



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

“Diseño de Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A.
ubicada en la ciudad de Guayaquil”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración de
Empresa.

Autor (a):

Kary Mireya Balladares Alvarado

Tutor:

Lcda. Evelyn De la Llana

Guayaquil – Ecuador

20222

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Kary Mireya Balladares Alvarado, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de empresas, titulado: **“Diseño de Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil ”**, es de mi autoría; que no le he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.




Kary Mireya Balladares Alvarado
C.C. 0917775512

Reconocimiento de firmas, notariado (Documentos de la notaría)



Factura: 001-001-000088816



20220901078D03909

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901078D03909

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA , comparece(n) KARY MIREYA BALLADARES ALVARADO portador(a) de CÉDULA 0917775512 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE JULIO DEL 2022, (11:19).

KARY MIREYA BALLADARES ALVARADO
CÉDULA: 0917775512



NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER

NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Copia a color de: Cédula y certificado a color



AS. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78 CANTÓN GUAYAQUIL
DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 516 DEL ART. 18
DE LA LEY OTORGADA EN VIRTUD DE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE
CONFEZTA DE *[Signature]* ... IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL

GUAYAQUIL, 21 Julio 2021
[Signature]
AS. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.
NOTARIA 78
CANTÓN GUAYAQUIL

Certificado del Tutor del Trabajo de Titulación

Lic. Evelyn De la Llana, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, cuyo tema es: **“Diseño de Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil ”** fue elaborado por la Sra. Kary Mireya Balladares Alvarado, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

Lic. Evelyn De la Llana
Tutora del Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi madre Mirella Alvarado Ruíz quien es mi baluarte y apoyo para seguir adelante. A mi padre quien desde el cielo se convirtió en mi ángel guardián y me acompaña siempre.

A mi esposo que me impulsó a seguir y aunque hubo momentos difíciles me apoyó a seguir adelante y no desfallecer para alcanzar la meta. También dedico este logro a mis hijos porque en los momentos de debilidad fueron mi motivación para nunca rendirme y ser un ejemplo para ellos.

No puedo dejar de nombrar a mis hermanos y familiares que, con sus palabras de aliento y cariño me apoyaron durante todo este periodo.

Gracias a todos que de una u otra forma son partícipes de este sueño que hoy se vuelve realidad.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno amor y agradecimiento para Dios porque a través de su infinito amor me brindo oportunidades y enseñó los caminos que debía seguir para alcanzar mi objetivo, usando como intermediario a cada una de las personas que de una u otra forma me motivaron y me brindaron su apoyo para culminar un ciclo importante en mi vida.

A mi familia por su comprensión, apoyo y amor incondicional que me han brindado en cada etapa de mi vida sin esperar nada a cambio.

Gracias a cada una de las personas que han pasado por mi vida y estuvieron en el momento oportuno para lograr que este sueño se haga realidad.

ÍNDICE

2	INTRODUCCIÓN	1
3	CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN	6
1.1	MARCO HISTÓRICO	6
1.1.1	Evolución histórica de la administración	7
1.1.2	Evolución histórica de los manuales de organización	8
1.1.3	Evolución histórica de la empresa Electrovisual S.A	9
1.2	MARCO TEÓRICO	10
1.2.1	Administración	10
1.2.2	Organización	11
1.2.3	Manuales de organización	11
1.2.4	Estructura del manual de organización	12
1.3	MARCO CONCEPTUAL	16
1.4	MARCO LEGAL	17
1.4.1	Constitución de la República de Ecuador	17
1.4.3	Plan de creación de oportunidades 2021-2025	24
1.4.4	Código de Comercio	25
1.4.5	Código de Trabajo	27
1.4.6	Ley de propiedad intelectual	30
1.4.7	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	32
3	CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	33
3.1	Enfoque de Investigación	33
3.2	Tipo de Investigación:	33
4.2.1	Descriptiva	33
4.2.2	Explicativa	34

4.3	Métodos de Investigación	34
4.3.1	Método Teórico	34
4.3.2	Método Empírico	36
4.3.3	Método Estadístico	37
3.5	Herramientas de Análisis	54
3.5.1	Análisis FODA	54
4	CAPÍTULO 3. PROPUESTA.....	67
4.1	Título de la Propuesta	67
4.2	Objetivo de la Propuesta	67
4.3	Descripción de la Propuesta.....	67
4.4	Factibilidad de Aplicación	69
4.5	Propuesta.....	72
4.5.1	Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A. ubicada en la ciudad de la ciudad de Guayaquil.....	72
4.6	Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta	114
4.7	Conclusiones	115
4.8	Recomendaciones	116
4.9	Referencia Bibliográfica	117
4.10	Anexos	120

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla No. 1: Género Profesional.....	40
Tabla No. 2: Motivación laboral	41
Tabla No. 3: Clima laboral.....	42
Tabla No. 4: Conocimiento de la identidad de la organización	43
Tabla No. 5: Conocimiento de la Estructura Organizacional.....	44
Tabla No. 6: Conocimiento de los objetivos por área.....	45
Tabla No. 7: Satisfacción de funciones asignadas	46
Tabla No. 8: Funciones ejecutadas	47
Tabla No. 9: Tiempo de trabajo equilibrado	48
Tabla No. 10: Necesidad de revisión de funciones	49
Tabla No. 11: Percepción de los colaboradores sobre la comunicación interna	50
Tabla No. 12: Necesidad para mejorar el rendimiento de la empresa.....	51
Tabla No. 13: Necesidad de mejora en la estructura organizacional	52
Tabla No. 14: Necesidad de organización formal.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Género Profesional	40
Gráfico No. 2: Motivación laboral	41
Gráfico No. 3: Clima laboral	42
Imagen 4 / Conocimiento de la identidad de la organización.....	43
Imagen 5/ Conocimiento de la Estructura Organizacional	44
Gráfico No. 6: Conocimiento de los objetivos por área	45
Gráfico No. 7: Satisfacción de funciones asignadas.....	46
Gráfico No. 8: Funciones ejecutadas	47
Gráfico No. 9: Tiempo de trabajo equilibrado	48
Gráfico No. 10: Necesidad de revisión de funciones	49
Gráfico No. 11: Percepción de los colaboradores sobre comunicación interna	50
Imagen No- 12: Necesidad para mejorar el rendimiento de la empresa.....	51
Imagen No. 13: Necesidad de mejora en la estructura organizacional.....	52
Gráfico No. 14: Necesidad de organización formal	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Guía de Observación	121
Anexo No. 2: Registro de Observación	122
Anexo No. 3: Encuesta	123

INFORME DEL URKUND



**INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN**

CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación **"Diseño de Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A ubicada en la Ciudad de Guayaquil"**

CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **Kary Mireya Balladares Alvarado** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **COPYLEAKS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez:

Vicerrector Académico

RESUMEN

El presente proyecto “Manual de organización y funciones” diseñado para la empresa Electrovisual S.A. plantea mejorar los procesos administrativos y dar solución a las falencias detectadas a través del análisis FODA, para establecer mejoras se utiliza el método CAPA que permite implementar gestiones de calidad medibles minimizando riesgos en la organización, en el documento se incorpora el desempeño de los empleados. a través de un perfil de cargos estableciendo funciones generales y específicas, objetivos y competencias. El documento además incluirá un organigrama general que permitirá identificar la ubicación de cada cargo y los canales de comunicación, brindado una visión total de la estructura organizacional. Para el desarrollo del proyecto se estructura un plan de acción que consta de la identificación del problema, recopilación y análisis de la información concluyendo que la implementación del manual de organización y funciones mejorará la gestión administrativa evitando sobrecarga de trabajo y duplicidad de funciones.

ABSTRACT

The present project “Manual of organization and functions” designed for the company “Electrovisual S.A.” proposes to improve the administrative processes and solve the shortcomings detected through the SWOT analysis, to establish improvements the CAPA method is used that allows to implement measurable quality management minimizing risks in the organization, in the document the performance of the employees is incorporated, through a profile of positions establishing general and specific functions. Objectives and competences. The document will also include a general organizational chart that will identify the location of each position and the communication channels, providing a total vision of the organizational structure. For the development of the Project, an action plan is structured that consists of the identification of the problem, collection and analysis of the information, concluding that the implementation of the organization and functions manual will improve administrative management avoiding work overload and duplication of functions.

1 INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional es la base para que una empresa funcione de manera ordenada lo que permitirá alcanzar los objetivos trazados y obtener una mejor rentabilidad. Con el paso del tiempo y las exigencias de un mundo globalizado las organizaciones deben garantizar controles más eficientes de los recursos materiales, financieros y del talento humano. El desarrollo de este trabajo tiene como objetivo brindar a la empresa Electrovisual S.A. una herramienta administrativa que les permita llevar un mejor control y fomentar el trabajo en equipo con equidad evitando riesgos y creando un clima de confianza permitiendo el desarrollo tanto para la empresa como para los colaboradores. Partiendo del reconocimiento que las empresas son organismos donde interactúan personas con diferentes culturas, religiones y pensamientos, cabe mencionar que esta interacción es primitiva y se dada desde que el hombre busca su supervivencia, durante el paso del tiempo los individuos han puesto su enfoque en mejorar la estructura social realizando varios estudios y análisis para poder dar forma a un modelo de organización que se ajuste al entorno en el que se desenvuelve, este tipo de organizaciones ha ido evolucionando. Con la Revolución Industrial acontecida a mediados del siglo XIX provocó un cambio importante en el aspecto económico y social no solo en las industrias sino también en las empresas, producto de esto nace una nueva rama de la ciencia que se conoce como “Administración Científica” de la mano de su autor el Ing. Mecánico Frederick Taylor donde se rompen los modelos empíricos que existían hasta ese momento, otro personaje influyente en este campo fue Henri Fayol quien considera que para que exista un buen funcionamiento en una organización era importante: Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La evolución continua con la llegada del internet, la revolución tecnológica y la globalización que impulsa cambios rápidos y esto incluye a las empresas que deben ir adaptándose a estos cambios e ir buscando sus recursos para no desaparecer del mercado. La administración no está excepta de esto y utiliza varias herramientas entre las que podemos indicar: la reingeniería, la ventaja competitiva, las estrategias, las habilidades que está relacionado con la estrategia y la estructura organizacional. En el mercado mundial encontramos grandes empresas multinacionales dedicada a la venta de electrodomésticos y aparatos del hogar para el año 2021 por su valor en ventas obtenidas se encuentran en el top cinco: Midea Group Co. Ltd. Gree Electric Appliances; Whirlpool; Electrolux; SEB SA (STATISTA, 2021). En Latinoamérica el desarrollo industrial y las empresas dedicadas al ensamblaje y venta de

electrodomésticos ha ganado campo gracias a que los grandes fabricantes cuentan con plantas en algunos países como México, Brasil y Argentina cuyos productos cumplen con los estándares de calidad internacional, pero están orientados al mercado doméstico principalmente (DOCPLAYER). En Latinoamérica las empresas más grandes por su volumen de ventas se encuentran agrupadas por su actividad en el 45.5% dedicada a la venta de bienes de consumo; el 27.3% comercializa productos duros entre los que se incluyen los electrodomésticos; el 18.2% ventas diversificadas y el 9.1% a la venta de indumentaria y accesorios (SPUKNIT Mundo, 2021). En Ecuador la industria de electrodomésticos inicia hace 60 años aproximadamente, con el grupo empresarial Juan Eljuri, Durex (Adquirida posteriormente por MABE) e Indurama fueron las marcas con las que realiza alianzas comerciales y es Juan Eljuri quien realiza ventas dentro del territorio nacional y a los países del Pacto Andino, lo que tiene un impacto muy positivo en la economía del país dando inicio un crecimiento sostenible. En el año 2002 nace ASADELEC (Asociación de Almacenes de Electrodomésticos del Ecuador compuesta por cadenas y fabricantes nacionales dedicados a la importación y comercialización de electrodomésticos en esta agrupación encontramos a empresas reconocidas del país como son Almacenes la Ganga, Almacenes Japón, Artefacta, Comandato, Créditos Económicos, Sukasa. Marcimex, entre otros. Aun cuando este sector en nuestro país ha pasado por varios retos y dificultades como son temas políticos, arancelarios, fiscales y en la actualidad la pandemia del COVID-19, que tuvo un impacto considerable en la economía mundial, ha visto oportunidades favorables de adaptación como son las alianzas estratégicas, ofertas e innovaciones de servicio al cliente que garanticen la rentabilidad y continuidad en el mercado. Partiendo de que las organizaciones están compuestas por personas y que el desempeño económico y social son igual de importante y no pueden estar separados se ha profundizado la investigación en el diseño organizacional. En la actualidad para las empresas es imprescindible exigir que cuenten personal capacitado, controles sistemáticos, proceso, funciones y objetivos definidos, en este punto los PAYMES afrontan grandes retos ante la necesidad de mantenerse en el mercado y la falta de una estructura organizacional amplía esta problemática que se hace aún más difícil para su sostenibilidad en el medio comercial, por esta razón es importante crear una cultura organizacional desde los inicios de una organización. Las organizaciones deben estar fortalecidas en todos los campos que le conciernen como es la globalización, los impactos económicos, contar con respuestas inmediatas antes los requerimiento de los clientes tanto potenciales como recurrentes, actualizarse la modernización en los medios de comunicación,

para poder hacer frente a estos cambios y los que vengan en el futuro es importante que los objetivos de las empresas estén bien definidos y claros sin omitir la difusión a los colaboradores con el fin de crear un compromiso de pertenencia para sentir como suyos a la organización donde se desempeñan lo que garantizará el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, en este punto se hace importante la correcta gestión del departamento de talento humano para poder seleccionar al personal humano idóneo para cada cargo. Hoy en día las organizaciones se estructuran por área o departamentos que cumplen diferentes roles ejecutando diferentes actividades, pero procurando el mismo objetivo. Una estructura organizacional promueve el trabajo en equipo creando compromisos entre la áreas o departamentos, un ambiente de trabajo cómodo dando como resultado incremento en la productividad y el logro de los metas. Un manual de organización es parte fundamental en toda empresa sea esta pequeña, mediana o grande, dicho documento recopila de manera detalla las funciones, procesos, responsabilidades, competencias y relaciones de cada puesto de trabajo, esto permite al colaborador tener claro qué es lo que la organización espera de él y cómo debe realizarlo. Cada empresa debe contar con sus propios manuales en base a sus necesidades, políticas, procedimientos y actividades. Hace varios años se restaba importancia a la creación de un manual de organización porque era considerado como irrelevante debido a que los esfuerzos estaban enfocados en la comercialización, en la actualidad esta idea continua y se considera que este tipo de manuales se asocian a grandes empresas y como procesos complejos, en las empresas medianas y pequeñas incluso se reemplaza con procesos informales, pero esta omisión provoca limitaciones a la hora de innovar, incrementa el riesgo de fraudes, robos, conflictos internos, ineficiencia, incumplimiento de procesos o responsabilidades no asumidas, baja motivación, aumento en los costos, decisiones inoportunas o respuestas tardía debido a que no existe una clara comunicación y definición de las jerarquías. Considerando lo antes mencionado es importante enfatizar que la estructura organizacional es parte de una estrategia de negocio y ayuda a la consecución o realización de los objetivos empresariales.

La empresa Electrovisual S.A. se encuentra ubicada en Guayaquil en el sector Suroeste, inicio sus actividades en el año 2015 con cuatro empleados y su actividad principal es la venta de electrodomésticos, pero con el paso de los años se ve la necesidad de incrementar a la plantilla seis personas y en la actualidad cuenta con 10 colaboradores. Debido a la cantidad de actividades y colaboradores es importante para toda empresa sin importar su tamaño poder contar con una estructura organizacional claramente definida. El

no contar con una estructura definida evidencia a grandes rasgos que existe una organización informal y se evidencia un escenario de desorganización. Analizando de manera aleatoria se evidencia los efectos de dichos procesos y el impacto que causa tanto en el desempeño social y económico de la organización. Adicional de las problemáticas antes mencionadas se identifican otros problemas internos como la falta de innovación, el débil posicionamiento en el mercado, falta de estrategias, no existe un plan de capacitación y poco compromiso de los subordinados con los objetivos de la empresa. La implementación de este documento permitirá definir las funciones y plantear una línea de autoridades y responsabilidades para cada puesto de trabajo, esto facilitará y comprometerá a todos los trabajadores para que puedan contribuir y alcanzar los objetivos que se planteen permitiendo el desarrollo tanto de los trabajadores como de la empresa. La importancia de este proyecto tiene su fundamento en la entrega de un documento que permita establecer parámetros de líneas de autoridad y delimitar cada función y perfil de los colaboradores lo que se evidenciará en un mejor nivel de competitividad generando cambios internos que se verán reflejados en la productividad y rentabilidad de la compañía.

En la empresa Electrovisual S.A. no cuenta con un Manual de Organización lo que impacta de manera negativa en la gestión de los colaboradores y en la rentabilidad y obtención de los objetivos que planteen los ejecutivos. Se confirma que existe una comunicación deficiente, sobrecarga de trabajo en determinados cargos lo que ocasiona desconformidad por la inequidad de funciones, las jerarquías no se encuentran claramente establecidas ni asumidas creando incertidumbre y malestar entre los colaboradores, así como una falta de compromiso en la ejecución de las tareas que se asignan de manera fortuita, además se evidencia una debilidad en las líneas de controles y autorizaciones creando un ambiente de incertidumbre sobre quienes son las autoridades y cómo funciona la línea de mando. Por otra parte, la incertidumbre se traslada a los clientes quienes en ocasiones no saben a quién dirigirse cuando tienen alguna duda o consulta.

El tema que se desarrolla en esta tesina se encuentra en la línea Comercial Administrativa porque se tratan aspectos que involucran a PYMES y la búsqueda de su sostenibilidad y permanencia en el tiempo dentro del sistema económico con responsabilidad ética, social y ambiental. La administración y organización son como las estrategias comerciales herramientas claves para el buen funcionamiento de una organización. Dentro del campo de la administración se abarca el conocimiento de varias

áreas como son: administrativa, financiera, comercial y de talento humano que permiten al profesional de esta carrera tener fundamentos para poder aportar con ideas que permitan una mejora continua, innovación, corrección de actividades y prevención de fraudes que pongan en riesgo la seguridad y economía en una organización. Para este trabajo se propone la elaboración de la estructura organizacional de la empresa Electrovisual S.A. que permitirá a esta compañía orientar sus objetivos de manera más clara contando con una sólida estructura donde el personal conocerá la misión, visión, objetivos y funciones asignadas. La definición de roles permite un mejor ambiente de trabajo, asumir responsabilidades directas, contar con personal capacitado y comprometido que se verá reflejado en una buena imagen ante los clientes internos y externos.

Problema científico

¿Cómo contribuir a la organización de las normas y funciones que conforman la estructura organizativa de la empresa Electrovisual S.A.?

Objetivo general

Elaborar un Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A ubicada en la Ciudad de Guayaquil.

La estructura del trabajo se encuentra dividido en tres capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo 1: En este capítulo encontraremos el marco teórico donde se describe las diferentes teorías de la administración, los manuales de organización y su importancia para el correcto funcionamiento de la organización, también se menciona el marco jurídico correspondiente a todas las leyes, normas y otros reglamentos relacionados con el funcionamiento de la empresa, este conjunto de datos nos permite contar con información relevante para el diseño de la propuesta.

Capítulo 2: Se describe la metodología aplicada en el proyecto para recopilar información, para nuestra investigación se aplicó un enfoque mixto conformada por el encuesta y observación que permite recopilar la información y aplicar herramientas estadísticas que permitan un análisis detallado logrando diseñar la propuesta que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Capítulo 3: En el último capítulo se plantea la propuesta de mejora en la gestión administrativa presentado el diseño de un manual de organización y funciones en la que se incluye una estructura orgánica, se diseña la misión, visión y valores que representan a la empresa y el perfil y funciones de los cargos vigentes, así como la creación de tres nuevos puestos que permitan agilizar los procesos. Se concluye el capítulo con las conclusiones y recomendaciones donde se evidencia que la falta de un manual de organización y funciones en una empresa, aun cuando esta sea considerada pequeña, son vitales y la base para poder establecer estrategia que resulten en la consecución de las metas.

2 CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN

1.1 MARCO HISTÓRICO

Como se ha mencionado anteriormente la revolución industrial dio impulso al crecimiento de varias industrias lo que causo que las formas de organizarlas también fueran cambiando donde la responsabilidad de administrar a través de una persona resultaba inadmisibles debido al incremento de departamentos en las empresas. No podemos hablar de la historia de la estructura organizacional sin nombrar a Henry Fayol, con su teoría conocida como la corriente fayolista, el autor abarca el análisis de la empresa de manera integral reconociendo la necesidad de definir una estructura de funciones en una organización para poder ser eficientes. El modelo flexible que se enfoca en tres principios que son: la división del trabajo, la jerarquía de las autoridades y responsabilidad compartida. Otro autor notablemente influyente y experto en gestión es Henry Mintzberg profesor canadiense que crea el “modelo de Mintzberg” basada en estrategias que se acoplan a la necesidad y naturaleza de cada organización buscando una armonía. En este modelo existen cinco componentes que son comunes en la estructura organizacional de cualquier tipo de empresa: grupo estratégico, Mandos medios, estructura técnica, línea operativa y staff de apoyo. En 1855 Daniel Mc Callum crea el primer organigrama para el sistema ferroviario Erie y Nueva York para definir los roles y responsabilidades de los empleados. Iniciando el siglo XX la empresa Computing Tabulating Recording Company (CTR) conocida como IBM que juntamente con su desarrollo empresarial crea un nuevo concepto de organigrama simétrico de acuerdo con la necesidad del momento donde se representa la empresa en departamentos y por sector geográfico, este modelo de estructura fue tendencia hasta los años 50 por las empresas norteamericanas. En la década de los 60 con el avance del crecimiento económico mundial el modelo implementado por IBM queda obsoleto y se identifica la necesidad de

presentar la estructura de las empresas como entes separados cada una con sus áreas funcionales que permitían trabajar de manera más solidaria y compartir las destrezas y habilidades. Esta estructura continua por 50 años, pero en la actualidad algunos autores Enrique B. Franklin (en su libro “Organización de Empresas”) y Elio R. de Zuani (en el libro “Introducción a la Administración de Organizaciones”) hacen diferenciación siguiendo varios parámetros: por su naturaleza, finalidad, ámbito, contenido y por su presentación. Hoy también el cliente es el centro del negocio que han inducido reajuste en la subestructura. Considerando la dinámica de la economía y la evolución de las empresas es probable que estos modelos de organigramas queden en desuso. Los expertos están convencidos que en el futuro los organigramas evolucionaran con el desarrollo de la tecnología.

