

Auxiliar de Bodega

Cantidad de colaboradores	3
Proceso	Operación de Almacén y Estiba
Jefe inmediato	Bodeguero
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Ejecutar las labores operativas de carga, descarga, estiba, limpieza de andenes, embalaje y preparación física de los pedidos de materiales eléctricos, siguiendo las instrucciones de la jefatura de bodega para garantizar la fluidez de las operaciones logísticas.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Realizar el desempaque, conteo manual y ubicación física de los materiales eléctricos recibidos en las perchas.
- Preparar el embalaje (packing) de los materiales facturados, asegurando la protección física adecuada.
- Apoyar en la carga física de los bultos en las unidades de transporte asignadas al rol de Chófer.
- Mantener la limpieza, orden y aseo permanente en las zonas de tránsito y almacenamiento de la bodega.

Autoridad:

- Detener las recepciones de inmediato cuando se identifican anomalías en el estado físico de los productos detectados durante el picking.

Requisitos del puesto:

- Educación: Bachiller en cualquier especialidad.

- Formación: Curso básico de almacenamiento, Manejo de cargas manuales bajo normas de SST.
- Experiencia laboral: Al menos 6 meses a 1 año en actividades de esfuerzo físico o estiba en almacenes.
- Habilidades: Trabajo en equipo, proactividad, puntualidad, acatamiento estricto de órdenes de trabajo.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Bodega / Andenes de carga.
- Uso obligatorio de EPP operativo completo.

Relaciones internas y externas***Internas:***

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 21*Chofer*

Cantidad de colaboradores	2
Proceso	Distribución y Entrega de Mercadería
Jefe inmediato	Líder Despachos
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia**Misión del puesto**

Conducir los vehículos de transporte oficiales de la empresa de forma segura y responsable, para trasladar y entregar los materiales eléctricos a los destinos correspondientes, resguardando la integridad física del vehículo, la carga y cumpliendo con las leyes de tránsito.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Realizar la inspección técnica básica diaria del vehículo asignado antes del inicio de su ruta, registrándolo en el checklist correspondiente.
- Conducir la unidad de transporte siguiendo estrictamente la ruta lógica de entregas diagramada por el Líder Despachos.
- Entregar los pedidos directamente al cliente final, solicitando la firma de conformidad, sello, fecha y hora en la Guía de Remisión.
- Reportar de inmediato al Líder Despachos cualquier eventualidad vial, retención de tránsito, accidente o rechazo de material.

- Liquidar las guías de remisión recolectadas diariamente en la oficina de despachos al finalizar la jornada.

Autoridad:

- Negarse a iniciar la marcha si la carga supera la capacidad técnica permitida del vehículo o si se encuentra mal estibada

Requisitos del puesto:***Educación:***

Bachiller.

Formación:

Licencia de conducir profesional vigente tipo C, D o E. Puntos de licencia óptimos.

Conocimiento de rutas.

Experiencia laboral:

Mínimo 2 años como chófer de distribución o reparto de mercancía pesada o comercial.

Habilidades:

Conducción defensiva, alto sentido de la responsabilidad, honestidad, cortesía con el cliente.

Condiciones de trabajo:

- Campo (Unidad de transporte).
- Jornada a tiempo completo con disponibilidad para realizar viajes interprovinciales.

Relaciones internas y externas

Internas:

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 22

Crédito y Cobranzas

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Gestión de Cartera y Recuperación de Efectivo
Jefe inmediato	Líder Contabilidad
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Evaluar el perfil crediticio del cliente y realizar la gestión de cobranza oportuna oportuna de la cartera vencida y por vencer de la empresa, manteniendo los índices de morosidad dentro de los límites autorizados para asegurar la liquidez financiera., el contr

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Analizar las solicitudes de crédito presentadas mediante la revisión de buros de crédito, estados financieros y referencias.
- Monitorear las fechas de vencimiento de las facturas a crédito y realizar la gestión de cobranza preventiva y de recuperación.
- Conciliar los pagos recibidos mediante transferencias o depósitos bancarios de clientes, emitiendo el reporte de aplicación.
- Emitir semanalmente el reporte de antigüedad de cartera y presentarlo a la jefatura inmediata.

Autoridad:

- Bloquear temporalmente en el sistema la facturación de pedidos a clientes que presenten saldos vencidos o superen su cupo.

Requisitos del puesto:

- Educación: Tecnólogo o Tercer nivel en Finanzas, Contabilidad, Administración de Empresas o carreras afines.
- Formación: Gestión de cobranza técnica, Análisis de riesgo de crédito, Excel nivel medio-avanzado.
- Experiencia laboral: Mínimo 2 años en el control y recuperación de cartera comercial corporativa.
- Habilidades: Firmeza combinada con tacto, alta capacidad de persuasión y negociación, orden, resiliencia.

Condiciones de trabajo:

- Lugar: Oficina Central.
- Modalidad: Presencial.
- Jornada: Tiempo completo.

Relaciones internas y externas***Internas:***

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Tabla 23***Cajero***

Cantidad de colaboradores	1
Proceso	Recaudación y Caja
Jefe inmediato	Líder Contabilidad
Personal a cargo	No aplica

Nota: Elaboración propia

Misión del puesto

Ejecutar las operaciones de cobro y facturación en el punto de venta directo, recaudando los valores en efectivo, cheques o tarjetas de crédito, garantizando el cuadre diario estricto de los fondos recibidos y su custodia segura.

Funciones del puesto (Responsabilidades):

- Recibir los valores monetarios provenientes de las ventas del día, verificando la autenticidad de billetes y firmas de cheques.
- Realizar el arqueo de caja diario al cierre de la jornada operativa según el [Formato de Arqueo de Caja].
- Resguardar el dinero recaudado en las cajas de seguridad asignadas y coordinar la entrega de fondos o depósitos directos.

Autoridad:

- Rechazar billetes, monedas o cheques que presenten sospechas de falsedad o alteraciones físicas notorias.
- Retener la emisión de la factura si el medio de pago no es validado de forma exitosa por el sistema bancario.

Requisitos del puesto:***Educación:***

Bachiller contable o estudios tecnológicos en contabilidad o administración.

Formación:

Curso de Cajero Integral, Manejo de software de facturación, Detección de papel moneda falso. Excel nivel medio.

Experiencia laboral:

Mínimo 1 año desempeñando roles de cajero recaudador en empresas comerciales.

Habilidades:

Honestidad intachable, precisión y destreza numérica, alta concentración, responsabilidad pecuniaria.

Condiciones de trabajo:

- Puesto físico fijo (Caja / Ventanilla de atención).
- Responsabilidad directa sobre faltantes.

Relaciones internas y externas

Internas:

- Todas las áreas internas.

Externas:

- Clientes (visitas o ingreso para coordinaciones autorizadas).
- Proveedores (entregas y visitas programadas).
- Transportistas/conductores (ingreso de unidades y control de carga).
- Personal externo autorizado (técnicos, servicios, contratistas).

Modelo de monetización

La viabilidad económica de la presente propuesta de reestructuración organizacional y estandarización de procesos administrativos para Soluciones Eléctricas Jaramillo no se fundamenta en la venta directa de un nuevo portafolio de productos, sino en un modelo de monetización por eficiencia operativa, mitigación de riesgos financieros y optimización de la cadena de valor.

Bajo este enfoque de mejora, el retorno financiero del proyecto se estructurará a través de tres pilares transaccionales y operativos cuantificables:

Monetización por Recuperación de Horas-Hombre Improductivas (Eficiencia en Procesos de Apoyo):

A través del diagnóstico organizacional, se evidenció que la carencia de procesos estandarizados genera duplicidad de oficios y reprocesos.

Mediante el diseño y adopción de las caracterizaciones de los procesos de Talento Humano, Compras y Contabilidad, se proyecta una reducción del 60% en el tiempo dedicado a actividades redundantes o correctivas.

Al cuantificar el costo horario del personal administrativo y técnico frente al total de horas recuperadas al mes, se genera un ahorro directo recurrente. Este excedente de tiempo laboral recuperado se reasigna a actividades de alto valor agregado, como el seguimiento comercial y la prospección B2B, convirtiendo un costo de no calidad en ingreso incremental.

Optimización Financiera de Adquisiciones y Rotación de Inventarios (Proceso de Compras):

La formalización del proceso de compras, fundamentada en el análisis riguroso de un cuadro comparativo de cotizaciones (mínimo 3 ofertas) y la sistematización del módulo de inventarios en el software SYCO, permite monetizar el capital inmovilizado.

Al establecer niveles de stock mínimo y alertas de abastecimiento crítico, se reduce el costo de almacenamiento por baja rotación y se evitan compras de pánico o desabastecimiento de insumos clave para los frentes de obra.

Esta optimización de liquidez incrementa el margen de contribución del negocio en un estimado del 3% anual.

Blindaje Tributario y Mitigación de Costos de Sanción (Proceso Contable):

El establecimiento de un procedimiento contable riguroso y una matriz de comunicación con el servicio de contabilidad externa asegura el cumplimiento al 100% del calendario fiscal del SRI.