1.1.1 Evolución histórica de la administración

La administración es tan antigua como el hombre, pero no fue siempre como se la conoce hoy y la capacidad del ser humano a la adaptación ha dado paso la administración. La historia inicia desde la era prehistórica, aunque no se tenía conocimiento de lo que es la administración ni la organización la necesidad de satisfacer sus necesidades básicas le permitió organizarse en grupo y en convivencia, se establece jerarquías de mandos, se delimitan responsabilidades y cada integrante cumplía tareas específicas de manera empírica el crecimiento demográfico obligo a mejorar los esfuerzo y a mejorar su administración dando paso a la llegada de la época agrícola y a la división por clases sociedades donde se realizaban trabajos colectivos y pagos de tributos, en este periodo surgen la ciencia, la literatura, la religión y la organización política dando inicio a la época grecolatina la administración se orienta al control de miles de trabajadores y surge el esclavismo que tuvo como resultado bajo rendimiento productivo y la caída del imperio romano. La siguiente época es el feudalismo cuyo principal característica es que las decisiones estaban sujetas al criterio del señor feudal y la servidumbre debía obedecer sin objeción, aquí aparecen los talleres artesanales y los gremios que hoy en día se conocen como sindicatos al final de esta época aparece la revolución industrial que nace en Inglaterra con la invención de la máquina de vapor y la locomotora motivando cambios en las organizaciones sociales, surgiendo la división del trabajo por especializaciones. Llega la edad moderna aportando nuevas ideas, la revolución de las máquinas y muchos descubrimientos que van proyectando un mundo más dinámico en su evolución como resultado surge la administración clásica con Frederick Taylor (Antonio B. Á., 2010), y Henry Fayol (SOSA, 2016) provocando un aumento considerable de desarrollos industriales y tecnológicos haciendo esencial en las empresas la

optimización de los recursos con el propósito de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en logro de objetivos. En el siglo XX la administración se estudia como una disciplina dando paso a nuevas corrientes de investigación desde el punto de vista psicológico y sociológico. Para el año 1968 Koontz y O'Donnel en su revista titulada "La jungla de las teorías administrativas" donde indican que los especialistas describen a la administración desde su enfoque académicos lo que da paso a diversas escuelas o teorías creando confusión entre los administradores porque los conceptos se encuentran fragmentados y desarticulados. A partir de los años 60 del siglo XX se dan grandes cambios con la llegada de la revolución de la información y con este progreso se pasa de la era industrial a la posindustrial y el contacto con proveedores y distribuidores es más directo. En el siglo XXI la revista The Economic publica el 3 de noviembre de 2001 una encuesta realizada por Drucker Peter que arroja que el conocimiento será un factor predominante, no existirán fronteras creando una sociedad competitiva. Las multinacionales controlarán por estrategias y alianzas. En la actualidad la sociedad del conocimiento, el trabajo asociado donde no existen los subordinados replantea enseña a las organizaciones la definición de nuevas estructuras y tareas con líderes que brinden respuestas inmediatas a los retos que se presenten.

1.1.2 Evolución histórica de los manuales de organización

Así como las empresas han ido evolucionando con el paso del tiempo, los manuales también se deben adaptar al tipo de empresa y a la cantidad de puestos con los que cuenta y se crearon para poder ser un medio de comunicación a los usuarios de cómo está estructurada la empresa y sus lineamientos a seguir.

Los primeros manuales de los que se tiene conocimiento fueron elaborados en la segunda guerra mundial en forma de circulares, memorándum, en el que planteaba la forma de operar de una organización pero no contaban con perfil técnico ni formatos definidos su único objetivo era indicar las estrategia de combate a seguir pero fueron estos los que dieron fundamento a las mejoras y con el paso de los años y con la evolución de las empresas los documentos fueron mejorando para ser más preciso, prácticos y con una argumentación más comprensible que permitirá a los nuevos trabajadores conocer sobre las historia de la empresa sus políticas, estructura organizacional, normas y responsabilidades. (GESTIOPOLIS, 2013)

1.1.3 Evolución histórica de la empresa Electrovisual S.A

La empresa Electrovisual S.A. es una empresa joven que cuenta con 7 años en el mercado ecuatoriano, nace en la ciudad de Guayaquil fue fundada en el año 2015 por el Sr. Baquerizo Roberto y desde sus inicios se enfoca en la venta al por menor de electrodomésticos y artículos de línea blanca. El Sr. Baquerizo Roberto incursiona en el mundo de las ventas a muy temprana edad, contando con 18 años labora en la empresa Mi Bodega como vendedor y es aquí donde su interés por esta profesión y artículos se intensifica lo que lo lleva a adquirir conocimientos en el mundo de electrodomésticos, las marcas y seguir capacitarse en temas de importación y exportación en Ecuador, estos conocimientos le permiten aplicar laboralmente en otras empresas dedicadas a la misma actividad fortaleciendo sus tácticas de vendedor y acumulando mayor experiencia en sus conocimientos. Para el año 2010 nace la idea de independizarse y dejar de ser un colaborador para ser el dueño y administrador de su propia empresa. Inicia los procesos legales para la creación del negocio y realiza los procesos de crear alianzas con organizaciones en el exterior que le brinden el servicio de importación y procesos aduanero. El 11 de septiembre del año 2015 el Almacén Electrovisual S.A. ubicado en Portete y la 36 ava. apertura sus puertas al público. Cuando inicia sus actividades contaba con cuatro colaboradores, pero con el compromiso sólido de su fundador en brindar productos de excelente calidad con la garantía y respaldo de la empresa y atención personalizada lo que se convirtió en los pilares de la misión, visión y valores de la organización.

Misión: Brindar a sus clientes una amplia gama de productos eléctricos para el hogar con las mejores marcas, tecnología actualizada y a precios competitivos que satisfagan sus necesidades con atención profesional.

Visión: Ser líderes en el mercado, logrando ser la primera opción de compra para los clientes que permita el crecimiento sostenido y ordenado con eficiencia y profesionalismo.

Valores: Honestidad, Confianza, Responsabilidad, Compromiso, Respeto y Calidad.

En el año 2018 y con la necesidad de poder atender las demandas de servicio al cliente que la empresa presentaba hasta la fecha, incrementa su plantilla por la demanda que presentaba hasta ese momento contrata a seis colaboradores llegando a contar con 10 empleados. Según Roberto Baquerizo ya en el año 2018 se comienza a evidenciar la falta de definir y estructurar una modelo de organigrama para poder documentar la estructura de la

empresa y las funciones, pero debido a la llegada de la pandemia en el año 2019 la empresa sufre un fuerte impacto económico y las ventas se reducen en un 50% lo que cambia las prioridades del ejecutivo y se enfocan en buscar mecanismos para poder superar esta crisis, es el mes de septiembre del año 2021 con el levantamiento de restricciones de las medidas de seguridad y el aumento de aforo en locales comerciales, las ventas se incrementan de manera favorable en un 15% pero aun la carencia de una estructura organizacional se evidencia en las ventas y en el clima laboral y los clientes lo perciben cuando llegan al local debido a que cuando se presentan reclamos no hay un colaborador específico que pueda dar un solución.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Administración

El autor Idalberto Chavenato define a la administración como un conjunto de procesos sistemáticos como la planificación, organización, dirección y control de los recursos con que cuenta la empresa para alcanzar los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz. Para Chavenato sin una definición clara de los procesos y su orden sistemático la administración no podría cumplir su función. (McGraw-Hill Interamericana, 2004).

Considerando lo planteado Koontz & Heinz en la revista “La Administración una Perspectiva Global y Empresarial” (2012) se puede determinar que la administración como el conjunto de fases o funciones ordenadas por el cual se estructura un ambiente donde los colaboradores interactúen de manera equilibrada que permita la obtención de resultados con la mínima cantidad de esfuerzo y tiempo. En la misma forma los autores arriba citados hacen énfasis a la importancia de realizar los procesos de manera ordenada, con supervisión y control para obtener las metas propuestas. (Koontz, 2012).

Por su parte la American Management Association señala que la administración es el conjunto de acciones (planificar, organizar, dirigir y controlar) ejecutadas de manera ordenada que realizan los empleados en cooperación para obtener un objetivo común. (Torres, 2014)

Para Peter Drucker ve a la administración como una disciplina y le da un enfoque humanista precautelando el beneficio de la empresa y de los empleados. Desde su punto de vista del autor las principales funciones de una buena administración están enfocada a los

altos funcionarios, quienes deben establecer objetivos, suministrar los recursos necesarios para el logro de los objetivos, motivar al personal para que cumplan con el logro de metas, inspeccionar el rendimiento del personal en base a los objetivos propuestos, Mejora continua del rendimiento del personal y de la organización. (Hidalgo, 2015)

A su vez Henry Sisk y Mario Sverdlink señalan que la administración consiste en la optimización de los recursos con que cuenta la empresa a través de los procesos de prevención, organización, direccionar, coordinar y controlar con la finalidad de alcanzar los objetivos. (Figuroa, 2017)

1.2.2 Organización

Para los autores Koontz & Heinz citados en la revista “La administración una perspectiva global y empresarial” (2012) definen a la organización como un ente conformado por personas con diferentes ideologías, creencias y pensamientos que buscan un mismo objetivo sea este lucrativo u oneroso. (Koontz, 2012)

Tomando en consideración lo mencionado por Federico Marcó, Héctor Loguzo y Javier Fedi (2016) en su libro “Introducción a la gestión y administración de las organizaciones” se puede concluir que una organización es un sistema conformado por personas que se interrelacionan para lograr una meta, razón por la cual las organizaciones son dinámicas y pueden reinventarse y adaptarse a nuevos objetivos o factores que afecten a su entorno. (Marcó, 2016)

Por su parte Paula Roldán (2017) plantea que la organización es una agrupación de individuos perfectamente estructurados bajo una mismas normas y reglas que interactúan para conseguir un mismo fin. (Roldán, 2017)

El concepto de Parson citado por Melincoff (2010:16) consideran que la organización es una unidad social integrada que buscan obtener fines definidos. En efecto al ser considerada una unidad social cuenta con características semejantes en opiniones, intereses y propósitos. (Prada, 2018)

1.2.3 Manuales de organización

Para Herrera (2007) estos manuales son importante debido a que explica los aspectos generales y variados de la organización y va dirigido a los empleados de todos los niveles que les permitirá adaptarse y a relacionarse con los objetivos de la empresa. (Herrera H. , 2007)

Siguiendo en este razonamiento Cárdenas (2015) describe a los manuales de organización como documentos internos que presentan la historia y estructura de la empresa, sus normas, y las funciones de los colaboradores de manera clara para ser utilizado por el personal nuevo o de plantilla. (Cárdenas, 2015)

Según Flores (2019) los manuales de organización detallan de manera clara y breve el funcionamiento de la empresa por áreas o departamentos y cargos o puestos de trabajo donde se define las tareas, áreas o departamentos. La información es de uso interno y ayuda al nuevo personal a entender de manera más detallada a la organización y lo que se espera de él. (Flores, 2019)

De igual forma Manzanal M. (2019) en la revista “Los desafíos de la Administración en el siglo XXI de Peter F. Drucker” conceptualiza a los manuales como documentos que explican de manera concreta la historia, políticas, normas, estructura de líneas de autoridad, los grados de funciones y las responsabilidades de todos los colaboradores. (Manzanal, 2019)

Por su parte Fincowaky (2019) sostiene que los manuales de organización presentan de manera cronológica los antecedentes de la organización las leyes que la norman, la misión y visión, así como cada una de las funciones y el perfil de los puestos que conforman la unidad de negocio. (Fincowsky, 2019)

1.2.4 Estructura del manual de organización

Es importante destacar que la elaboración un manual de organización es para uso institucional porque proporciona información de la entidad y sus principales usuarios son los empleados, razón por la cual la redacción debe ser clara y breve de igual modo el documento debe ser revisado, aprobado y actualizado dependiendo de las necesidades sean estas internas o externas.

Para la autora Herrera (2007) no existe una estructura universal para la elaboración de un manual de organización, pero si lineamientos básicos que sirven de guía para su diseño entre los que se citan:

La historia y descripción de la organización: Se describe de manera breve la historia de la entidad desde su formación, quienes fueron sus creadores, el año de inicio y su evolución, se incluyen los datos de la actividad que realiza la cantidad de empleados, la dirección o direcciones de los locales que se encuentran brindando servicio.

Misión, Visión y objetivos de la organización: Esta información es importante porque presente como se describe la empresa en su presente, como se percibe en el futuro y las expectativas en cuanto a logros desea alcanzar.

Las preguntas por responder en este punto son:

¿Cuál es la razón de ser de la empresa?

¿Cómo se ve la organización en el futuro?

¿Qué pretende alcanzar en un periodo de tiempo?

Marcos legales: Se detalla las leyes del país que regulan y a la empresa y sus miembros deben velar que se cumplan para el buen funcionamiento.

Organigrama general: En el organigrama general es la representación gráfica de la estructura de la empresa en él se muestra las relaciones jerárquicas y las relaciones entre ellos en esta información no se encuentran necesariamente la estructura total de la empresa.

El organigrama por área: La diferencia entre el organigrama por área y general se destaca que en el primero se crea un organigrama por cada departamento señalando igualmente las líneas de mando y las relaciones que existen para alcanzar las metas que se planteen.

Normativas y políticas: Las empresas cuentan con políticas internas que se encuentran detalladas en su código de trabajo y en algunos casos los códigos de ética los cuales regulan las acciones de los colaboradores y su comportamiento dentro de las instalaciones de la empresa. Estas normativas y políticas son legalizadas en el Ministerio de trabajo y deben ser difundidas a los colaboradores fijos y nuevos para que tengan clara sus obligaciones y responsabilidades.

Glosario: Es una nomenclatura ordenada de forma alfabética con las palabras detalladas en el documento que son poco comunes y que deben ser explicadas para mejor comprensión del lector.

Por su parte las autoras Pérez y Aguirre (2009) consideran que un manual de organización debe contar con la siguiente información:

Identificación: Entre los datos a incluir encontramos: Razón social de la empresa; el logotipo, nombre del manual; lugar y fecha de elaboración del documento; número de

edición (en caso de requerirlo); departamento o área responsable de la elaboración y el número de ejemplares a imprimir.

Índice: Se detalla los capítulos y títulos que constituyen el contenido principal del documento, con el aparece el número de páginas en que se encuentran ubicadas.

Introducción: Va enfocado al lector y explica el contenido de manera breve del manual, el propósito que busca cumplir, la importancia y utilidad de su aplicación y las áreas que participaran en su desarrollo.

Objetivo del manual: Describe qué se hace y para qué se hace lo que refleja el propósito de la organización para el logro de objetivos. La redacción deberá ser clara, precisa y sencilla.

Antecedentes históricos: Se refiere a un resumen del origen de la organización, los antecedentes, sucesos relevantes en su existencia y su evolución con el paso del tiempo.

Marco jurídico – Administrativo: Encontramos las principales leyes y ordenanzas que se encuentran vigente en el país y regulan la actividad de la empresa. Debe ser enunciada de manera jerárquica por documento jurídico.

Lineamientos: Establece los parámetros y restricciones que deben considerarse al momento de ejecutar las actividades o funciones establecidas.

Atribuciones: Define las autoridades y medios que tienen los colaboradores para ejercer las tareas y alcanzar los fines.

Misión y Visión: La **Misión** explica por qué se creó la empresa cuál es su finalidad y es el reflejo del pensamiento de los altos niveles jerárquicos. La **Visión** es la proyección del escenario deseado y dónde se ve la organización en un periodo de tiempo.

Estructura organizacional: Es la descripción jerárquica y sistemática de cada unidad que conforma la organización se puede representar de manera gráfica y aporta al conocimiento del personal de la forma en que se encuentra estructurada la empresa.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura organizacional y refleja la posición de los órganos

Glosario de términos: Lista de palabras clasificadas o glosas de poco uso y que se encuentran detalladas en un mismo texto. El objetivo es explicar el significado de cada palabra utilizada para su mejor comprensión.

Para Finkowski la estructura de un manual de organización debe contener la siguiente información:

Identificación: Se estructura la información de la empresa como son el nombre, el logo: el nombre del manual: fecha de creación o actualización: lugar y número de páginas, es necesario identificar quienes son las personas responsables de elaborar, revisar y aprobar. para una mejor identificación se coloca las siglas de la empresa y del área responsable de su aprobación/

Índice o contenido: Se detalla los capítulos que contendrá en documento para una mejor revisión y comprensión del contenido.

Prólogo, introducción o ambos: El prólogo la realiza una autoridad de la organización presentando el manual, por otra parte, la introducción resume el contenido del manual resaltando: el propósito, la estructura y la importancia de su actualización y vigencia.

Antecedentes históricos: Describe a la empresa desde su origen, su evolución y aspectos más relevantes.

Atribuciones: Hace referencia a la parte legal y la jurisdicción o competencia que tiene de acuerdo con las leyes, normas u otras políticas establecidas por el país.

Estructura orgánica: Se describe sistematizada de la unidad de negocio y debe tener relación integra con el organigrama, se recomienda la codificación para una mejor identificación de los niveles jerárquicos.

Organigrama: Corresponde a la representación gráfica de la estructura orgánica de la empresa donde se puede observar los cargos, jerarquías, canales de comunicación formales y líneas de autoridad.

Misión: Permite dar a conocer la razón de ser de la compañía orientando las acciones del personal en los resultados deseados y los compromisos adquiridos.

Funciones: Corresponde a las tareas generales y específicas de cada cargo permitiendo al colaborador conocer las atribuciones a realizar y los límites de autoridad.

Descripción del puesto: Permite tener conocimiento del perfil, habilidades, aptitudes y conocimientos de los puestos, es importante que este punto sea lo más claro y que tengan relación con las funciones a realizar.

Directorio: Corresponde a una lista detallada de los miembros de la organización, cargos, nombres, teléfono y correo electrónico lo que permite una mejor localización en caso de ser requerido.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Administración:** Es una ciencia y técnica que permite coordinar a través de los procesos todos los recursos (materiales, humanos, técnicos y financieros) con que cuenta una empresa con el fin de obtener un beneficio en común. (Oliveira, 2009)
- **Control:** Consiste en supervisar las actividades previamente establecidas y prevenir cualquier tipo de riesgo, así como tomar los correctivos necesarios en caso de requerirlos. En el control se busca vigilar el funcionamiento de la organización a través de evaluaciones previamente establecidos. (Kohler, 2005)
- **Entidad:** Es la asociación de dos o más individuos en una persona jurídica que actúa como unidad con un objetivo en común. (Kohler, 2005)
- **Eficiencia:** Es el uso óptimo de los recursos, sean estos materiales o humanos, con la menor cantidad de esfuerzo. La eficiencia busca la mejora continua de los procesos para optimizar los resultados (Kohler, 2005)
- **Eficacia:** Se refiere a la obtención de las metas sin priorizar si los recursos utilizados fueron de forma óptima. En este punto no es relevante los medios, el tiempo empleado o los recursos utilizados para la consecución de un logro. (Kohler, 2005)
- **Ética empresarial:** Conocido también como deontología es un conjunto de normas y valores que regulan la conducta o actuación de los trabajadores y proveedores en cualquier actividad empresarial (Ruiz, 2008)
- **Manual:** Son documentos que contienen información sistemática y administrativa de la empresa que brindan orientación y lineamiento para los empleados a fin de garantizar el logro de los objetivos. (Herrera H. , 2007)
- **Planificar:** Es la acción de analizar la situación de la empresa y su entorno donde se establecen las estrategias, las políticas y procedimientos para la ejecución de las tareas y el tiempo en que se obtendrán las metas. (Oliveira, 2009)

- **Recursos:** Son todos los medios disponibles con los que cuenta la empresa para poder ejecutar las tareas que permitirán la consecución de los objetivos. Es preciso señalar que los recursos son todos los bienes tangibles y su talento humano que intervienen en la cadena productora que garantiza la continuidad del circuito económico. (Blázquez, 2012)
- **Responsabilidad:** Obligaciones asignadas a un individuo o individuos que participan en la toma de decisiones que afectan a la organización. Las funciones asignadas deben ser cumplidas de la mejor manera posible para alcanzar misión económica respetando las leyes y políticas. (Kohler, 2005)

1.4 MARCO LEGAL

1.4.1 Constitución de la República de Ecuador

Título II

Derechos

Capítulo Primero

Principios de aplicación de los derechos

Sección octava

Trabajo y seguridad social

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

Capítulo Tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección sexta

Personas con discapacidad

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

Se reconoce a las personas con discapacidad los derechos a:

5.- El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

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

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

Título VI

Régimen del Desarrollo

Capítulo Primero

Principios generales

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

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

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

5.- Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección Primera

Sistema económico y política económica

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

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía

popular y solidaría regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

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

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas del trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenible en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

Sección Séptima

Política comercial

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

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

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

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

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

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se implicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora. La contratación laboral por horas, o cualquier otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizará y sancionará de acuerdo con la ley.

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

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

El pago de remuneración se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos

extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Sección quinta

Intercambios económicos y comercio justo

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privado, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica.

1.4.2 Ley de Compañías

Sección VI

De la Compañía Anónimas

1. Concepto. Características, Nombre y Domicilio

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está conformando por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “sociedad anónima”, o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como “comercial”, “industrial”, “agrícola”, “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

1. De la Capacidad

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos emancipados.

2. De la Fundación de la compañía

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;

2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tenga la representación legal de la compañía;
10. Las normas de reparto de utilidades;
11. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
12. La forma de proceder a la designación de liquidaciones.

Art. 176.- Los títulos de acción estarán escritos en idioma castellano y contendrá las siguientes declaraciones:

1. El nombre y domicilio principal de la compañía;
2. La cifra representativa del capital autorizado, capital suscrito y el número de acciones en que se divide el capital suscrito;
3. El número de orden de la acción y del título, si éste representa varias acciones, y la clase a que pertenece.
4. La fecha de la escritura de constitución de la compañía, la notaría en la que se la otorgó y la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, con la indicación del tomo, folio y número;
5. La indicación del nombre del propietario de las acciones;
6. Si la acción es ordinaria o preferida y, en este caso, el objeto de la preferencia;
7. La fecha de expedición del título; y,
8. La firma de la persona o personas autorizadas.

1.4.3 Plan de creación de oportunidades 2021-2025

Ejes, Objetivos y Políticas para Crear Oportunidades

Eje Económico

Trabajo, empleo, reducción de brechas laborales y emprendimiento

Objetivo el Eje Económico

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado.

Políticas

1.1 Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+.

Lineamiento Territorial

Pol 1.1.

A7. Crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad.

Metas al 2025

- 1.1.1.** Incrementar la tasa de empleo adecuado del 30.41% al 50.00%.
- 1.1.2.** Reducir la tasa de desempleo juvenil (entre 18 y 29 años) de 10.08% a 8.17%.
- 1.1.3.** Incrementar el porcentaje de personas empleadas mensualmente en actividades artísticas y culturales del 5.19% al 6.00%.
- 1.1.4.** Aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral de 70.273 a 74.547,
- 1.1.5.** Incrementar la tasa acumulada de acceso al menos a la clase media en 30.39%.

1.4.4 Código de Comercio

Disposiciones Preliminares

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Libertad de actividad comercial;
- b) Transparencia;
- c) Buena fe;
- d) Licitud de la actividad comercial;
- e) Responsabilidad social y ambiental;
- f) Comercio justo;
- g) Equidad de género;
- h) Solidaridad;
- i) Identidad cultural; y,
- j) Respeto a los derechos del consumidor

Libro Primero

De la actividad mercantil y de los actos de comercio en general

Art. 7.- Se entiende por actividades mercantiles a todos los actos u operaciones que implican necesariamente el desarrollo continuando o habitual de una actividad de producción, intercambio de bienes o prestación de servicios en un determinado mercado, ejecutados con sentido económico, aludido a este Código; así como los actos en los que intervienen

empresarios o comerciantes, cuando el propósito con el que intervenga por lo menos uno de los sujetos mencionados sea el de generar un beneficio económico.