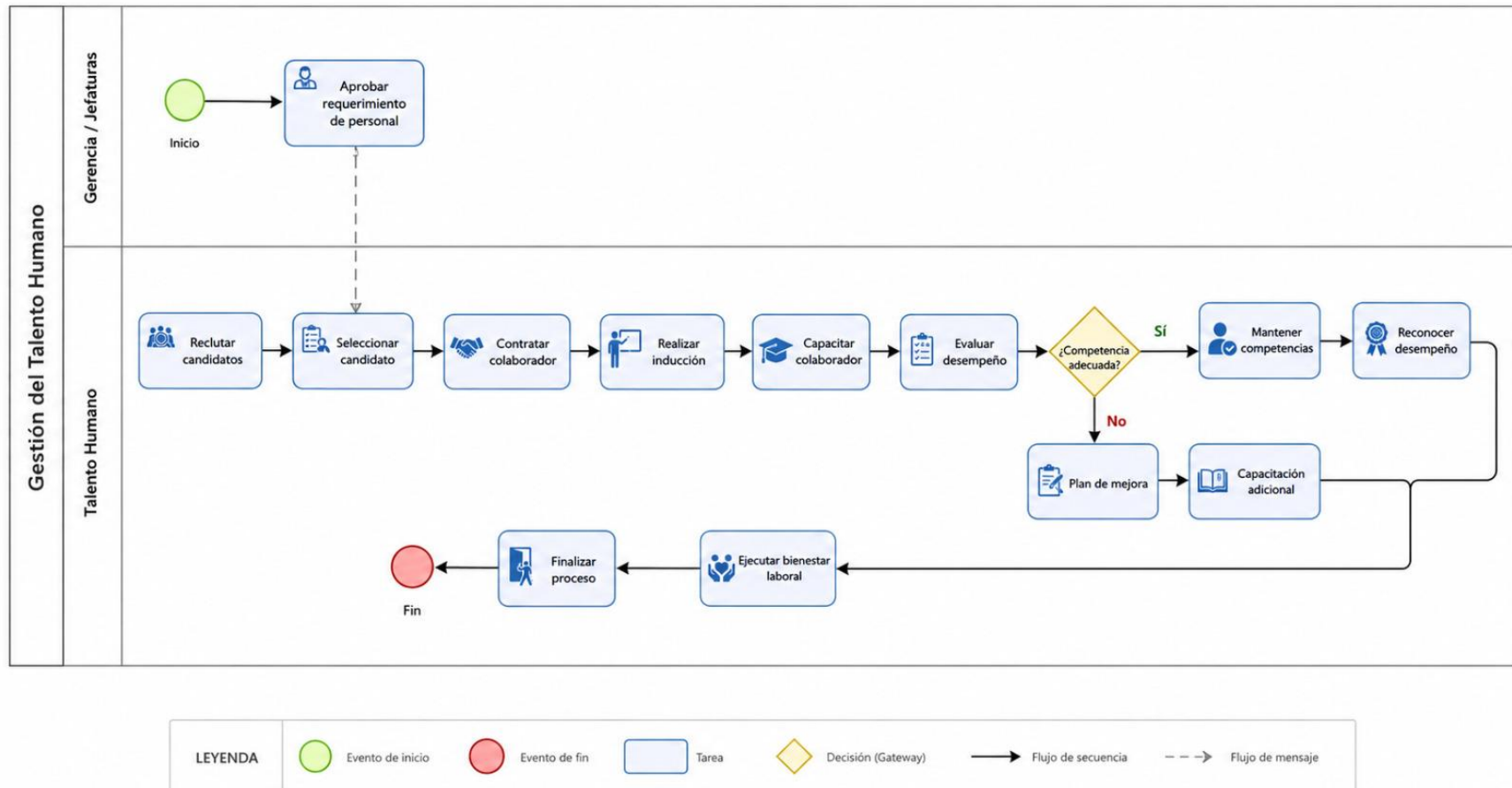
La monetización en esta área se calcula mediante la eliminación histórica de multas, intereses y recargos por declaraciones rezagadas o inconsistencias informativas, protegiendo directamente la rentabilidad neta de la empresa.

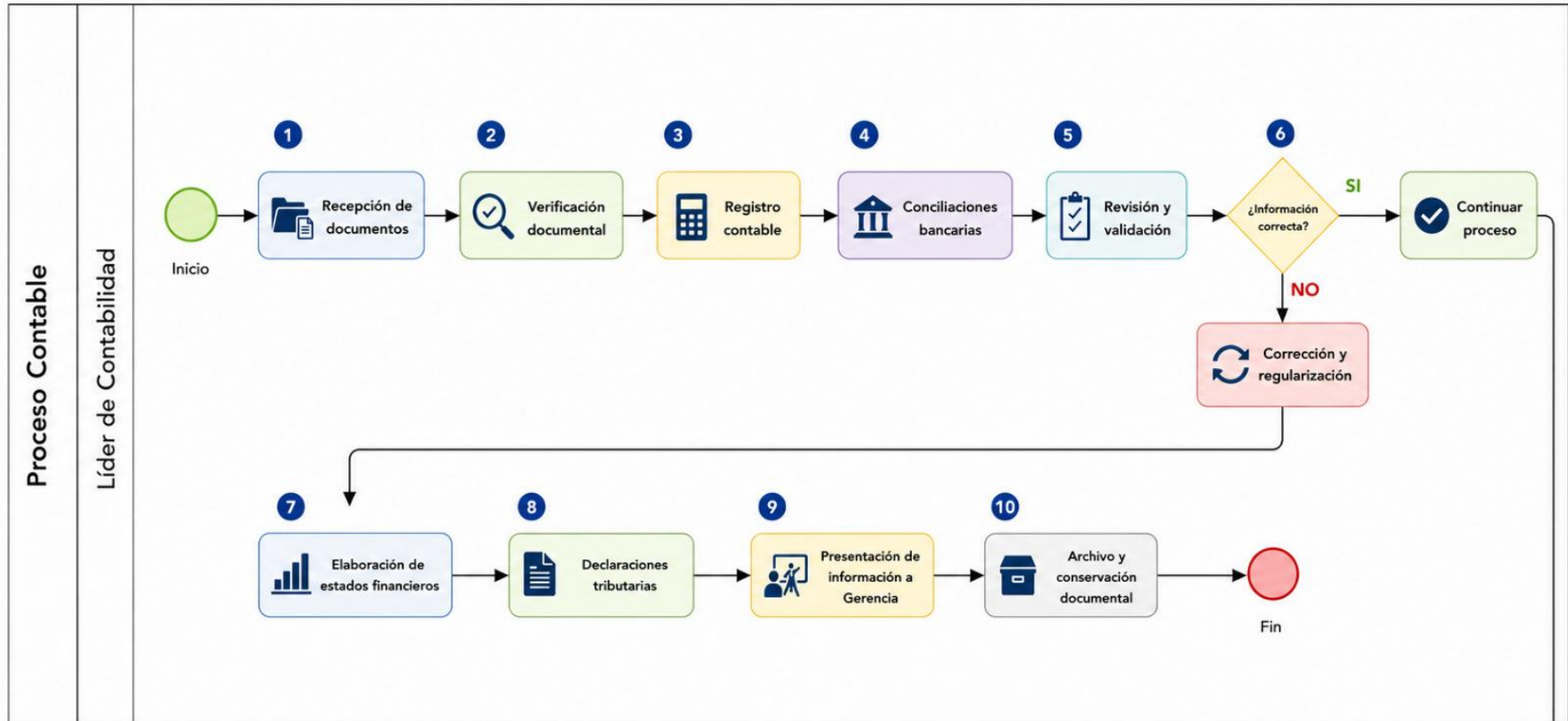
En conclusión, la inversión inicial requerida para la socialización, el plan de marketing interno, el entrenamiento del personal y la parametrización de procesos se amortizará en un horizonte de tiempo menor a un año, avalando que la estandarización administrativa constituye una inversión de alta rentabilidad y bajo riesgo para Soluciones Eléctricas Jaramillo.

Presentación Comercial del Prototipo o Propuesta Final

Figura 9

Prototipo o Propuesta Final



**LEYENDA**

Inicio



Fin



Actividad



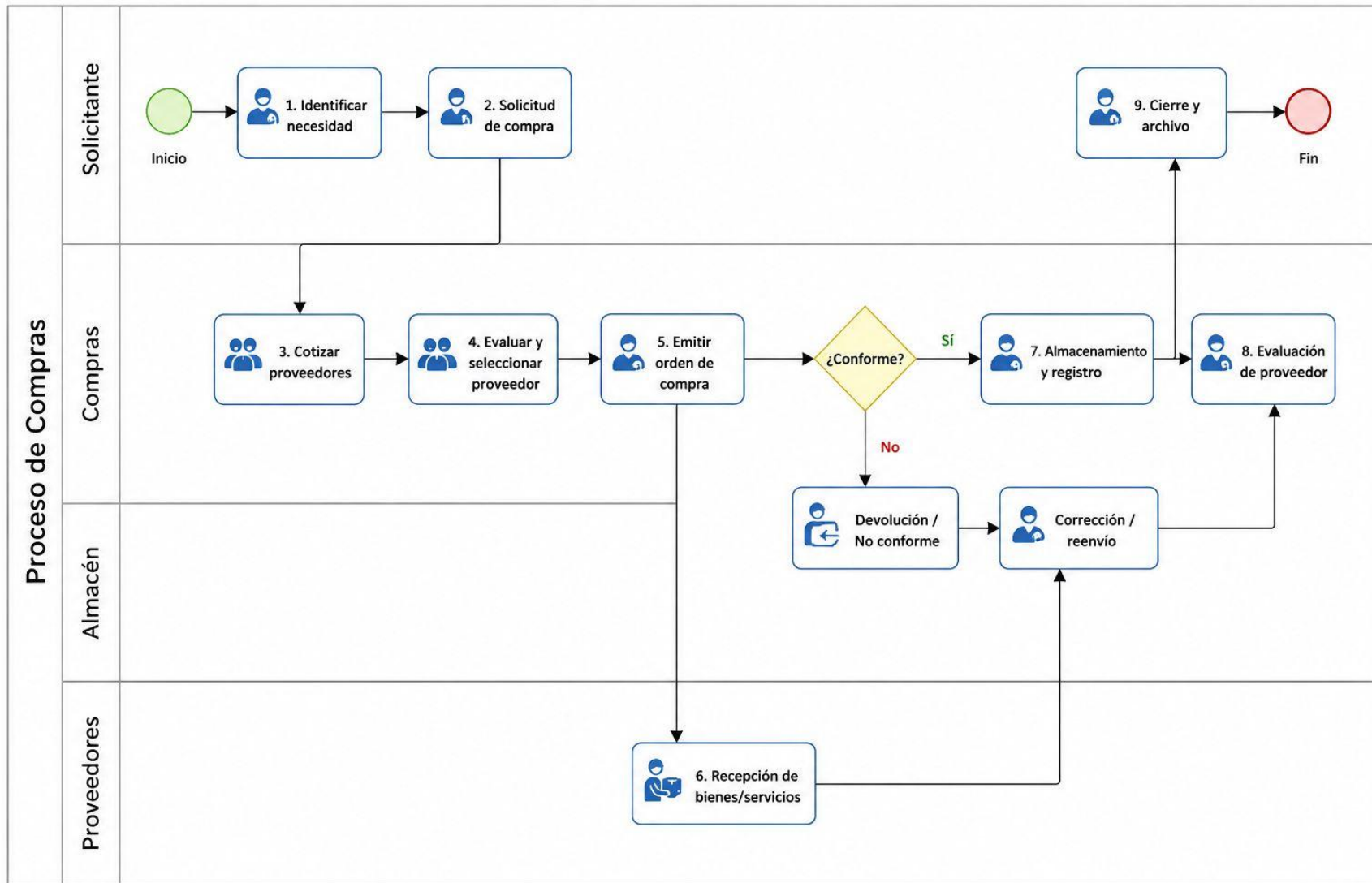
Decisión



Flujo de secuencia



Flujo de retorno



Nota: Elaboración propia

Captura de pantalla del video Promocional

Figura 10

Video Promocional



Nota: Elaboración propia



Nota: Ver video en el QR

Mapa de Distribución de planta

Figura 11

Layout



Nota: Elaboración propia

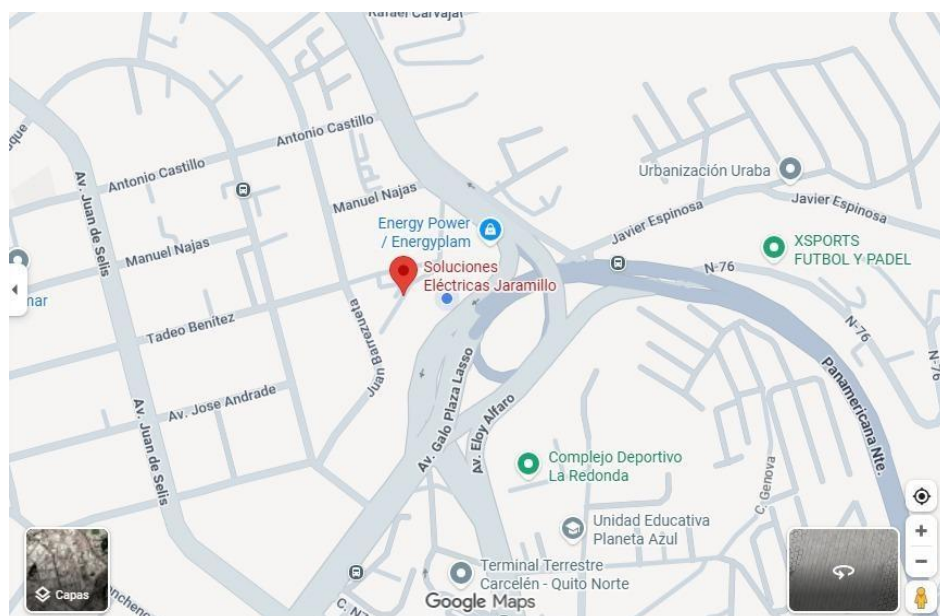
Estudio Técnico y Modelo de Gestión Organizacional

Localización

El centro de operaciones del negocio está ubicado en la calle OE1 Juan Correa N.º 19 y N76 Tadeo Benítez, a media cuadra de Energyplan, en el sector de Ponceano, ciudad de Quito. La infraestructura disponible constituye una fortaleza para el desarrollo de las actividades, ya que cuenta con una instalación destinada a las labores administrativas y de atención al cliente, además de un galpón contiguo para el almacenamiento y manejo de materiales eléctricos. Asimismo, dispone de todos los servicios básicos, fácil acceso para clientes y proveedores, un entorno seguro y espacio suficiente para futuras ampliaciones, lo que favorece el crecimiento sostenible del negocio.

Figura 12

Mapa de Ubicación de Soluciones Eléctricas Jaramillo

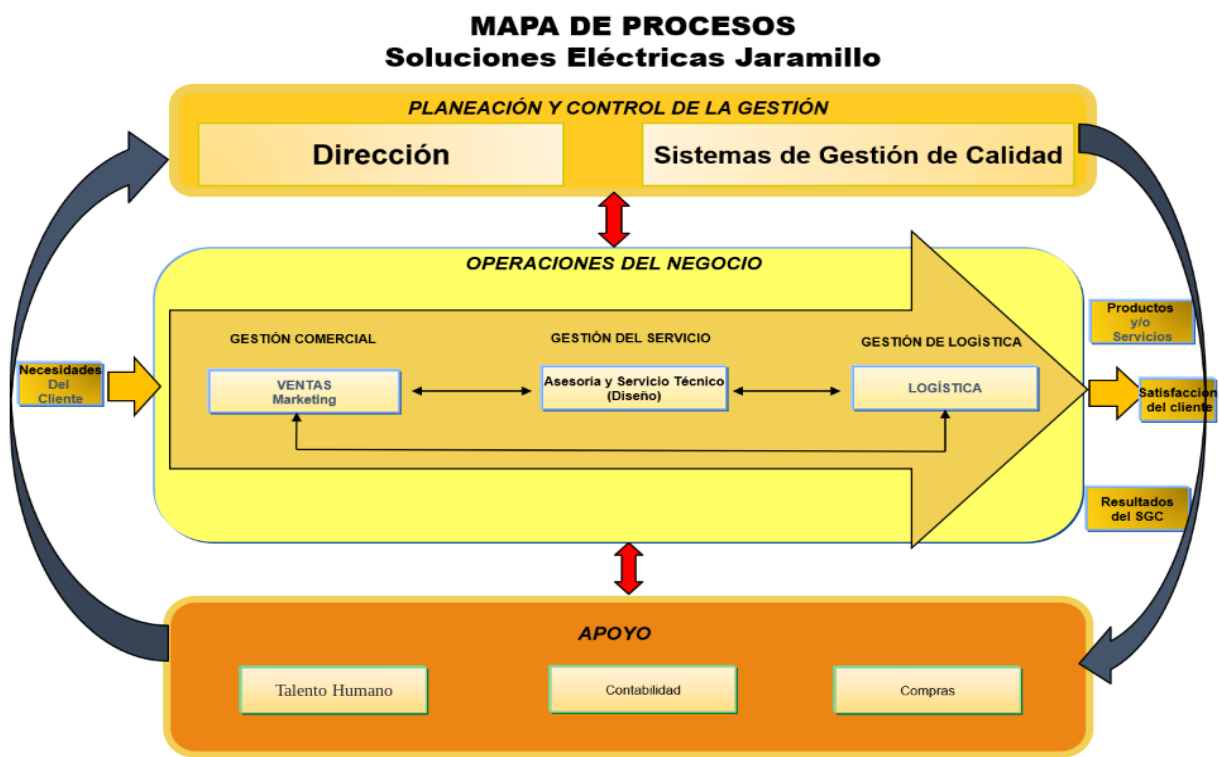


Nota: Imagen tomada de Google Maps

Operaciones (Mapa de procesos) y/o Diseño Organizacional

Figura 13

Mapa de Procesos



Nota: Elaboración propia

A continuación, se detalla la configuración del mapa de procesos resultante:

Procesos Estratégicos (Planeación y Control de la Gestión): Integran las funciones de Dirección y Sistemas de Gestión de Calidad, responsables de dictar las políticas, objetivos y la mejora continua del negocio (ver figura 13).

Procesos Operativo (Operaciones del Negocio): Representan la cadena de valor y el núcleo operativo de la Organización. Inician con las Necesidades del Cliente y fluyen secuencialmente a través de la Gestión Comercial (Ventas y Marketing), la Gestión del Servicio (Asesoría y

Servicio Técnico/Diseño) y la Gestión de Logística, finalizando con la entrega de Productos y/o Servicios (ver figura 13).

Procesos de Apoyo (Administrativos): Representan el soporte técnico y administrativo indispensable para garantizar la continuidad de la cadena de valor. Lo conforman áreas de Talento humano, Contabilidad y Compras, cuyas caracterizaciones previas sentaron las bases operativas de este diseño integral (ver figura 13).