Título Primero

Los actos y operaciones mercantiles

Art. 8.- Son actos de comercio para todos los efectos legales:

- i) Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, café, y otros establecimientos semejantes;
- j) Las actividades mercantiles realizadas por medio de establecimientos físicos o sitios virtuales, donde se oferten productos o servicios;

Título Segundo

El Comerciante o el Empresario de Comercio

Capítulo Primero

Los Comerciantes o Empresarios

Art. 10.- Se considerarán comerciantes o empresarios, y estarán sometidos por tanto a las disposiciones de este Código:

- a) Los comerciantes o empresarios, definidos como tales bajo los términos de este Código;
- b) Las sociedades que se encuentran controladas por las entidades rectoras en materia de vigilancia de sociedades, valores, seguros y bancos, según corresponda, en función de sus actividades de interrelación;

Capítulo Segundo

La Empresa

Art. 14.- Empresa es la unidad económica a través de la cual se organizan elementos personales, materiales e inmateriales para desarrollar una actividad mercantil determinada.

El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende el conjunto de bienes organizados por el comerciante o empresario, en un lugar determinado, para realizar los fines de la empresa. Podrán formar parte de una misma empresa varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá ser parte de varias empresas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

Título Quinto

Los libros y Otras anotaciones de actividad comercial y del registro de sus relaciones comerciales.

La información sobre los actos de comercio

Art. 37.- El comerciante o empresario deberá guardar y respaldar los documentos y la información relativa a los actos jurídicos que desarrolle, sean estos instrumentos públicos o privados, así como también los mensajes constantes en correo electrónicos que existen sobre aquellos; estos últimos se llevarán y tendrán los efectos que se prevé en el capítulo dedicado al comercio electrónico que consta en este Código.

Libro Segundo

Personas e instrumentos del comercio

Capítulo Segundo

Los Dependientes o Auxiliares del Empresario

Art. 59.- Son auxiliares del comerciante o empresario los empleados subalternos, integrados a la empresa bajo relación de dependencia laboral, que el comerciante o empresario tiene a su lado para que le auxilien en sus operaciones, obrando bajo su dirección. Las facultades de representación de estos auxiliares se regirán por las normas del presente Código.

1.4.5 Código de Trabajo

Preliminar

Disposiciones Fundamentales

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

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

En lo general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. – Lo derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Título I

Del Contrato Individual de Trabajo

Capítulo III

De los efectos del contrato de trabajo

Art. 37.- Regulación del contrato de trabajo. - Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aún a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrato.

Art. 39.- Divergencias entre las partes. - En caso de divergencias entre empleados y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe ejecutar, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes.

Si esta regla no bastare para determinar tales particulares, se estará a la costumbre establecida en la localidad para igual clase de trabajo.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador. – El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador si podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones

legales y reglamentarias, tomando en consideración, además las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio juntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele con su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación

7. Llevar registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.
8. Proporcionar oportunidades a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajador, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia.
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y

dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

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

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal:
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- h) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;

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

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo:
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; o,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

1.4.6 Ley de propiedad intelectual

Título Preliminar

Art. 1. El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

La propiedad intelectual comprende:

1. Los derechos de autor y derechos conexos.

Art. 2. Los derechos contenidos por esta Ley se aplican por igual a nacionales y extranjeros, domiciliados en Ecuador.

Art. 3. El Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI), es el Organismo Administrativo Competente para propiciar, promover, fomentar, prevenir, proteger y defender a nombre del Estado Ecuatoriano, los derechos de propiedad intelectual reconocidos en la presente Ley y en los tratados y convenios internacionales, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que sobre esta materia deberán conocerse por la Función Judicial.

Libro I

Título I: De los Derechos de Autor y Derechos Conexos

Capítulo I: Del Derecho de Autor

Sección I: Preceptos Generales

Art. 4. Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares obre sus obras.

Sección VI

Contenido del derecho de autor

Parágrafo Segundo

De los Derechos Patrimoniales

Art. 19. El autor goza del derecho exclusivo de explotar su obra en cualquier forma y de obtener por ello beneficios, salvo las limitaciones establecidas en el presente Libro.

Art. 20. El derecho exclusivo de explotación de la obra comprende especialmente la facultad de realizar, autorizar o prohibir.

- a) La reproducción de la obra por cualquier forma o procedimiento;
- b) La comunicación pública de la obra por cualquier medio que sirva para difundir las palabras, los signos, los sonidos o las imágenes.
- c) La distribución pública de la obra por cualquier medio que sirva para dividir las palabras, los signos, los sonidos o las imágenes.
- d) La importación; y,
- e) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación de la obra.

La explotación de la obra por cualquier forma, y especialmente mediante cualquiera de los actos enumerados en este artículo es ilícita sin la autorización expresa del titular de los derechos de autor, salvo las excepciones previstas en esta Ley.

1.4.7 Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

Capítulo II

Derechos y Obligaciones de los Consumidores

Art. 4.- Derechos del consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pueden presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.

Art. 5.- Obligaciones del consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

3 CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de Investigación

La propuesta presentada pretende brindar una herramienta de apoyo bajo una premisa que permita diseñar un manual de organización con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de la empresa tomado como base la recopilación de datos y diferentes teorías que se ajusten a la actual estructura organizacional de la empresa Electrovisual S.A.

➤ **Enfoque Mixto:**

El enfoque aplicado en este estudio es de tipo mixto y permitirá tener una idea general de los problemas que presenta la empresa y diseñar preguntas investigativas que aporten con datos importantes que permitan proponer normas y requerimientos que aporten a los logros de los objetivos, mejore la eficiencia y productividad de la organización. Para este fin se aplica la metodología cuantitativa y cualitativa que permita detectar las falencias en los procesos internos de la empresa Electrovisual S.A.

➤ **Cualitativo:**

La metodología cualitativa permitió recopilar las experiencias y opiniones de las funciones diarias de trabajo de los colaboradores del área administrativa y operativa del almacén Electrovisual S.A. Desde de este enfoque se obtiene una medición ecuánime y versátil permitiendo conocer el origen del problema e identifica las falencias y deficiencias organizacionales.

➤ **Cuantitativo:**

La metodología cuantitativa expuso datos presentados por medio de gráficos estadísticos reflejando la realidad y problemática que afecta actualmente a la empresa. Los datos recopilados de los colaboradores permitieron realizar una medición objetiva y cuantificada

3.2 Tipo de Investigación:

3.2.1 Descriptiva:

En este método se analiza la situación actual de la empresa y permite tener un panorama más completo y detallado de las problemáticas cotidianas que se presenta a los

colaboradores al realizar sus funciones, dicha información brinda fundamentos que son analizados desde la perspectiva de los actores directos.

3.2.2 Explicativa:

El estudio permitió analizar e identificar la problemática que se ve reflejado en el bajo nivel de productividad, un mal clima laboral y otras situaciones que impiden cumplir con los objetivos. En este método podemos proponer alternativas que mejoren el ambiente laboral.

3.3 Métodos de Investigación.

3.3.1 Método Teórico

El método nos permitió construir y desarrollar las teorías que abordan el problema y falencias de la empresa.

➤ Histórico – Lógico

El método histórico – lógico permite analizar los antecedentes de las causas, las cuales son resultado de una suma de hechos que inician con los datos históricos relacionados con la poca relevancia que se dio a la creación de una estructura organizacional administrativa y que se fue agudizando con el paso del tiempo dando como resultado la falta de cumplimiento de objetivos, logros de metas y productividad, esta problemática administrativa conllevó a la situación actual de la empresa. La aplicación del método permitió conocer que el Almacén Electrovisual S.A. al iniciar sus actividades el 11 de septiembre del año 2015 y hasta la presente fecha, fue experimentado un crecimiento en ventas y en su estructura, evolucionando conjuntamente entre ambas y con los diferentes conceptos que se pudo determinar las falencias en cuestión producto de la carencia de un sistema de organización administrativa. Dentro de las causas se pueden mencionar se encuentran: la deficiente comunicación interna, falta de trabajo en equipo, desmotivación del personal, etc. Entre las consecuencias más relevantes que afectan de manera significativa a la organización podemos mencionar: el incremento de errores operativos, duplicidad de tareas, falta de automatización de procesos y carga operativa en determinados cargos. Contar con una estructura organizacional sin importar el tamaño de la organización garantiza un orden, dirección, control y delimitaciones de funciones que fortalecerán la ejecución de estrategias y logros de

metas en una empresa asegurando la continuidad de la operación para la cual fue creada.

➤ **Inducción – Deducción**

La inducción permitió emitir teorías de las causas que promovieron el estudio partiendo de lo general hasta llegar a lo particular, tomando como fundamento las diferentes teorías emitidas por diversos autores, mediante la aplicación del método se logró deducir que la principal falencia que presenta el almacén Electrovisual S.A. es la falta de una estructura organizacional y delimitaciones de funciones por cargo. Para el avance del estudio se examinaron las causas y efectos que se presentaron de cada área de la organización, los cambios que se implementaron sin mayor impacto y que no consiguieron cumplir con el objetivo del almacén. Se recalca que para poder desarrollar el estudio del caso se revisaron alrededor de 50 documentos entre los que se encuentran libros virtuales, proyectos de masterados, artículos de revista y blogs, el 100% de estos documentos fueron publicados desde el años 2005 en adelante y el 70% fueron publicados a partir del año 2018 proporcionando información actualizada y evidenciando la importancia que se da a este tema considerado una de las bases para poder desarrollar las estrategias de la organización.

➤ **Analítico – Sintético**

El método analítico – sintético se aplicó durante todo el proceso del estudio haciendo énfasis en el análisis de las catorce preguntas realizadas por medio de encuesta y la observación de los sucesos a través de la guía de observación. Los datos alcanzados en estas técnicas fueron segregados e integrados para un análisis e interpretación de manera rigurosa que proporcionen resultados confiables y reales. Para reforzar la conclusión de los resultados se aplicaron las diferentes teorías utilizadas en este estudio, la información histórica y administrativa de la empresa junto con los conocimientos adquiridos en la carrera logrando tener los criterios claros de la problemática y falencias que afectan al desarrollo de la empresa, la conclusión de las causas y efectos, y la importancia de la elaboración de un diseño de manual de organización, donde la propuesta de mejora pueda ser aplicado, considerando las diferentes áreas, los recursos de la empresa Electrovisual S.A. y el marco legal al que está sujeta la organización.

3.3.2 Método Empírico

Es un método fáctico y se utiliza las técnicas de entrevista y encuesta que permitió tener una interacción directa con los involucrados recibiendo información de primera mano y conocer lo que realmente acontece internamente en la empresa.

➤ Observación

La aplicación de este método permitió reconocer detalladamente las funciones que desempeñaban los colaboradores por cada área, la interacción interna, los medios que utilizan para realizar los requerimientos, los procedimientos que emplean para desarrollar las tareas, la forma en que se organizan las líneas de mando y otros aspectos relevantes. Por lo antes mencionado la observación es directa porque fue realizada por la observadora; no participante porque la evaluadora no mantiene relaciones laborales con El Almacén Electrovisual S.A.

El estudio se realizó por un periodo de 10 días laborables, tiempo en el cual se recopiló la mayor cantidad de información haciendo énfasis en la observación de la estructura organizacional y los procesos de cada cargo, que de acuerdo con lo indicado por el gerente general es donde se enfoca la problemática de la organización. El documento que se utilizó fue estructurado en base a las necesidades a evaluar y se conoce como guía de observación. Los resultados brindaron información importante que fueron evaluados y analizados en forma simétrica con la colaboración del gerente general y los colaboradores tanto administrativos como operativos, lo que nos permitió tener un panorama real del funcionamiento de la compañía.

➤ Encuesta

Este método efectuado a través de un estudio de campo se aplicó al personal administrativo y operativo, un total de 10 colaboradores participaron de manera voluntaria y con compromiso en este proceso respondiendo un cuestionario de 14 preguntas objetivas y cerradas. Los resultados aportaron información relevante para el análisis y determinación de los problemas.

3.3.3 Método Estadístico

Los resultados obtenidos en la observación y encuesta fueron recolectados, organizados y analizados para poder presentar de manera gráfica que permite una mejor comprensión de las falencias y conclusiones del estudio realizado.

➤ **Muestreo:**

Para la recopilación de información se aplica el muestreo no probabilístico intencional, por realizarse la observación y encuestas al total de la población, representado por el gerente y los empleados del almacén Electrovisual S.A.

➤ **Universo**

El universo que será considerado para este estudio corresponde a los 10 colaboradores equivalentes al total de empleados del almacén Electrovisual S.A., de los cuales cinco laboran en el área administrativa, incluido el gerente y cinco en el área operativa, el modelo para recabar información fue mediante la encuesta y la observación, lo que permitirá conocer sus opiniones relacionados con el desarrollo del trabajo y a su estructura.

3.3.4 Muestra

Para el presente estudio se respetó la misma cantidad del universo, razón por la cual no se vio la necesidad de realizar un cálculo para obtener una muestra debido a que la cantidad de personal que labora en el almacén es de fácil administración y organización.

3.4 Análisis de resultado

En este numeral se expone y explica los resultados obtenidos con las herramientas mencionadas anteriormente en este capítulo. Como primer punto se hace mención a los resultados obtenidos de la guía de observación y posteriormente se muestran los resultados de la encuesta.

3.4.1 Análisis de los resultados de la Guía de Observación

El estudio se efectuó en 10 días, la fecha de inicio fue el 6 de junio concluyendo el 17 de junio del año en curso; se realizó 10 días de observaciones, cuya duración diaria fue de tres horas, totalizando 30 horas de estudio. La información que se obtuvo gracias a los resultados de la guía de observación permitió el análisis de la situación administrativa en el almacén Electrovisual S.A. Los parámetros de observación se enfocaron en:

- Criterios generales
- Las instalaciones
- La comunicación
- Conocimiento laboral
- Clima laboral
- Las relaciones jerárquicas y
- Las herramientas y tecnologías disponibles

El estudio se ejecutó en todas las áreas de la organización a fin de conocer la forma en que se desarrollan las actividades, los métodos de comunicación, el desenvolvimiento de las áreas ante algún tipo de eventualidad y como se trabajan y relacionan las líneas de mando. Concluida la triangulación de resultados que se encuentran detallados en el Anexo 1 Guía de observación se puede detectar que existe falencias que provocan un freno de desarrollo en la organización.

- **Criterios generales.** - De acuerdo con la investigación efectuada el Almacén Electrovisual S.A. se evidenció que los colaboradores cumplen con el ingreso puntual a su jornada de trabajo y con el uso de los uniformes, así también se cumple con los y respeta el horario de comida lo que es receptado de buena manera por los participantes del estudio.
- **Las instalaciones.** – El almacén posee un espacio físico acorde a la cantidad de personal que labora. Los puestos de trabajo se encuentran en óptimas condiciones, así como el mobiliario y máquinas que utilizan los colaboradores. Se evidenció que las instalaciones se encuentran en buen estado y las condiciones de salubridad brindan seguridad para realizar el trabajo sin riesgos para los empleados, clientes o proveedores.
- **La comunicación.** – De acuerdo con la investigación en el almacén Electrovisual S.A. se evidencia que existe una falta de comunicación no solo entre colaboradores de una misma área, esta problemática se extiende con el personal de otras áreas y clientes externos. Así también se evidenció que en ciertos cargos hay duplicidad de tareas, como ejemplo podemos citar al departamento de Administración y RR.HH. donde la auxiliar administrativa y coordinadora de RR.HH. generan al cierre de mes el anexo de provisiones de los prestamos quirografarios, pero es la auxiliar administrativa quien registra dicha provisión en el sistema contable de la empresa.

Además, se no dan reuniones formales que brinden información relevante de las actividades que realizará la empresa o de las novedades que se dan por diferentes temas. Los canales de comunicación son generalmente por vía telefónica o conversaciones sin existir documentos o correos que respalden alguna autorización o asignación de actividades extras a determinados colaboradores.

- **Conocimiento laboral.** – Los resultados que refleja este criterio son importantes porque muestran que los colaboradores no cuentan con roles fijos ni definidos, no existe un manual de funciones que les permita conocer cuáles son los límites y responsabilidades de cada cargo, la falta de una organización formal incrementa los riesgos de errores en la ejecución de trabajo y como se vio en el criterio anterior, la comunicación, no existe un proceso en que se dé un feedback a los colaboradores que aporte o contribuya a la disminución de dichas falencias.
- **Clima laboral.** – Los empleados no se sienten satisfechos en el medio en que se desarrollan y esto se da por la falta de seguridad laboral que se evidencia, los empleados sienten que no existe un programa de desarrollo profesional ni un incentivo de reconocimiento. Por otra parte, existe un bajo sentido de pertenencia que ocasiona desmotivación en la ejecución de los trabajos, poco interés por cumplir con los tiempos de trabajo y falta de colaboración para el trabajo en grupo.
- **Relaciones jerárquicas.** – Al no existe una estructura organizacional formal ni documentos que proporcionen información de la organización y de los aspectos importante existe una falta de responsabilidades a nivel general. Los colaboradores del área de ventas no pueden dar respuestas a los clientes de alguna duda sobre las promociones que se darán, también si presentan inconvenientes con los productos adquiridos desconocen quienes deben dar la autorización para una devolución o cambio. Por parte del área administrativa la secretaria genera los vales de caja, pero en algunas ocasiones los firma el gerente o el contador, al consultar si esto se encuentra estipulado en una manual indicó que no que este procedimiento fue comunicado de manera verbal por el gerente debido a que él debe ausentarse por temas de reunión. Al consultar si existe un registro de firmas autorizadas nos indicó que no, lo que crea una brecha en la seguridad porque al momento de receptor el vale la persona encargada de pagar dicho documento no puede comparar si la firma es la autorizada. La necesidad de contar con un organigrama que justifique el rol, las

funciones, autoridades y responsabilidades, aporta en la optimización de funciones y mejora en el control operativo y automatización de los procesos.

- **Herramientas y tecnología.** - Para poder analizar este criterio se consideró que los empleados cuenten con herramientas acorde a sus funciones en el caso del personal que atiende a los clientes cuentan con una dotación anual de dos juegos de uniforme completo. El personal administrativo cuenta con equipos de calidad y actualizados con programas que facilitan la generación de reportes, en la actualidad se proporciona a todos los colaboradores sin excepción implementos de bioseguridad para evitar riesgos de salud. De manera general este criterio se encuentra funcionando de una manera aceptable para los intereses de la empresa.

3.4.2 Análisis de los resultados de la Encuesta

1. Género de los colaboradores del Almacén Electrovisual S.A.

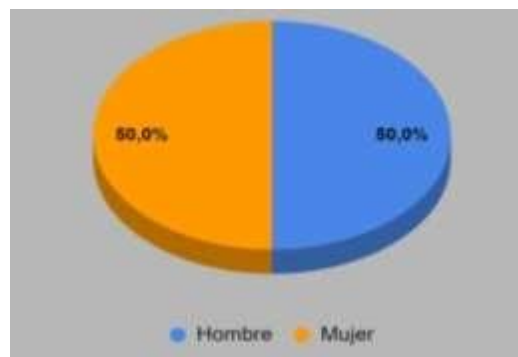
Tabla No. 1: Género Profesional

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Masculino	5	50%
Femenino	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 1: Género Profesional



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

Los datos reflejan que existe una cantidad igualitaria de hombres y mujeres, cada género representa el 50% de colaboradores que prestan sus servicios en la organización.

2. ¿Cómo calificas su satisfacción laboral?

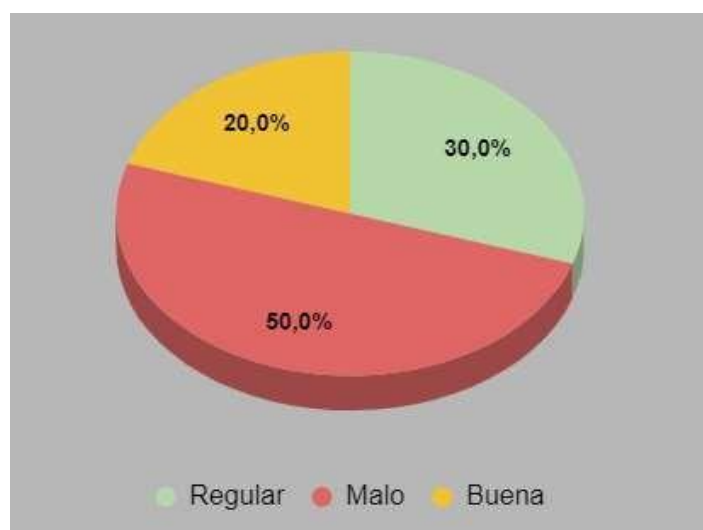
Tabla No. 2: Motivación laboral

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Excelente	0	0%
Buena	2	20%
Regular	3	30%
Malo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 2: Motivación laboral



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

El 20% de los colaboradores consideran buena la satisfacción del trabajo que realizan, no obstante, el 30% lo considera regular y un 50% lo considera malo. Considerando que la satisfacción laboral refleja el estado emocional respecto a la empresa se evidencia que los empleados no se sienten a gusto porque consideran que no existe un crecimiento laboral y esto se ve reflejado en su productividad.

3. ¿Cómo calificas el clima laboral de la organización?

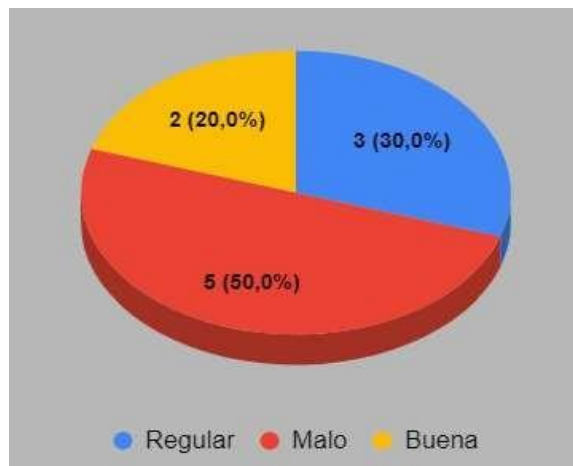
Tabla No. 3: Clima laboral

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Excelente	0	0%
Buena	2	20%
Regular	3	30%
Malo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 3: Clima laboral



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

Para el 20% de los encuestados perciben el clima laboral como bueno; el 30% consideran que es regular, pero existe un 50% de colaboradores que consideran que el clima es malo y esto se debe a la errónea asignación de funciones que refleja una sobrecarga de trabajo en determinados cargos.

4. ¿Conoce usted la historia, misión y visión de la empresa?

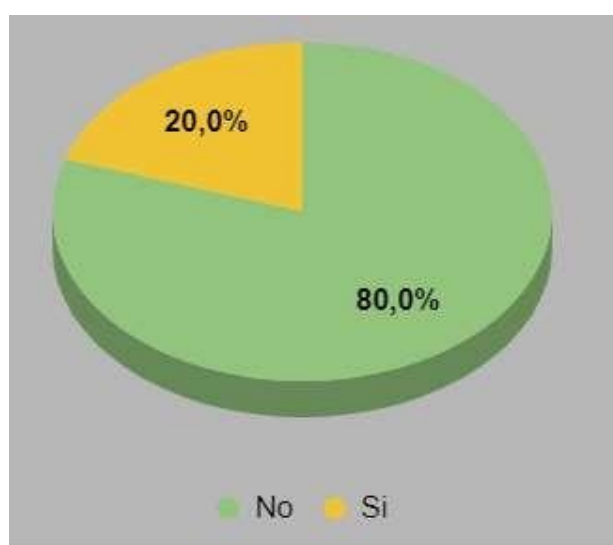
Tabla No. 4: Conocimiento de la identidad de la organización

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Imagen 4 / Conocimiento de la identidad de la organización



Fuente: Cuestionario aplicado

Análisis:

Los resultados reflejan que los colaboradores desconocen la misión, visión e historia de la empresa debido a que no reciben una inducción ni capacitación antes o durante su ingreso como colaborador.

5. ¿Tiene conocimiento de cómo está estructurada la empresa?

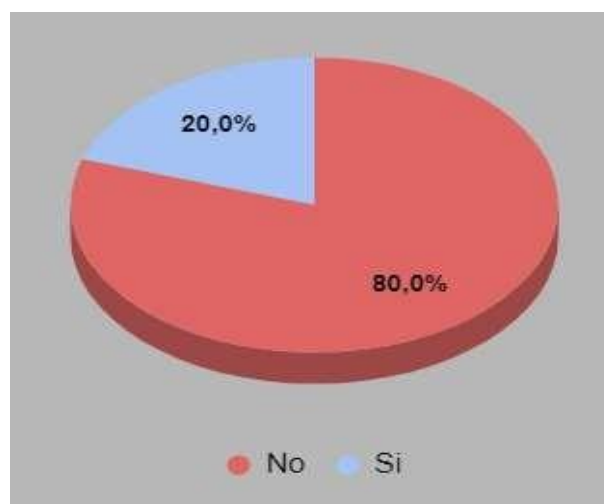
Tabla No. 5: Conocimiento de la Estructura Organizacional

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 5: Conocimiento de la Estructura Organizacional



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

Solo el 20% reconoce tener conocimiento de la estructura organizacional, pero de manera verbal y por las funciones que realiza. El 80% acepta que solo conoce la estructura informal que existe en su área por las funciones que desempeña sin que se haya realizado una inducción o presentación de la estructura de la empresa.

6. ¿Conoce los objetivos asignados a su área?

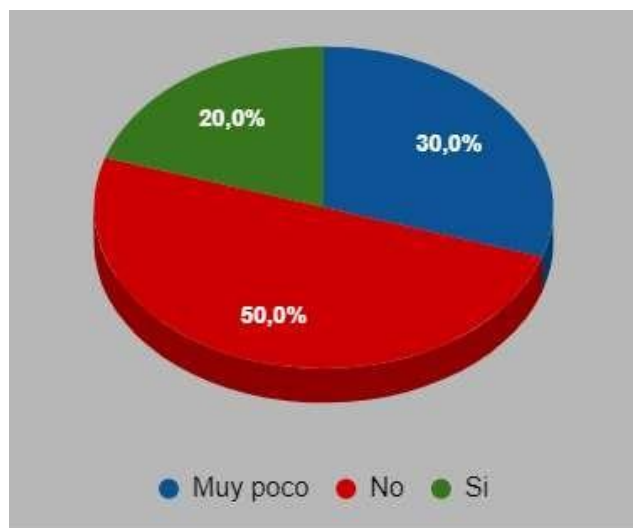
Tabla No. 6: Conocimiento de los objetivos por área

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	2	20%
No	3	30%
Muy poco	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 6: Conocimiento de los objetivos por área



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

En relación con los objetivos del área solo el 20% afirma tener conocimiento y esto debido a que mantiene una relación directa con el gerente del área. El 30% lo conoce de manera informal a través de una conversación casual, el 50% desconoce porque motivo realiza determinadas actividades.

7. ¿Considera que sus tareas asignadas y responsabilidades son reconfortantes?

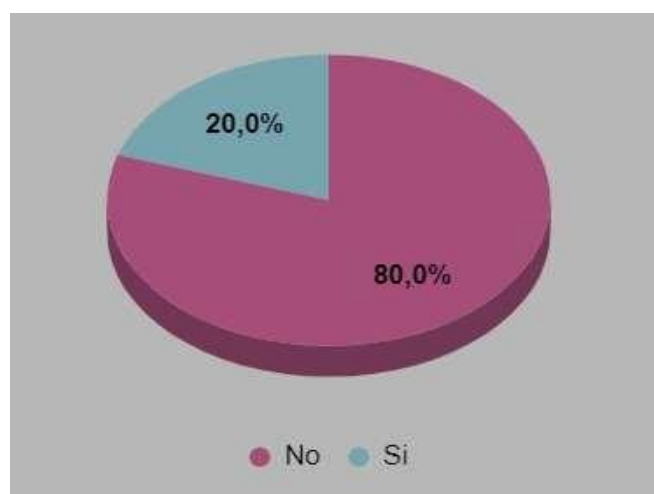
Tabla No. 7: Satisfacción de funciones asignadas

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 7: Satisfacción de funciones asignadas



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

La satisfacción de los colaboradores en relación con las funciones que ejecutan refleja que un 20% está conforme, pero el 80% se siente inconforme. El porcentaje de inconformidad es relevante y significativo y refleja una gran carencia de motivación y un clima laboral poco favorable para el trabajo en equipo.

8. ¿Las funciones que realiza son exclusivamente de su área de trabajo?

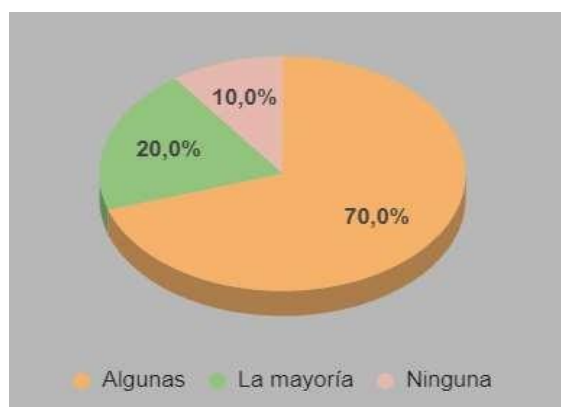
Tabla No. 8: Funciones ejecutadas

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Todas	0	0%
La mayoría	2	20%
Algunas	7	70%
Ninguna	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 8: Funciones ejecutadas



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

En cuanto a la coherencia de las tareas asignadas con relación al cargo que se ejerce el 10% considera que las actividades que realiza no están relacionadas con su rol laboral. Mientras que el 70% y 20% piensa que si realizan de manera parcial las tareas en base a sus cargos. Lo relevante es que ninguno considera que las funciones ejecutadas tienen concordancia con su rol y se evidencia que el recurso humano canaliza la mano de obra en actividades que son ajenos a los de su cargo, esto puede crear errores o perjuicio a la empresa debido a que no se analiza si el perfil del colaborador cumple con los conocimientos necesarios para ejercerlos.

9. ¿Existe un equilibrio entre las funciones asignadas y el horario de trabajo?

Tabla No. 9: Tiempo de trabajo equilibrado

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	1	10%
No	5	50%
Frecuentemente	1	10%
Rara vez	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 9: Tiempo de trabajo equilibrado



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

El 10% de los colaboradores consideran existen una equidad entre las tareas que desempeña y los horarios de trabajo. Otro 10% y 30% opinan que sus funciones y jornada de trabajo no son completamente equitativas con sus horas de trabajo. No obstante, el 50% piensa que existe una carga laboral que los obliga a extender su jornada que pueden ser producto de un exceso de tareas o al tener presente que muchas actividades que se realiza no cumplen con el rol pueden no estar de acuerdo con el perfil del colaborador.

10. ¿Considera imprescindible una mejora en la asignación de las funciones que ejerce?

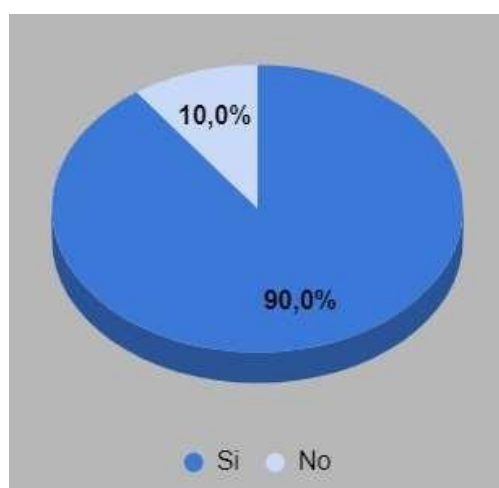
Tabla No. 10: Necesidad de revisión de funciones

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 10: Necesidad de revisión de funciones



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

Para el 90% de los trabajadores es fundamental y de carácter urgente realizar una revisión de las funciones por cargo, esto tiene coherencia con los resultados de la pregunta anterior por lo cual se evidencia la falta de una mejora en la parte administrativa.

11. Considera que la comunicación interna de la empresa es:

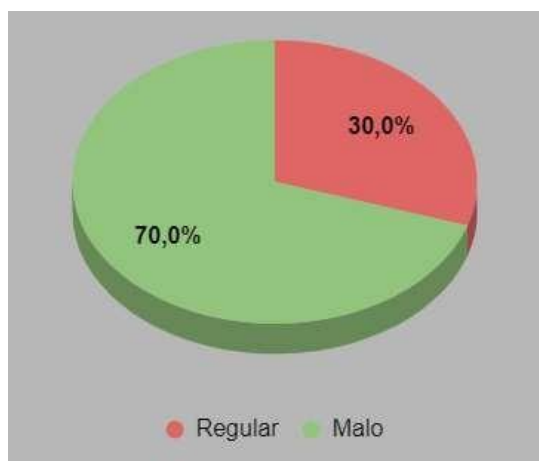
Tabla No. 11: Percepción de los colaboradores sobre la comunicación interna

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Excelente	0	0%
Buena	0	0%
Regular	3	30%
Malo	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 11: Percepción de los colaboradores sobre comunicación interna



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

Para el 70% de los colaboradores existe una carencia de comunicación no solo entre colaboradores de una misma área, sino que este problema se extiende a otras áreas lo que

causa una incapacidad para el trabajo en equipo y la predisposición de colaboración para poder alcanzar objetivos.

12. ¿Qué considera usted que necesita la empresa para mejorar el rendimiento laboral y productivo de sus colaboradores? (Selecciones una de las alternativas)

Tabla No. 12: Necesidad para mejorar el rendimiento de la empresa

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Incentivo económico	0	0%
Incremento de personal	1	10%
Mejorar su organización administrativa	9	90%
Contar con mejores instalaciones	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Imagen No- 12: Necesidad para mejorar el rendimiento de la empresa



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

La percepción del 10% de los colaboradores estima que con un incremento de personal ayudará al mejoramiento de la organización. Por otra parte, el 90% opina que con una mejora en la organización administrativa se puede llegar a obtener los resultados deseados con la cooperación y compromiso de todos los involucrados.

13. ¿Estima usted que es importante el diseño de una estructura organizacional que posibilite la transparencia de las funciones, procesos, responsabilidades y la jerarquía en la que se desarrolla la empresa?

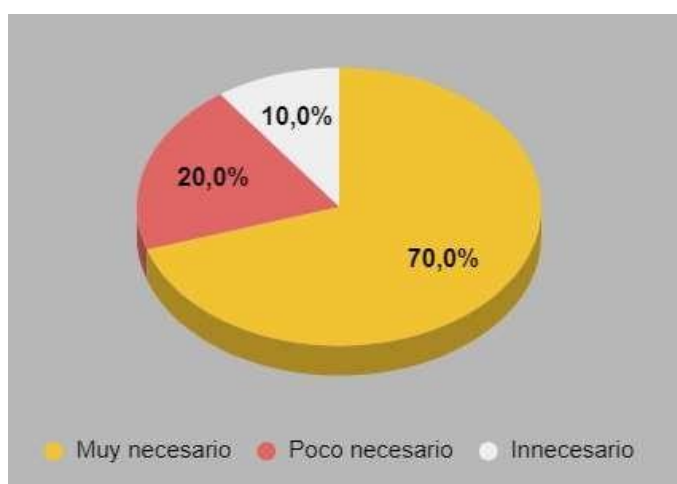
Tabla No. 13: Necesidad de mejora en la estructura organizacional

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Muy necesario	7	70%
Poco necesario	2	20%
Innecesario	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Imagen No. 13: Necesidad de mejora en la estructura organizacional



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

De acuerdo con el 10% de los encuestados opinan que no ven necesario una mejora en la organización, y el 20% consideran poco relevante el contar con una mejora. Por otra parte, un porcentaje representativo del 70%, ve imprescindible una mejora significativa en la estructura que promueva una mejor productividad.

14. La propuesta de contar con un manual de organización en la empresa le resulta:

Tabla No. 14: Necesidad de organización formal

Categoría	FA (Frecuencia Absoluta)	FAA (Frecuencia Absoluta Acumulada)
Muy necesario	70	700%
Poco necesario	20	200%
Innecesario	10	100%
TOTAL	100	1000%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Gráfico No. 14: Necesidad de organización formal



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaborado por: Kary Balladares

Análisis:

De los datos obtenidos el 10% de los encuestados ve innecesario realizar una mejora estructural en la organización lo que puede deberse a una resistencia a los cambios, por su parte el 20% opina que no aportaría mucho en una mejora organizacional. Sin embargo, el 70% de los colaboradores consideran que con una mejor estructura y organización se pueden realizar las tareas con compromiso, colaboración y en metas claras.

3.5 Herramientas de Análisis

3.5.1 Análisis FODA

La matriz FODA es un instrumento que permite estudiar y analizar la situación real de la organización que permitan identificar las fortalezas y oportunidades con las que cuentan para poder implementar estrategias con los recursos disponibles o por el contrario implementar mejoras que aporten al mejoramiento continuo de la organización, por otra parte también se detallan las debilidades y amenazas que se encuentran de manera interna o externa y que deben ser substituidas o reforzadas para dar soluciones a las falencias que actualmente se presentan para evitar riesgos que pongan en riesgo el giro del negocio

El estudio efectuado al almacén Electrovisual S.A. incluye adicional al análisis FODA las matrices MEFE y MEFI, la primera aporta para el diagnóstico de los aspectos externos que pueden afectar o influir a la organización y la segunda aportaran en el análisis de los aspectos internos que aporten o frenen el desarrollo de la empresa.

FODA	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Conocimiento del mercado.▪ Calidad de los productos.▪ Cuenta con un sistema informático óptimo.▪ Línea de crédito directo.▪ Garantía en la compra de los productos.▪ Precios competitivos en el mercado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Falta de estructura organizacional.▪ Personal desmotivado.▪ No hay procesos definidos por área.▪ Deficiencia en la comunicación interna.▪ No cuentan con un plan estratégico.▪ Presentación deficiente de la mercadería en los puntos de venta.

FODA	POSITIVO	NEGATIVO
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción de las tarifas arancelarias. ▪ Alianzas estratégicas con proveedores. ▪ Incremento de las ventas online. ▪ Facilidades de líneas de crédito con instituciones financieras públicas y privadas. ▪ Incremento de la demanda de productos en temporadas especiales. ▪ Automatización de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posicionamiento de competidores con mayor trayectoria en el mercado. ▪ Ingreso de productos eléctricos provenientes del continente asiático con diferentes marcas y precios bajos. ▪ Incremento en las ventas informales sin factura lo que reduce los precios de venta al público. ▪ Incumplimiento de las obligaciones de clientes por compras a crédito. ▪ Competidores con mayor publicidad en medios de comunicación. ▪ Crisis de inseguridad en el país.

Valoración General de los Componentes del FODA

Fortalezas

Una de las fortalezas que se destaca en el almacén Electrovisual S.A. es el conocimiento del mercado considerando que el gerente general inició su formación en este campo a temprana edad lo que le permitió adquirir conocimientos del mercado y conocer proveedores en el mercado que brinden calidad y garantía.

Para el Almacén Electrovisual S.A. el buen servicio al cliente está en dar productos de calidad porque garantiza la satisfacción de los clientes y crea una percepción diferenciadora de la imagen de la compañía dando como resultado la fidelidad de los compradores.

Contar con un buen sistema informático le facilita a la empresa el trabajo diario y reduce los tiempos de ejecución de las tareas. Así también permite crear y generar reportes que brinden información relevante para la toma de decisiones, contar con un inventario actualizado de la mercadería y su rotación, los activos de la organización y los suministros que son recursos económicos con que cuenta la empresa.

La línea de crédito es una técnica que ayuda al incremento de las ventas porque va enfocado principalmente a un grupo de clientes objetivos como son: las amas de casa, emprendedores, trabajadores independientes y personas en general que no cuentan con un respaldo bancario, pero bajo otros parámetros de medición de riesgo que aplica el almacén, brinda la oportunidad a estas personas la oportunidad de financiar sus compras a través de este medio.

Para Electrovisual S.A. la satisfacción de los clientes es importante y la garantía en compras es un plus porque brinda a los clientes un respaldo y seguridad que los productos adquiridos son de calidad y también es parte de una publicidad positiva para la empresa.

El almacén Electrovisual S.A. constantemente realiza revisión de precios a los productos que se van a adquirir para la venta con el fin de obtener los mejores precios, parte del proceso de compra de mercadería consiste en realizar tres cotizaciones con diferentes proveedores a fin de brindar a sus clientes precios que sean accesibles sin dejar de lado la calidad.

Debilidades

La falta de estructura organizacional en la empresa causa en todos los funcionarios varios problemas entre los principales se encuentran: Desconocimiento de las jerarquías causado por la falta de un organigrama que permita a los colaboradores conocer como está estructurada la organización, administración deficiente, falencia en la atención y resolución de reclamos por parte de los clientes, falta de innovación y toma de decisiones tardía que se ve reflejado en la baja productividad de la empresa.

De la deficiencia mencionada en el punto anterior se evidencia al personal desmotivado debido a la inseguridad y desconocimiento de quienes dirigen la empresa y cuáles son las metas u objetivos que se persiguen. Los empleados sienten que la empresa no se preocupa por su superación ni por sus necesidades creando malestar y bajo rendimiento.

La falta de procesos definidos crea incertidumbre en los colaboradores porque no cuentan con funciones claras ocasionando duplicidad en ciertas tareas, falta de planificación y una visión limitada para la toma de decisiones debido a que no hay un control ni trabajo en equipo para poder aplicar técnicas adecuadas que permitan obtener los resultados esperados.

La deficiencia en la comunicación interna es otra consecuencia de una estructura informal en la organización creando falta de trabajo en equipo, la información se disipa entre áreas y no existe una retroalimentación entre jefes y subordinados o viceversa.

Las organizaciones parten de un plan de negocios o plan estratégico la falta de este proceso es un riesgo porque puede resultar en el fracaso de la continuidad del negocio. Las principales debilidades que se identificaron en el objeto de estudio se encuentran: pérdida de posibles oportunidades en el mercado, la toma de mala decisiones, asignación inadecuada de recursos al existir áreas que realizan las mismas actividades causando desventaja competitiva lo que causa una baja rentabilidad.

Hoy en día el visual merchandising es una herramienta de persuasión para captar a los clientes que se sientan cautivados por los productos y muestren interés. La falta de una buena exhibición, orden e información de los productos originan que ciertos productos pasen desapercibidos o en su defecto sean de poco interés disminuyendo las ventas y el interés de los potenciales clientes que puedan visitar el piso de ventas.

Oportunidades

La reducción de las tarifas arancelarias en ciertos productos ha sido de gran aporte porque para los almacenes de electrodomésticos, permitiendo que la mercadería llegue a un menor costo y pueda ser vendido a precios más accesibles fortaleciendo la competitividad e igualdad en el mercado.

La búsqueda y fortalecimiento de alianzas estratégicas con proveedores es de beneficio mutuo porque con esto se puede negociar, precios diferenciados, descuentos

especiales, exclusividad de productos y marcas y contar con mercadería en los tiempos requeridos. Otra oportunidad es que impulsa proyectos económicos y abre la visión del mercado logrando llegar a grupos claves de consumidores.

Las ventas online tuvieron un auge durante la emergencia sanitaria que obligó a la población a confinarse en sus hogares, este modelo de negocio permitió que las actividades comerciales no se detengan en un 100%. Para Almacenes Electrovisual S.A. las ventas online actualmente representan el 50% de sus ingresos en relación con el año 2019, el uso de la tecnología como medios de exhibición de los productos y soporte al cliente resulta beneficioso para poder reforzar su fidelidad al estar disponible durante las 24 horas los 7 días de la semana y en cualquier lugar donde se encuentre el comprador.

El gobierno nacional y las instituciones financieras privadas que promovió la reactivación económica incluyeron políticas de préstamos rápidos como el llamado Pyme Express CFN otorgando créditos para capital de trabajo, en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (Conafips) otorgan los créditos productivos a través de organizaciones financieras populares y solidarias, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, etc. Por su parte la banca privada realiza un estudio personalizado con sus clientes que le permita entender la realidad actual en la que se encuentra y planear una propuesta que garantice la reactivación.

En Ecuador existen festividades que fomenta el incremento de las ventas por ser fechas que han ido tomando fuerza en la parte comercial como son el caso del día de la madre, día del niño, día del padre, navidad y fin de año, lo que se ve reflejado en el incremento de la demanda de productos lo que es una oportunidad muy importante para todos los negocios y comercios porque pueden realizar ofertas, promociones u otras estrategias que ayuden a captar el interés de los clientes.

La tecnología brinda muchos beneficios y para el Almacén Electrovisual S.A. cuenta con sistemas informativos que pueden ser aprovechados para realizar la automatización de procesos internos lo que le permitirá reducir los tiempos de trabajo, utilizar de mejor manera su capital humano y obtener reportes que brinden información actualizada que permitan tomar decisiones que beneficien a la organización y su productividad.

Amenazas

En el mercado ecuatoriano existen competidores con mayor trayectoria en el mercado que el almacén Electrovisual S.A. y que cuentan con nombres reconocidos tanto por las empresas de la misma línea como por los usuarios, por tal motivo es importante que se estudie a la competencia y se busque innovar en las diferentes áreas de la organización para poder brindar un producto o servicio que lo diferencie.

Una de las amenazas más importantes que se presenta en Ecuador es el ingreso de productos eléctricos provenientes del continente asiático que llegan a Panamá y de ahí pasan a Colombia para posteriormente ser ingresados a nuestro país por medio del contrabando o la importación legal.

Otra amenaza que se presenta es el incremento en las ventas informales los cuales no facturan ni declaran al fisco abaratando los precios de los bienes, por causa de la pandemia y debido al incremento del desempleo ha causado que esta fuente de trabajo se incremente ocasionando una competencia desleal para los comerciantes formales que ven con preocupación la falta de leyes que regulen este tipo de actividad.

Las ventas a crédito constituyen otro de los principales ingresos porque incrementan las ventas y generan un beneficio a futuro. El incumplimiento de las obligaciones de clientes por compras a crédito se convierte en una amenaza debido a que el saldo de la cuenta por cobrar clientes se incrementa poniendo en riesgo el financiamiento de la organización por falta de flujo de efectivo. Entre los motivos por el que se presenta el incremento en esta cuenta de activo se manifiesta: falta de empleo, reducción en los ingresos familiares, enfermedad y otras calamidades que afectan el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los clientes.

La publicidad es una herramienta que permite dar a conocer el nombre de la empresa y los bienes o servicios que ofrece, la ausencia de marketing y publicidad en el almacén provoca que sea poco conocido. Hoy en día los medios para hacer publicidad con costos accesibles son variados y pueden llegar a más usuarios, es por este motivo que las grandes empresas invierten en el marketing para darse a conocer y realizar anuncios que permitan que los clientes puedan ir a visitarlo sea en las tiendas físicas o a través de las plataformas digitales.

La incertidumbre en la que vive el país a causa de la inseguridad es otra causa de amenaza para los negocios porque los clientes tienen temor de salir a la calle o realizar compras. A esto se agrega la falta de leyes que sancionen de manera más dura a los antisociales y brinden mayor seguridad y respaldo a los ciudadanos en general.