Tabla 24

Detalle Mapa de procesos

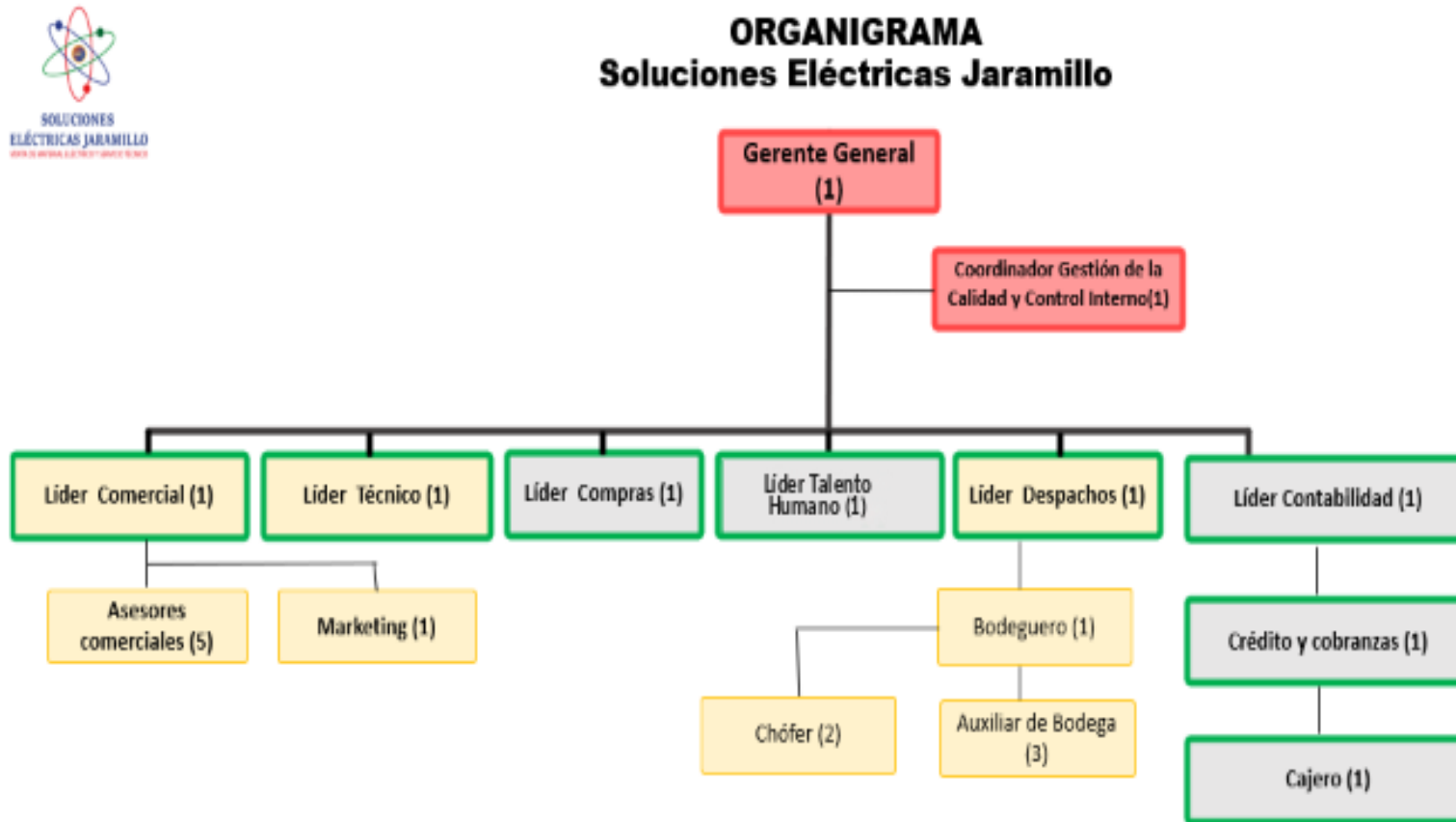
Proceso		Objetivo	Alcance	Actividades
Estratégicos	Dirección	Definir estrategias, políticas, objetivos y metas institucionales para asegurar el crecimiento y dirección de la Organización.	De la visión y dirección estratégica a la ejecución táctica e institucional.	Ejecución del análisis FODA, definición de metas corporativas, diseño de estrategias institucionales, establecimiento de indicadores clave de rendimiento, seguimiento del plan general y validación de resultados mediante la revisión por la dirección.
Operativos	Ventas	Captar oportunidades de negocio, gestionar cotizaciones y asegurar el cierre efectivo de los servicios eléctricos.	Inicia con la identificación de necesidades del cliente y termina con el cierre formal del contrato o venta.	Prospección de clientes, atención de requerimientos, elaboración de propuestas comerciales, negociación y cierre de ventas.
	Asesoría y Servicio Técnico / Diseño.	Diseñar, planificar y ejecutar los servicios de ingeniería y asistencia técnica eléctrica bajo especificaciones normativas.	Inicia con el diseño de planos/requerimientos y finaliza con la entrega técnica y pruebas de la obra.	Diseño de esquemas eléctricos, dimensionamiento de proyectos, montaje de sistemas, pruebas de funcionamiento técnico, entrega de obra.
	Logística	Resguardar, controlar y mantener niveles idóneos de inventario de materiales eléctricos y herramientas operativas. Coordinar el traslado oportuno y seguro de materiales, herramientas y personal técnico hacia los frentes de obra.	Inicia con la recepción física del material y finaliza con el despacho interno a los técnicos de proyectos. Inicia con la consolidación de los recursos requeridos y finaliza con la movilización al sitio del servicio.	Recepción y verificación de materiales, control de existencias en el sistema SYCO, reportes de stock mínimo, despacho interno. Planificación de rutas de transporte, asignación de vehículos, traslado de equipos críticos, control de guías de remisión y tiempos de traslado.
Apoyo/Administrativos	Contabilidad	Gestionar de forma eficiente la información contabletributaria.	Desde el registro financiero y control tributario.	Registro contable, conciliaciones bancarias, declaraciones al SRI.
	Talento Humano	Asegurar la competencia y bienestar del personal.	Ciclo completo de vida del colaborador (Ingreso, desarrollo, pago, desvinculación).	Nómina, reclutamiento, contratación, inducción y capacitaciones.
	Compras	Planificar, gestionar y controlar la adquisición de materiales, herramientas y servicios garantizando el abastecimiento oportuno.	Inicia con la identificación de la necesidad de compra y finaliza con la entrega de documentos a Contabilidad.	Planificación de compras, análisis de inventarios, selección de proveedores, cuadro comparativo de cotizaciones, emisión de Órdenes de Compra.

Nota: Elaboración propia

Diseño Organizacional y funciones

Figura 14

Organigrama



Nota: Elaboración propia

La estructura organizacional de Soluciones Eléctricas Jaramillo ha sido diseñada con el propósito de mantener una adecuada distribución de funciones y responsabilidades, permitiendo que cada área contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. Esta estructura está encabezada por la Gerencia General, que es la encargada de la toma de decisiones, la planificación y la supervisión de todas las actividades de la organización.

Como apoyo directo a la Gerencia General se encuentra la Coordinación de Gestión de la Calidad y Control Interno, área responsable de asegurar el cumplimiento de los procedimientos, el seguimiento de los procesos y la mejora continua de la empresa.

A nivel operativo, la organización cuenta con seis áreas principales: Comercial, Técnica, Compras, Talento humano, Despachos y Contabilidad. El área Comercial está conformada por un Líder Comercial, cinco asesores comerciales y un responsable de marketing, quienes tienen la función de captar clientes, fortalecer la relación con el mercado e impulsar las ventas. Por su parte, el Líder

Técnico se encarga de coordinar las actividades relacionadas con los servicios y proyectos eléctricos.

El área de Compras administra la adquisición de materiales e insumos necesarios para el funcionamiento de la empresa, mientras que Talento humano gestiona el talento humano, la capacitación y el bienestar de los colaboradores.

En el área de Despachos se encuentra un líder que coordina las actividades de logística y distribución, apoyado por un bodeguero, tres auxiliares de bodega y dos choferes, quienes garantizan la correcta recepción y entrega de los productos. Finalmente, el área de Contabilidad

está integrada por un líder, un responsable de crédito y cobranzas y un cajero, encargados de la gestión financiera y el control económico de la empresa.

Conformación Legal

El proyecto se desarrollará bajo el concepto de persona natural con Registro Único de Contribuyentes (RUC), utilizando el nombre comercial "Soluciones Eléctricas Jaramillo", registrado a nombre de Franklin Patricio Jaramillo Sánchez. El establecimiento se encuentra legalmente registrado y se mantiene en estado abierto, iniciando sus actividades el 19 de marzo de 2008. Entre sus actividades económicas constan la venta al por mayor de material eléctrico y el alquiler de bienes inmuebles. Para la implementación del proyecto, la empresa está operando y cumpliendo con las disposiciones legales, tributarias y comerciales establecidas por las entidades competentes en Ecuador, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el desarrollo de sus actividades dentro del marco normativo vigente. Esta estructura legal proporciona una base sólida para el crecimiento del negocio y la prestación de sus servicios de manera formal y responsable.

Como parte de la estrategia de crecimiento y consolidación empresarial, se considera que, en una etapa futura, la empresa podría transformarse en una Sociedad por Acciones Simplificada (SAS). Esta figura jurídica representa una alternativa adecuada para las pequeñas y medianas empresas en Ecuador, al ofrecer responsabilidad limitada para sus accionistas, flexibilidad administrativa, facilidad para incorporar nuevos inversionistas y una estructura organizacional que favorece la expansión del negocio. La implementación de este modelo fortalecería la gestión empresarial y mejoraría la competitividad de la organización en el mercado.

Plan de Marketing

Marketing Mix (4Ps)

La propuesta de estructura organizacional y procesos administrativos para SEJ, es establecer lineamientos que permitan estandarizar y organizar los procesos administrativos que van relacionados con la comercialización de la venta de productos eléctricos y servicio técnico que es el eje principal de esta empresa. De esta manera las (4Ps) de producto, precio, plaza y promoción se integran a estos procesos ayudando a mejorar la eficiencia administrativa y satisfacción del cliente.

Producto

- Establecer e implementar un organigrama empresarial.
- Manuales de proceso para los departamentos.
- Responsables de áreas.
- Precio

Esta estrategia de costo se basa en destinar recursos económicos requeridos para esta propuesta de estructura organizacional y procesos administrativos en SEJ, considerando una inversión acorde a la capacidad de la empresa entre ello tenemos: Capacitaciones, Consultorías, Manuales, Indicadores, Herramientas digitales.

Plaza

Formalización de la estructura y responsabilidades en los procesos de apoyo (contabilidad, talento humano y compras) con los líderes de área dentro de la organización.

Compras.

Gestionar la adquisición oportuna de materiales, herramientas para el servicio y equipos para efectividad del departamento de ventas.

Talento humano.

Su enfoque es ayudar a la operación, coordinando la asignación del personal capacitado y competente en la empresa para la prestación de sus servicios, evaluando su desempeño de forma periódica

Contabilidad.

Entregar información financiera contable, de manera oportuna, organizada apoyando la planificación de la toma de decisiones, mediante el registro y seguimiento de las operaciones.

Promoción

Son las acciones para dar a conocer a los colaboradores acerca de los cambios e implementaciones, fortaleciendo los procesos administrativos y gestionando la comunicación interna para que puedan ser adoptadas, con acciones propuestas como: Charlas de inducción, talleres de uso de manuales y procedimiento tanto por medio digitales como interpersonales.

Objetivo general del plan de marketing

Desarrollar un plan de marketing interno estratégico para socializar el nuevo modelo de gestión organizacional entre los colaboradores de Soluciones Eléctricas Jaramillo, para incrementar la adopción de los procesos, reducir la resistencia al cambio y fomentar una cultura de trabajo en equipo y mejora continua durante los tres meses posteriores a la presentación de la propuesta.