Cuantificación del FODA

Una vez realizado el análisis de la matriz FODA en el que se estudia las características internas y la situación externa logrando obtener una perspectiva general de la situación real y actual del almacén Electrovisual S.A. se procede a presentar la calificación, ponderación y evaluación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) en el que se identifican las fortalezas que puede fortalecer y las debilidades que debe corregir la organización para poder mejorar. En la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) se identifican las oportunidades los cuales son elementos potenciales de crecimiento y amenazas las cuales son problemas potenciales que deben ser mitigadas.

Matriz de Evaluación Interna (MEFI)

Factores internos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1.	Conocimiento del mercado.	15%	4	0,6
2.	Calidad de los productos.	10%	4	0,4
3.	Cuenta con un sistema informático óptimo.	10%	3	0,3
4.	Línea de crédito directo.	5%	3	0,15
5.	Garantía en la compra de los productos.	5%	3	0,15
6.	Precios competitivos en el mercado.	5%	3	0,15
Debilidades				
1.	Falta de estructura organizacional.	10%	1	0,1
2.	Personal desmotivado.	5%	2	0,1
3.	No hay procesos definidos por área.	10%	1	0,1
4.	Deficiencia en la comunicación interna.	10%	1	0,1
5.	No cuentan con un plan estratégico.	10%	1	0,1
6.	Presentación deficiente de la mercadería en el punto de venta.	5%	1	0,05
Total		100%		2,3

La matriz MEFI enlista las fortalezas y debilidades de la organización y la ponderación, valor y calificación son distintos en base a la importancia o peso que tiene en la organización.

- Se asigna una ponderación a cada característica que representa la importancia relativa. La suma de estos porcentajes debe dar como resultado 100%

- Se establece la clasificación que va de 1 a 4; siendo 1 evaluado como irrelevante y 4 evaluado como muy importante.
- Se efectúa la multiplicación de la ponderación y calificación por cada factor.

El peso que se obtiene es de 2.3 dando como resultado balance negativo en las fuerzas internas.

Matriz de Evaluación Interna (MEFE)

Factores externos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades				
1.	Reducción de las tarifas arancelarias.	15%	3	0,45
2.	Alianzas estrategicas con proveedores.	10%	3	0,3
3.	Incremento de las ventas online.	10%	2	0,2
4.	Facilidad de línea de crédito con instituciones financieras privadas y públicas.	10%	2	0,2
5.	Incremento de la demanda de productos en temporadas	10%	2	0,2
6.	Automatizacion de los procesos.	10%	2	0,2
Amenazas				
1.	Posicionamiento de competidores con mayor trayectoria en el mercado.	5%	2	0,1
2.	Ingreso de productos eléctricos provenientes del continente Asiático con diferentes marcas y precios bajos.	5%	2	0,1
3.	Incremento en la venta informal los cuales no generan factura y reducen los precios de venta al público.	5%	3	0,15
4.	Clientes que no cumplen con los pagos de cuotas por ventas a crédito.	10%	2	0,2
5.	Competidores con más publicidad en medios de comunicación.	5%	1	0,05
6.	Crisis de inseguridad en el país.	5%	2	0,1
Total		100%		2,25

La matriz MEFE hace una lista de oportunidades y amenazas externas al igual que en el cuadro anterior la ponderación se realiza por la importancia que tiene para la organización

- Se asigna una ponderación a cada característica que representa la importancia relativa. La suma de estos porcentajes debe dar como resultado 100%
- Se establece la clasificación que va de 1 a 4; siendo 1 evaluado como irrelevante y 4 evaluado como muy importante.
- Se efectúa la multiplicación de la ponderación y calificación por cada factor.

El peso que se obtiene es de 2.5 lo que deja un balance negativo en las fuerzas externas.

Los resultados de las matrices donde se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas proyectan un balance negativo para el almacén Electrovisual S.A. lo que permite diseñar propuestas de mejora que contribuyan al logro de objetivos de la organización.

Modelo CAPA

Corregir debilidades

- Diseñar una estructura organizacional formal que brinde conocimiento del organigrama de la organización al personal interno y externo y el modo de comunicación y las jerarquías de cada cargo.
- Fomentar la participación de los empleados en tomas de decisiones que los afecten de manera directa creando un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos planteados. Realizar reuniones departamentales para poder conocer las necesidades del área las cuales puedan ser informadas a los niveles jerárquicos con capacidad de toma de decisiones en los requerimientos presentados. Fomentar el desarrollo profesional a través de ascensos o reclutamiento interno para cubrir vacantes.
- Elaborar manuales de funciones por cargo que permitan a los empleados conocer su rol en la organización. las tareas que deben realizar, las responsabilidades, limitaciones, normas de coordinación y el perfil que debe tener la persona que ejecute las actividades.
- Establecer reuniones generales de manera mensual para informar a los colaboradores la situación de la empresa, las metas trazadas y sus avances. Realizar reuniones departamentales fomentando la participación de todo el personal que permita crear un sentido de interés en las opiniones de todos logrando un trato igualitario lo que mejorará el clima laboral y el trabajo en equipo. Debe realizarse una evaluación anual para los empleados con la finalidad de que exista una retroalimentación entre los jefes y sus subordinados que fomente una buena relación laboral.
- Plantear estrategias de marketing enfocado en la promoción y venta de los productos, las redes sociales juegan un papel importante para el logro de estos objetivos, otro medio es el uso de banners o anuncios en la página web. Otra estrategia que se debe implementar es la de ofertas y promociones enfocados en los productos de baja rotación para dicho proceso se debe realizar un análisis del o los productos que ingresen en este proceso.

- Mejorar el visual merchandising del piso de ventas y de la página web a través de cambios en la exhibición de los productos que le permita lograr una mejor visibilidad de los productos, creando puntos focales y colocando habladores que brinden información de los productos con el propósito de cautivar la atención de los clientes.

Con el diseño de una estructura organizacional y la elaboración de los manuales de funciones se logrará organizar administrativamente la empresa lo que dará una orientación clara de hacia dónde se dirige la organización. Los documentos que se elaboren deben ser desarrollados con el personal quienes conocen de mejor manera a la empresa y su funcionamiento.

Afrontar Amenazas

- Estar actualizado con la estrategia de los competidores de igual tamaño buscando innovar o mejorar dichas estrategias, también se debe aplicar estrategias de descuentos en precios de determinados productos y promociones publicitarias. Mejorar constantemente la atención al cliente los cuales pueden ser evaluados a través de una encuesta breve que puede ser enviada a su correo electrónico para conocer su grado de satisfacción. Solicitar a los proveedores capacitaciones a los vendedores de los productos adquiridos para que puedan brindar la mayor cantidad de información o brindar alternativa a los clientes con la finalidad de garantizar la venta manteniendo la satisfacción del cliente.
- Promocionar productos con precios accesibles, hacer énfasis en los beneficios, calidad y durabilidad de los productos, brindando un asesoramiento óptimo captará la atención de los clientes quienes evaluarán toda la información entregada evaluando el costo-beneficio. El vendedor juega un papel importante porque es el primer representante del almacén por tal razón es imprescindible que se encuentre bien capacitado.
- Transmitir comunicaciones de los riesgos de adquirir mercadería por medios informales creando conciencia en los clientes y público en general.
- Revisar las políticas de líneas de crédito verificando que los parámetros de medición se ajusten a la realidad socioeconómica del país. Organizar la información y segmentar la cartera vencida para crear propuestas de pago que deberán ser difundidas en un trabajo coordinado con el personal responsable de cobranzas. El departamento de Contabilidad deberá medir los avances del proceso con un reporte

mensual de recuperación de cartera que muestren con indicadores el progreso de la gestión.

- La aplicación de estrategias de publicidad atractivas y masivas a través de las redes sociales, folletos y volantes que dé a conocer el nombre de la empresa logrando una identificación del público.
- Mantener los servicios de vigilancia privada dentro y fuera del almacén es una forma de garantizar seguridad a los clientes dentro de los predios.

Desarrollar estrategias de ventas y marketing son los principales medios que debe implementar la organización para mitigar las amenazas que se presentan por la cantidad de competencia que existe en el mercado, pero estas estrategias deben ser llamativas y atractivas a los clientes, para lograr estos resultados la empresa debe buscar el asesoramiento externo de empresas calificadas en este tema. Por otra parte, para lograr la recuperación de cartera se debe establecer políticas de refinanciamiento y propuestas de pago que brinden flexibilidad a los clientes en mora y lograr que este rubro disminuya su saldo.

Potenciar las fortalezas

- El conocimiento en el mercado y la globalización abre opciones de oportunidades para realizar la búsqueda de nuevos proveedores dentro y fuera del país buscando las mejores opciones no solo en precios, también se debe buscar proveedores que brinden productos innovadores y con tecnología avanzada que permitan ofertar nuevos productos brindando variedad. Mantener actualizada la lista de proveedores y realizar una evaluación anual para conocer el servicio que recibe de parte del proveedor y determinar si se debe o no continuar con las relaciones comerciales. Un análisis del mercado actual es importante para poder conocer los gustos y preferencias de los consumidores, así como sus expectativas, los métodos que se sugiere implementar se puede citar las encuestas, los sondeos, las entrevistas o los focus group con costos relativamente accesibles. Es importante recalcar que el estudio de mercado debe ser constante para entender la realidad social y poder llegar de forma óptima al cliente.
- Brindar productos de calidad es fundamental para que los clientes se fidelicen con la organización manteniendo la credibilidad y confianza. Por este motivo se debe llevar un reporte de calidad tomando como dato la frecuencias y montos de devoluciones que se realiza por proveedores, las devoluciones pueden ir desde

embalajes en mal estado hasta productos con daños físicos o técnicos, igualmente se debe llevar un reporte de devoluciones por parte de clientes y este tipo de novedades debe quedar como una observación y afectar a la evaluación anual que se realiza a los proveedores.

- Mantener actualizado los sistemas informáticos resulta beneficioso porque brinda la oportunidad de mejorar procesos y crear reportes que muestren datos reales en menor tiempo para la toma de decisiones.
- Mantener la línea de crédito asegura las ventas de un grupo de clientes que no dispone de circulante para realizar la compra. Se debe captar nuevos clientes para crédito directo quienes deben tener beneficios especiales que resulte interesante para cerrar el contrato de crédito.
- Promocionar la garantía de compra que ofrece la empresa y destacar las políticas que aplica para dicho proceso a través de comunicados que lleguen a los clientes y por medio de volantes y banners en el piso de venta.
- Al contar con una gran cantidad de proveedores se debe crear contratos que permitan obtener mejores precios, buscar mejores plazos de crédito y programar compras de los productos con mayor rotación.

Se debe potenciar y mantener las fortalezas que actualmente tiene la empresa creando convenios que favorezcan al almacén Electrovisual S .A. a través de nuevos plazos de crédito, precios especiales y convenios que garanticen el stock de la mercadería en el piso de ventas. También se debe buscar crear nuevas fortalezas que incrementen los beneficios para la organización.

Aprovechar las oportunidades

- Se debe aprovechar la reducción de tarifas arancelarias para buscar nuevos proveedores en el exterior y realizar importaciones de los productos que cuentan con mayor porcentaje de reducción de las tarifas.
- Con la globalización las alianzas estratégicas es una de las estrategias de financiamiento más utilizado por los Pymes porque garantizan un respaldo para poder mantenerse en el mercado. Se debe mantener las alianzas estratégicas con los proveedores con los que actualmente mantiene este tipo de convenios y buscar mejorarlo para poder obtener mayores beneficios entre las que se puede colocar órdenes de compra programadas, Revisar los montos de compra por proveedor y

crear contratos donde se establezca descuentos por ciertos montos, recibir servicios de asesoría y capacitación para el personal de ventas. Debe buscar también realizar nuevas alianzas con otros proveedores y así garantizar que la compañía cuente con proveedores competitivos y que cumplan con las políticas de compra establecidos por el almacén Electrovisual S.A.

- Con el auge de las ventas online se debe fortalecer este medio de ventas porque resulta atractivo para los clientes poder realizar las compras desde la comodidad del lugar donde se encuentre sin importar el horario o día de la semana para poder mejorar las ventas online la empresa debe dar mantenimiento a la página actualizando el catálogo de productos, lanzando promociones por las compras en líneas y actualizar el stock de los productos y mantener los precios actualizados e incluir la opción de retirar las compras en el local, en caso de que el cliente así lo estime conveniente.
- Obtener nuevos métodos de financiamientos que permitan contar con flujo de efectivo en menor tiempo a través del mecanismo confirming con los bancos que mantiene relaciones comerciales lo cual le permitirá garantizar el pago a proveedores lo que aumenta la confianza de otorgamiento de línea de crédito.
- Elaborar un reporte de ventas que le permita ver la rotación de la mercadería, stock y consumo promedio que brinde información para poder adquirir mayor cantidad de productos para las fechas más dinámicas en ventas como son el día de la madre, día del padre, black Friday, cyber Monday y navidad lo que le permite mantener un stock adecuado para atender la demanda de los usuarios.
- Dentro de los procesos que se deben automatizar en el sistema SAP se encuentran la generación de un reporte mensual del inventario de mercadería en tienda física y tienda virtual, también se debe crear un reporte en la tienda virtual por las compras sin concluir o como se los conoce “carritos abandonados” a través de una notificación que le llega al e-mail del comprador como recordatorio que debe finalizar la compra. Esto ayudará a rentabilizar la venta y contar con un inventario real de productos en bodega. Otra automatización que se debe realizar en el área de Contabilidad es la contabilización de depreciación de los activos fijos, el cual debe ser automática previa al cierre del periodo contable. El reporte permite tener información actualizada de los activos que posee la empresa, los costos en libro y el tiempo de vida útil y bajas o ventas que se realicen de estos bienes.

Con las reducciones arancelarias aportan significativamente a la economía de un país porque se pueden importar productos con precios más bajos hay que recordar que los clientes priorizan en muchas ocasiones los precios más económicos que les ofrezca el mercado. Para poder adquirir productos de calidad y tecnología con precios convenientes se debe establecer alianzas de negocios con los proveedores más fuertes que tenga el almacén Electrovisual S.A. que le permitan poder obtener beneficios no solo en aspectos económicos se debe buscar también obtener capacitaciones para los vendedores acerca de los productos que se adquieren, brindar servicios técnicos para la empresa o clientes la misma que puede ser directamente del proveedor o de una empresa de las marcas que preste este tipo de servicios. Con la tecnología y sistemas informáticos que cuenta la empresa las automatizaciones que se pueden realizar se enfocan en el área de bodega y contabilidad, áreas donde se centra la mayor información de activos corrientes y no corrientes logrando así generar reportes que aporten con la situación financiera actual de la compañía.

4 CAPÍTULO 3. PROPUESTA

4.1 Título de la Propuesta

Diseño de Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil ”

4.2 Objetivo de la Propuesta

Brindar a la empresa Electrovisual S.A. una herramienta de apoyo que establezca la estructura orgánica y delimite las funciones de manera formal permitiendo un mejor control de los colaboradores y sus roles, manteniendo buenos canales de comunicación y claridad en las líneas de mando y ejecución de las tareas desempeñadas que garantice procesos administrativos eficientes en la organización.

4.3 Descripción de la Propuesta

La propuesta de un manual de organización y funciones involucra a todo el personal de la organización y brinda una solución viable a las falencias y problemáticas que se identificaron a través de las técnicas de recopilación de datos utilizada en este estudio como fue el de la encuesta y observación

El manual es indispensable porque será una herramienta de consulta e información permitiendo una familiarización y orientación para todo el personal que integran la empresa. En este documento se encontrará el modelo estructural de la empresa Electrovisual S.A., una

breve historia de la organización y su evolución, políticas, roles a desempeñar y el perfil de cada cargo.

El presente proyecto implica los siguientes procesos:

1. **Planeamiento:** En esta etapa se plantea el problema a resolver y se establece los métodos que se utilizarán para la recolección de datos
2. **Sensibilización:** Durante esta etapa se pone a conocimiento de todo el personal el plan de mejora con la finalidad que los empleados puedan programar sus actividades y disponga del tiempo requerido para participar en la etapa de recolección de información.
3. **Recopilación de datos:** Se divide en dos subprocesos, el primero corresponde a la recopilación de información a través del método de investigación mixto utilizando encuestas realizada a los empleados y la observación ejecutada por la investigadora.

En la segunda fase se recopila y procesa los datos para analizar los resultados los cuales son revisados con el contador para corregir o disipar dudas que permitan tener información veraz y real de la situación actual de la organización.

4. **Análisis de la información:** Se examina los datos con respecto a:
 - La estructura orgánica
 - Perfiles y funciones de cada cargo
5. **Redacción del manual:** Concluido el análisis de los datos se inicia el desarrollo del manual estructurando el organigrama y especificando los roles y perfiles
4. **Revisión y aprobación:** Se presenta la propuesta “Manual de organización y funciones” al gerente general quien es la persona autorizada de aprobar las políticas, normativas y otros procesos que se implementen en la organización
5. **Socialización:** Se presenta el documento aprobado al todo el personal a través de convocatoria realizadas por departamento lo que permitirá disipar dudas o consultas y evitar que la reunión sea extensa.
6. **Ejecución:** Una vez aprobado el manual y realizada la socialización entra en vigencia y aplicación que deberá ser cumplido por todos los niveles jerárquicos. El documento será subido a la página corporativa permitiendo el acceso de la información a todo el personal. Adicional se enviará por correo electrónico una comunicación de la disponibilidad del documento y un instructivo de los pasos a

seguir para poder acceder al documento, otra vía de comunicación será la cartelera de la empresa donde se colocará el comunicado para que pueda ser leído por el personal que no cuente con un correo electrónico.

- 7. Evaluación:** En esta etapa los indicadores que permitirán conocer el alcance de la implementación de la propuesta son: Encuesta de satisfacción del personal; Disminución de horas extras por recarga de trabajo en determinadas áreas y el cumplimiento de objetivos por área.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PROPUESTA										
No.	Proceso	Responsable	Tiempo (Semanas)							
			1	2	3	4	5	6	7	8
1	Planeamiento	Investigadora	■							
2	Sensibilización	Investigadora y Gerente		■						
3	Recopilación de datos	Investigadora			■	■				
4	Análisis de información	Investigadora					■			
5	Redacción del manual	Investigadora					■			
6	Revisión y aprobación	Investigadora y Contador						■		
7	Socialización	Investigadora y Gerente						■		
8	Ejecución	Gerente							■	
9	Evaluación	Contador								■

La implementación y puesta en marcha del proyecto durará dos meses y una semana contando con la colaboración de los empleados quienes son el recurso más importante para la consecución de la información.

4.4 Factibilidad de Aplicación

La propuesta es altamente favorable considerando la apertura y el compromiso de parte de todos los colaboradores de la organización quienes aportaron con ideas y propuestas que permitan mejoras administrativas para el desarrollo de la organización de manera eficiente y efectiva.

El levantamiento y análisis de la matriz FODA permitió estructurar el modelo CAPA para la organización donde se proponen varias propuestas de factibilidad en lo administrativo, comercial, ecológico, financiero, legal, operativo, social, técnico-tecnológico y de innovación.

4.4.1 Factibilidad administrativa

El personal de todos los niveles de la compañía presentó predisposición para participar en el estudio y levantamiento de información con la finalidad de buscar mejorar los procesos y establecer direcciones de mando.

4.4.2 Factibilidad comercial

Con las mejoras de presentación y actualización de acuerdo con las propuestas estratégicas de ventas la página web capta la atención de los clientes. Por otra parte, la revisión de las políticas de crédito permitirá captar mayor cantidad de clientes.

4.4.3 Factibilidad ecológica

Para la socialización y difusión de los manuales de organización y funciones se utilizaron medios tecnológicos evitando el consumo del papel y suministros de impresión.

4.4.4 Factibilidad financiera

Los costos en el que se incurrió para conocer la visión que tiene el personal de la organización y el levantamiento de funciones fue mínima pero este estudio permitió identificar la falta de tres cargos que en la actualidad no existen en la organización. La necesidad de estos puestos se debe ver como una inversión porque los colaboradores ejecutaran tareas que le corresponden de acuerdo con su cargo.

Se adjunta presupuesto administrativo incurridos para la elaboración del manual de organizaciones y funciones

PRESUPUESTO

DETALLE	VALOR
Asesoría	300,00
Suministros de oficina	10,80
Suministros de impresión	25,00
Transporte	35,00
Alimentación	38,00
Refrigerio para capacitación	50,00
Subtotal	458,80
Imprevisto 10%	45,88
TOTAL	504,68

*Los valores serán asumidos por la investigadora

4.4.5 Factibilidad legal

El manual no presenta ninguna afectación en la parte legal porque se respalda en la Ley de compañías y código de trabajo que brindan seguridad laboral y brindan garantía a los colaboradores para la ejecución de sus labores.

4.4.6 Factibilidad operativa

Con la elaboración del manual se establecieron los perfiles de cada uno de los cargos de la empresa y se identifica que el personal que actualmente labora en la empresa cumple con todas las competencias laborales para desarrollar sus funciones.

4.4.7 Factibilidad técnico-tecnológico

La organización cuenta con los equipos de computación y software que permiten la integración y automatización de los procesos, a través de una mejora en el sistema ERP para generar reportes más amigables y concatenar el control del presupuesto con los gastos registrados.

4.5 Propuesta

4.5.1 Manual de Organización para la empresa Electrovisual S.A. ubicada en la ciudad de la ciudad de Guayaquil



Almacén ELECTROVISUAL S.A.

Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	1	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

PORTADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Elaboró
Kary Balladares

Revisó
Lic. Narcisa Alvarado

Aprobó
Ing. Roberto Baquerizo

ELV.DGG.001.22



Almacén ELECTROVISUAL S.A.
Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	2	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN.....	75
• ANTECEDENTES HISTÓRICOS	76
• BASE LEGAL.....	77
• ATRIBUCIONES.....	78
• ESTRUCTURA ORGÁNICA	80
• ORGANIGRAMA GENERAL	81
• MISIÓN.....	82
• VISIÓN	82
• VALORES	82
• FUNCIONES.....	83
• DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	85
• DIRECTORIO.....	111
• GLOSARIO.....	112

Elaboró
Kary Balladares A.

Revisó
Ing. Carlos Alvarado

Aprobó
Ing. Roberto Baquerizo



Almacén ELECTROVISUAL S.A.

Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	3	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización de la empresa Electrovisual S.A. tiene como finalidad dar a conocer las responsabilidades que debe desempeñar cada área, permitiendo a todos los miembros de la compañía familiarizarse con los diferentes niveles jerárquicos y tener una idea clara de las funciones a ejecutar.

El manual describe de manera ordenada, sistematizada y estandarizadas la estructura de la organización y la asignación de responsabilidades, autoridades y jerarquías que brinden un mejor control y desempeño de las tareas y funciones asignadas a cada empleado evitando conflictos y promoviendo el compromiso laboral y el trabajo en equipo, permitiendo planificar estrategia negocios alcanzables basados en los recursos con los que cuenta la organización, alcanzando mediante los aspectos metodológicos la funcionalidad entre el puesto y la estructura.

Es un instrumento de trabajo imprescindible creado con el objetivo es brindar información y servir de consulta para todos los miembros que conforman la empresa proporcionando elementos que optimicen los procesos permitiendo alcanzar las metas y objetivos planteados.