Tabla 25

Plan de Marketing

Estrategia	Acción	Tiempo de ejecución	Presupuesto
Estrategia 1: Campaña de Comunicación y Sensibilización (Generar expectativa). Conectar emocionalmente con el equipo, demostrando que la formalización de procesos aliviará la duplicidad de funciones y el estrés laboral.	Acción 1: lanzar Campaña de expectativa "Crecemos Juntos". Enviar infografías amigables y llamativas mediante un grupo de WhatsApp empresarial y complementar con la colocación de afiches en todas las áreas de la empresa, destacando frases como: "Menos reprocesos, más eficiencia". "Mejoramos para crecer", etc.	Mes 1	\$150,00
	Acción 2: Desayuno de trabajo y presentación oficial del "Nuevo Modelo de Gestión" liderada por el Gerente General. Espacio para presentar el organigrama, explicar el "por qué" del cambio y escuchar inquietudes iniciales.	Mes 1	\$200,00
Estrategia 2: Capacitación y Empoderamiento (Adopción del nuevo sistema de gestión). Proveer las herramientas y el conocimiento necesario para que el personal se sienta capaz y seguro de ejecutar los nuevos flujogramas.	Acción 3: Talleres prácticos por área. Sesiones cortas de 30 minutos guiadas por los Líderes de Proceso para entrenar al personal en el uso de las nuevas matrices, formatos utilizando casos reales del día a día.	Mes 2	\$120,00
	Acción 4: Designación de "Embajadores del Cambio". Nombrar a un colaborador clave por área (ej. un asesor comercial y un auxiliar de bodega) para que actúen como apoyo y resuelvan dudas rápidas de sus compañeros.	Mes 2	\$0,00
	Acción 5: "Café con el Líder de Procesos". Crear espacios informales y quincenales de 15 a 20 minutos (acompañados de un café y snacks) donde el Coordinador de Gestión de Calidad se reúne con áreas específicas para resolver cuellos de botella del nuevo sistema, escuchar fricciones reales en la operación y hacer ajustes rápidos. Esto humaniza el proceso y reduce la resistencia.	Mes 2 (Quincenal)	\$40,00
Estrategia 3: Motivación y Retroalimentación (Consolidación del cambio). Recompensar los comportamientos alineados a los nuevos procesos y mantener una vía abierta para realizar ajustes.	Acción 6: Programa de reconocimiento "Héroes de la Calidad". Entregar un incentivo mensual (bono simbólico, tarde libre o detalle) al colaborador o área que destaque en el cumplimiento de los nuevos KPIs (ej. cumplimiento de tiempos de compra, o cero errores en despachos).	Mes 3	\$250,00
	Acción 7: Buzón de sugerencias de procesos. Implementar un canal físico y digital para que los empleados puedan sugerir mejoras a los procedimientos recién documentados, haciéndolos sentir parte activa del diseño del negocio (Kayzen).	Mes 3	\$50,00
	Acción 8: "El Dashboard de tu Éxito". Instalar una pizarra visual (física en cada área y digital en un grupo de WhatsApp) que muestre el avance de los indicadores clave (KPIs) usando colores de semáforo. Publicar los avances hace que el equipo vea los resultados tangibles de su esfuerzo por adaptarse.	Mes 3 (Actualización semanal)	\$60,00
Total, Presupuesto:			\$870,00

Nota: Plan de Marketing Interno para impulsar la aceptación y reducir la resistencia al cambio en la implementación de la propuesta de nuevo sistema de gestión organizacional para Soluciones eléctricas Jaramillo (Quito, 2026).

Estrategias de Marketing

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Tu idea puede mejorar nuestros procesos

Queremos escuchar propuestas que nos ayuden a simplificar tareas, mejorar la coordinación y hacer más eficiente nuestra forma de trabajar.

Puedes participar a través de:

- Canal físico:** Deposita tu sugerencia en el buzón.
- Canal digital:** Escanea el código QR y comparte tu propuesta.

Escánelame

Cada aporte cuenta.
Juntos construimos una empresa más eficiente, innovadora y enfocada en la mejora continua.

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

TALLER PRÁCTICO POR ÁREA

Aprendemos haciendo

En esta sesión revisaremos los nuevos procesos, formatos y responsabilidades de nuestra área a partir de situaciones reales del día a día.

¿Qué veremos?

- Cómo aplicar los nuevos procesos
- Qué formatos debemos utilizar
- Qué responsabilidades tiene cada rol
- Cómo coordinarnos mejor con otras áreas
- Cómo resolver dudas en la operación diaria

Área: _____ Fecha: _____ Duración: 30 minutos Facilitador: _____

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

LO QUE DEBEMOS MEJORAR

Tu experiencia nos ayuda a tomar mejores decisiones

Comparte lo que estás viendo en la operación para que podamos ajustar los procesos de forma oportuna.

¿Qué dificultad se presentó?

¿En qué actividad ocurrió?

¿Qué efecto generó?

¿Qué solución propones?

Tu aporte nos ayuda a mejorar.

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

EL AVANCE DE NUESTRO ÉXITO

Así vamos avanzando juntos

INDICADOR	ESTADO
Cumplimiento de tiempos	Verde
Errores o reprocesos	Amarillo
Cumplimiento de formatos	Verde
Sugerencias recibidas	Verde
Acciones implementadas	Amarillo

Verde: Cumplimos | Amarillo: En seguimiento | Rojo: Debemos mejorar

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

GUÍA RÁPIDA DEL PROCESO

Una herramienta breve para consultar el flujo de trabajo de forma clara y práctica.

Objetivo

¿Cuándo inicia?

Pasos principales

Responsable

Áreas que participan

Formatos o registros

Resultado esperado

Recuerda

La claridad en cada paso impulsa mejores procesos y grandes resultados.

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

INVITACIÓN

Desayuno de trabajo
Presentación del nuevo modelo de gestión

Te invitamos a conocer la propuesta que fortalecerá nuestra organización, mejorará la coordinación entre áreas y facilitará nuestras actividades diarias.

En este encuentro vamos a:

- Entender por qué damos este paso
- Conocer el nuevo organigrama
- Revisar roles y responsabilidades
- Resolver dudas iniciales
- Sumar ideas para implementar el cambio

Tu participación es clave. ¡Contamos contigo!

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

HÉROES DE LA CALIDAD

Reconocemos a quienes hacen que los procesos funcionen

Cada mes destacaremos a las personas o áreas que demuestren compromiso con la aplicación de los nuevos procesos y la mejora continua.

Reconoceremos acciones como:

- Cumplir los tiempos establecidos
- Reducir errores y reprocesos
- Mantener registros completos
- Apoyar al equipo
- Proponer mejoras útiles
- Brindar un servicio eficiente

La calidad también se construye con pequeñas acciones.

SOLUCIONES ELÉCTRICAS JARAMILLO

CAFÉ CON EL LÍDER DE PROCESOS

Conversemos para mejorar

Un espacio breve e informal para conversar sobre la aplicación de los nuevos procesos y detectar oportunidades de mejora.

En esta conversación revisaremos:

- Qué está funcionando bien
- Qué dudas siguen apareciendo
- Qué cuellos de botella debemos atender
- Qué ajustes pueden facilitar el trabajo

Área invitada: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____



Nota: Elaborado con IA

Figura 16

Comunicación por WhatsApp



Nota: Elaborado con IA

Análisis Financiero

El análisis financiero para la propuesta de estandarización organizacional y de procesos de Soluciones Eléctricas Jaramillo, al ser una propuesta de mejora organizacional y de procesos, no evidencia directamente un impacto positivo sobre la rentabilidad neta de la empresa, pero si proyecta un ahorro real por el incremento del rendimiento operativo y la reducción de recargos fiscales y la posibilidad de una optimización sobre el capital inmovilizado en inventario. Estos ahorros fundamentan la solidez del proyecto bajo un horizonte de evaluación a mediano plazo.

Inversión Inicial (CAPEX) y Gastos de Operación (OPEX)

La inversión inicial (CAPEX - Año 0) asciende a un monto total de \$ 9.812,00 USD. Este valor obedece a una estimación y asignación de costos para la consultoría de desarrollo de procesos (\$ 7.000,00 USD), la incorporación de nuevos módulos al sistema ERP (\$ 850,00 USD), el plan de marketing interno de socialización (\$ 870,00 USD), la capacitación del personal (200,00USD) y una reserva del 10% para imprevistos (892,00 USD).

Tabla 1

Cálculo de la Inversión Inicial (CAPEX)

Concepto	Monto (USD)
Desarrollo/Consultoría de Procesos	7.000,00
Plan de Marketing Interno	870,00

Concepto	Monto (USD)
Anexar módulos al sistema ERP	850,00
Capacitación al personal	200,00
Imprevistos (10%)	892,00
Total Inversión Inicial	9.812,00

Nota. Elaboración propia a partir del levantamiento de costos del proyecto.

El costo operativo anual (OPEX) para garantizar la continuidad del sistema de gestión se ha estimado en \$ 1.900,00 USD para el Año 1. Dicho monto se desglosa en el mantenimiento de software y papelería (\$ 600,00 USD), mantenimiento continuo del sistema de gestión (\$ 500,00 USD) y la contratación de consultorías externas (\$ 800,00 USD). Para los periodos posteriores (Años 2 y 3), estos rubros se proyectan aplicando la tasa de inflación oficial.

Tabla 2

Cálculo de Gastos Operativos (OPEX)

Gastos (OPEX)	Monto (USD)
Mant. de software/Papelería	600,00
Mantenimiento sistema de gestión	500,00
Consultorías externas	800,00

Gastos (OPEX)	Monto (USD)
Total Gastos	1.900,00

Nota. Presupuesto operativo proyectado para el primer año de implementación.

Desglose de Ahorros e Ingresos Incrementales

El proyecto fundamenta su retorno en la captura de eficiencias. El ahorro por recuperación de horas-hombre asciende a \$ 3.168,00 USD anuales. Este beneficio se genera a partir de la reducción proyectada del 60% en los reprocesos y tiempos improductivos del Líder de Compras, el Líder de Contabilidad y el Personal de Logística/Bodega, logrando recuperar un total de 57,6 horas de trabajo administrativo al mes.

Tabla 3

Ahorro Proyectado por el Incremento de la Eficiencia Operativa (Año 1)

Área	Horas Perdidas Semanales Actuales	Horas Perdidas Semanales Proyectadas	Horas Recuperadas al Mes	Costo por Hora (USD)	Ahorro Mensual (USD)	Ahorro Anual (USD)
Líder de Compras	6,0	2,4	14,4	4,50	64,80	777,60

Área	Horas Perdidas Semanal es Actuales	Horas Perdidas Semanales Proyectadas	Horas Recuperadas al Mes	Costo por Hora (USD)	Ahorro Mensual (USD)	Ahorro Anual (USD)
Líder de Contabilidad	8,0	3,2	19,2	6,00	115,20	1.382,40
Personal Logística/Bodega	10,0	4,0	24,0	3,50	84,00	1.008,00
Subtotal						3.168,00
Ahorro Operativo	24,0	9,6	57,6		264,00	0

Nota. Ahorros derivados de la reducción de tiempos muertos en actividades administrativas clave.

Asimismo, se proyecta un ahorro por la mitigación de costos de no calidad, específicamente en multas, moras y recargos fiscales. Se ha establecido un ahorro de \$ 600,00 USD anuales al suprimir el 100% de los recargos por declaraciones rezagadas, tomando como referencia el promedio mensual del último año operativo.

Tabla 4

Ahorro Proyectado por Reducción de Multas y Recargos Fiscales

Área / Concepto	Promedio Mensual Último Año (USD)	Total Anual (USD)
Prevención de Multas / Recargos por retrasos	50,00	600,00
<i>Nota.</i> Ahorro basado en el promedio histórico y suprimido por la estandarización del proceso contable.		

Finalmente, la optimización del inventario representa un componente crítico del beneficio económico. Sin embargo, no tenemos un fundamento sólido sobre cuánto podría significar la reducción potencial del mismo debido a que constituye un efecto secundario de la mejora organizacional y operativa. Una proyección ajustada, basada en la experiencia de la administración de la empresa lo ubica entre un 10 a un 20% del capital anual inmovilizado por lento movimiento.

Conclusiones

1. La investigación realizada permitió determinar que la gestión por procesos, la definición formal de roles y responsabilidades, el establecimiento de indicadores de desempeño y la mejora continua constituyen herramientas administrativas pertinentes para la realidad de Soluciones Eléctricas Jaramillo. Su integración dentro de un mismo modelo permite transformar una gestión basada principalmente en la experiencia y el conocimiento individual en una estructura organizacional documentada, medible y orientada al control.

2. El diagnóstico de la situación actual confirmó la existencia de una brecha entre el crecimiento comercial alcanzado por Soluciones Eléctricas Jaramillo y el nivel de desarrollo de su gestión administrativa. Se identificaron procesos no estandarizados, duplicidad de funciones, responsabilidades poco delimitadas, dificultades de comunicación y mecanismos limitados de seguimiento, condiciones que incrementan los reprocesos y dificultan una toma de decisiones eficiente.

3. A partir de los resultados obtenidos, se diseñó un modelo de gestión adaptado específicamente a las necesidades de Soluciones Eléctricas Jaramillo, que incluye una estructura organizacional funcional, descriptivos de cargos, caracterización de los procesos de Compras, Contabilidad y Talento Humano, indicadores KPI y herramientas de seguimiento. La propuesta establece responsables, actividades, controles, entradas y salidas de los procesos, proporcionando una base formal para mejorar la supervisión y la coordinación interna.

4. En cumplimiento del objetivo general, se concluye que la propuesta desarrollada permite alinear la gestión administrativa con la madurez comercial de la empresa, al integrar organización, control y estandarización dentro de un mismo sistema de gestión. Su aplicación

permitirá a Soluciones Eléctricas Jaramillo avanzar hacia una administración más profesional, reducir la dependencia de prácticas empíricas y contar con una estructura capaz de acompañar de forma ordenada y sostenible su crecimiento futuro.

Recomendaciones

1. Implementar progresivamente el modelo de gestión propuesto, priorizando inicialmente los procesos de Compras, Contabilidad y Talento Humano, debido a su incidencia directa en el control administrativo de la organización. La implementación debe contemplar responsables, cronogramas y mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

2. Socializar la nueva estructura organizacional, los descriptivos de cargos y los procesos definidos con todo el personal, de manera que cada colaborador conozca con claridad sus funciones, responsabilidades, nivel de autoridad y relación con las demás áreas. Para facilitar esta transición, se recomienda ejecutar el plan de marketing interno desarrollado en el proyecto y mantener espacios de capacitación y retroalimentación.

3. Realizar un seguimiento periódico de los indicadores KPI definidos para cada proceso, estableciendo revisiones mensuales durante los primeros meses de implementación. Los resultados obtenidos deberán ser analizados por los responsables de cada área para detectar desviaciones, establecer acciones correctivas y sustentar la toma de decisiones con información objetiva.

4. Mantener actualizado el sistema de gestión mediante un proceso permanente de mejora continua, revisando periódicamente los procedimientos, descriptivos de cargos, indicadores y

herramientas de control. A medida que la empresa continúe creciendo, el modelo deberá ajustarse a nuevas responsabilidades, necesidades operativas y condiciones del mercado, evitando que vuelva a generarse una brecha entre el crecimiento comercial y la capacidad administrativa.

5. Evaluar los resultados económicos y operativos posteriores a la implementación, comparando los datos reales con las proyecciones planteadas en el análisis financiero del proyecto. Esto permitirá determinar el impacto efectivo de la estandarización sobre los reprocesos, las horas de trabajo recuperadas, el control de inventarios y los costos administrativos, y servirá como base para futuras decisiones de inversión.

Referencias

Banco Central del Ecuador. (2026, abril). *Programación macroeconómica 2026-2029*.

https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/IPM_Ecuador.pdf

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). *Ley Orgánica de Eficiencia Energética*. Registro Oficial Suplemento 449.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.^a ed.). McGraw-Hill.

International Organization for Standardization. (2015a). *ISO 9000:2015 quality management systems—Fundamentals and vocabulary*.

International Organization for Standardization. (2015b). *ISO 9001:2015 quality management systems—Requirements*.

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 guidelines for auditing management systems*.

ANEXOS

Anexo 1

Caracterización del proceso de Compras

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

1. Identificación del Proceso

Nombre del Proceso:	COMPRAS	Tipo de Proceso:	Apoyo (Administrativo)
Responsable Del Proceso (Rol):	Líder de Compras	Aprobado Por	Gerente General

2. Objetivo del Proceso (Misión)	3. Alcance
Planificar, gestionar y controlar la adquisición de materiales, equipos, herramientas y servicios requeridos, garantizando la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para la operación (ventas) y la prestación servicios, asegurando el cumplimiento de especificaciones de los productos y servicios, manteniendo niveles adecuados de inventario.	Inicia desde: La identificación de necesidades de compra (productos y servicios), solicitudes internas o alertas de reposición de inventario (Sistema informático SYCO). Incluye: La planificación de compras (productos y servicios) verificación de requerimientos, revisión de inventarios, selección y evaluación de proveedores, solicitud y análisis de cotizaciones, negociación, emisión y seguimiento de órdenes de compra, coordinación de entregas y recepción de la documentación correspondiente a cada orden de compra. Termina con: Ingreso de facturas de productos recibidos y confirmados por Logística y envío al proceso Contabilidad (Líder de Contabilidad).

4. Definiciones

Orden de Compra	Documento formal emitido por la empresa para autorizar la adquisición de bienes o servicios (ORDEN DE COMPRA - (FOR.COM.01)
Proveedor (Calificado)	Proveedor evaluado y aprobado de acuerdo con los criterios establecidos por la organización. (Ver: Lista de Proveedores Aprobados)
Stock Mínimo	Cantidad mínima de inventario que activa un proceso de reposición. (Ver: Sistema SYCO módulo de inventarios)
Requisición de Compra	Solicitud interna de adquisición de materiales o servicios. ORDEN DE COMPRA - (FOR.COM.01)

5. Descripción del Proceso

PROVEEDOR/	ENTRADA	SUBPROCESO:	SALIDA	CLIENTE/
------------	---------	-------------	--------	----------

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

PROCESO ANTERIOR		AUTOMATISMO		PROCESO SIGUIENTE
Logística (Bodega)	Solicitudes de compra, requerimientos de materiales, alertas de stock mínimo.	1. Identificación y validación de necesidades: Recibir, revisar y verificar las solicitudes de compra de acuerdo con los requerimientos operativos, comerciales y de proyectos. 2. Planificación y Requerimiento: Analizar existencias, consumos, materiales y servicios críticos y prioridades para definir necesidades de abastecimiento. 3. Gestión de cotizaciones: Solicitar, recibir y analizar cotizaciones de proveedores calificados para garantizar las mejores condiciones de calidad, precio y plazo de entrega. 4. Selección y negociación de proveedores: Evaluar alternativas, negociar condiciones comerciales y seleccionar al proveedor que mejor satisfaga los requisitos establecidos y solicitar la aprobación. Ver: Selección y evaluación desempeño de proveedores de bienes y servicios.	Órdenes de Compra autorizadas y enviadas a proveedores (Calificados).	Proveedores (Calificados / aprobados). Logística (Bodega)
Todos los procesos.	Solicitud de servicios		Plan de compra o requerimiento consolidado	Líder de Compras
Logística (Bodega)	Reportes de inventario y stock mínimo		Solicitud de cotizaciones	Gerente General
Alta dirección	Requerimientos verificados y aprobados.		Cuadro comparativo de cotizaciones	
Proveedores	Recepción de cotización.		Análisis comparativo (Mejor oferta) Orden de compra para aprobación.	Alta dirección.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Gerente General	Ofertas aprobadas		5. Emisión de Orden de Compra: Elaborar, revisar, aprobar y emitir la Orden de Compra conforme a los requisitos establecidos.		Órdenes de Compra autorizadas y enviadas a proveedores (Calificados).	Proveedores (Calificados aprobados). Logística (Bodega)
Proveedor	Confirmación de aceptación de la Orden de Compra		6. Seguimiento de compra: Realizar seguimiento al cumplimiento de los plazos de entrega y condiciones pactadas con el proveedor.		Estado actualizado de la compra.	Logística (bodega)
Logística	Documentación habilitante de la recepción (Factura, Guía de Remisión, Nota de entrega) Ingreso en el sistema de productos receptados		7. Recepción de documentos Confirmación en el Sistema Informático SYCO y traslado de los documentos habilitantes a Contabilidad (Líder contable)		(Factura, Guía de Remisión, Nota de entrega)	Contabilidad

6. Recursos del Proceso	
Humanos	Infraestructura
Líder de Compras	Tecnológica - Computador PC's (1) - Impresora (1) - Teléfono Móvil - WhatsApp (1) - Teléfono Fijo (1) - Internet - Correo electrónico (Corporativo)