Elaboró
Kary Balladares

Revisó
Lic. Narcisa Alvarado

Aprobó
Ing. Roberto Baquerizo

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	76	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La empresa “**Almacenes Electrovisual S.A.**” es una empresa pequeña y joven en el mercado cuya actividad principal es la venta al por menor y mayor de artículos de electrodomésticos. Inició sus actividades comerciales el 11 de septiembre del 2015 de la mano del Sr. Baquerizo Roberto quien es el propietario y gerente.

El Sr. Baquerizo inicia en el mundo de las ventas de electrodomésticos a la edad de 18 años como vendedor en un almacén reconocido en la ciudad, en este periodo de tiempo adquirió experiencia y conocimiento de los productos, las marcas y los procesos de importación y exportación, descubriendo su pasión por este mercado y en servir al cliente y satisfacer sus necesidades.

En el año 2010 inicia su proyecto de emprendimiento y gestiona los procesos legales para contar con su propia empresa. En año 2015 Electrovisual S.A. apertura su local en la ciudad de Guayaquil en Portete y la 36 ava. La empresa estaba integrada por cuatro colaboradores quienes tenían el compromiso de brindar productos de excelente calidad y tecnología, un respaldo de garantía por compra que brinda a los clientes una grata experiencia al realizar su adquisición. Transcurrido tres años de actividad comercial se incrementan las ventas y con ello la demanda de personal en diferentes áreas, lo que es atendido con el fin de no mermar el inventario de los productos y la atención al cliente, se contrata para este mismo año seis colaboradores, incrementando su plantilla a diez empleados. Para el año 2019 el mundo sufre un golpe en el aspecto sanitario con la llegada de la pandemia “COVID 2019”, lo que impacta a la economía mundial porque obliga a las personas a mantenerse en confinamiento por un largo periodo, obligando que los negocios y el comercio en general detenga su funcionamiento o avancen a un ritmo lento creando una crisis económica.

Por su parte Electrovisual S.A. sufre una baja en las ventas, las cuales se reducen en un 50%, lo que obliga a la organización a reinventarse para poder mantenerse en el mercado y evitar cerrar sus puertas de manera definitiva o reducir empleados como estaba ocurriendo en algunos negocios y empresas a nivel nacional.

Gracias a los avances tecnológicos y el comercio e-commerce, la empresa enfoca sus esfuerzos en este medio de ventas haciendo mejoras en el diseño de su página web y anunciando publicidad por las redes sociales brindando información de los cambios y mejoras que permiten al cliente realizar las compras de manera más fácil y que la calidad de atención no se vea afectado, evitando que la crisis se agudice, esta modalidad de venta se mantiene hasta el mes de octubre del año 2020, fecha en la que se levantan de manera parcial las restricciones sanitarias permitiendo que los negocios apertura sus locales pero con limitaciones en el aforo. En el mes de septiembre del año 2021 con levantamiento total de las restricciones las ventas presentan un leve incremento en un 15% en relación con el año 2019 y se espera que la demanda continúe en el alza para el bien de la economía del país.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Carlos Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---


	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022	
		Página	77	De	40	
	Sustituye a					
	Manual de organización general	Página		De		
		Fecha				

BASE LEGAL

La empresa Electrovisual S.A. se encuentra normada por las siguientes leyes vigentes en Ecuador:

- Constitución de la República de Ecuador
 - Trabajo y seguridad social (Art. 33)
 - Personas con discapacidad (Art. 47; Art. 48)
 - Régimen de desarrollo (Art. 276; Art. 277)
 - Sistema económico y política económica (Art. 283; Art. 284)
 - Política comercial (Art. 304)
 - Formas de trabajo y retribución (Art.325; Art. 326; Art. 327; Art. 328; Art. 335; Art.336; Art. 337)
- Ley de Compañías
 - De la Compañía Anónima (Art. 143; Art. 144; Art. 145, Art. 146; Art. 150; Art. 176)
- Plan de creación de oportunidades 2021 – 2025
 - Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.
- Código de Comercio
 - Disposición Preliminar (Art.1; Art. 2; Art.3)
 - De las actividades mercantiles y de los actos de comercio en general (Art. 7)
 - Los actos y operaciones mercantiles (Art. 8)
 - Los comerciantes o empresarios (Art.10)
 - La empresa (Art.14)
 - Información sobre los actos de comercio (Art. 37)
 - Los dependientes o auxiliares del empresario (Art. 59)
- Código de Trabajo
 - Disposiciones fundamentales (Art. 3 y Art. 4)
 - De los efectos del contrato de trabajo (Art. 37; Art. 39; Art.40)
 - De las Obligaciones del empleador y del trabajador (Art. 42; Art. 45; Art. 46)
- Ley de propiedad intelectual
 - Título Preliminar (Art. 1; Art. 2; Art. 3)
 - Del Derecho de autor (Art. 4)
 - De los Derechos Patrimoniales (Art. 19; Art. 20)
- Ley Orgánica de Defensa al Consumidor
 - Derechos y Obligaciones de los Consumidores (Art. 4; Art. 5)

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Carlo Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	--------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Manual de organización general	Página	6	De	40
Sustituye a					
		Página		De	
		Fecha			

ATRIBUCIONES

Ley de Compañías

Sección VI

De la Compañía Anónimas

1. Concepto. Características, Nombre y Domicilio

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está conformando por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “sociedad anónima”, o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como “comercial”, “industrial”, “agrícola”, “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

1. De la Capacidad

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos emancipados.

2. De la Fundación de la compañía

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Carlos Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

ELV.DGG.001.22



Almacén ELECTROVISUAL S.A.

Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	7	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tenga la representación legal de la compañía;
10. Las normas de reparto de utilidades;
11. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
12. La forma de proceder a la designación de liquidaciones.

Art. 176.- Los títulos de acción estarán escritos en idioma castellano y contendrá las siguientes declaraciones:

1. El nombre y domicilio principal de la compañía;
2. La cifra representativa del capital autorizado, capital suscrito y el número de acciones en que se divide el capital suscrito;
3. El número de orden de la acción y del título, si éste representa varias acciones, y la clase a que pertenece.
4. La fecha de la escritura de constitución de la compañía, la notaría en la que se la otorgó y la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, con la indicación del tomo, folio y número;
5. La indicación del nombre del propietario de las acciones;
6. Si la acción es ordinaria o preferida y, en este caso, el objeto de la preferencia;
7. La fecha de expedición del título; y,
8. La firma de la persona o personas autorizadas.

Elaboró


Kary Balladares

Revisó

Ing. Manuel Alvarado

Aprobó

Ing. Roberto Baquerizo

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Manual de organización general	Página	8	De	40
Sustituye a					
		Página		De	
		Fecha			

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1.0 Gerencia General**
- 1.1 Gerente General

- 1.1.0 Jefaturas Departamentales**
- 1.1.1 Contador
- 1.1.2 Comprador
- 1.1.3 Administrador

- 1.1.1.0 Analistas y Asistentes**
- 1.1.1.1 Secretaria
- 1.1.1.2 Asistente Administrativo Contable
- 1.1.1.3 Analista de Crédito y Cobranzas

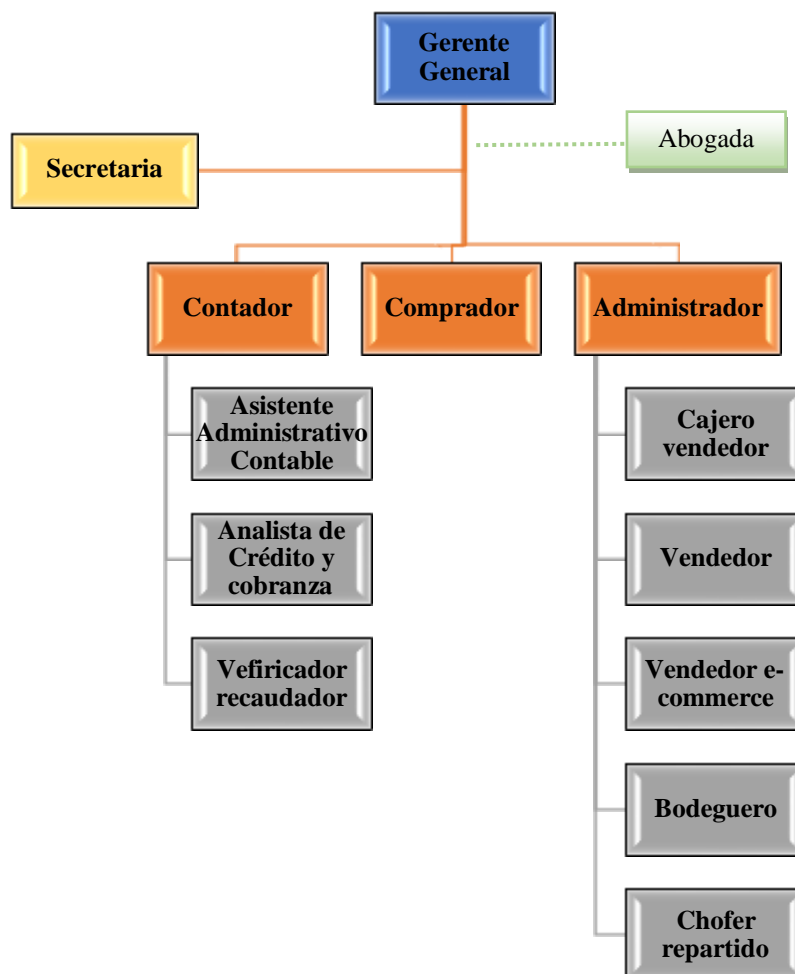
- 1.1.1.1.0 Personal Operativo**
- 1.1.1.1.1 Cajero vendedor
- 1.1.1.1.2 Vendedor
- 1.1.1.1.3 Vendedor e-commerce
- 1.1.1.1.4 Bodeguero
- 1.1.1.1.5 Chofer repartidor
- 1.1.1.1.6 Verificador recaudador

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

ALMACENE ELECTROVISUAL S.A.

ORGANIGRAMA GENERAL



- Asesor legal externo. Ab. Andrés Moreira quien se desempeña como asesor legal externo.
- Publicidad y actualizaciones en redes sociales se encuentran a cargo de la Agencia Mad 9
- El servicio de limpieza y desinfección se encuentra a cargo de la empresa Sofclean S.A.

Kary Balladares A.
1-jul-2022

ELV.DGG.001.22



Almacén ELECTROVISUAL S.A.

Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	10	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

MISIÓN

Brindar a sus clientes una amplia gama de productos eléctricos para el hogar con las mejores marcas, tecnología moderna y a precios competitivos que satisfagan sus necesidades con atención profesional

VISIÓN

Ser líderes en el mercado, logrando ser la primera opción de compra para los clientes que permita el crecimiento sostenido y ordenado con eficiencia y profesionalismo.

VALORES

Los valores que representan a la organización son:

- **Honestidad.** – Actuar con rectitud y concordancia entre lo que se hace, dice y piensa es un principio que se aplica en las actividades laborales y personales.
- **Confianza.** - Nuestros compañeros, proveedores y clientes confían en que los colaboradores actuarán de manera apropiada frente a las situaciones que se presenten en las instalaciones.
- **Responsabilidad.** – Realizamos las funciones con compromiso y ética profesional.
- **Compromiso.** – Nuestros colaboradores se identifican con el logro de las metas y con brindar un servicio de calidad a los clientes.
- **Respeto.** – El trato amable y respetuoso se ve reflejado en todos los niveles de nuestra organización y se traslada a nuestros clientes y proveedores.
- **Calidad.** – Brindamos productos de calidad que faciliten las actividades cotidianas de nuestros clientes.

Elaboró
Kary Balladares

Revisó
Ing. Manuel Alvarado

Aprobó
Ing. Roberto Baquerizo



Almacén ELECTROVISUAL S.A.

Manual de organización general

Fecha	1	07	2022
Página	11	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

FUNCIONES

1.0 Gerencial General

1.1 Gerente General

Crear, planificar, coordinar, dirigir y liderar los procesos de la empresa, con el fin de garantizar su continuo crecimiento administrando de manera eficiente sus recursos

1.1.0 Jefatura General

1.1.1 Contador

Gestionar la presentación de la información financiera para la adecuada toma de decisiones y cumplimiento en los tiempos establecidos por la empresa y los entes reguladores proporcionando información de la situación real de la empresa.

1.1.2 Comprador

Planificar, seleccionar y adquirir la mercadería necesaria a buen precio y buena calidad evitando desabastecimiento en los puntos de venta, mantener inventario de suministros para uso interno de los empleados y adquirir los activos fijos que requiera la empresa.

1.1.3 Administrador

Asegurar un adecuado trabajo del equipo de ventas. estableciendo un plan de trabajo con objetivos bien definidos y supervisar el trabajo del personal a su cargo.

1.1.1.0 Analistas y Asistentes

1.1.1.1 Secretaria

Asistir al gerente general en sus actividades y brindar apoyo en las tareas administrativas de las áreas que lo requieran.

1.1.1.2 Asistente Administrativo Contable

Realizar actividades administrativas, registrar y verificar el ingreso de las transacciones contables, órdenes de pago, compras y liquidaciones en los tiempos requeridos por la organización.

1.1.1.3 Analista de Crédito y Cobranzas

Evaluar el riesgo de una persona para el otorgamiento de crédito; administrar las cobranzas atrasadas asegurando la recuperación oportuna de la cartera vencida.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	12	De	40
Manual de organización general		Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

1.1.1.1.0 Operativos

1.1.1.1.1. Cajero vendedor:

Procesar las transacciones de ventas y garantizar la recaudación de ingresos por los diferentes medios de pago establecidos por la empresa.

1.1.1.1.2. Vendedor:

Cumplir con los objetivos de montos de ventas. Asistir al comprador en el proceso de adquisición brindando atención de calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

1.1.1.1.3. Vendedor e-commerce:

Cumplir con los objetivos de montos de ventas y verificar que la página web se encuentre actualizada. Asistir al comprador en el proceso de adquisición brindando atención de calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

1.1.1.1.4. Bodeguero:

Responsable del adecuado control, manejo, almacenamiento y conservación de la mercadería y suministros que se encuentran bajo su custodia y administración, actualizando el inventario del almacén según las políticas y normas que rigen a la empresa garantizando la satisfacción del cliente interno y externo.

1.1.1.1.5. Chofer repartidor:

Trasladar y entregar la mercadería de manera segura a los puntos requeridos, estableciendo rutas seguras y velando por la entrega de los paquetes en el menor tiempo posible.

1.1.1.1.6. Verificador recaudador:

Verificar la información proporcionada por los clientes que aplican por un crédito directo y recaudar los valores vencidos a través de una negociación eficiente.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	13	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO				
Nombre del puesto	Gerente General	Codificación	1.1	
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	No aplica	
Subordinados	Cargo		Cantidad	
	Secretaria		1	
	Administrador		1	
	Contador		1	
	Comprador		1	
Ubicación del puesto				
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- S[Secretaria] GG -.-> A[Abogada] </pre>				
Ámbito de operación		Empresa local		
Funciones Generales				
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar la adecuada marcha de los procesos administrativos. • Evaluar la situación del mercado en el país y el comportamiento de sus competencias. • Organizar, evaluar y controlar la ejecución de planes estratégicos. • Establecer y aprobar políticas y normas internas de la organización. • Evaluar las mejores opciones en asuntos centrales o vitales para la empresa. 				
Funciones Específicas				
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y aprobar los contratos con proveedores y empleados. • Aprobar las propuestas de marketing y publicidad. • Aprobar las órdenes de compra para mercadería, suministros y activos fijos. • Analizar los estados financieros e indicadores económicos y de gestión. • Convocar a reuniones a jefes departamentales. • Mantener una buena comunicación con el personal a su cargo • Representar a la empresa ante los organismos de control • Delegar funciones 				
Responsabilidades				
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reuniones con personal interno y externo • Aprobar los pagos que se ejecuten en la empresa • Aprobar el ingreso o salida del personal. • Aprobar los objetivos y metas propuestos. • Aprobar y firmar los documentos negociables y no negociables de la empresa. • Autorizar las soluciones ante los reclamos de clientes por temas de garantía. 				
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	86	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 35 y 45 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Título de tercer nivel
Profesión	Título en carreras administrativas o afines.
Experiencia	Mínimo 3 años en cargos similares
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	Si
Habilidades	
Conocimiento:	Administración Normativas laborales y de finanzas Manejo de office Manejo del sistema ERP
Idioma:	Dominio del idioma inglés de preferencia.
Aptitudes:	Adaptación al cambio. Inteligencia emocional. Inteligencia ejecutiva. Habilidades de negociación. Liderazgo. Trabajo en equipo Gestión y negociación.
Relaciones Internas	
Causas	
Secretaria	Coordinar reuniones con el personal interno o externo y agendar citas.
Administrador	Reportes del plan de ventas Reclamos de clientes y requerimientos de empleados.
Contador	Temas relacionados con los estados financieros y situación de la empresa.
Comprador	Reporte de ordene de compras programadas, Contratos con proveedores Propuestas de planes estratégicos en ventas
Relaciones Externas	
Causa	
Proveedores	Contratos y acercamiento con nuevos proveedores
Instituciones públicas	Atención a representantes de entidades públicas o asistencia a convocatorias de presentación en las instalaciones de las mismas entidades.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Página	87	De	40
Manual de organización general	Sustituye a			
	Página		De	
	Fecha			

Nombre del puesto	Contador	Codificación	1.1.1	
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Gerente General	
Subordinados	Cargo		Cantidad	
	Asistente Administrativo Contable		1	
	Analista de crédito y cobranzas		1	
	Verificador recaudador		1	
Ubicación del puesto				
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- S[Secretaria] GG --- A[Abogada] GG --- C[Contador] GG --- Co[Comprador] GG --- Adm[Administrador] style A stroke-dasharray: 5 5 </pre>				
Ámbito de operación		Empresa local		
Funciones Generales				
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y presentar estados financieros al cierre de cada mes. • Gestionar el pago de la nómina del personal y pago de proveedores. • Asesorar a la compañía en criterios contables que se deben aplicar en la organización. • Revisar las variaciones de los indicadores económicos y emitir sugerencias. • Supervisar el trabajo del personal a su cargo. 				
Funciones Específicas				
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las variaciones significativas en saldos de cuentas contables. • Generar comprobantes electrónicos a proveedores y/o clientes. • Generar comprobantes de pago de aportes al IESS y declaraciones al SRI. • Registros de avisos, horas extras, suplementarias y otras comunicaciones en la página del IESS. • Anulación de comprobantes electrónicos en la página del SRI. • Anulación de registros contables en el sistema. • Cierre del periodo contable. • Revisar los pedidos de suministros requeridos por el personal a su cargo. 				
Responsabilidades				
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reuniones con personal a su cargo. • Mantener los reportes financieros actualizados • Supervisar el proceso de cobranzas de pagos atrasados. • Mantener reuniones con el gerente general y jefes departamentales • Verificar el correcto registro de los sucesos contables. • Notificar el cierre y aperturas de periodos contables en el sistema a las áreas involucradas. 				
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	88	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 30 y 45 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Título de tercer nivel
Profesión	Ing. Comercial, Economía o afines
Experiencia	Mínimo 3 años en cargos similares
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	Si

Habilidades	
Conocimiento:	Manejo de reportes gerenciales Leyes tributarias, contables, societarias y laborales Manejo del sistema ERP Manejo de Utilitarios office 100% Manejo de páginas del IESS, Ministerio de trabajo, SRI y Superintendencia de compañía
Idioma:	Inglés (Intermedio)
Aptitudes:	Capacidad de interpretación y análisis Inteligencia emocional Proactivo, responsable Trabajo bajo presión y en equipo Comunicación fluida
Relaciones Internas	Causas
Gerente General	Reportes gerenciales y asesoría en temas contables. Informes mensuales a los entes de control
Administrador	Asesoría en temas contables
Comprador	Asesoría contable Entrega de información en los periodos establecidos por la empresa
Asistente administrativo contable	Presentación de anexos Registros contables Anulaciones de comprobantes electrónicos o registros contables
Analista de crédito y cobranzas	Revisión de saldos cuentas incobrables clientes y cuentas por cobrar clientes Ingreso de nuevas solicitudes de crédito directo
Relaciones Externas	Causa
Proveedores	Negociación y compra de mercadería
Clientes	Atención de requerimientos de comprobantes de retención o certificados
Instituciones públicas	Atención de requerimientos o comunicados emitidos a la empresa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022			
		Página	89	De	40			
	Sustituye a							
	Manual de organización general	Página		De		Fecha		

Nombre del puesto	Comprador	Codificación	1.1.2		
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Gerente General		
Subordinados	Cargo			Cantidad	
	No aplica			No aplica	
Ubicación del puesto					
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- S[Secretaría] GG --- A[Abogada] GG --- C[Comprador] GG --- Cont[Contador] GG --- Adm[Administrador] </pre>					
Ámbito de operación		Empresa local			
Funciones Generales					
<ul style="list-style-type: none"> • Generar las órdenes de compra para adquirir mercadería, suministros y activos fijos para la empresa. • Analizar las cotizaciones receptadas por compras para poder aprobar la más idónea para la empresa analizando diferentes parámetros internos establecidos para adquisición. • Monitorear a las novedades del mercado y los productos que puedan beneficiar a la empresa. • Realizar estudios de mercado. 					
Funciones Específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir reportes comparativos de precios con el mercado. • Identificar productos de baja rotación. • Actualizar oportunamente la lista de precios en el sistema y comunicarlo a las áreas interesadas. • Generar información histórica de compras-ventas para negociar con los proveedores. • Analizar la rotación del inventario (mercadería y suministros). • Dar cumplimiento y seguimiento a las promociones. • Evaluar anualmente a los proveedores. • Actualizar y depurar la lista de proveedores. • Captar nuevos proveedores que garanticen equidad en las negociaciones. • Realizar control de calidad a los artículos adquiridos 					
Responsabilidades					
<ul style="list-style-type: none"> • Negociar con los proveedores costos de los productos sin afectar su calidad. • Negociar con proveedor; cantidades y precios respetando los márgenes de rentabilidad. • Proponer estrategias comerciales para la mercadería basado al análisis periódico de la rentabilidad según las políticas de margen. • Garantizar que se cumplan los plazos de entrega de los productos. • Coordinar y mantener reuniones con el Administrador de tiendas y el bodeguero. 					
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa	

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	90	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 25 y 40 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Título de tercer nivel
Profesión	Administración, Marketing o afines
Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	Si
Habilidades	
Conocimiento:	Productos de electrodomésticos y tecnología Manejo de Utilitarios básicos 100% Manejo del sistema ERP Técnicas de elaboración de informes y reportes
Idioma:	Inglés 100%
Aptitudes:	Organizado y ordenado Proactivo, responsables Honesto Liderazgo Buena comunicación Capacidad para resolver conflictos Trabajo en equipo
Relaciones Internas	
Gerente General	Causas Propuestas de estrategias Alcance de objetivos Novedades del área
Contador	Control de presupuesto de compras aprobados Registros por cierre de mes o ejercicio fiscal Asesoría en temas de registro contable
Administrador	Necesidades del piso de ventas y sugerencias del administrador. Inspección de los productos en el piso de ventas
Bodeguero	Almacenaje de los productos Control de calidad en productos Verificar el traslado de la mercadería por parte del proveedor
Relaciones Externas	
Proveedores	Causa Negociación y compra de mercadería, suministros y activos fijo Evaluación de servicio Inspección de las bodegas del proveedor