7. Políticas del Proceso
- Toda compra debe contar con la Orden de Compra aprobada. - La adquisición/compra debe ser a proveedores calificados y aprobados. - Aceptar y registrar facturas de proveedores hasta el día 25 de cada mes para su programación de pago.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

	Físico: • Escritorio (1) • Archivador (1) • Suministros de oficina (1)	
--	--	--

8. Gestión de Salidas No Conformes

Salidas no conformes	Acción	Información documentada
Orden de Compra con errores (Cantidades, precios, especificaciones o datos del proveedor)	Revisar, corregir y emitir nuevamente la Orden de Compra con la aprobación correspondiente.	Orden de Compra corregida y registro de modificaciones
Orden de Compra asignada a un proveedor distinto al seleccionado o aprobado.	Identificar el error antes de la confirmación o despacho del proveedor, anular la Orden de Compra emitida incorrectamente, informar a las partes involucradas y emitir una nueva Orden de Compra al proveedor previamente seleccionado y autorizado. Analizar la causa del error e implementar acciones para evitar su recurrencia.	Orden de Compra anulada, nueva Orden de Compra emitida, correo de notificación y registro de acciones correctivas.
Asignación de Orden de Compra sin la autorización.	Suspender el proceso de compra y gestionar la aprobación correspondiente	Solicitud de compra y registro de autorización
Documentos de la gestión de compra con inconsistencias (Facturas, guías de remisión, etc.)	Solicitar corrección al proveedor antes de procesar el pago	Factura corregida y registro de observaciones

9. Matriz de Comunicación

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Cómo comunicar	Quien comunica
Solicitud de cotizaciones	Una vez identificado y aprobado el requerimiento de compra	Proveedores calificados	Correo electrónico. WhatsApp	Líder de Compras
Órdenes de Compra	Cuando esté aprobada	Proveedor calificado Logística (Cargos/ Roles) Área solicitante	Correo electrónico. WhatsApp Consulta de sistema	Líder de Compras
Confirmación de recepción de la Orden de Compra	Al recibir aceptación del proveedor	Gerente General Logística Área solicitante	Correo electrónico. WhatsApp	Líder de Compras
Estado de las compras	Según requerimiento	Gerente General Logística Área solicitante	Correo electrónico. WhatsApp	Líder de Compras
Retrasos de entrega	Cuando se identifique	Gerente General Logística Área solicitante	Correo electrónico. WhatsApp	Líder de Compras

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Cambios en precios, plazos o condiciones comerciales	Cuando el proveedor informe modificaciones	Gerente General Ventas	Correo electrónico. WhatsApp	Líder de Compras
Cuentas por pagar a proveedores.	Cuando logística indique la recepción de productos	Líder de contabilidad	Correo electrónico y sistema SYCO	Líder de Compras

10. Riesgos y Oportunidades

Riesgo	Acción	Oportunidad	Acción	Frecuencia de seguimiento
No contar con la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para la operación (ventas) y la prestación de servicios	Planificar las compras anticipadas en función de la demanda, mantener niveles mínimos de inventario y realizar seguimiento permanente a los requerimientos de abastecimiento.	Maximizar el beneficio en acuerdos comerciales y optimizar la gestión estratégica de inventarios.	Negociar descuentos por volumen y contratos a largo plazo	Mensual
Oportunidad: Optimizar los costos totales de adquisición: Reducción del capital inmovilizado en inventario sin afectar la continuidad del negocio.				

11. Indicadores de Desempeño

Objetivo	Indicador	Frecuencia	Meta	Fórmula	Responsable
Optimizar el tiempo de atención de requerimientos	Tiempo promedio de gestión de compras	Mensual	≤ 5 días hábiles	Σ días transcurridos desde la solicitud hasta la emisión de la orden de compra / Total compras realizadas	Líder de Compras
Optimizar los costos de adquisición	Ahorro generado por negociaciones	Trimestral	Según presupuesto	$\text{Valor negociado} / \text{Valor referencial} \times 100$	Líder de Compras
Asegurar el cumplimiento de la planificación de compras	Compras planificadas ejecutadas	Mensual	≥ 95%	$(\text{Compras ejecutadas según planificación} / \text{Total compras planificadas}) \times 100$	Líder de Compras

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMPRAS	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

--	--	--	--	--	--

12. Información Documentada (conservación de registros)

Nombre	Identificación (Identificador único asignado al registro para su control y trazabilidad)	Almacenamiento (Lugar físico o digital donde se conserva la información documentada)	Recuperación (Método utilizado para localizar y consultar la información documentada)	Retención (Tiempo durante el cual la información documentada debe conservarse)	Disposición (Acción a realizar sobre la información documentada una vez concluido el tiempo de retención)	Responsable
Orden de compra	Por número.	- PC compartida con Gerente General - Carpeta de orden de compra	Cronológica.	1 año	Eliminar	Gerente General
Cuadro comparativo de cotizaciones	Por número.	PC	Cronológica.	1 año	Eliminar	Gerente General
Registro de recepción de material	Por número.	- PC compartida con Gerente General - Carpeta de orden de ingreso	Cronológica.	1 año	Eliminar	Gerente General

Control de Cambios		
Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio

Anexo 2

Caracterización del proceso de Contabilidad

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

1. Identificación del Proceso

Nombre del Proceso:	Contabilidad	Tipo de Proceso:	Apoyo (Administrativo)
Responsable Del Proceso (Rol):	Líder de contabilidad	Aprobado Por	Gerente General

2. Objetivo del Proceso (Misión)	3. Alcance
Asegurar la confiabilidad, control y análisis oportuno de las operaciones financieras de la organización, garantizando el estricto cumplimiento de la normativa legal y tributaria, y proporcionando información estratégica de alto valor para la toma de decisiones.	Inicia: Con la planificación financiera de la organización, la elaboración, revisión y aprobación de presupuestos, así como la gestión y programación de los recursos financieros Incluye: realiza el seguimiento y control de la ejecución presupuestaria, verificando el adecuado registro de las operaciones financieras y la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Termina: Con la presentación de los estados financieros a los organismos de control y dirección.

4. Definiciones

Contabilidad	Dirigir, coordinar y supervisar los procesos contables y financieros de la organización, asegurando la confiabilidad de la información
Estado Financiero	Informe de la situación económica y financiera de la empresa.
Conciliación Bancaria	comparación entre los movimientos registrados en contabilidad y los reflejados por las entidades financieras.
Cierre Contable	Consolidación de la información financiera de un período.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

5. Descripción del Proceso

PROVEEDOR/ PROCESO ANTERIOR	ENTRADA	SUBPROCESO: AUTOMATISMO	SALIDA	CLIENTE/ PROCESO SIGUIENTE
Compras	Facturas y documentos de proveedores	Gestión de pagos conforme registro de compras ERP / Sistema Contable.	Registros contables, comprobantes de egreso.	Gerente General
Contabilidad Externa	Estados de cuenta bancarios	Conciliación y control contable	Conciliaciones bancarias	Gerente General
Todos los procesos	Reportes de sistema SYCO (Ventas, RRHH, etc)	Conciliación financiera de la gestión de los procesos	Estado de resultados.	Gerente General
Organismos de Control	Normativa tributaria y legal vigente	Elaboración y presentación de declaraciones	Declaraciones y anexos tributarios	SRI / Gerente General

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

6. Recursos del Proceso		7. Políticas del Proceso
	Infraestructura	- Toda transacción deberá contar con documentación de respaldo válida y autorizada. . - Los registros contables deberán realizarse de forma oportuna y veraz. - La información financiera será manejada con confidencialidad. . - Las obligaciones tributarias y legales deberán cumplirse dentro de los plazos establecidos. - La documentación contable deberá conservarse de acuerdo con la normativa vigente y las políticas internas.
- Líder de contabilidad - Servicio de contabilidad externa	Tecnológica - Equipos de cómputo - Impresora y escáner - Teléfono Móvil - WhatsApp (1) - Teléfono Fijo (1) - Internet - Correo electrónico (Corporativo) - Sistema Contable Físico: - Escritorio (1) - Archivador (1) - Suministros de oficina (1)	

8. Gestión de Salidas No Conformes

Salidas no conformes	Acción	Información documentada
Diferencias identificadas en conciliaciones bancarias.	Analizar las diferencias, realizar los ajustes correspondientes y documentar su regularización.	Conciliaciones bancarias y comprobantes de ajuste.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

9. Matriz de Comunicación

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Cómo comunicar	Quien comunica
Estados financieros	Mensual	Gerencia General	Informe / Correo electrónico	Líder Contabilidad
Declaraciones tributarias	Según calendario tributario	Gerencia General	Correo electrónico	Líder Contabilidad
Resultados de cierre contable	Mensual	Gerencia General	Informe	Líder Contabilidad
Cambios en normativas contables o tributarias	Cuando exista una actualización normativa.	Gerencia General y Líderes de áreas.	Correo electrónico, circular o capacitación.	Líder Contabilidad

10. Riesgos y Oportunidades

Riesgo	Acción	Oportunidad	Acción	Frecuencia de seguimiento
Incumplimiento de obligaciones tributarias, que pueda generar multas, sanciones o clausura de establecimientos.	Controles internos en base a cronogramas de cumplimiento.	Optimizar la rotación de inventarios para reducir costos de almacenamiento y costos financieros asociados al mantenimiento de existencias.	Monitorear indicadores de rotación de inventarios, establecer niveles óptimos de stock y realizar análisis periódicos de inventarios de baja rotación.	Semanal

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Errores o inconsistencias en la información financiera que afecten la confiabilidad de los estados financieros y la toma de decisiones de la organización.	Implementar controles de revisión y validación de la información contable, realizar conciliaciones periódicas y supervisar oportunamente los registros financieros para garantizar la integridad y confiabilidad de los estados financieros.	Automatizar procesos contables para incrementar la eficiencia operativa y reducir errores en los registros financieros.	controles automatizados para el procesamiento y validación de la información contable.	Semanal
--	--	---	--	---------