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	91	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Administrador	Codificación	1.1.3		
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Gerente General		
Subordinados	Cargo		Cantidad		
	Cajero		1		
	Vendedor		1		
	Vendedor e-commerce		1		
	Bodeguero		1		
	Chofer repartidor		1		
Ubicación del puesto					
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- S[Secretaria] GG --- A[Abogada] GG --- C[Contador] GG --- Co[Comprador] GG --- Adm[Administrador] </pre>					
Ámbito de operación			Empresa local		
Funciones Generales					
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar y controlar al equipo de vendedores • Capacitar a los vendedores en técnicas de venta. • Atención al cliente cordial y amable • Cumplir con las metas de ventas establecidos. 					
Funciones Específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer planes de trabajo semanales para el equipo de ventas y bodeguero. • Asesorar a los clientes en soluciones de ventas o reclamos. • Inspeccionar la zona de trabajo para poder identificar posibles necesidades. • Proponer estrategias de ventas o mejoras en la exhibición de la mercadería. • Preparar y entregar los reportes de ventas semanales a la gerencia. • Mantener reuniones con el gerente general para planificación de ventas. • Generar los pedidos de mercadería para abastecer el piso de ventas. • Revisar y autorizar los pedidos por compras online. • Generar el pedido manual de suministros para uso del personal del piso de ventas 					
Responsabilidades					
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el trabajo del personal a su cargo y brindar soluciones de contingencia en novedades menores que se presenten en las actividades diarias de sus subordinados. • Verificar el cumplimiento del plan de venta • Realizar reuniones de seguimientos con el personal a cargo. • Supervisar toma de inventarios en la bodega de mercadería, suministros y activos fijos. 					
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa	

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	92	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 35 y 45 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Título de tercer nivel
Profesión	Administración, Marketing o afines
Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No aplica
Habilidades	
Conocimiento:	Conocimiento de ventas y mercadeo Manejo del sistema ERP Procesos comerciales y administrativos Elaboración de presupuesto Técnicas de estrategias de negociación Visual merchandising Servicio al cliente
Idioma:	Inglés Intermedio
Aptitudes:	Buen negociador Motivador, formador e innovador Facilidad de palabra Manejo de personal Trabajo en equipo
Relaciones Internas	Causas
Gerente General	Reportes de ventas y cumplimiento de objetivos.
Contador	Asesoría contable Elaboración de comprobantes para clientes.
Vendedor	Cumplimientos de objetivos Novedades en el piso de ventas Evaluación de personal Capacitación al personal de ventas
Vendedor e-commerce	Pedidos por ventas online
Bodeguero	Pedidos de traslado Pedidos por ventas online
Chofer repartidor	Monitoreo de entrega de pedidos
Relaciones Externas	Causa
Proveedores	Capacitación de nuevos productos Novedades por la mercadería por queja del cliente
Clientes	Atención de sus necesidades y consultas de los productos que se ofertan.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Página	93	De	40
Manual de organización general	Sustituye a			
	Página		De	
	Fecha			

Nombre del puesto	Secretaria	Codificación	1.1.1.1	
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Gerente General	
Subordinados	Cargo		Cantidad	
	No aplica		No aplica	
Ubicación del puesto				
<pre> graph TD GG[Gerente General] --- S[Secretaria] GG -.- A[Abogada] </pre>				
Ámbito de operación		Empresa local		
Funciones Generales				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada la agenda del gerente general. • Redactar cartas y comunicaciones. • Asistir al gerente general en las reuniones. • Enviar informes y agendas. • Atender a los clientes internos y externos. 				
Funciones Específicas				
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la correspondencia de la gerencia y que sean emitidas a nombre de la empresa. • Atender las llamadas telefónicas y distribuirlas de manera correcta. • Elaborar vales de caja requeridos por las diferentes áreas • Elaborar reporte de gastos menores adquiridos con vales de caja para su reposición. • Administrar, organizar y archivar los documentos recibidos por la gerencia. • Distribuir documentos y comunicaciones a las diferentes áreas. • Elaboración de liquidaciones de compras y viajes. • Administrar fondo de caja chica. • Receptar, generar y distribuir los requerimientos de suministros de las diferentes áreas 				
Responsabilidades				
<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir la correspondencia y comunicaciones. • Mantener los documentos correctamente archivados e identificados • Mantener confidencialidad de la información que se le confía 				
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa
Perfil de competencia				
Edad		Entre 35 y 45 años		
Sexo		Indistinto		
Escolaridad		Título de tercer nivel		
Profesión		Administración, Marketing o afines		
Experiencia		Mínimo 2 años en cargos similares		
Horario		Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes		
Disponibilidad para viajar		No aplica		


Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	94	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Habilidades	
Conocimiento:	Conocimiento de ventas y mercadeo Manejo del sistema ERP Procesos comerciales y administrativos Elaboración de presupuesto Técnicas de estrategias de negociación Visual merchandising Servicio al cliente
Idioma:	Inglés Intermedio
Aptitudes:	Buen negociador Motivador, formador e innovador Facilidad de palabra Manejo de personal Trabajo en equipo
Relaciones Internas	
Causas	
Gerente General	Reportes de ventas y cumplimiento de objetivos.
Contador	Asesoría contable Elaboración de comprobantes para clientes.
Vendedor	Cumplimientos de objetivos Novedades en el piso de ventas Evaluación de personal Capacitación al personal de ventas
Vendedor e-commerce	Pedidos por ventas online
Bodeguero	Pedidos de traslado Pedidos por ventas online
Chofer repartidor	Monitoreo de entrega de pedidos
Relaciones Externas	
Causa	
Proveedores	Capacitación de nuevos productos Novedades que se presenten con la mercadería por queja del cliente
Clientes	Atención de sus necesidades y consultas de los productos que se ofertan.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	95	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Asistente administrativo Contable	Codificación	1.1.1.2		
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Contador		
Subordinados	Cargo		Cantidad		
	No aplica		No aplica		
Ubicación del puesto					
					
Ámbito de operación			Empresa local		
Funciones Generales					
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los movimientos contables que se generan en la empresa. • Crear órdenes de compra de mercadería en el sistema. • Crear las órdenes de devolución de mercadería en el sistema. • Elaborar anexos de cuentas contables. • Actualizar los documentos legales y contratos de la compañía. 					
Funciones Específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • Descargar y registro de comprobantes electrónicos de la página del SRI. • Registrar la compra y venta de activos en el sistema. • Registrar en el sistema las liquidaciones de compra y viajes. • Conciliar las cuentas bancarias y registrar en el sistema. • Registrar las retenciones en el sistema emitidas a nombre de la empresa. • Conciliar la información tributaria para pago de impuestos. • Registrar en el sistema los gastos generados por vale de caja. • Elaborar y registrar en el sistema la nómina del personal y liquidación de seguridad social. • Registrar la baja de activos en el sistema • Registrar la depreciación de activos • Archivar y revisar documentos contables. • Elaborar el flujo de efectivo • Brindar apoyo en la toma de inventarios de la bodega 					
Responsabilidades					
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los documentos legales y contratos de toda la empresa • Registrar todos los movimientos contables que se receiptan por parte de la organización. • Mantener confidencialidad de la información que se le confía. 					
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa	


Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	96	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 20 y 35 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Ingeniería Comercial, Economía o afines
Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No aplica
Habilidades	
Conocimiento:	Manejo de programas de office Manejo del sistema ERP Leyes tributarias, contables y laborales Manejo de páginas de instituciones públicas
Idioma:	Inglés Intermedio
Aptitudes:	Capacidad de interpretación y análisis Proactivo Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Orientación al servicio
Relaciones Internas	Causas
Contador	Asesoría de criterios contables Anexos contables Flujo de efectivo
Administrador	Entrega de retenciones por compras de clientes
Secretaria	Pedidos de traslado de suministros Documentos negociables o no negociables Liquidaciones de compra y viaje; Facturas por ventas de activos
Relaciones Externas	Causa
Proveedores	Capacitación de nuevos productos Novedades que se presenten con la mercadería por queja del cliente
Clientes	Atención de sus necesidades y consultas de los productos que se ofertan.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	25	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Analista de Crédito y Cobranzas	Codificación	1.1.1.3
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Contador
Subordinados	Cargo		Cantidad
	No aplica		No aplica

Ubicación del puesto



Ámbito de operación: Empresa local

Funciones Generales

- Verificar por vía telefónica los datos del cliente y estatus en la central de riesgo para obtención de línea de crédito.
- Realizar gestiones de cobranzas para poder reducir el saldo de la cuenta por pagar clientes.
- Elaborar reporte de las líneas de crédito otorgadas a clientes.
- Administrar la cartera de crédito.

Funciones Específicas

- Recopilar documentos e información para aprobación de línea de crédito y otorgamiento de cupo verificando el nivel de riesgo crediticio para otorgamiento de cupo
- Comunicar al cliente de la línea de crédito otorgado
- Gestionar la cobranza de créditos vencidos.
- Dar seguimiento a la cartera de clientes y sus respectivas cobranzas.
- Implementar y ejecutar estrategias de recuperación de cartera.
- Elaboración de anexos de cuenta por cobrar clientes.
- Tener conocimiento y habilidad en cobro de incobrables.
- Proponer estrategias para captar clientes
- Informar a los clientes de promociones, ofertas u otras actividades que se desarrollen para beneficio de los clientes.

Responsabilidades

- Gestionar y evaluar el otorgamiento de crédito.
- Seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias

Comunicación: Ascendente Horizontal Descendente Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	98	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 25 y 40 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Administración o CPA y carreras afines
Experiencia	Mínimo 2 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Manejo de programas de office Manejo del sistema ERP Gestión de cobranzas Costos y matemáticas financieras Ventas y atención al cliente
Idioma:	Conocimiento de inglés básico
Aptitudes:	Capacidad de análisis y solución de problemas. Buena comunicación. Buenas relaciones interpersonales. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Enfoque a resultados. Capacidad para negociar acuerdos de pago.
Relaciones Internas	
Causas	
Contador	Mantener reuniones para tratar temas de su gestión. Búsqueda de estrategias para nuevas captaciones de clientes.
Asistente Administrativo Contable	Revisión del anexo de las Cuentas Incobrables. Revisión de anexos de cuentas por cobrar clientes.
Verificador recaudador	Listado de clientes en mora y carteras vencidas
Relaciones Externas	
Causa	
Clientes	Verificación de datos para otorgamiento de crédito. Comunicar de promociones y ofertas que se brindan a los clientes. Gestionar cobros a través de llamadas telefónicas.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	99	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Cajero vendedor	Codificación	1.1.1.1.1
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Administrador
Subordinados	Cargo		Cantidad
	No aplica		No aplica
Ubicación del puesto			
<pre> graph TD Contador --> Asistente[Asistente Administrativo Contable] Contador --> Analista[Analista de Crédito y cobranza] Contador --> Verificador[Verificador recaudador] Administrador --> Cajero[Cajero vendedor] Administrador --> Vendedor[Vendedor] Administrador --> Vendedor_e[Vendedor e-commerce] Administrador --> Bodeguero[Bodeguero] Administrador --> Cliente[Cliente repartido] </pre>			
Ámbito de operación		Empresa local	
Funciones Generales			
<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar productos en la caja. • Entregar los productos en empaque junto con el comprobante de pago. • Mantener su herramienta de trabajo y su entorno en buenas condiciones. • Aplicar protocolo de cobro establecidos por la empresa. • Comunicar de cualquier novedad o incidente que se presente al Administrador. 			
Funciones Específicas			
<ul style="list-style-type: none"> • Cuadrar la apertura y cierre de la caja registradora. • Escanear la mercadería y asegurar que el precio y cantidad sea el correcto. • Prevenir los robos en las tiendas. • Garantizar el cumplimiento de requisitos legales. • Registrar las devoluciones. • Emitir y entregar los recibos de pago, reembolsos o cambios. • Revisar y atender los pedidos online para ser remitidos al bodeguero para su despacho. 			
Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y custodiar el dinero en efectivo, cheque y otros documentos de valor • Mantener bajo confidencialidad información sensible de la empresa. 			
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente
			Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
		Sustituye a			
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 20 y 35 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Administración, Marketing y carreras afines
Experiencia	Mínimo 2 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Manejo de caja registradora Información básica de la mercadería Cálculos matemáticos Manejo del sistema ERP
Idioma:	Conocimiento de inglés básico
Aptitudes:	Habilidad de comunicación Buena actitud Capacidad para orientar al cliente Trabajo en equipo Honestidad Responsabilidad
Relaciones Internas	Causas
Administrador	Planificación de la jornada de trabajo y motivación Evaluación del personal
Vendedor	Recepción de mercadería para su facturación
Relaciones Externas	Causa
Clientes	Comunicar el valor a pagar por la adquisición de la mercadería y los medios de pago disponibles

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
Manual de organización general		Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Vendedor	Codificación	1.1.1.1.2
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Administrador
Subordinados	Cargo		Cantidad
	No aplica		No aplica

Ubicación del puesto



Ámbito de operación: Empresa local

Funciones Generales

- Recibir al cliente de manera amistosa, cortés y profesional.
- Explicar al cliente las cualidades y características de los productos
- Ayudar y asesora al comprador en la búsqueda del producto.
- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Mantener informado de las promociones, su vigencia, las restricciones, ofertas y descuentos para poder comunicar de manera oportuna al cliente.

Funciones Específicas

- Utilizar métodos de comunicación eficaz para abordar al cliente.
- Realizar ventas activas
- Prevenir robos dentro de las instalaciones
- Mantener su lugar de trabajo limpio y en orden
- Mantener abastecido de productos el área de ventas
- Realizar un buen uso de los materiales que le proporciona la empresa.
- Organizar la presentación de los productos en el piso de ventas.
- Comunicar la falta de mercadería para una rápida reposición.
- Proporcionar información de los medios de pago y promocionar los beneficios y otorgamiento de crédito directo.
- Informar las políticas de garantías que ofrece la empresa en las compras.

Responsabilidades

- Mantener el adecuado stock de mercadería en el piso de ventas
- Mantener la mercadería bien exhibida y realizar limpieza de su área de trabajo
- Comunicar la mercadería en buenas condiciones
- Informar a los clientes de los beneficios o promociones que se encuentren vigentes.


Comunicación: Ascendente Horizontal Descendente Externa

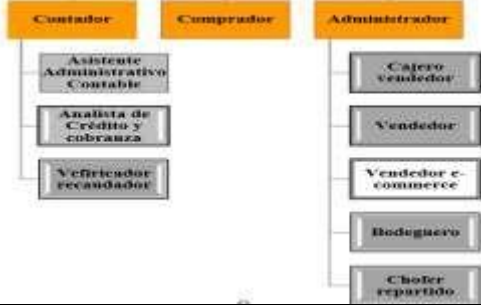
Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
		Sustituye a			
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 19 y 30 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Administración, Marketing y carreras afines
Experiencia	Mínimo 2 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Técnicas de ventas Conocimiento de los productos ofertados Atención al cliente Conocimiento del mercado
Idioma:	Conocimiento de inglés básico
Aptitudes:	Habilidad de comunicación Buena actitud Capacidad para orientar al cliente Trabajo en equipo Honestidad, responsabilidad Capacidad de reacción
Relaciones Internas	Causas
Administrador	Planificación de la jornada de trabajo y motivación Evaluación del personal Reporte de novedades presentadas
Cajera	Entrega de mercadería para su facturación
Relaciones Externas	Causa
Clientes	Atención y asesoramiento en el proceso de compra y brindar información de todos los beneficios y ventajas que oferta la empresa.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	31	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Vendedor e-commerce	Codificación	1.1.1.1.3		
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Administrador		
Subordinados	Cargo			Cantidad	
	No aplica			No aplica	
Ubicación del puesto					
 <pre> graph TD Contador[Contador] --- Asistente[Asistente Administrativo Contable] Contador --- Analista[Analista de Crédito y cobranza] Contador --- Verificador[Verificador recaudador] Comprador[Comprador] Administrador[Administrador] --- Cajero[Cajero vendedor] Administrador --- Vendedor[Vendedor] Administrador --- Vendedor_e[Vendedor e-commerce] Administrador --- Bodeguero[Bodeguero] Administrador --- Chofer[Chofer repartido] </pre>					
Ámbito de operación		Empresa local			
Funciones Generales					
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la página web de la empresa y verificar las órdenes de compra generadas por los clientes a través de este medio. • Mantenerse actualizada la página web de todos los eventos o actividades que se realicen a través de este medio. • Informar oportunamente a los clientes sobre las promociones, su vigencia, las restricciones, ofertas y descuentos para poder comunicar de manera oportuna al cliente. 					
Funciones Específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • Publicar nuevos productos en el portal • Mantener actualizadas las publicación, precios y stock en la página. • Atender las consultas o dudas de los clientes por los diferentes canales • Brindar atención postventa • Consolidar los pedidos generados en la página web y entregarlos para su revisión y despacho. • Dar seguimiento a los pedidos que se encuentren inconclusos y realizar recordatorios a los clientes para que concluyan con el proceso • Dar de baja los pedidos que se encuentren sin concluir pasado el tiempo establecido por la empresa. • Dar seguimiento a las devoluciones realizadas por el cliente • Llevar un control de las devoluciones y motivos para comunicar a las áreas interesadas. 					
Responsabilidades					
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada la página web. • Atender y responder las consultas de los clientes. • Verificar que el buen funcionamiento de la página. • Informar a los clientes de los beneficios o promociones que se encuentren vigentes. 					
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa	

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---



Almacén ELECTROVISUAL S.A.


Manual de organización general


Fecha	1	07	2022
Página	32	De	40
Sustituye a			
Página		De	
Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 19 y 30 años
Sexo	Indistinto
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Administración, Marketing y carreras afines
Experiencia	Mínimo 2 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Dominio de página web y redes sociales Técnica de ventas Conocimiento de los productos Servicio de atención al cliente
Idioma:	Conocimiento de inglés básico
Aptitudes:	Buena comunicación Trabajo en equipo Enfoque a resultados Responsable, proactivo, dinámico Trabajo bajo presión Resolución de conflictos
Relaciones Internas	Causas
Administrador	Coordinar el plan de ventas del día Aprobar y entregar los pedidos online para su despacho Evaluación del personal Reporte de novedades presentadas
Relaciones Externas	Causa
Clientes	Asesorar y brindar información al cliente para poder realizar sus compras online. Atender los reclamos o devoluciones que se realicen a través de la página web

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	33	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Bodeguero	Codificación	1.1.1.1.4		
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Administrador		
Subordinados	Cargo		Cantidad		
	No aplica		No aplica		
Ubicación del puesto					
					
Ámbito de operación		Empresa local			
Funciones Generales					
<ul style="list-style-type: none"> • Recepar los pedidos de mercadería, suministros y activos fijos. • Ingresar los productos en el sistema de inventario. • Despachar los pedidos de suministros, mercadería y activos fijos. • Mantener actualizado el inventario de las bodegas de mercadería y suministros. • Mantener codificado los artículos que se encuentran almacenados en la bodega. 					
Funciones Específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar de manera oportuna los movimientos de insumos y mercadería en el sistema. • Mantener en buenas condiciones y seguro el área de trabajo. • Mantener en orden y correctamente identificado los insumos y productos. • Registrar en el sistema las bajas o devoluciones de mercadería o suministros. • Generar reporte mensual del stock de mercadería y suministros • Generar las guías de despacho • Despachar los pedidos por compras online • Elaborar informes requeridos por el Gerente general • Realizar toma de inventarios • Mantener en orden la bodega de activos fijos. • Llevar un control y correcto registro del Kardex de la bodega de activos fijos. 					
Responsabilidades					
<ul style="list-style-type: none"> • Despachar los productos requeridos por el almacén físico y virtual o requerimientos internos. • Controlar y mantener en buenas condiciones el área de almacenamiento de mercadería, suministros y activos fijos. • Actualizar el stock de los productos en el sistema y/o Kardex. • Mantener los productos en orden, codificados y en buen estado. 					
Comunicación:	Ascendente	Horizontal	Descendente	Externa	

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
		Sustituye a			
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

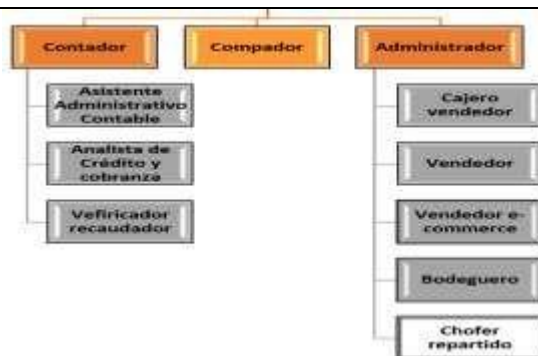
Perfil de competencia	
Edad	Entre 25 y 45 años
Sexo	Masculino
Escolaridad	Cursando estudios universitarios
Profesión	Administración, Marketing y carreras afines
Experiencia	Mínimo 3 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Licencia	Si (Tipo G) para montacarga
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Manejo de programas de office (Word, Excel) Manejo del sistema ERP Conocimientos contables Elaboración de informes y reportes
Idioma:	Conocimiento de inglés básico
Aptitudes:	Organizado y ordenado Proactivo, dinámico Responsable, honesto Capacidad de análisis Buena comunicación. Buenas relaciones interpersonales. Trabajo en equipo.
Relaciones Internas	
Causas	
Gerente General	Reuniones para revisar los pedidos de órdenes de compra de mercadería a ser colocados a los proveedores.
Contador	Ingreso de carga y descarga de unidades en el sistema Revisión de Kardex de la bodega de activos fijos. Solicitar la baja las guías de remisión en el sistema de SRI.
Comprador	Coordinar las órdenes de compra para abastecer el stock de la bodega de mercadería y suministros. Coordinar fechas de despacho de mercadería o suministros.
Administrador	Requerimientos de abastecimiento de mercadería para el piso de ventas. Receptar los pedidos por ventas online para su despacho
Relaciones Externas	
Causa	
Proveedores	Recepción de pedidos y entrega de devoluciones.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Página	10	De	40
Manual de organización general	Sustituye a			
	Página		De	
	Fecha			

Nombre del puesto	Chofer repartidor	Codificación	1.1.1.1.5
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Administrador
Subordinados	Cargo		Cantidad
	No aplica		No aplica

Ubicación del puesto



Ámbito de operación: Empresa local

Funciones Generales

- Cargar y descarga la mercadería desde y hacia el transporte con precaución.
- Establecer las rutas más eficientes para realizar la entrega
- Recopilar los documentos requeridos para el traslado de los productos
- Entregar la mercadería en el menor tiempo posible.
- Entregar los documentos debidamente firmados

Funciones Específicas

- Llevar un reporte de los paquetes de entregas y envíos.
- Revisar las especificaciones de los paquetes y cantidades de bultos.
- Conducir el vehículo respetando las leyes de tránsito.
- Estacionar en lugares autorizados para carga y descarga.
- Regresar los paquetes que no puedan ser entregados.
- Elaborar reporte de los paquetes que no fueron recibidos indicando las causas.
- Recopilar los documentos debidamente firmados por las personas que recibieron los bultos.
- Revisar la unidad de transporte previo a su uso.
- Comunicar las fechas de mantenimiento de la unidad para poder agendar citas con la concesionaria.
- Realizar reparaciones menores en la unidad de transporte.
- Comunicar situaciones de emergencia o accidentes.

Responsabilidades

- Trasladar la mercadería de manera segura estableciendo rutas seguras por vías de rápido acceso.

Comunicación: Ascendente Horizontal Descendente Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
		Sustituye a			
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

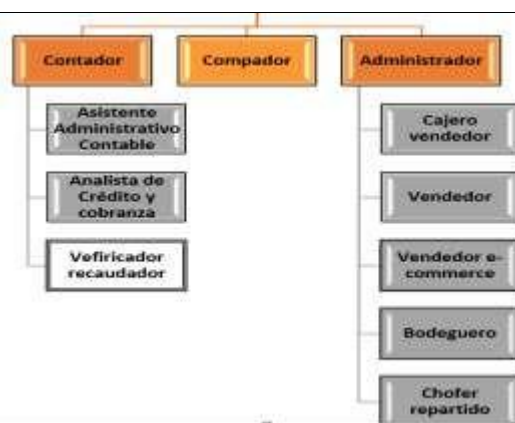
Perfil de competencia	
Edad	Entre 25 y 45 años
Sexo	Masculino
Escolaridad	Bachillerato
Profesión	Indistinto
Experiencia	Mínimo 2 años o cargos similares.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Licencia	Si (Tipo C)
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Mecánica Habilidades para conducir Matemáticas
Idioma:	Español
Aptitudes:	Organizado y ordenado Proactivo, dinámico Responsable, honesto Capacidad de análisis y solución de problemas Honestidad, integridad Buena comunicación Buenas relaciones interpersonales Capacidad para trabajar sin supervisión Manejo de tiempo efectivo
Relaciones Internas	Causas
Bodeguero	Despacho de mercadería o devoluciones de productos a los proveedores. Temas varios relacionados con los despachos de mercadería.
Administrador	Reporte de actividades diarias Reporte de novedades Evaluación de desempeño
Relaciones Externas	Causa
Clientes	Entrega de mercadería y recepción de firmas de satisfacción en documentos soporte.
Proveedores	Entrega de bultos y recepción de firmas en documentos requeridos por la empresa.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	10	De	40
	Manual de organización general	Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			

Nombre del puesto	Verificador recaudador	Codificación	1.1.1.1.6
Número de plazas	1	Puesto al que reporta	Contador
Subordinados	Cargo		Cantidad
	No aplica		No aplica

Ubicación del puesto



Ámbito de operación Empresa local

Funciones Generales

- Realizar visitas de acuerdo con la cartera asignada para realizar la gestión de cobranzas a diversos clientes.
- Realizar verificación de datos de solicitudes de crédito
- Efectuar gestiones de cobro y priorizar los compromisos de pagos incumplidos.
- Cumplir con las metas establecidas.

Funciones Específicas

- Programar su ruta de trabajo diaria de acuerdo con las actividades a realizar
- Realizar los depósitos en el área de caja de los pagos recaudados a los clientes
- Entregar los comprobantes de pago a la Analista de crédito y cobranzas para su respectivo registro en el sistema
- Revisar la unidad de transporte asignada antes de realizar su recorrido
- Realizar reparaciones menores a la unidad asignada
- Elaborar un reporte de recorrido, visitas realizadas y novedades presentadas
- Solicitar el mantenimiento o arreglo de la unidad en caso de requerirlo

Responsabilidades

- Validar a través de gestión de campo la información domiciliaria registradas en las solicitudes de crédito.
- Realizar cobros a clientes que se encuentran retrasados en sus pagos
- Cumplir con los objetivos planteado por la empresa.

Comunicación: Ascendente Horizontal Descendente Externa

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	11	De	40
		Sustituye a			
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

Perfil de competencia	
Edad	Entre 20 y 35 años
Sexo	Masculino
Escolaridad	Bachillerato
Profesión	Indistinto
Experiencia	Mínimo 1 año como verificador de crédito y recaudación de carteras vencidas.
Horario	Jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes
Licencia	Si (Tipo A)
Disponibilidad para viajar	No
Habilidades	
Conocimiento:	Mecánica Cartera en mora Cartera vencida
Idioma:	Español
Aptitudes:	Organizado y ordenado Proactivo Responsable Honesto Búsqueda de soluciones
Relaciones Internas	Causas
Contador	Reporte de actividades diarias Reporte de novedades Evaluación de desempeño
Analista de crédito y cobranzas	Coordinar visita a clientes Receptar los comprobantes de deposito Coordinar el mantenimiento o reparación de la unidad de transporte
Relaciones Externas	Causa
Clientes	Gestiones de cobranzas y verificación de información.


Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
		Página	11	De	40
	Sustituye a				
	Manual de organización general	Página		De	
		Fecha			

DIRECTORIO

Nombre	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Ing. Com. Roberto Baquerizo	Gerente General	6005661 (100)	rbaquerizo@electrov.ec
Ing. Com. Manuel Alvarado	Contador	6005661 (102)	malvarado@electrov.ec
Econ. Margarita García	Comprador	6005661 (105)	mgarcia@electrov.ec
Ing. Com. Narcisca Estrada	Administrador	6005661 (110)	nestrada@electrov.ec
Karina Macias	Secretaria	6005661 (101)	kmacias@electrov.ec
Andrea Castillo	Asistente Administrativo Contable	6005661 (103)	acastillo@electrov.ec
Romina Ramírez	Analista de Crédito y Cobranzas	6005661 (104)	rramirez@electrov.ec
Ana Cortés	Cajero vendedor	6005661 (111)	acortes@electrov.ec
Sandra Andrade	Vendedor	No aplica	No aplica
Edgar Ruíz	Vendedor e-commerce	0981228022 6005661 (112)	eruiz@electrov.ec
Miguel Sánchez	Bodeguero	6005661 (113)	msanchez@electrov.ec
Alberto Muñoz	Chofer repartidor	0997423146	mmunoz@electrov.ec
Héctor Borbor	Verificador recaudador	0983028651	eborbor@electrov.ec

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

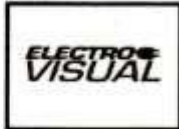
	Almacén ELECTROVISUAL S.A.	Fecha	1	07	2022
	Manual de organización general	Página	40	De	40
Sustituye a					
Página			De		
Fecha					

GLOSARIO

- E-commerce. – Compra y venta de bienes o servicios mediante el uso internet.
- Estructura organizacional. – Forma de organización administrativa de la empresa y distribución de las funciones.
- Ética. – Es el conjunto de normas y costumbres que rigen el comportamiento de un individuo para actuar en sociedad
- Jerarquía. – Organización de individuos ordenados según su criterio de importancia dentro de una organización.
- Metodología. – Conjunto de métodos o técnicas aplicadas sistemáticamente.
- Misión. – La razón de existir y la actividad de una empresa
- Retail. – Palabra de origen inglés, se utiliza para indicar las ventas al por menor al consumidor final.
- Visión. – La expectativa de la situación deseada que tiene la empresa que se logra con el cumplimiento de las metas.
- Valores. – Conjunto de principios que rigen la forma de actuar de los miembros de una empresa.

Elaboró Kary Balladares	Revisó Ing. Manuel Alvarado	Aprobó Ing. Roberto Baquerizo
-----------------------------------	---------------------------------------	---

ELV.DGG.001.22



Guayaquil 2 de julio del 2022

ACTA DE APROBACION DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

En presente documento fue revisado por el contador general y aprobado por el gerente general con el objetivo de formalizar los niveles de autorización, responsabilidades, limitaciones y funciones de todo el personal de la organización.

El manual contiene todas las actividades y deberá ser difundido el 4 de julio del presente año a todos los colaboradores y entrañará en vigencia de manera inmediata, los colaboradores se comprometerán aplicarlo adecuadamente para el buen funcionamiento de la empresa.

Por su parte los jefes departamentales revisaran el manual anualmente o cuando se realice los cambios que afecten la información detallada en el documento garantizando su adecuada y eficiente ejecución.


Elaborado por:
Kary Balladares


Revisado por:
Ing. Manuel Alvarado
Contador


Aprobado por:
Ing. Roberto Baquerizo
Gerente General

4.6 Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta

Con la implementación del manual de organización y funciones se pretende definir la estructura de la empresa y optimizará las funciones de los empleados asegurando el conocimiento de sus responsabilidades y límites de decisiones.

La estructura organizacional formal establecerá los niveles de autoridad y la comunicación interna. Además, esta propuesta facilitará el conocimiento de los perfiles y roles por cargo brindando parámetros para una correcta evaluación de desempeño y proponer mejoras en otros procesos de las diferentes áreas.

Los manuales de organización y funciones son la base para la implementación de otros manuales que ayuden a mejorar los procesos en base a la dinámica de la empresa.

Entre los resultados que se esperan alcanzar tenemos

- Definir los perfiles y roles de los cargos: El objetivo alcanzar es la satisfacción de los trabajadores y el desarrollo profesional.
- Establecer líneas de comunicación internas: Crear un mejor ambiente laboral a través de una comunicación efectiva y clara conociendo los niveles de autoridad.
- Diminución del sobretiempo en las jornadas de trabajo: Con la definición de funciones los colaboradores podrán ejecutar sus tareas de manera concreta y conocer el alcance de la toma de decisiones que permite su cargo.
- Brindar información para establecer estrategias: La ejecución de la propuesta promueve el trabajo en equipo y el compromiso del cumplimiento de objetivos y logro de metas.
- Automatización de procesos: La automatización de los procesos en determinadas áreas permite la reducción de tiempos en la ejecución de tareas, permitiendo que los empleados puedan emplear su tiempo en otras tareas o actividades inherentes a sus funciones.

4.7 Conclusiones

A lo largo de este proyecto se puede concluir que los manuales de organización y funciones resultan imprescindibles para cualquier organización, gracias a ello se logra que los recursos humanos y financieros funcionen eficientemente ya que facilita la ejecución de las actividades y podrá favorecer al logro de los objetivos.

Concluido el proceso de análisis y evaluación realizada a la empresa Electrovisual S.A. se puede concluir que existen carencia de procesos internos definidos de manera formal, provocados principalmente por la ausencia de un manual de organización y funciones la cual no se consideraba de interés o de importancia para la buena gestión de la empresa.

Otra causa de los problemas que se evidencia es la falta de un perfil de puestos para cada cargo existente, lo que provoca sobrecarga de trabajo y falta de tiempo para desarrollar las labores dentro de la jornada normal de labores, así como desmotivación por la inequidad de tareas a cumplir.

Como resultado de lo anterior, se suscitan problemas y malestar entre los empleados principalmente en el área administrativa debido a la multifuncionalidad producto del desconocimiento de responsabilidades y funciones creando una falla en los canales de comunicación.

Por lo antes mencionado se ha diseñado un organigrama general que brinde a los colaboradores una visión clara y gráfica de los niveles jerárquicos y la descripción de cada cargo.

La aplicación del manual de organización y funciones tiene como objetivo mejorar la visión de la organización, el clima organizacional, elevar el grado de satisfacción de los colaboradores, mejorar la productividad, además de ser una valiosa herramienta de gestión y administración.

Una vez aplicada la propuesta se debe realizar un seguimiento a los indicadores de evaluación que permita conocer los beneficios o correcciones a realizar en caso de ser necesario.

4.8 Recomendaciones

Conforme a lo expuesto en la propuesta, el compromiso de todo el personal de la empresa Electrovisual S.A. es fundamental para la consecución del proceso por ser los protagonistas y contar con la información clara y asertiva aportando con el cumplimiento de las metas.

Por este motivo la sensibilización y socialización es importante para resaltar los objetivos, beneficios y ventajas de contar con un manual de organización y funciones en la compañía.

Se recomienda a la empresa Electrovisual S.A. tomar en consideración la propuesta del Manual de organización y funciones y que sea difundida a todos los empleados en general para que puedan ejecutar sus tareas conforme a lo establecido en el documento.

Es importante que la alta gerencia y jefes departamentales revisen y anualmente el manual de organización y funciones debido a que las empresas son dinámicas y se encuentran en constante evolución, los cuales deben quedar reflejados en el manual para que la compañía funcione de acuerdo con su situación real.

Se recomienda adoptar la propuesta del organigrama contenida en el manual, aunque esto conlleve el incremento en la plantilla, lo cual debe considerarse una inversión por los beneficios que representará en la optimización de los procesos evitando la ejecución de tareas que no son parte de la competencia de algunos cargos.

Con las tareas y responsabilidades definidas se logrará una disminución del tiempo invertido para la ejecución de las tareas al no existir duplicidad en los procesos y contar con personal que cumplen los perfiles idóneos para ocupar los puestos y cumplir con las funciones con eficiencia.

4.9 Referencia Bibliográfica

- Antonio, B. Á. (2010). *Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11191/2955>
- Antonio, B. Ä. (2010). *Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos*. (U. A. Azcapotzalco., Editor) Recuperado el 2022, de Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos.
- ASAMBLEA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (25 de enero de 2021). Registro Oficial 449 de 20 - oct- 2008. Quiro.
- ASAMBLEA NACIONAL. (9 de dic de 2022). Registro Oficial 347. *LEY DE MODERNIZACIÓN A LA LEY DE COMPAÑÍAS*. Quito, Pichincha, Ecuador . Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/suplementos/item/14021-tercer-suplemento-al-registro-oficial-no-347>
- Asamblea Nacional República del Ecuador . (10 de dic de 2020). Registro oficial suplemento 497 . *CODIGO DE COMERCIO* . Quito, Ecuador .
- ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR. (9 de febrero de 2022). Oficio Nro. AN-SG-2022-0125-O. *LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR*.
- Blázquez, M. (15 de enero de 2012). *Recursos organizacionales : Concepto, clasificacion e indicadores* . Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm#:~:text=%E2%80%9Clos%20recursos%20son%20medios%20que,.%E2%80%9D%20Chiavenato%20\(1999\).](http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm#:~:text=%E2%80%9Clos%20recursos%20son%20medios%20que,.%E2%80%9D%20Chiavenato%20(1999).)
- Cárdenas, I. (2015). El Manual de organización y funciones en el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Tesis Psicología Industrial*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>
- Consejo Nacional de Planificación . (20 de septiembre de 2021). Secretaria Nacional de Planificación 2021. *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.

- DOCPLAYER. (s.f.). *Situación del sector de electrodomésticos de línea blanca en América Latina*. Recuperado el 15 de mayo de 2022, de Situación del sector de electrodomésticos de línea blanca en América Latina: <https://docplayer.es/15233390-Situacion-del-sector-de-electrodomesticos-de-linea-blanca-en-america-latina.html>
- Figuroa, I. E. (16 de febrero de 2017). *Evolución de la Administración y la Teoría Administrativa*. Obtenido de Evolución de la Administración y la Teoría Administrativa: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>
- Fincowsky, E. B. (2019). *Organización de empresas* (Vol. TERCERA EDICIÓN). México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Flores, J. (2019). La importancia de los manuales de organización y funciones en los últimos 10 años en Latinoamérica. *Trabajo de Investigación*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27533/Flores%20Guzman%20Jeymy%20Abel.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- GESTIOPOLIS. (21 de noviembre de 2013). *Los manuales administrativos como herramienta clave*. (P. J. Aguayo, Editor) Recuperado el 2022, de Los manuales administrativos como herramienta clave: <https://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>
- Herrera, H. (20 de febrero de 2007). Obtenido de Manuales administrativos: Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Hidalgo, J. (5 de mayo de 2015). *Las funciones de la administración según Peter Drucker*. Obtenido de <https://marcandoanalis.com/2015/05/05/las-funciones-de-la-administracion-segun-peter-drucker/>
- Kohler, E. (2005). *Diccionario Kohler para contadores*. México: Limusa.
- Koontz, a. e. (2012). El fundamento de la teoría y la práctica de la administración global. (J. M. Chacón, Ed.) *Administración una perspectiva global y empresarial, Décimocuarta edición*, 32. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

LEGISLACIÓN NACIONAL - ECUADOR. (27 de marzo de 1998). Registro Oficial No. 320. *LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL* . Quito.

Manzanal, M. (19 de diciembre de 2019). Los desafíos de la Administración en el siglo XXI de Peter F. Drucker. *Escritos Contables y de Administración*(Vol.10 Num. 2). Obtenido de <https://doi.org/10.52292/j.eca.2019.1838>

Marcó, e. a. (2016). En L. H. Federico Marcó, *Introducción a la gestión y administración de las organizaciones* (págs. 27-30). Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

McGraw-Hill Interamericana. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima edición ed.). Recuperado el 21 de mayo de 2022

Oliveira, R. (2009). *Teoría de la administración* (Vol. 1). Cuajimalpa de Morelos, México: Cengage Learning Editores.

Prada, P. (abril de 2018). *Importancia de las organizaciones* . Obtenido de <https://www.elgurux.com/organizacion-significado.html>

Raymundo Villagrasa, S. (19 de diciembre de 2019). *La administración del siglo XXI* , de Peter F. Drucker. Obtenido de <https://doi.org/10.52292/j.eca.2019.1838>

Roldán, P. N. (7 de enero de 2017). *Organización*. (Economipedia.com, Productor)

Ruiz, J. e. (2008). Etica empresarial en el desempeño laboral en Organizaciones de alta tecnología (OAT). *Revista Venezolana de gerencia*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006#:~:text=Asimismo%20expone%20P%C3%A9rez%20\(1998%3A%2032,lo%20afectado%20por%20el%20plan.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006#:~:text=Asimismo%20expone%20P%C3%A9rez%20(1998%3A%2032,lo%20afectado%20por%20el%20plan.)

SOSA, F. A. (2016). *Los conceptos de Administracion en los administradores modernos*. Obtenido de Los conceptos de Administracion en los administradores modernos: <https://www.facpce.org.ar/pdf/cecyt/Investigacion-DrFedericoASosa.pdf>

SPUKNIT Mundo. (28 de septiembre de 2021). *¿Qué empresas latinoamericanas lideran el mercado de consumo?* Obtenido de <https://mundo.sputniknews.com/20210928/que-empresas-latinoamericanas-lideran-el-mercado-de-consumo-1116540415.html>

STATISTA. (2021). <https://es.statista.com/estadisticas/539270/facturacion-empresas-lideres-mundiales-en-electrodomesticos/>. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/539270/facturacion-empresas-lideres-mundiales-en-electrodomesticos/>

Torres, H. Z. (2014). *Teoría General de la Administración, Segunda Edición*, 440. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Universidad Autónoma de Santo Domingo. (abril de 2019). *Manual de Organización y Funciones*. Obtenido de https://transparencia.uasd.edu.do/sites/default/files/archivos_varios/manual_de_organizacion_y_funciones_oai_31_julio_2019.pdf

4.6 Anexos

Anexo No. 1: Guía de Observación

RESULTADOS: GUÍA DE OBSERVACION POR CATEGORÍA					
FECHA	Del 6 al 10 de junio 2022 y del 13 al 17 de junio del 2022				
HORARIO DE OBSERVACIÓN	Desde las 14h30 hasta las 17h30				
ÁREA OBSERVADA	Gerencia; Contabilidad; Administración; RR.HH. Área de operaciones				
OBSERVADOR	Kary Balladares Alvarado				
CATEGORÍA	INDICADORES	Nunca	Ocasionalmente	Generalmente	Siempre
C R I T E R I O S G E N E R A L E S	El personal llega con puntualidad.				5
	La jornada de trabajo inicia con puntualidad de acuerdo al horario establecido.				5
	Se respeta el horario y tiempo de almuerzo				5
	Cumplen el uso del uniforme				5
I N S T A L A C I O N E S	Las instalaciones se encuentran en optimas condiciones				5
	Se cuenta con una cafetería para los empleados				5
	Equipos de oficina en buen estado				5
	Aseo en la instalaciones				5
C O M U N I C A C I O N	Mantienen una comunicación constante entre colaboradores	2	3		
	Se realizan reuniones o asambleas	4	1		
	Existen otras vías formales para el intercambio de información	2	3		
	Exhiben cartelera con comunicaciones generales en lugares visibles	4	1		
N O C O L A B O R A D O R E S	Posee conocimiento del contenido laboral	3	1	1	
	Sentido de compromiso por el trabajo	4		1	
	Predisposición para el trabajo en equipo	3	1	1	
	Elabora su trabajo en tiempo y forma	4		1	
	Tiene roles fijos que desempeñar	4		1	
C L I M A L A B O R A L	Existen buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores	5			
	Se visualiza satisfacción laboral	5			
	Los colaboradores se sienten seguros en las tareas que realizan	5			
	Existe apertura para expresar las opiniones y que sean respetadas	5			
	Se da un feedback a los colaboradores que comenten errores en sus trabajos.	5			
J R E R E L A R C O Q U I N C A	Mantienen una comunicación ascendente y viciversa	3	1	1	
	Conocen quienes toman las decisiones en caso de existir una novedades	3	1	1	
	Muestra interes en el bienestar de los colaboradores	5			
	Comunica de manera oportuna situaciones de la empresa (avisos, cambio de personal, etc), al personal	4		1	
	El trato es respetuoso y amable hacia los subordinados		4	1	
H T E R E C R A N O L O G Í A	Los colaboradores cuentan con los equipos necesarios para realizar sus tareas.			1	4
	Los puestos de trabajo son confortables			1	4
	Los medios de comunicación que se utilizan son los adecuados y efectivos			1	4
	Los reportes o informes son de utilidad para tomar decisiones			1	4

Anexo No. 2: Registro de Observación

REGISTRO DE OBSERVACIONES

FECHA	HORARIO	CANTIDAD DE HORAS
6-jun-22	14h30 a 17h30	3
7-jun-22	14h30 a 17h30	3
8-jun-22	14h30 a 17h30	3
9-jun-22	14h30 a 17h30	3
10-jun-22	14h30 a 17h30	3
13-jun-22	14h30 a 17h30	3
14-jun-22	14h30 a 17h30	3
15-jun-22	14h30 a 17h30	3
16-jun-22	14h30 a 17h30	3
17-jun-22	14h30 a 17h30	3
TOTAL		30

Anexo No. 3: Encuesta

1. Género de los colaboradores del Almacén Electrovisual S.A.

Femenino	
Masculino	

2. ¿Cómo calificas su satisfacción laboral?

Excelente	
Buena	
Regular	
Malo	

3. ¿Cómo calificas el clima laboral de la organización?

Excelente	
Buena	
Regular	
Malo	

4. ¿Conoce usted la historia, misión y visión de la empresa?

Si	
No	

5. ¿Tiene conocimiento de cómo está estructurada la empresa?

Si	
No	

6. ¿Conoces los objetivos asignados a su área?

Si	
No	
Muy poco	

7. ¿Consideras que sus tareas asignadas y responsabilidades son reconfortantes?

Si	
No	

8. ¿Las funciones que realiza son exclusivamente de su área de trabajo?

Todas	
La mayoría	
Algunas	
Ninguna	

9. **¿Existe un equilibrio adecuado entre las funciones asignadas y el horario de trabajo laboral?**

Si	
No	
Frecuentemente	
Rara vez	

10. **¿Considera imprescindible una mejora en la asignación de las funciones que ejerce?**

Si	
No	

11. **Considera que la comunicación interna de la empresa es:**

Excelente	
Buena	
Regular	
Malo	

12. **¿Qué considera usted que necesita la empresa para mejorar el rendimiento laboral y productivo de sus colaboradores? (Seleccione una de las alternativas)**

Incentivos económicos	
Incremento de personal	
Mejorar su organización administrativa	
Contar con mejores instalaciones	

13. **¿Estima usted que es importante el diseño de una estructura organizacional que posibilite la transparencia de las funciones, procesos, responsabilidades y la jerarquía en la que se desarrolla la empresa?**

Muy Necesario	
Poco necesario	
Innecesario	

14. **La propuesta de contar con un manual de organización en la empresa le resulta:**

Muy Necesario	
Poco necesario	
Innecesario	