11. Indicadores de Desempeño

Objetivo	Indicador	Frecuencia	Meta	Fórmula	Responsable
Cumplimiento en la emisión de informes financieros a los organismos de control.	Cumplimiento en la emisión de informes financieros	Anual	100%	$(\text{Número de informes emitidos en la fecha establecida} / \text{Total de informes programados}) \times 100$	Líder Contabilidad
Asegurar la realización de conciliaciones contables y bancarias.	Cumplimiento de conciliaciones	Mensual	100%	$(\text{Número de conciliaciones realizadas} / \text{Total de conciliaciones programadas}) \times 100$	Líder Contabilidad
Garantizar el control y seguimiento presupuestario.	Cumplimiento de revisión presupuestaria	Mensual	100%	$(\text{Registros correctos} / \text{Total de registros}) \times 100$	Líder Contabilidad
Asegurar la conciliación de cuentas bancarias	Conciliaciones realizadas	Mensual	100%	$(\text{Número de revisiones presupuestarias realizadas} / \text{Total de revisiones programadas}) \times 100$	Líder Contabilidad

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTABILIDAD	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

12. Información Documentada (conservación de registros)

Nombre	Identificación (Identificador único asignado al registro para su control y trazabilidad)	Almacenamiento (Lugar físico o digital donde se conserva la información documentada)	Recuperación (Método utilizado para localizar y consultar la información documentada)	Retención (Tiempo durante el cual la información documentada debe conservarse)	Disposición (Acción a realizar sobre la información documentada una vez concluido el tiempo de retención)	Responsable
Facturas de compra y venta	FAC-CONT	Archivo físico y servidor digital	Por fecha, número o proveedor/cliente	7 años	Eliminación segura según normativa	Líder Contabilidad
Comprobantes contables	COM-CONT	Archivo físico y sistema contable	Por número de comprobante	7 años	Eliminación segura según normativa	Líder Contabilidad
Conciliaciones bancarias	CON-BAN	Servidor digital	Por mes y cuenta bancaria	7 años	Eliminación segura según normativa	Líder Contabilidad

Control de Cambios		
Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio

Anexo 3

Caracterización del proceso de Talento Humano

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

1. Identificación del Proceso

Nombre del Proceso:	TALENTO HUMANO	Tipo de Proceso:	Apoyo (Administrativo)
Responsable Del Proceso (Rol):	Líder de Talento Humano	Aprobado Por	Gerente General

2. Objetivo del Proceso (Misión)	3. Alcance
Atracción, desarrollo y fidelización del talento humano calificado, impulsando una cultura organizacional de excelencia y bienestar que potencie el crecimiento sostenible de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.	Inicia desde: identificación de necesidades de personal, reclutamiento, vinculación laboral, gestión administrativa del talento humano, formación y fortalecimiento de competencias, seguimiento al desempeño, desarrollo profesional Incluye: gestión administrativa del personal, integración de colaboradores, formación y desarrollo de competencias, medición del desempeño Termina con: procesos de desvinculación y la atención de requerimientos posteriores derivados de la relación laboral, tales como certificaciones, validaciones de información laboral y demás solicitudes relacionadas con el historial del colaborador, garantizando la disponibilidad y conservación de la información documentada

4. Definiciones

Talento Humano	Gestionar el ciclo de vida del colaborador dentro de la organización, desde su incorporación hasta la finalización de la relación laboral.
Reclutamiento	atraer candidatos que cumplan con el perfil requerido para una vacante
Selección	evaluar y elegir el candidato que mejor se ajusta a los requisitos del cargo y a las necesidades de la organización.
Inducción	Integrar al nuevo colaborador de la organización, indicando sus funciones, políticas y procedimientos.
Capacitación	Fortalecer conocimientos, habilidades requeridas para el desempeño laboral.
Evaluación de Desempeño	medir el cumplimiento de objetivos, funciones y competencias de los colaboradores.
Nómina	Registro de remuneraciones y beneficios del personal.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Expediente del Colaborador	Conjunto de documentos relacionados con la relación laboral del trabajador.
----------------------------	---

5. Descripción del Proceso

PROVEEDOR/ PROCESO ANTERIOR	ENTRADA	SUBPROCESO: AUTOMATISMO	SALIDA	CLIENTE/ PROCESO SIGUIENTE
Todos los procesos	Requerimiento de personal	Determinar la necesidad de colaborador PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	Asignación de Terna (Personal Seleccionado)	Área solicitante
Candidato Red socio empleo, LinkedIn	Personal apto para selección y contratación. (Documentos Habilitantes incluido la aptitud medica laboral)	Procedimiento de contratación, aptitud medica laboral Ver: Procedimiento de SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Personal contratado (Información habilitante: contrato y expediente laboral)	Área solicitante
Todos los procesos (Colaborador Nuevo)	Información de la Necesidad de Inducción	Socialización del conocimiento de los procesos - Matriz de conocimiento	Registros de inducción Colaborador con inducción	Todos los procesos

Este documento impreso sin firmas es un documento no controlado

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Jefaturas	Información de desempeño	Capacitación y desarrollo Plataforma de capacitación, Excel Personal capacitado Ver: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES	Personal Capacitado Información habilitante de la capacitación	Área solicitante
Todos los procesos	Información de desempeño	Evaluación del desempeño de los colaboradores Ver: PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Resultados de Evaluación y Plan de capacitación	Gerencia General Todos los colaboradores
Todos los procesos	Información de asistencia	Gestión de Pagos de sueldos, salarios, beneficios, vacaciones, etc.	Planillas y roles de pago	Contabilidad
Colaboradores	Requerimientos de bienestar	Bienestar Laboral y Clima Organizacional Ver: Plan de Bienestar	Programas de bienestar ejecutados	Área solicitante

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

6. Recursos del Proceso		7. Políticas del Proceso
Humanos	Infraestructura	• Todo proceso de contratación deberá cumplir con la normativa laboral vigente y las políticas internas de la empresa. • La selección de personal se realizará con base en las competencias y requisitos del cargo. • La información de los colaboradores será tratada con confidencialidad. • Todo colaborador deberá recibir inducción al ingresar a la organización. • Los expedientes de los colaboradores deberán mantenerse actualizados y resguardados adecuadamente.
• Líder de Talento Humano	Tecnológica • Computador PC's (1) • Impresora (1) • Teléfono Móvil - WhatsApp (1) • Teléfono Fijo (1) • Internet • Correo electrónico (Corporativo) Físico: • Escritorio (1) • Archivador (1) • Suministros de oficina (1)	

8. Gestión de Salidas No Conformes

Salidas no conformes	Acción	Información documentada
Expedientes incompletos	Solicitar y completar documentación faltante	Expediente del colaborador
Retrasos en la emisión de certificados laborales o documentación requerida por excolaboradores.	Atender el requerimiento, regularizar el tiempo de respuesta y establecer control de SLA interno.	Solicitudes de certificados y registros de atención.
Errores en la planilla	Revisión y aprobación de los valores, horas y demás rubros pertinentes a los sueldos y salarios	Evidencia de correcciones de las gestiones realizadas.

9. Matriz de Comunicación

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar	Cómo comunicar	Quien comunica
---------------	------------------	-------------------	----------------	----------------

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

Vacantes y procesos de selección	Cuando exista una necesidad de contratación	Jefaturas y candidatos	Correo electrónico, publicación interna o externa	Líder Talento Humano
Ingreso de personal	Al momento de la contratación	Áreas involucradas	Correo electrónico	Líder Talento Humano
Capacitaciones programadas	Según cronograma	Colaboradores	Correo electrónico, circular o reunión	Líder Talento Humano
Novedades de nómina	Novedades de nómina	Colaboradores y Contabilidad	Correo electrónico y sistema de nómina	Líder Talento Humano

10. Riesgos y Oportunidades

Riesgo	Acción	Oportunidad	Acción	Frecuencia de seguimiento
Fuga de talento	Implementar planes de retención y clima laboral	Desarrollo del talento interno	Programas de capacitación y crecimiento profesional	Trimestral
Contratación de personal no idóneo	Fortalecer el proceso de selección y evaluación	Atracción de talento calificado	Mejorar las fuentes de reclutamiento	Trimestral
Multas y denuncias por incumplimiento de normativa laboral	Actualización permanente de la legislación aplicable	Optimización de procesos de RR.HH.	Automatización de procesos y registros	Mensual
Bajo desempeño del personal	Aplicar evaluaciones y planes de mejora	Incremento de productividad	Programas de reconocimiento y capacitación	Semestral

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

--	--	--	--	--

11. Indicadores de Desempeño

Objetivo	Indicador	Frecuencia	Meta	Fórmula	Responsable
Efectividad mano de obra	Medir la eficiencia en la utilización del recurso humano en relación con el tiempo laboral planificado.	Mensual	≥ 95%	Índice de Mano de Obra esperado / Índice de la Mano de Obra del mes	Líder Talento Humano
Identificar y reducir la ineficiencia en la gestión del talento humano por cada área de la organización.	Nivel de ineficiencia en la gestión humana por área	Mensual	≥ 95%	(Actividades de talento humano no cumplidas o con error por área / Total de actividades programadas por área) x 100	Líder Talento Humano

12. Información Documentada (conservación de registros)

Nombre	Identificación (Identificador único asignado al registro para su control y trazabilidad)	Almacenamiento (Lugar físico o digital donde se conserva la información documentada)	Recuperación (Método utilizado para localizar y consultar la información documentada)	Retención (Tiempo durante el cual la información documentada debe conservarse)	Disposición (Acción a realizar sobre la información documentada una vez concluido el tiempo de retención)	Responsable
Expediente del colaborador	EXP-TH	Archivo físico y digital	Por nombre o código de empleado	Durante la relación laboral + 7 años	Eliminación segura según normativa	Líder Talento Humano
Roles de pago y	NOM-TH	Archivo físico y	Por período y	7 años	Eliminación segura	Líder Talento

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	CPR-AUT-01
		Fecha: 25-01-2026
		Ver.: 00

nómina		digital	colaborador			Humano
Registros de capacitación	CAP-TH	Archivo digital	Por colaborador o fecha	5 años	Eliminación digital controlada	Líder Talento Humano
Contratos de trabajo	CONT-TH	Archivo físico y digital	Por nombre o número de contrato	7 años	Eliminación segura	Líder Talento Humano
Registro de recepción de material	Por número.	- Pc - Carpeta de ordenen de ingreso a bodega	Cronológica.	1 año	Eliminar	Líder Talento Humano

Control de Cambios		
Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio