



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración de Empresas

“Diseño organizacional y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” en la ciudad de Loja”

Trabajo de Integración Curricular,
previa a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de
Empresas

AUTOR:

María del Cisne Ramón Aguirre

DIRECTOR:

Ing. Zoila Mónica Ortega Pesantes Mg. Sc

Loja -Ecuador

2025

Certificado



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Ortega Pesantez Zolfa Monica**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **"DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA "ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO" EN LA CIUDAD DE LOJA"**, perteneciente al estudiante **Maria Del cisne Ramon Aguirre**, con cédula de identidad N° **1104538101**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 20 de Febrero de 2024



ZOLFA MONICA ORTEGA
PESANTEZ

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000085

Autoría

Yo, **María del Cisne Ramón Aguirre**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1104538101

Fecha: Loja, 5 de febrero del 2025

Correo electrónico: maria.d.ramon@gmail.com

Teléfono: 0968856353

Carta de autorización

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **María del Cisne Ramón Aguirre**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **“Diseño organizacional y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” en la ciudad de Loja”**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los 5 días del mes de febrero del dos mil veinticinco.

Firma:

Autora: María del Cisne Ramón Aguirre

Cédula de identidad: 1104538101

Dirección: Loja, Clodoveo Jaramillo Alvarado

Correo electrónico: maria.d.ramon@unl.edu.ec

Teléfono: 0968856353

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Lic. Zoila Mónica Ortega Pesántez Mg. Sc..

Dedicatoria

El presente Trabajo de Integración Curricular esta dedicado principalmente a Dios que me dio la fortaleza y sabiduría necesaria para realizarlo, a mis padres quienes son mi impulso y motivación para poder ser mejor cada día como persona y profesional, mis hermanos y sobrinos que me brindaron apoyo incondicional en todo momento.

Y a todas aquellas personas que confiaron en mi proceso universitario para presentar resultados en el futuro, espero que lo aprendido en este trayecto me permita servir a mi sociedad.

Maria del Cisne Ramón Aguirre

Agradecimiento

Mis agradecimientos principalmete es a la Universidad Nacional de Loja por darme la oportunidad de ingresar a sus instalaciones y completar mi formación académica, especialmente a todos aquellos docentes de la carrera de Administración de Empresas por acompañarme en el proceso y fortalcer mis conocimientos.

A la Ing. Zoila Ortega, directora de mi Trabajo de Integración Curricular por su paciencia y guia para el desarrollo de esta investigación y culminarla con éxito.

Tambien mi agradecimiento es al Sr. Oswaldo Jaramillo Gerente de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” por la amabilidad de acogerme en su empresa , brindarme su tiempo e información necesaria.

Familia y amigos quienes me ayudaron siempre y me motivaron en momentos difíciles para dar lo mejor de mi , ademas estuvieron para disfrutar de cada uno de los escalones para llegar a este objetivo.

Maria del Cisne Ramón Aguirre

Índice de contenido

<i>Portada</i>	1
<i>Certificado</i>	2
<i>Autoría</i>	3
<i>Carta de autorizacion</i>	4
<i>Dedicatoria</i>	5
<i>Agradecimiento</i>	6
<i>Índice de contenido</i>	7
<i>Índice de tablas</i>	12
<i>Índice de figuras</i>	15
<i>Índice de anexos</i>	16
1. Título	17
2. Resumen	18
2.1 <i>Abstract</i>	19
3. Introducción	20
4. Marco Teórico	21
4.1 <i>Marco Referencial</i>	21
4.1.1 <i>Antecedentes Investigativos</i>	21
4.2 <i>Marco conceptual</i>	22
4.2.1 <i>Empresa</i>	22
4.2.2 <i>Administración de empresas</i>	24
4.2.3 <i>Diseño organizacional</i>	27
4.2.4 <i>Estructura organizacional</i>	29
4.2.5 <i>Organización</i>	30

4.2.6	<i>Clima organizacional</i>	32
4.2.7	<i>Cultura organizacional</i>	33
4.2.8	<i>Misión Empresarial</i>	34
4.2.9	<i>Visión Empresarial</i>	34
4.2.10	<i>Valores corporativos</i>	34
4.2.11	<i>Objetivos corporativos</i>	34
4.2.12	<i>Organigramas</i>	35
4.2.13	<i>Niveles jerárquicos</i>	38
4.2.14	<i>Departmentalización</i>	39
4.2.15	<i>Manuales administrativos</i>	39
4.2.16	<i>Manual de bienvenidas</i>	39
4.2.17	<i>Manual de procedimientos</i>	39
4.2.18	<i>Manual de funciones</i>	40
4.2.19	<i>Manual de capacitación</i>	40
4.2.20	<i>Flujograma de procesos</i>	40
4.2.21	<i>Análisis FODA</i>	42
5.	<i>Metodología</i>	44
5.1	<i>Área de estudio</i>	44
5.2	<i>Enfoque de investigación</i>	45
5.3	<i>Diseño de investigación</i>	45
5.4	<i>Método de investigación</i>	45
5.4.1	<i>Deductivo</i>	45
5.4.2	<i>Inductivo</i>	45
5.4.3	<i>Analítico-sintético</i>	46

5.5	<i>Técnicas</i>	46
5.5.1	<i>Observación directa</i>	46
5.5.2	<i>Entrevista</i>	46
5.5.3	<i>Encuesta</i>	46
5.6	<i>Instrumentos</i>	46
5.6.1	<i>Cuestionario</i>	46
5.7	<i>Población y Muestra</i>	46
5.8	<i>Procedimiento</i>	47
6.	Resultados	48
6.1	<i>Entrevista y encuesta dirigida al personal de la empresa</i>	48
6.2	<i>Diagnostico Situacional de la Empresa “Electrónica Digital Jaramillo”</i> ..	63
6.3	<i>Datos Generales de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”</i>	63
6.4	<i>Macrolocalización</i>	65
6.5	<i>Micro localización</i>	65
6.6	<i>Canales de distribución</i>	66
6.7	<i>Redes sociales</i>	67
6.8	<i>Distribución del personal actual de la empresa</i>	67
6.9	<i>Equipos y herramientas</i>	68
6.10	<i>Carteras de productos de la empresa</i>	70
6.11	<i>Resultados encontrados sobre diseño organizacional de la empresa</i>	72
6.12	<i>FODA</i>	74
7.	Discusión	79
7.1	<i>Propuesta de un diseño organización y funcional para la empresa</i> <i>“Electrónica Digital Jaramillo”</i>	79

7.1.1	<i>Definición de la filosofía empresarial de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”</i>	79
7.1.2	<i>Estructura organizativa de la empresa</i>	82
7.2	<i>Manual de Funciones</i>	86
7.2.1	<i>Manual de funciones puesto gerente</i>	87
7.2.2	<i>Manual de funciones puesto Asesor Jurídico</i>	88
7.2.3	<i>Manual de funciones puesto secretaria</i>	89
7.2.4	<i>Manual de funciones puesto Chofer</i>	90
7.2.5	<i>Manuel de funciones puesto Contadora</i>	91
7.2.6	<i>Manual de funciones puesto jefe de servicio</i>	92
7.2.7	<i>Manual de funciones puesto asistente técnico en instalación</i>	93
7.2.8	<i>Manual de funciones puesto jefe de producción</i>	95
7.2.9	<i>Manual de funciones puesto asistente de producción</i>	96
7.2.10	<i>Manual de funciones puesto jefe de ventas</i>	97
7.2.11	<i>Manual de funciones puesto vendedor 1</i>	98
7.2.12	<i>Manual de funciones puesto Bodega</i>	99
7.3	<i>Manuales de procedimientos</i>	100
7.3.1	<i>Manual de procedimiento para reclutamiento del personal</i>	101
7.3.2	<i>Manual de procedimientos para capacitación y formación del personal</i>	103
7.3.3	<i>Manual de procedimientos para la compra de mercadería</i>	105
7.3.4	<i>Manual de procedimientos para la comercialización y venta</i>	107
7.3.5	<i>Manual de procedimientos para el pago de nóminas</i>	109
7.3.6	<i>Manual de procedimientos para el cumplimientos tributarios</i>	111

7.3.7	<i>Manual de procedimientos para la compra de materia prima.....</i>	<i>113</i>
7.3.8	<i>Manual de procedimiento para la elaboración de cajas acústicas</i>	<i>115</i>
7.3.9	<i>Manual de procedimiento para servicio de instalación</i>	<i>118</i>
7.4	<i>Manual de bienvenida</i>	<i>123</i>
7.5	<i>Manual de capacitación</i>	<i>141</i>
8.	<i>Conclusiones</i>	<i>151</i>
9.	<i>Recomendaciones</i>	<i>152</i>
10.	<i>Bibliografía</i>	<i>153</i>
11.	<i>Anexos</i>	<i>157</i>

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Simbología del flujograma de procesos.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 2. Población de estudio.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 3. Distribución por sexo del personal "Electrónica Digital Jaramillo ".....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 4. Nivel de instrucción.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 5. Contrato de trabajo.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 6. Tiempo de trabajo.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 7. Cargo que desempeña.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 8. Filosofía empresarial.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 9. Como le dieron a conocer la filosofía empresarial.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 10. Objetivos de la empresa.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 11. Organigramas.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 12. Jefe inmediato.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 13. Cargo que ocupa su jefe inmediato.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 14. Manual de funciones.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 15. Conoce las Funciones que desempeña.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 16. Manual de bienvenida.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 17. Manual de procedimientos.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 18. Flujo de procesos.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 19. Capacitaciones del personal.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 20. Áreas de capacitación.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 21. Área laboral seguro.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 22. Comunicación interna.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 23. Recibe motivaciones por parte de sus superiores.....</i>	<i>61</i>

Tabla 24. <i>Motivaciones que obtiene</i>	62
Tabla 25. <i>Implementación de un diseño organizacional y funcional</i>	62
Tabla 26. <i>Distribución actual de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	67
Tabla 27. <i>Equipos y herramientas para producción y servicio</i>	68
Tabla 28. <i>Líneas de productos de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	71
Tabla 29. <i>FODA de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	74
Tabla 30. <i>Matriz EFI de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	75
Tabla 31. <i>Matriz EFE de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	76
Tabla 32. <i>Matriz de impacto de "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	77
Tabla 33. <i>Manual de funciones puesto de gerente</i>	87
Tabla 34. <i>Manual de funciones puesto Asesor Jurídico</i>	88
Tabla 35. <i>Manual de funciones puesto secretaria</i>	89
Tabla 36. <i>Manual de funciones puesto chofer</i>	90
Tabla 37. <i>Manual de funciones puesto de contadora</i>	91
Tabla 38. <i>Manual de funciones puesto jefe de servicios</i>	92
Tabla 39. <i>Manual de funciones puesto asistente técnico</i>	93
Tabla 40. <i>Manual de funciones para el asistente técnico en reparación de equipos</i>	94
Tabla 41. <i>Manual de funciones puesto jefe de producción</i>	95
Tabla 42. <i>Manual de funciones para el asistente de producción</i>	96
Tabla 43. <i>Manual de funciones puesto jefe de ventas</i>	97
Tabla 44. <i>Manual de funciones puesto Vendedor 1</i>	98
Tabla 45. <i>Manual de funciones puesto bodeguero</i>	99
Tabla 46. <i>Manual de procedimiento para el reclutamiento del personal</i>	101
Tabla 47. <i>Manual de procedimientos para capacitación y formación del personal</i>	103

Tabla 48. <i>Manual de procedimientos para la compra de mercadería.....</i>	<i>105</i>
Tabla 49. <i>Manual de procedimientos para comercialización y venta de productos</i>	<i>107</i>
Tabla 50. <i>Manual de procedimientos para el pago de nóminas a los trabajadores.....</i>	<i>109</i>
Tabla 51. <i>Manual de procedimiento para el cumplimiento tributarios</i>	<i>111</i>
Tabla 52. <i>Manual de procedimientos para la compra de materia prima</i>	<i>113</i>
Tabla 53. <i>Manual de procedimientos para la elaboración de cajas acústicas.....</i>	<i>115</i>
Tabla 54. <i>Manual de procedimientos para servicio de instalación.....</i>	<i>118</i>
Tabla 55. <i>Manual de procedimientos para reparación de otros equipos electrónicos</i>	<i>121</i>
Tabla 56. <i>Portada manual de bienvenida</i>	<i>124</i>
Tabla 57. <i>Manual de capacitación interna sobre filosofía empresarial.....</i>	<i>142</i>
Tabla 58. <i>Manual de capacitación de instalaciones y radiotécnico.....</i>	<i>143</i>
Tabla 59. <i>Manual de capacitación para implementos innovadores de cajas acústicas</i>	<i>145</i>
Tabla 60. <i>Manual de capacitación en marketing y ventas.....</i>	<i>148</i>
Tabla 61. <i>Cronograma de capacitación para los trabajadores.....</i>	<i>150</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1. La administración</i>	25
<i>Figura 2. Etapas del proceso administrativo</i>	26
<i>Figura 3. Organigrama General</i>	36
<i>Figura 4. Organigrama Funcional</i>	37
<i>Figura 5. Organigrama mixto</i>	38
<i>Figura 6. Área de estudio</i>	44
<i>Figura 7. Empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	64
<i>Figura 8. Logotipo de la empresa</i>	64
<i>Figura 9. Macrolocalización de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	65
<i>Figura 10. Micro localización de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	66
<i>Figura 11. Canales de distribución de "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	66
<i>Figura 12. Redes sociales de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"</i>	67
<i>Figura 13. Flujograma del proceso de reclutamiento del personal</i>	102
<i>Figura 14. Flujograma de procesos para la capacitación del personal</i>	104
<i>Figura 15. Flujograma de proceso de compra de mercadería para ventas</i>	106
<i>Figura 16. Flujograma de procesos para comercialización y venta de productos</i>	108
<i>Figura 17. Flujogramas de procesos para el pago de nóminas a los trabajadores</i>	110
<i>Figura 18. Flujograma de proceso para las obligaciones tributarias</i>	112
<i>Figura 19. Flujograma de procesos para compras de materia prima en producción</i>	114
<i>Figura 20. Flujograma de procesos para la elaboración de cajas acústicas</i>	116
<i>Figura 21. Flujograma de procesos para servicio de instalación</i>	119
<i>Figura 22. Flujograma de servicio de reparación para equipos electrónicos</i>	122

Índice de anexos

<i>Anexo 1. Formato de entrevista para el gerente</i>	<i>157</i>
<i>Anexo 2. Formato de encuesta de los trabajadores.....</i>	<i>160</i>
<i>Anexo 3. Instalaciones de la empresa.....</i>	<i>163</i>
<i>Anexo 4. Certificado de autorización</i>	<i>164</i>
<i>Anexo 5. Certificado del abstracto</i>	<i>165</i>

1. Título

**“Diseño organizacional y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”
en la ciudad de Loja”**

2. Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “**Diseño organizacional y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” en la ciudad de Loja**” tiene como objetivo principal elaborar una propuesta de una estructura orgánica y funcional a la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” con la finalidad de mejorar su eficiencia y delimitar responsabilidades, para ello se elaboraron filosofía empresarial, manuales de bienvenida, manual de funciones, manual de procesos y capacitaciones en los que se detalla todas las actividades que deben cumplir los trabajadores, así como las habilidades y destrezas que deben adquirir. Para poder obtener la información oportuna se optó por una investigación cualitativa que permita la descripción de las variables de estudio en base a la entrevista al gerente y las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa, se tiene un diseño de investigación- acción para realizar el análisis situacional y se usaron métodos inductivo, deductivo, analítico-sintético. Con la información levantada se pudo constatar un análisis FODA cruzado en que se comprobó que la empresa tiene una localización estratégica, diversificación de productos y servicios, pero carece de un diseño orgánico funcional, así como de filosofía empresarial y manuales administrativos que orienten a la empresa, entre los principales resultados se obtuvo que el 100% de los trabajadores desconoce sobre organigramas, flujos de procesos, jefe inmediato, etc.

Palabras claves: *Filosofía empresarial, organizaciones, manuales, procesos.*

2.1 Abstract

The main objective of this research work entitled "Organizational and functional design for the company "Electrónica Digital Jaramillo "in the city of Loja" is to develop a proposal for an organic and functional structure for the company "Electrónica Digital Jaramillo" in order to improve its efficiency and also define responsibilities , for which business philosophy, welcome manuals, function manual, process manual and training workshops were prepared, detailing all the activities that workers must perform, as well as the skills and abilities that they must acquire. In order to obtain the appropriate information, a qualitative research was chosen that allows the description of the study variables based on the interview with the manager and the surveys applied to the company's personnel, there is a research-action design to perform the situational analysis and inductive, deductive, analytical-synthetic methods were used. With the information collected it was possible to verify a SWOT cross analysis in which it was verified that the company is strategically located, has diversification of products and services, but lacks a functional organic design, as well as business philosophy and administrative manuals to guide the company. Among the main results, it was evidenced that 100% of workers do not know about organization charts, process flows, immediate boss, etc.

Key words: *Business philosophy, organizations, manuals, process.*

3. Introducción

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” es un negocio familiar dedicado a la venta y comercialización de artículos tecnológicos así como a brindar servicio de reparación y mantenimiento de audio y sonido en automóviles; con el tiempo ha logrado crecer y mantenerse en el mercado, pero actualmente presenta algunas dificultades en la administración y dirección de la empresa debido a la falta de conocimiento de una estructura por parte de su gerente, el trabajo de integración curricular propone “**Diseño organizacional y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” en la ciudad de Loja**” el cual creara una base guía que permita a la empresa hacer una correcta división de trabajo, desarrollar cultura organizacional, conocer los procesos y mejorar el clima laboral haciendo más eficientes sus operaciones.

El trabajo de investigación se encuentra dividido en varias secciones consta de un **resumen** en el cual se da a conocer breves rasgos acerca del estudio realizado y principales resultados encontrados, seguidamente se presenta una **introducción** en donde se conoce los contenidos que componen el trabajo de integración curricular y la importancia del estudio que se realiza, posteriormente se detalla el **marco teórico** que aborda temas referenciales sobre otros estudios similares y fundamentación teórica relacionados con los temas de investigación. Por otra parte, la **metodología** empleada tiene varias partes: un enfoque de investigación, diseño de investigación, técnicas de recolección de información y la población de estudio los cuales fueron aplicados de forma ordenada con el fin de obtener información oportuna e importante para cumplir con los objetivos, a continuación, se presenta los **resultados** que reflejan la situación actual de la empresa a través de un análisis FODA para poder realizar un diagnóstico situacional en cuanto a diseño organizacional y funcional, en la **discusión** refleja hallazgos y antecedentes de la empresa , maquinaria y equipo, su tipo de distribución, localización y la propuesta de la estructura organizacional que se desea implementar en la empresa. Posteriormente se da a conocer las **conclusiones** y **recomendaciones** que se obtienen una vez realizada la investigación y finalmente las **bibliografías** y **anexos** que evidencia la realización del estudio.

4. Marco Teórico

4.1 Marco Referencial

4.1.1 Antecedentes Investigativos

Ventura (2023) en su tema de investigación “ LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SHAMPOO NATURAL DE BARBASCO “tiene como objetivo determinar la incidencia de la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en donde nos permitirá dar a conocer toda las falencias que pudieran estar afectado el desarrollo de todas las actividades de los trabajadores donde prevalece la acumulación de trabajo y la poca motivación, identificando los motivos que impulsan al trabajador donde puedan desempeñarse de la mejor manera en sus puestos de trabajo. La metodología utilizada en este desarrollo fue el enfoque cualitativo y cuantitativo, haciendo uso del tipo de investigación descriptiva y de campo, con los métodos deductivo, inductivo, estadístico y bibliográfico, las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista a los trabajadores de la empresa donde se realizó un cuestionario dirigido a los trabajadores, en donde la población objeto de estudio fueron 10 trabajadores de la empresa. Llegando a la conclusión que el ambiente de trabajo presenta falencias dentro de la empresa donde ha provocado que no sea agradable para los trabajadores, poner en práctica estrategias efectivas que ayudarán a mejorar la gestión de la estructura y corregir las deficiencias en el liderazgo, para lograr el efectivo desempeño de sus trabajadores en sentido general estabilidad y satisfacción en el trabajo se propone desarrollar ambientes acogedores conforme a las funciones y tareas que desempeñan los colaboradores .

Para Espinosa (2023) en su trabajo de investigación, titulado “DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL PARA LA MICROEMPRESA “NICK’S DANIEL’S” DE LA PARROQUIA CURTINCAPAC CANTÓN PORTOVELO DE LA PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021- 2022.” tiene como objetivo otorgar a los directivos de la destilería un diseño de la estructura orgánica funcional. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un enfoque de investigación mixto y un diseño de investigación descriptivo no experimental, se utilizaron métodos: deductivo, inductivo y analítico a través de técnicas de entrevista y encuesta, la población en estudio se tomó a todo el personal interno de la destilería “Nick’s Daniel’s” comprendido por 1 gerente, 1 contadora y 3 obreros. Con la

información recabada de las encuestas se determinó el diagnóstico situacional en el que se comprobó que la destilería “Nick’s Daniel’s”, cuenta con una adecuada instalación de la fábrica y con maquinaria y herramientas necesarias, pero carece de una estructura orgánica funcional, ya que el 100% de los colaboradores desconocen de la existencia de organigramas; además el 100% del personal no cuenta con un manual de funciones para cada puesto de trabajo que facilite el desarrollo de las actividades.

Baquerizo (2020) en su investigación "Plan de diseño organizativo para la empresa CHEFLOGISTICS S. A" tiene como propósito crear una herramienta para la alta dirección de la compañía, con el fin de evitar errores tanto intencionados como accidentales, optimizar el uso de los recursos y obtener una ventaja competitiva en relación a sus competidores. La empresa enfrenta diversos problemas, como la carencia de políticas, procesos y procedimientos establecidos, la falta de una estructura interna organizada y la ausencia de niveles de supervisión para evaluar el rendimiento. Para abordar estos desafíos, se empleó una metodología cualitativa y descriptiva, sin experimentación, centrándose en explicar la situación actual. La investigación se basó en entrevistas realizadas a una muestra seleccionada por conveniencia, es decir, se eligieron a los entrevistados por su disponibilidad. Entre las conclusiones obtenidas a través de estas entrevistas, se destacó que la empresa no ha definido su misión, visión ni cuenta con un organigrama. Como respuesta, se ha propuesto un procedimiento para mejorar la ejecución de las operaciones logísticas de la empresa. Además, la propuesta comprende un diseño organizativo para CHEFLOGISTICS y un plan de formación. También se menciona la importancia de validar la viabilidad y conveniencia de implementar este plan mediante un análisis de retorno de inversión.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Empresa

La empresa se constituye como un sistema integrado por varias personas o grupos que unen los recursos materiales, económicos y humanos para la producción de bienes o servicios a través de un orden normativo, administrativo y organizado donde existe la planeación, flujo de información y control coordinado para la ejecución de las actividades con eficiencia y lograr cierto fin o metas determinadas (Arguello et al., 2020, pp. 8).

4.2.1.1 Clasificación de las empresas

Según Figueiras (2021) menciona que todas las empresas tienen un sistema de organización empresarial dependiendo del ámbito en el que se desarrolla y las clasifica en:

Según la forma jurídica:

- **Cooperativa:** Encaminados a satisfacer sus necesidades económicas y sociales y cuentan con estructuras democráticas.
- **Sociedad colectiva:** Es una forma societaria mercantil personalista en la que todos los socios se comprometen para una misma razón social respondiendo a las deudas sociales.
- **Sociedad anónima:** En esta el capital y las acciones son de aportación de los socios, pero no responden personalmente de las deudas sociales.
- **Comanditaria:** Se caracteriza por tener socios colectivos bajo un gusto propio y responden ilimitadamente a las deudas sociales, cuya responsabilidad se limita solo en el capital comprometido con la comanditaria.
- **Sin fines de lucro:** No tienen interés económicos, persiguen un fin social, humanitario o comunitario.

Según su tamaño:

- **Microempresas:** Las cuales están constituidas hasta 10 trabajadores, en donde solo existe un único socio el cual aporta también con mano de obra.
- **Pequeñas empresas:** Donde se dispone alrededor de 11 a 49 miembros, es de gestión familiar.
- **Mediana empresa:** Son aquellas sociedades que tienen entre 50 a 250 trabajadores con una estructura definida.
- **Grandes empresas:** Son las que cuentan con más de 250 trabajadores, la mayoría son internacionalistas con el objetivo de llevar los productos a gran escala.

Según el sector económico:

- **Sector primario:** Las empresas que utilizan la materia prima la cual proviene de la naturaleza, como son la agricultura, la ganadería o minería.
- **Sector secundario:** Son las que realizan la transformación de las materias primas en otros productos a través de un proceso de fabricación.

- **Sector terciario:** Estas empresas ofrecen servicios para satisfacer las necesidades de los clientes, empresas como hostelería o ocio.

Según el origen de su capital:

- **Publicas:** Son aquellas empresas cuyas actividades y propiedades le pertenecen al estado, tiene un objetivo social para la comunidad.
- **Privadas:** Aquellas empresas donde su capital y control es particular, ya sea por personas físicas o otras empresas privadas con el fin de obtener el mayor beneficio.
- **Mixtas:** Las cuales su capital proviene de inversiones públicas y privadas y el estado es el que obtiene el mayor beneficio.

Según su ámbito

- **Locales:** Son las cuales están dentro del mercado local.
- **Regionales:** Son aquellas que están distribuidas en diferentes lugares de la región o por varias regiones, como los supermercados.
- **Nacionales:** Estas se encargan de realizar sus actividades en un único país o mercado.
- **Multinacionales:** Realizan sus actividades en varios países, pero tiene una sed centra que se encarga de la toma de decisiones.
- **Trasnacionales:** Sus actividades son a un nivel internacional, con mayor control y descentralización.

4.2.2 Administración de empresas

Según Arzube y Bustos (2017) afirma que la administración es el conjunto sistemático de las actividades coordinadas con el recurso humano y materiales para lograr obtener la mayor eficiencia en las formas de manejar y estructurar un organismo social.

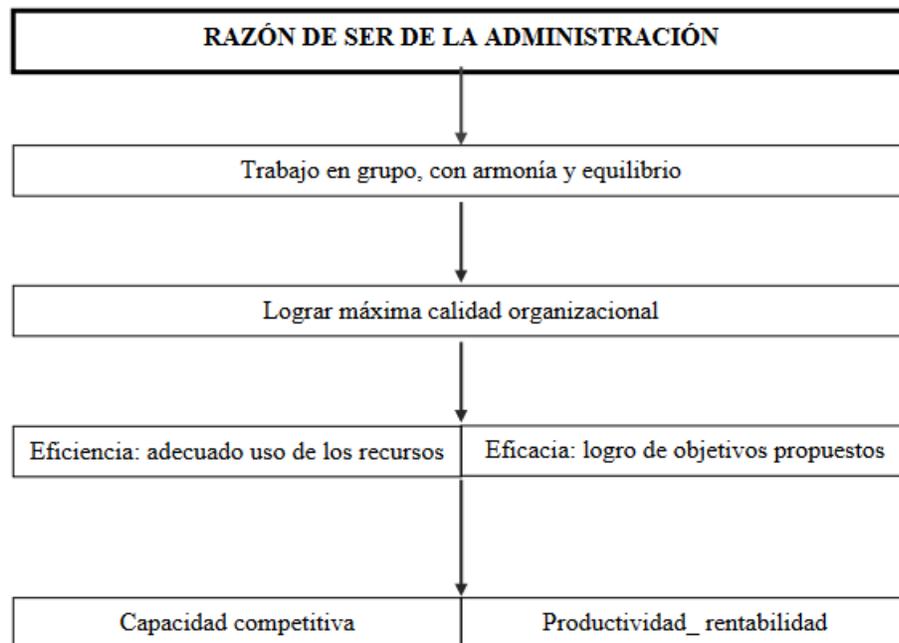
Por otra parte, Ramos (2018) menciona que la administración busca logra los objetivos de una empresa de manera eficiente y eficaz, pero se debe entender que esto no dependen simplemente de los directivos, sino de todos los que conforman la organización para lograr ciertos beneficios como son:

- El personal tiene más claro la razón, los objetivos y metas que tiene la organización.

- Se reconoce aquellas fortalezas y debilidades de la empresa, planteando acciones correctivas que ayuden a tener un mejor desempeño laboral.
- Se optimiza los recursos de mejor manera, creando efectividad en el esfuerzo humanos.
- Mejora la comunicación y las relaciones entre los diferentes miembros de la organización.
- Ayuda a identificar e incorporar a los mejores trabajadores calificados.
- Permite un crecimiento sustentable en la empresa y establecer un mayor control dentro de la organización para evitar desviaciones, reduciendo costos (pp.16).
-

Figura 1.

La administración



Nota. Obtenido del libro “La administración y el proceso administrativo”

Fuente: Plata (2017)

4.2.2.1 Fases del proceso administrativo

Para Torres (2019) el proceso administrativo cuenta con dos fases las cuales se definen de la siguiente manera:

Fase mecánica: La cual está conformada por la parte estática de la organización donde intervienen:

- **Planeación:** ¿Qué se va hacer? se determina el rumbo de la organización y aquellos resultados que se desea alcanzar, dentro de esta interviene: la misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas, presupuestos.
- **Organización:** ¿Cómo se va hacer? en esta se determina la estructura, los procesos y la asignación de responsabilidades para una mejor simplificación del trabajo, involucra: división de trabajo, coordinación, jerarquización, departamentalización, especialización.

Fase dinámica u operativa: Se desarrolla todas las operaciones que permitirán el logro de los objetivos, intervienen:

- **Dirección:** Se trata de la ejecución de lo planeado, en donde se oriente los recursos de una organización, se enfoca en: liderazgo, toma de decisiones, integración, motivación, comunicación.
- **Control:** Sirve para evaluar los resultados y comprobar la efectividad de la gestión administrativa para poder corregir errores en el proceso y mejorar las operaciones, para ello se hace establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación.

Figura 2.

Etapas del proceso administrativo



Nota. Etapas del proceso administrativo **Fuente:** Torres (2019).

4.2.3 Diseño organizacional

Actualmente, el diseño organizacional es un componente fundamental de las empresas para alcanzar la eficiencia, eficacia e innovación en sus operaciones, a través de la implementación de medidas adecuada que permitan el desarrollo organizacional y competitivo, ya que se realiza una estructura clara en la cual se define jerarquías, distribución de tareas, coordinación de actividades y el logro del objetivo (Bu-Alba, 2022, pág. 60)

Este enfoque en el diseño organizacional permite orientar las labores de los trabajadores, es por esto la importancia y responsabilidad de los altos mandos para lograr un funcionamiento adecuado de las empresas a través de una estructura definida claramente, permitiendo obtener el éxito en el cumplimiento de los objetivos; además ayuda a los directivos a identificar los recursos necesario para fortalecer el crecimiento y rentabilidad de la organización (Tituaña y Sotalin, 2015).

Por otra parte, las ventajas de aplicar un diseño organizacional en las empresas son grandes, ya que permiten una mejor orientación al cumplimiento de los objetivos empresariales, aumenta la productividad debido a que los trabajadores conocen sus funciones y son más eficientes por la especialización en sus áreas y una mejora constante en la competitividad e imagen de la organización (Salamanca, 2018).

4.2.3.1 Factores que influyen en el diseño organizacional

Según Louffat (2017) en su artículo titulado sobre “Que es el diseño organizacional” menciona que este representa una ventaja competitiva para aquellas empresas que lo aplican, es por ello necesarios que sea elaborado de manera profesional con fundamentos que generen valor y éxito empresarial, reconoce tres factores importantes que se mencionan a continuación:

- Definir el modelo organizacional que se adecua a las necesidades de la empresa, relacionados con los objetivos que desea alcanzar, para armar estrategias específicas que permitan un mejor control.

- Realizar una estructura mediante un organigrama donde exista un esquema grafico visible que permita conocer las diferentes áreas de la empresa y sus cadenas de mando.
- La elaboración de manuales sobre la estructura y como se organiza la empresa, para que los colaboradores entiendan la forma de operar dentro de la organización.

4.2.3.2 *Dimensiones del diseño organizacional*

Según Daft (2011) las dimensiones organizacionales se encuentran divididas en dos partes:

Dimensiones estructurales: Son aquellas que facilitan y entregan etiquetas para hacer una descripción de los atributos internos de una organización y permiten crear una base que ayude a evaluar y comparar a las empresas. Aquí se encuentra las siguientes dimensiones:

Formalización: Son todos aquellos documentos de forma escrita por parte de la organización en donde se detalla las actividades, normas y responsabilidades asignadas a cada uno de los miembros.

Especialización: Es el grado en el que las tareas de una organización se encuentran divididas para cada uno de los empleados, permitiendo así que cada uno ocupe un lugar específico.

Jerarquía de la autoridad: En esta se detalla las líneas de mando, se conoce cuál es el inmediato superior al cual dirigirse para un mejor control y supervisión.

Centralización: Constituye el nivel jerárquico que tiene cada autoridad para la tomar de decisiones. Si la toma de decisiones se mantiene en los niveles superiores la organización es centralizada, por otra parte, por otro lado, si la toma de decisiones se da en los niveles bajos está organización se encuentra descentralizada.

Profesionalismo: Nivel de educación y capacitación que tienen los empleados. Es medible según el número de años de experiencia que tiene el empleado.

Razones de personal: La distribución del personal hacia las diferentes áreas y funciones entre los departamentos y funciones. En ella se incluyen la razón de

oficina, la razón administrativa, razón personal profesional y razón de empleados con laborales indirectas y directas.

- **Dimensiones contextuales:** Se describen a toda la organización y da forma a las dimensiones estructurales, es el conjunto de componentes enlazados de forma implícita sobre la estructura y los procesos de las organizaciones.

Tamaño: Puede ser medible ya sea por el número de personal, por las ventas generadas o activos totales de la organización.

Tecnología organizacional: Técnicas, herramientas y acciones que se llevan a cabo para transformar la materia prima o insumos en un producto terminado.

Entorno: Los elementos que se encuentran fuera de la organización y por lo tanto no pueden ser limitados, como los gobiernos, la industria, proveedores, clientes y la comunidad financiera.

Metas y estrategia: Se define la finalidad de la organización y aquellas técnicas que permiten ser competitiva frente a otras organizaciones.

Cultura: Son normas, valores y creencias que tienen todos los miembros de la organización y definen el comportamiento y compromiso de los empleados (pp. 15-18).

4.2.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional permite distribuir de forma ordenada los recursos humanos y cada una de las actividades de la empresa para el logro de sus objetivos. Según Brume (2019) “Define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

La configuración de la organización determina cómo se relacionan las actividades, los líderes y los miembros del equipo. Según Asana (2022) “A pesar de que pueda parecer sencilla, la estructura organizativa del equipo tiene un impacto significativo en cómo se distribuye la autoridad y en la forma en que los miembros del equipo colaboran y trabajan juntos en su día a día” (p. 2).

4.2.5 Organización

Una organización se trata de un conjunto de individuos el cual une sus esfuerzos para lograr metas propuestas, puede definir como un sistema diseñado con el propósito de lograr objetivos específicos. Plata (2017) menciona que estos sistemas pueden estar compuestos por subsistemas interconectados que desempeñan funciones específicas, puede concebir como un grupo social en el que individuos, tareas y dirección interactúan en una estructura organizativa con el fin de alcanzar metas determinadas (p.18).

Para Mora (2014) es fundamental destacar que una organización solo puede funcionar efectivamente cuando existe comunicación entre los individuos y una intención coordinada de llevar a cabo acciones para alcanzar sus objetivos. Las entidades o empresas operan siguiendo un conjunto de reglas y normas previamente establecidas para asegurar el cumplimiento de sus metas.

4.2.5.1 Principios de una organización

Según García (2023) menciona que “para conseguir unos mejores resultados empresariales hay que basarse en principios básicos de la teoría clásica de la organización escrita por Henry Fayol”. Entre ellos se encuentran los siguientes:

Enfoque en Objetivos: Todas las actividades de una empresa deben estar alineadas con los objetivos de la misma.

Especialización: Los colaboradores deben estar enfocados a tareas específicas para una mejor eficiencia, basándose en habilidades y destrezas que puede adquirir cada uno.

Jerarquía: Es necesario determinar niveles de autoridad para una mejor distribución del personal y control de las operaciones, logrando una mejor comunicación.

Unidad de Mando: Los colaboradores deben conocer cuál es su jefe inmediato, evitar problemas de supervisión y control y definir la responsabilidad de cada uno.

Difusión: Una correcta documentación de autoridad, línea de mando y procesos de la organización permite un mejor conocimiento de las funciones a todos los integrantes y establecer sus límites de acción.

Coordinación: Es necesario una buena coordinación entre los diferentes departamentos para un mejor desempeño laboral y lograr los objetivos de la empresa.

Equilibrio: La distribución de trabajo debe ser de forma igualitaria, evitado la duplicidad de esfuerzos y sobrecarga a los empleados.

Flexibilidad: Toda empresa debe ser resiliente a los cambios que existen en el entorno, permitir realizar ajuste en los métodos de producción o comercialización para un mejor desarrollo de la empresa.

4.2.5.2 Tipos de organizaciones

Según Thompson (2023) menciona que todas las organizaciones tienen diferentes características por su tamaño, objetivos, estructuras y las define de la siguiente forma:

Informales: Son organizaciones no oficiales pero que hace que los individuos se integren para lograr un fin o objetivo en común, existe flujo de comunicación y toma de decisiones de forma espontánea.

Formales: Estas tienen una estructura formal establecida para todo tipo de procesos que se realiza, existe un mejor control y comunicación y permite una separación de funciones y actividades, para un mejor equilibrio interno y lograr los objetivos de forma eficiente, para Thompson (2023) dentro de este tipo de organizaciones se encuentran los:

Organización lineal: Es la más sencilla donde existen líneas directas que asignan autoridad y responsabilidad entre superiores y subordinado.

Organización funcional: En este se aplica el principio de la especialización de las funciones, para una mejor división de actividades.

Organización línea-staff: Esta hace referencia a la combinación de la organización lineal y funcional, proporcionan una estructura más completa, en esta también intervienen órganos de ejecución y órganos de apoyo, el lineal se caracteriza por el principio escalar, mientras que el staff presta asesoría y servicio especializado.

Comités: En esta no existe uniformidad, en esta existen diferentes actividades y es tan variada que trae confusión a la hora de estructurar su naturaleza.

También existen las organizaciones centralizadas en las cuales la autoridad se centra en la parte superior y casi no se da importancia a los niveles inferiores, por otra parte, las organizaciones descentralizadas en la cual la autoridad y la toma de decisiones es delegado hasta donde sea posible (Thompson, 2023).

4.2.6 Clima organizacional

El clima organizacional es la interacción que existe entre los diferentes individuos de una organización, este ambiente laboral depende de la cultura que maneja dicha organización para la realización de sus actividades y la conducta de los miembros que participan en ella, principalmente mantener una buena motivación y mejorar la comunicación, lo que permite una mejor relación interpersonal y satisfacción en el trabajo (Rodríguez, 2016).

Actualmente las empresas presentan diferentes dificultades que no permiten que sea eficientes en sus operaciones, entre las principales se encuentra el clima organizacional que influye en el comportamiento de los trabajadores y su desempeño en los diferentes departamentos de una organización, se encuentra afectado por diferentes causas como son la falta de motivación, comunicación, capacitación, liderazgo y estructuras administrativas, siendo un desgaste funcional que no permite un ambiente adecuado ya que los trabajadores son el soporte principal para lograr los objetivos empresariales (Sumba et al., 2022).

4.2.6.1 Factores que inciden en el clima organizacional

Según Castro (2017) afirma que el clima organizacional está formado por diferentes factores que se interrelacionan los cuales se mencionan a continuación:

Individuo: Se debe conocer las habilidades y destrezas de los colaboradores de una organización, así como las actitudes y valores que pueden afectar o contribuir a un buen desempeño laboral.

Liderazgo: La capacidad del miembro superior de la organización para planificar, dirigir, supervisar y delegar funciones a los subordinados.

Grupos: Como es la integración que se manejan en los grupos, su comunicación y los roles que desempeñan cada uno para una mejor eficiencia de las operaciones y la forma en que los empleados perciben su ambiente.

Estructura: Como se encuentra conformada la estructura orgánica de la organización, las relaciones de dependencia que deben existir, las cargas laborales y normas que se deben cumplir.

Políticas del personal: Se trata de todo aquello en el cual se da una mayor influencia en el trabajador, reconocimiento a su dedicación, capacitaciones, asignación de puestos, incentivos y manejo de sueldos y salarios y su bienestar social.

Procesos organizacionales: Los niveles de integración y comunicación que existen entre los diferentes miembros de una organización y capacidad para resolver conflictos en grupo.

Factores físicos: Instalaciones aptas la ejecución de las actividades, equipos en buen estado e iluminación necesaria.

4.2.7 Cultura organizacional

Según Loren (2012) la cultura organizacional es un conjunto de creencias, actitudes, valores, tradiciones y percepciones que interactúan dentro de un grupo que hacen parte de una organización, y puede ayudar a la implementación de estrategias o retrasar el buen funcionamiento de las actividades de una empresa. La cultura organizacional es la clave para que exista un rendimiento óptimo dentro de la organización, así como la lealtad y compromiso de los trabajadores, ofreciendo ventaja competitiva e identidad a la empresa (UNIR, 2023).

Dentro de la cultura organizacional se encuentra varios elementos que implican para que esta se efectúe de forma correcta y se permita una mejor colaboración entre los miembros con el fin de fomentar siempre la competitividad y el buen desarrollo, en esta intervienen los valores corporativos, la misión, desarrollo profesional de los individuos, clima laboral y liderazgo (Raffaele, 2021).

4.2.8 Misión Empresarial

Es la razón de ser de una organización, en ella se declara el propósito para el cual fue creado dicha empresa y debe ser definida en términos de satisfacer una necesidad externa, así mismo permite dar su propia personalidad al negocio, la cual inspira e involucra a todos su grupo de interés, en ella se responde tres preguntas: ¿Quién es? ¿Qué hace? y ¿Por qué lo hace? (Chiavenato, 2017, pp.49).

4.2.9 Visión Empresarial

Es aquella declaración que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y lo que desea convertirse en un futuro, necesita ser ambiciosa para provocar el entusiasmo en sus colaboradores y realista para asegurar que las acciones se orienten a alcanzar esa meta y lograr crecimiento empresarial (García et al. 2022, p. 188-189).

4.2.10 Valores corporativos

Son el conjunto de principios éticos que permiten buenas acciones y actitudes en la empresa, constituyen los cimientos en los cuales se edifican los demás conceptos claves de una empresa y movilizan y dan vitalidad a una organización permitiendo que el accionar de todo el grupo sea correcto (Cordero et al, 2021, p.203).

4.2.11 Objetivos corporativos

Para Thompson et al. (2015) los objetivos son enunciados establecidos formalmente en los cuales se evalúa y se mide los resultados que se desea obtener en un determinado tiempo, deben ser alcanzables y enfocados a las estrategias que se elijan para dar cumplimiento con la misión y visión planteada.

Según García et al. (2022) señala que los objetivos se clasifican en:

Objetivos generales: Son asignados a toda la organización, están definidos por los directivos y tiene el mismo valor para todos los colaboradores, tienen el máximo valor para lograr resultados positivos.

Objetivos específicos: Los cuales están bajo el dominio de un único individuo, están definidos para realizar un ejercicio en particular y están alineados a los objetivos generales y deben garantizar un buen cumplimiento operacional.

4.2.12 Organigramas

Para Pérez (2016) los organigramas son aquellas representaciones graficas de la estructura interna de una organización, permite conocer los diferentes departamentos y jerarquías que deben existir en la empresa, entre los principales beneficios es que permite analizar y detectar errores en la asignación de funciones, para ello debe reunir ciertas características:

- **Exactitud:** Debe reflejar precisamente como está estructurada la organización de una empresa.
- **Realidad:** Debe estar de acuerdo a la jerarquía existente de la organización y debe ser actualizada en caso de que existan otros cambios.
- **Compresibilidad:** Ser fácil de procesar y entender para las personas que se intentan informar.
- **Sencillez:** Se refleja de manera practica los elementos indispensables, sin dar lugar a confusiones.

4.2.12.1 Clasificación de los organigramas

Según Franklin (2009) existen diferentes tipos de organigramas y se clasifican de la siguiente manera:

Por su naturaleza

Microadministrativo: Son parte de una sola organización, se puede representar de forma general o mencionar algunas de las áreas.

Macroadministrativo: Esta contiene información de más de una organización.

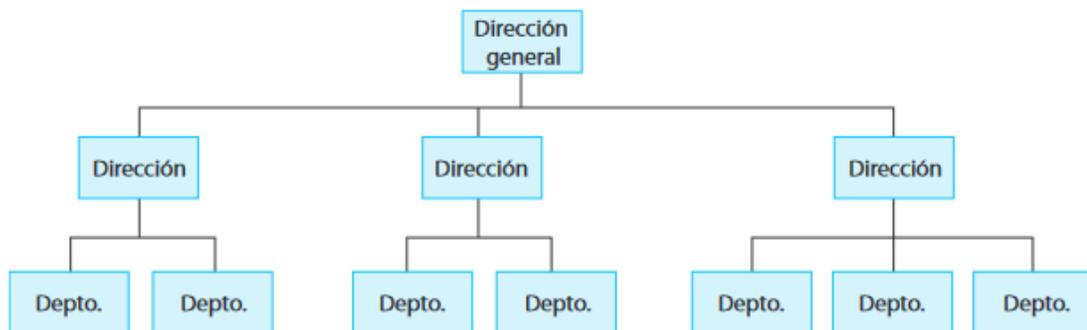
Mesoadministrativo: Interviene información de una o más organizaciones que se dedican a la misma actividad, se la utiliza con mayor frecuencia en el sector público (pp.126).

Por su ámbito

Generales: Engloba toda la información representativa de una organización hasta cierto nivel jerárquico, dependiendo su tamaño y características.

Específicos: En él se detalla exactamente la estructura de una parte de organización en específico.

Figura 3.
Organigrama General



Nota. Libro “Organización de Empresas” **Fuente:** Franklin (2009) p.126.

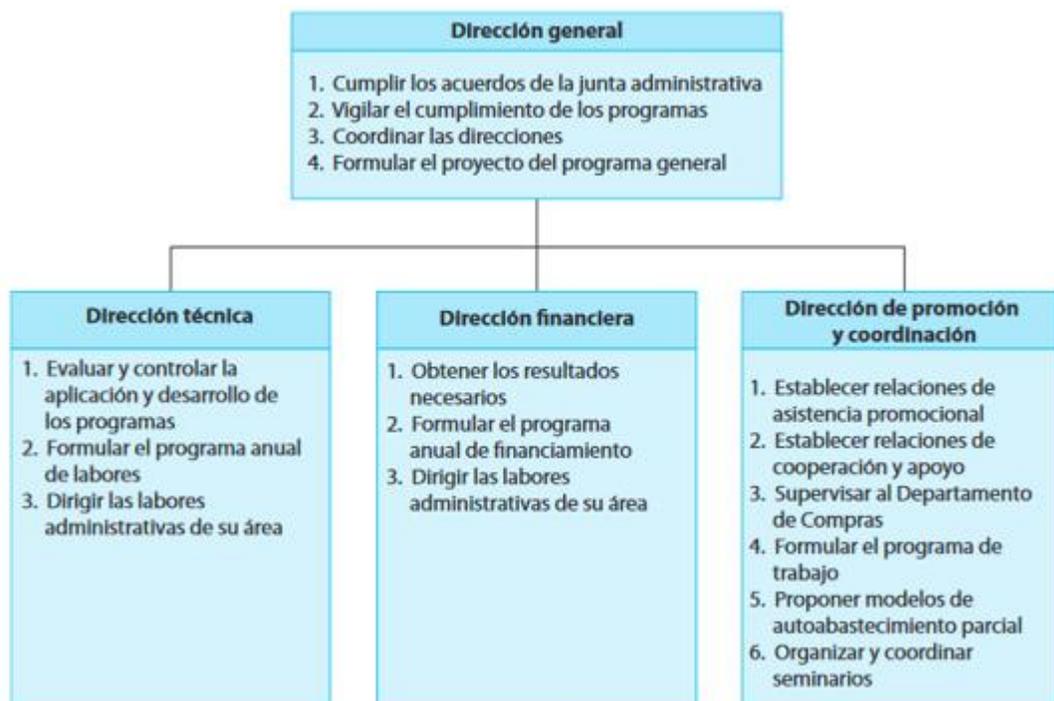
Por su contenido

Integrales: En ella se plasma la representación gráfica de todas las unidades administrativas de la organización y sus niveles jerárquicos.

Funcionales: Se detalla las principales funciones que se asignan y sus interrelaciones, es importante para poder capacitar al personal y poder presentar a la organización.

De puestos, plazas y unidades: Indican los puestos que están vacantes dentro de las áreas que hay en la organización, también se da a conocer los nombres de aquellos que hacen parte de cada plaza (pp.126-127).

Figura 4.
Organigrama Funcional



Nota. Libro “Organización de Empresas” **Fuente:** Franklin (2009) p.127.

Por su presentación

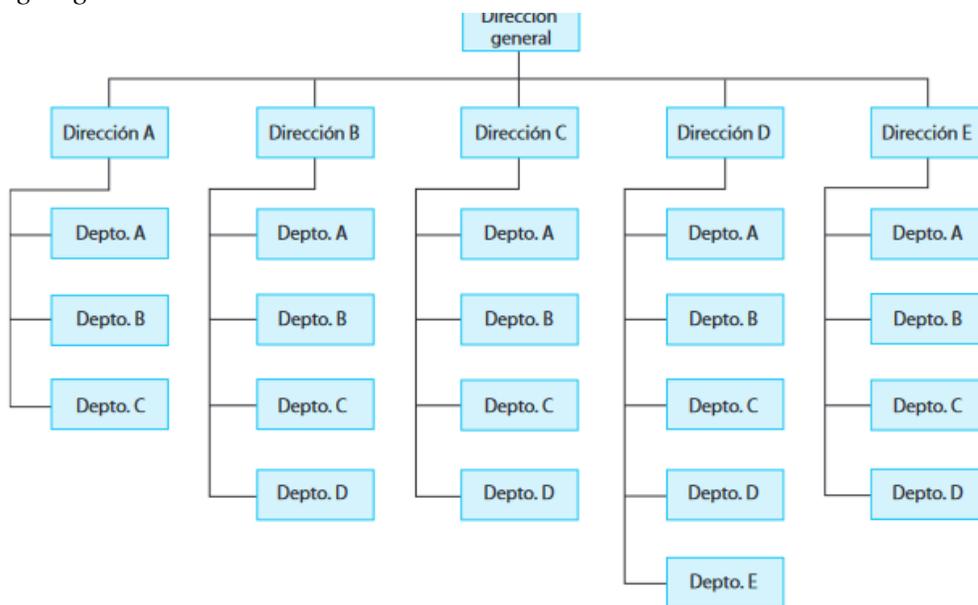
Verticales: Presenta a cada una de las unidades de arriba hacia abajo a partir de su titular, se desglosa los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada, es más recomendable para la administración.

Horizontales: Se desglosa las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en la parte izquierda, la jerarquía se realiza de forma de columnas.

Mixtos: Utilizan los dos tipos de combinaciones verticales y horizontales y pueden hacer una amplia representación gráfica, se recomienda cuando existe un gran número de unidades en la base.

De bloque: Es como los verticales, pero integra un mayor número de unidades en espacios más pequeños, permite que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos (pp.128-129)..

Figura 5.
Organigrama mixto



Nota. Libro “Organización de Empresas” **Fuente:** Franklin (2009) p.130.

4.2.13 Niveles jerárquicos

Según Loguzzo y Marco (2016) mencionan que hace referencia aquellos lineamientos que define el rango y responsabilidad que existe entre los niveles de una organización para determinar el flujo de autoridad y reporte, permitiendo tener una mejor interacción y trabajar en conjunto. Se pueden distinguir tres niveles jerárquicos:

- **Nivel institucional:** Es el nivel más elevado y con mayor autoridad conformado por directivos, propietarios y accionistas.

- **Nivel Intermedio:** Es el nivel mediador o gerencial interviene entre la alta dirección y los departamentos, tiene la finalidad de verificar y analiza alternativas tácticas, elabora planes tácticos, y evalúa resultados.
- **Nivel Operacional:** Está conformado por el nivel donde se ejecutan todas las acciones en esta intervienen los operarios, trabajadores que realizan actividades de operación cotidiana.

4.2.14 Departamentalización

La departamentalización es la división de la organización en diferentes áreas específicas, detallando responsabilidad y funciones que debe cumplir, permite que se pueda tener una mejor asignación de tareas y operación de los trabajos que conforman la empresa, maximizando la eficiencia (Tapia, 2023).

4.2.15 Manuales administrativos

Para una correcta dirección de las empresas es necesario la creación de manuales administrativos ya que es la única forma en la que se puede establecer parámetros de acción operativa de los colaboradores, y poder lograr de forma eficiente los objetivos, permite un adecuado sistema de información que ayude a la tomar de decisiones acertadas en el momento preciso (Vera et al., 2016).

Un manual administrativo permite estandarizar los procesos que se realizan en las organizaciones, ayuda a la capacitación y evaluación de desempeño de los trabajadores, además sirve como un documento de consulta para los directivos, permitiendo una mejor eficiencia en su gestión (Fernández, 2024).

4.2.16 Manual de bienvenidas

Es un documento formal que permite al nuevo integrante de la organización estar familiarizado y conocer información relevante de la empresa, una guía que contiene puntos claves y permite una mejor integración dentro de las actividades, con el objetivo de motivar al trabajador y controlar el buen funcionamiento de la organización (Jiménez, 2023).

4.2.17 Manual de procedimientos

Para Vivanco (2017) los manuales de procedimientos son aquellas herramientas que permitirán tener un mayor control interno de las empresas, son guías que orientan a los trabajadores para realizar actividades específicas de forma eficiente y eficaz, por otra parte,

ayudan a minimizar los errores o cuellos de botella que existen en la operatividad, permitiendo tomar decisiones más óptimas (p.248).

4.2.18 Manual de funciones

El manual de funciones se enfoca principalmente en distribuir la carga laboral de manera equitativa a los empleados de una empresa, describe las funciones específicas que deben realizar cada uno de los miembros y está elaborado en base a los respectivos procedimientos que se realizan dentro de la organización para una mejor optimización de los recursos humanos (Ramos, 2018).

4.2.19 Manual de capacitación

Para Orozco (2022) el manual de capacitación es considerado uno de los más importantes ya que se encarga de proveer a los empleados la información oportuna para que puedan realizar sus actividades de forma eficiente, contiene información ordenada para una especialización apta en las labores que se deben desempeñar dependiendo el puesto que ocupa y permite adquirir las habilidad y conocimientos para un buen desempeño laboral.

4.2.20 Flujoograma de procesos

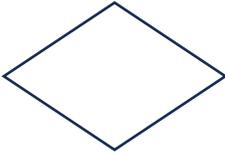
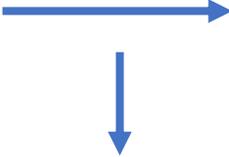
Para Muñoz (2014) Los flujoogramas de proceso o denominados diagrama de flujo son representaciones graficas donde se emplea ciertos elementos geométricos para describir una secuencia e interacción de un proceso, en ella se plasma las actividades específicas y de forma ordenada para cumplir eficientemente con un trabajo (p.6).

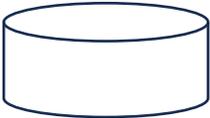
Dentro de las empresas los flujoogramas han atribuido ciertas ventajas, permiten conocer de forma correcta el funcionamiento de cada uno de los procesos, mejoran la comunicación entre los diferentes colaboradores, reduce la complejidad y detecta errores en el proceso para una mejor retroalimentación (Muñoz, 2014, p. 6-10).

4.2.20.1 Simbología para el flujoograma de proceso

Tabla 1
Simbología del flujoograma de procesos

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o fin	Indica el inicio o el final en el diagrama de un proceso.

	Proceso	Indica un determinado proceso, funciones y actividades.
	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso está determinado por esta decisión.
	Retardo	Significa que pasara un tiempo antes de que el flujo del proceso pueda continuar.
	Datos	Representa cualquier información en el proceso.
	Documento	Es una información que se puede leer, como un informe impreso.
	Varios documentos	Varios documentos que intervienen en un proceso.
	Conexión	Permite conectar entre los otros símbolos y la dirección de flujo.

	Sub-rutina o proceso predefinido	Es un proceso que ya está definido previamente.
	Preparación o ajuste.	Esto indica que hay que modificar, ajustar o hacer algo en el proceso antes de proceder.
	Inspección	Indica que habrá una inspección en este punto.
	Conector con otra pagina	Enlaza a otro proceso que se realiza en otra página.
	Base de datos	Es una lista de información con una estructura estandarizada que permite la investigación y clasificación.

Nota. Información obtenida de Pacheco (2017)

4.2.21 Análisis FODA

Oña y vega (2018) mencionan que el análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica que permite diagnosticar y direccionar a una organización, en ella se detalla las fortalezas y debilidades los cuales forman parte de los factores internos que pueden ser controlados y su cambio es responsabilidad de la empresa, por otra parte, las oportunidades y debilidades que son los factores externos y dependen de las tendencias y cambios que se desarrollan en el entorno (p. 438).

Fortalezas: Son aquellas capacidades que posee la empresa y permite que sea privilegiada contra su competencia, recursos, capacidades y habilidades que ayudan positivamente.

Oportunidades: Son aquellos factores que pueden permitir un crecimiento o aportar positivamente al desarrollo de la empresa, deben ser descubiertos en el entorno y pueden significar una ventaja competitiva.

Debilidades: Aspectos negativos de la empresa que pueden representar un problema o dificultad para la organización, recursos de los que carece.

Amenazas: Situaciones que se perciben del entorno y pueden limitar el avance o crecimiento de una organización, incluso llevarla a su declive (Oña y vega, 2018).

4.2.21.1 Procedimiento para el análisis FODA

Según Catillo (2023) menciona que el procedimiento para realizar un análisis FODA se determina de la siguiente manera:

- Definir la problemática o situación de mejora que se desea abordar.
- Recopilar la información que permita identificar aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la organización.
- Ordenar la información necesaria para construir la matriz.
- Cruzar aquellos elementos FODA para identificar aquellos problemas específicos que se desea resolver.
- Diseñar las estrategias que permitan una adaptación y pueda ser implementado para el éxito de la empresa.

5. Metodología

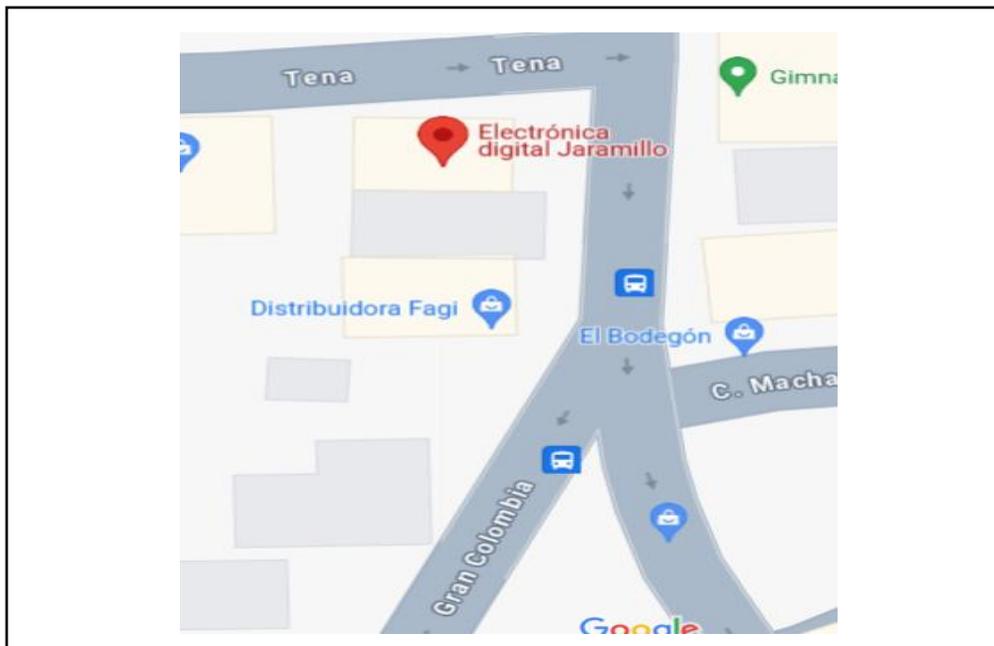
Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se empleó ciertos tipos de investigación, así como métodos y técnicas que permitieron la recolección de la información necesaria dentro de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” y cumplir con los objetivos y asegurar la validez del estudio.

5.1 Área de estudio

La presente investigación se desarrolló en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” ubicada en la ciudad de Loja, en las calles Av. Gran Colombia y Tena, sus coordenadas son 2Q6W+F58.

Figura 6.

Área de estudio



Nota: Información obtenida de Google Maps:

<https://www.google.com.ec/maps/@-0.1081339,-78.4699519,18z?hl=es&entry=ttu>

5.2 Enfoque de investigación

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo para analizar y exponer de forma descriptiva aquellas variables de estudio las cuales se obtuvo a partir de la entrevista y las encuestas aplicadas a los trabajadores para obtener la información y datos necesarios sobre la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” que permitieron el cumplimiento de los objetivos.

5.3 Diseño de investigación

El Trabajo de Integración Curricular tiene un diseño de investigación – acción el cual permitió realizar un análisis situacional de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” donde se determinó ciertos problemas que presentaba en relación a su estructura, tomando en cuenta la participación activa del gerente y colaboradores, en base a ello se creó la propuesta del diseño orgánico funcional y manejo adecuado de los procesos para un correcto funcionamiento y mejora continua de las actividades de la empresa.

5.4 Método de investigación

5.4.1 *Deductivo:* Este método fue implementado para recolectar y analizar la información general y relevante de revistas científicas, libros o tesis relacionadas con el tema de estudio, permitiendo dar concepto de aspectos importantes, también guiar la construcción del marco teórico y fundamentar la discusión.

5.4.2 *Inductivo:* Se implementó este método a partir de las encuestas y entrevista que permitieron la recolección de información importante sobre la situación actual de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” de las cuales una vez hecho el estudio se obtuvo conclusiones y recomendaciones que pueden orientar a otras empresas para un correcto funcionamiento de sus operaciones.

5.4.3 Analítico-sintético: Este método sirvió para dividir e interpretar cada uno de los aspectos importantes acerca de la estructura de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” a partir de estos unir toda la información relevante y diseñar una estructura organizacional y funcional que sea adecuada para la empresa.

5.5 Técnicas

Para la recolección de información de la investigación se aplicó as siguientes técnicas:

5.5.1 Observación directa: Esta técnica se implementó para observar el desempeño y desarrollo de las actividades de la empresa, se pueda conocer las instalaciones y analizar cómo es el comportamiento de los trabajadores.

5.5.2 Entrevista: Esta técnica se empleó mediante un cuestionario de preguntas dirigido al Sr. Oswaldo Jaramillo Gerente General de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”. Este diálogo permitió la recolección de información necesaria sobre la situación actual de la estructura interna y las funciones que se cumplen dentro de la empresa.

5.5.3 Encuesta: Fue aplicada a los trabajadores de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”. La encuesta ayudo a recabar información y datos por parte de los colaboradores, en base a la estructura organizacional y funcional de la empresa, así se pudo agrupar la información y determinar los problemas que tenía le empresa.

5.6 Instrumentos

5.6.1 Cuestionario: Este cuestionario permitió formular las preguntas necesarias y obtener información pertinente de la empresa “Electrónica digital Jaramillo” con respecto a la investigación que se realizó.

5.7 Población y Muestra

La población de estudio fueron los empleados que forman parte de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo". El tamaño de la muestra consistió en un total de 9 personas, que incluyen 8 trabajadores y 1 gerente a quien se le realizo una entrevista.

Tabla 2*Población de estudio*

Población de estudio	Numero
Gerente propietario	1
Contadora	1
Vendedores	4
Obreros	3
Total	9

Nota. Número de trabajadores de la empresa.

5.8 Procedimiento

Para la elaboración del presente Trabajo de Integración Curricular, se inició con un cuestionario de preguntas relacionados con la estructura organizacional de la empresa, las cuales fueron dirigidas a través de una entrevista al gerente y encuestas a los trabajadores, también se utilizó la técnica de observación directa para inspeccionar las instalaciones y examinar la forma de operar, una vez recopilada y unificada la información se procedió a realizar un análisis FODA donde se determinó los problemas que tiene la empresa en relación a su gestión administrativa y conocer la parte externa que puede afectar o beneficiar a la misma, permitiendo dar cumplimiento al primer objetivo específico que es realizar un diagnóstico situacional sobre cultura organizacional de la empresa, finalmente se realizó un FODA cruzado donde se implementaron estrategias que permitan optimizar el desempeño y con los resultados obtenidos se ejecuta el segundo objetivo que es plantear una propuesta de estructura orgánica funcional para mejorar la eficiencia y funcionamiento de la empresa.

6. Resultados

6.1 Entrevista y encuesta dirigida al personal de la empresa

ENTREVISTA AL GERENTE INFORME GENERAL ANALISIS SITUACIONAL

La empresa Electrónica Digital Jaramillo fue fundada en el año 2011, El Sr. Oswaldo Jaramillo Gerente General nos menciona que decidido emprender en su ciudad natal cuando regreso después de muchos años de vivir en el extranjero, al largo de sus 13 años de funcionamiento ha presentado algunos cambios que sugieren una buena administración para llevar a cabo las operaciones de la empresa de forma eficiente, actualmente ha logrado establecerse como un proveedor local de productos y servicios electrónicos, motivado con la idea de satisfacer las necesidades del mercado en el ámbito de audio y video, tanto para automóviles como para uso doméstico.

En los próximos 3 años, el Sr. Jaramillo proyecta un crecimiento significativo de la empresa, ampliando el mercado y la gama de productos, e incluyendo el desarrollo de una estructura más organizada que le permita un mejor crecimiento para actuar como importadora de tecnología.

Dentro del proceso y manejo administrativo se pudo constatar las siguientes irregularidades:

Planificación:

- La filosofía empresarial no ha sido definida de forma clara a través de un documento formal para conocimiento de todos los empleados y clientes, esta falta de formalización en cuanto a la misión, visión, objetivos y valores puede generar confusión en el personal y falta de orientación para cumplir los propósitos a largo plazo de la organización.
- Actualmente la empresa cuenta con marca y logotipo establecido y presencia de redes sociales, que ha permitido mejorar las ventas y ser competitivo en el mercado.

Estructura organizativa:

- La empresa tiene un equipo de trabajo de 8 empleados, cada uno desempeña diferentes actividades dentro de la empresa, como la fabricación de cajas acústicas, instalaciones, reparaciones técnicas, atención al cliente.
- Carece de estructura organizacional formal por la ausencia de organigramas lo que ha dificultado la coordinación de las actividades y la asignación de puestos y responsabilidades según las habilidades y destrezas de los colaboradores y en muchos casos existe la duplicidad de tareas.
- De forma informal la empresa cuenta con departamentos de: ventas, producción, servicio y finanzas.
- Falta de manuales formales sobre las funciones, procedimientos, inducción y capacitaciones, los empleados aprenden sus responsabilidades a través de una orientación verbal que se da al inicio, por lo que se carece de una buena comunicación en esos aspectos, afectando la eficiencia o el desempeño del colaborador en sus operaciones y el desarrollo de destrezas y habilidades.
- Existe capacitaciones internas de otras empresas proveedoras en cuanto a las nuevas tecnologías para la mejora e innovación, pero esto es más para áreas de ventas.
- Los trabajadores obtienen motivación económica y personal por parte del gerente.

Dirección:

- El tipo de liderazgo que maneja el gerente es de forma democrático
- Existe una comunicación estable por parte de los colaboradores para la coordinación de las actividades y se da a conocer de forma inmediata los problemas que se presentan en el momento.
- La empresa cuenta con áreas de trabajo seguros y herramientas adecuadas para las operaciones.

Control:

- El personal que ingresa a la empresa es contratado a través de recomendaciones, se evalúa su desempeño de forma empírica antes de ser incorporado de manera

definitiva, no se realiza contratos, por lo que se carece de un método formal de selección que asegure la identificación de las competencias requeridas.

- Ausencia de un reglamento interno definido para conocer acuerdos y condiciones de la empresa y mantener un buen funcionamiento.
- Existe una remuneración semanal por el trabajo de los colaboradores y se realiza el pago de las horas extras como un reconocimiento por su esfuerzo, hay un registro de horas laborables y posibles deducciones por pérdida de instrumentos o atrasos del trabajador, incentivando a si a ser más responsable en sus labores.
- La falta de objetivos estratégicos impide medir el nivel de rendimiento de la empresa.

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

Datos informativos:

Tabla 3

Distribución por sexo del personal de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo "

Descripción	Edad	Porcentaje
Masculino	6	75.00%
Femenino	2	25.00%
Total	8	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El sexo es un factor demográfico importante permite conocer cuál es la distribución del personal de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”; la tabla 1 muestra que el 75% de los trabajadores son de sexo masculino y el 25% son de sexo femenino.

Tabla 4

Nivel de instrucción

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Educación básica	0	0.00%
Bachillerato	4	50.00%

Título de tercer nivel	4	50.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El nivel de instrucción es el grado de estudio realizados por los trabajadores de “Electrónica Digital Jaramillo”, según la tabla 2 el 50 % de los trabajadores de la empresa cuenta con un bachillerato, mientras que el otro 50% de los trabajadores tienen un título de tercer nivel, es decir la empresa cuenta con un personal apto para el desarrollo de las actividades, permitiendo así más fácil la integración entre los diferentes trabajadores y poder

Pregunta 1: ¿Cómo es el contrato de trabajo que usted tiene en la empresa “Electrónico Digital Jaramillo”?

Tabla 5

Contrato de trabajo

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Fijo	0	0.00%
Indefinido	7	90.00%
Temporal u ocasional	1	10.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El contrato de trabajo es el acuerdo que debe hacer el gerente de la empresa con sus trabajadores para pactar una buena relación laboral, en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 90% de los trabajadores tiene un contrato indefinido y el 10% tiene un contrato temporal, siendo esto negativo para la empresa debido que este es un factor de motivación y compromiso por parte de los trabajadores y el no ser garantizado afecta a la estabilidad y rendimiento dentro de sus operaciones.

Pregunta 2: ¿Qué tiempo usted labora dentro de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?

Tabla 6*Tiempo de trabajo*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 2 años	2	25.00%
De 3 a 4 años	1	12.00%
De 5 a 6 años	3	38.00%
7 años o mas	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El tiempo de trabajo se refiere a la cantidad de años que los empleados forman parte de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” respecto a esto se analizó que el 25% del personal laboran entre 1 a 2 años, seguidamente el 12% que labora de 3 a 4 años, el mayor porcentaje con 38% son trabajadores que forman parte de la empresa entre 5 a 6 años y otro 25% son aquellos que llevan de 7 años en adelante, por lo que la empresa ha implementado hace poco ciertos trabajadores pero también cuenta con empleados que tienen varios años en las instalaciones de la empresa.

Pregunta 3: ¿Qué cargo desempeña actualmente en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?

Tabla 7*Cargo que desempeña*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Ventas	2	30%
Mantenimiento e instalación	2	20%
Secretaria	1	10%
Contadora	1	10%
Producción	1	10%
Bodega	1	10%
Total	8	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El cargo que ocupan los trabajadores de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” está distribuido de la siguiente manera, un 20% son encargados de las ventas , otro 10% ocupa el cargo de secretaria y parte de las ventas, seguidamente de un 20% encargado de mantenimiento e instalaciones, por otro lado el un 10% se ocupa de la producción , otro 10% de la contabilidad y por ultimo un 10% de la bodega y en ocasiones en distribuir el producto, aunque cada uno tiene actividades que cumplir existen aún una mala definición de responsabilidades en algunos cargos y duplicidad de tareas.

Pregunta 4: Señale con una x la opción correcta ¿Tiene usted conocimiento si la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con una filosofía empresarial (misión, visión, valores corporativos)?

Tabla 8

Filosofía empresarial

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	3	37.50%
No	5	62.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: La filosofía empresarial es la base en la cual se desarrolla una empresa, en ella se da a conocer la misión, visión, así como los valores corporativos que forman parte de una organización para un mejor desarrollo empresarial y una cultura positiva que sea más eficiente y productiva , en “ Electrónica Digital Jaramillo” según las encuestas aplicadas al personal se puede evidenciar que el 37,50% de los trabajadores dice conocer sobre la filosofía empresarial mientras que la mayoría con un 62,50% asegura no haber recibido información sobre esto.

Pregunta 5: ¿De qué manera le dieron a conocer la filosofía empresarial?

Tabla 9

Como le dieron a conocer la filosofía empresarial

Descripción	Cantidad	Porcentaje
--------------------	-----------------	-------------------

Escrita	0	0.00%
Verbalmente	3	37.50%
Ninguna	5	62.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Según la encuesta aplicada podemos identificar que el 37,50% de los trabajadores conocen de la filosofía empresarial por comunicación verbal mientras que el 62,50% no ha recibido ningún tipo de información, con esto podemos comprobar que la empresa no tiene una filosofía definida de forma escrita que sea de conocimiento para todo el personal de la empresa.

Pregunta 6: ¿Conoce cuáles son los objetivos o metas propuestas por la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?

Tabla 10

Objetivos de la empresa

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	25.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Los objetivos o metas son los resultados que se desea alcanzar en un cierto tiempo para cumplir con la misión y visión de la empresa, en “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los trabajadores no tiene claro cuáles son los objetivos de la empresa, representando una desventaja significativa debido a la falta de claridad y alineación para un mejor desarrollo y motivación que permitan el crecimiento y éxito empresarial.

Pregunta 7: ¿Conoce usted si la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con organigramas de algún tipo (estructural, funcional o posicional)?

Tabla 11*Organigramas*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El organigrama se encarga de representar la estructura de una empresa en cuanto a sus departamentos y cargos, en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los encuestados responden que desconocen la existencia de organigramas que permitan definir la estructura sobre los departamentos, niveles jerárquicos y funciones que cada uno desempeña.

Pregunta 8: ¿Conoce quien en su jefe inmediato en la empresa?

Tabla 12*Jefe inmediato*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100.00%
No	0	0.00%
total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El jefe inmediato es aquella persona que supervisa y proporciona orientación a su empleado o equipo para la toma de decisiones de forma más eficiente y rápida en la empresa, en “Electrónica Digital Jaramillo” según el análisis el 100% de los trabajadores asegura conocer cuál es su jefe inmediato a pesar de no contar con organigramas.

Pregunta 9: ¿Qué cargo ocupa su jefe inmediato en la empresa?

Tabla 13*Cargo que ocupa su jefe inmediato*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Gerente	8	100.00%
Secretaria	0	0.00%
Jefe de producción	0	0.00%
Jefe de ventas	0	0.00%
Jefe financiero	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Según la encuesta aplicada el 100% de los trabajadores afirman que su jefe inmediato es el Gerente, siendo un problema debido a que muchas veces es necesario definir responsabilidades a otra persona a las que se deben dirigir para la toma de decisiones de forma inmediata y sin interrupciones al nivel directivo, por lo que se puede evidenciar la mala información acerca de que es un jefe inmediato y las líneas de mando que debe existir dentro de la empresa para un mejor desempeño laboral.

Pregunta 10: ¿Las funciones que usted desempeña están escritas en un documento?

Tabla 14*Manual de funciones*

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	0	0.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Según la encuesta aplicada 100% de los trabajadores afirman que sus funciones no están escritas en documentos que respalden las actividades que deben realizar, representando un problema debido a que puede existir duplicidad de funciones de trabajo y no permitir que se especialicen en un área en particular lo que aumentaría la

ineficiencia de las operaciones. Es necesario un manual de funciones para un mayor control y asignación de responsabilidades según los puestos de trabajo.

Pregunta 11: ¿Conoce usted las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa?

Tabla 15

Conoce las Funciones que desempeña

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	5	62.50%
No	3	37.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores se pudo evidenciar que el 62.50% de los trabajadores afirma conocer de forma clara las actividades que debe realizar mientras que un 37.50% menciona que no conoce de forma estructurada las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa, lo que significa un desbalance e incertidumbre sobre los cargos que corresponden a cada colaborador.

Pregunta 12: ¿Recibió un manual de inducción al momento de ser contratado por la empresa?

Tabla 16

Manual de bienvenida

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	0	0.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El manual de inducción permite conocer información necesaria para que los nuevos trabajadores se relacionen con la empresa y su estructura, así como y su reglamento interno, según la encuesta aplicada en la empresa “Electrónica Digital

Jaramillo”, el 100% de los trabajadores afirman que no recibieron ningún manual de inducción lo que complica conocer las pautas y reglas que son la base para obtener un conocimiento previo sobre la empresa.

Pregunta 13: ¿La empresa tiene diseñados un manual de procedimientos?

Tabla 17

Manual de procedimientos

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El manual de procedimientos es el instrumento administrativo formal para la coordinación y control de las actividades de la empresa, según la encuesta aplicada en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”, el 100% de los trabajadores afirman que no recibieron manual de procedimientos dificultando el conocer paso a paso como se deben realizar las actividades que se desarrollan en la empresa, para optimizar el tiempo y realizar de forma eficiente el trabajo.

Pregunta 14: ¿La empresa “Electrónica Digita Jaramillo” tiene diseñados flujos de procesos para las actividades que realiza?

Tabla 18

Flujo de procesos

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	0	0.00%
No	8	100.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: El flujo de procesos son diagramas que permiten visualizar de forma clara aquellas acciones que se deben realizar para determinada actividad, en ella se detalla las decisiones que se toman dentro del proceso y los pasos a seguir para una correcta operación, según la encuesta aplicada en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”, el 100% de los trabajadores aseguran que no cuenta con estos diagramas de procesos que le permitan definir la secuencia de pasos que se deben realizar para determinada actividad haciendo un mejor trabajo de forma ordenada y aumentando la eficiencia de las operaciones.

Pregunta 15: ¿La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” le brinda capacitaciones?

Tabla 19

Capacitaciones del personal

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	3	37.50%
No	5	62.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: Las capacitaciones del personal son necesarias para desarrollar en ellos habilidades que aumenten la productividad, interacción en el trabajo y el logro de los objetivos, en la encuesta aplicada en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”, el 37.50% de los trabajadores aseguran que reciben capacitaciones, por otra parte, con un porcentaje mayor de 62.50% de los trabajadores afirma que no recibe ningún tipo de capacitación, representando un problema para que exista una mejor especialización y eficiencia en las áreas operativas.

Pregunta 16: ¿En qué temas o áreas le gustaría ser capacitado?

Tabla 20*Áreas de capacitación*

Descripción	Cantidad	porcentaje
Sistema eléctrico y radiotécnico	2	25.00%
Marketing y ventas	3	35,50 %
Nuevos implementos para cajas acústicas especializadas	1	12.,50%
No necesito capacitación	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: A través de la encuesta aplicada se pudo determinar que en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 25% de los trabajadores considera que necesita capacitaciones en sistema eléctrico y radiotécnico, mientras que otro 35,50% considera que necesita capacitación en marketing y ventas y un 12,50% menciona que necesita capacitación en nuevos implementos para la fabricación de cajas acústicas, por ultimo un 2 % afirma que no necesita capacitación, esto nos permite conocer la necesidad de algunos trabajadores por adquirir más conocimientos para un buen desempeño laboral y aumentar sus habilidades.

Pregunta 17: ¿El departamento en el que labora es segura?

Tabla 21*Área laboral seguro*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100.00%
No	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: La seguridad laborar es importante para proteger a los trabajadores y mantener el bienestar en el desempeño de sus tareas, en la encuesta aplicada

se pudo determinar que en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los trabajadores considera que el área laboral es segura para las actividades que realiza.

Pregunta 18: ¿Como es la comunicación interna entre los diferentes colaboradores la empresa?

Tabla 22

Comunicación interna

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	0.00%
Regular	3	37.50%
Buena	5	62.50%
Excelente	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: La comunicación interna permite que exista interacción y flujo de información para un buen funcionamiento dentro de la empresa, en “Electrónica Digital Jaramillo” el 37.50% de los trabajadores considera que la comunicación es regular mientras que el 62.50% aseguran mantener una buena interacción, podemos notar que existe un desbalance entre las opiniones de los trabajadores por lo que es necesario que exista una mejor coordinación e interacción para realizar eficientemente todas las actividades y un mejor clima laboral.

Pregunta 19: ¿Usted recibe motivaciones por parte de sus superiores?

Tabla 23

Recibe motivaciones por parte de sus superiores

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	8	100.00%
No	0	0.000%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: La motivación del personal de trabajo permite que estos se encuentren más comprometidos con la empresa y aumentan su rendimiento con los incentivos que reciben, en la encuesta aplicada se pudo determinar que en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los trabajadores asegura que, si reciben motivaciones por parte de superiores, siendo una ventaja para que los trabajadores realicen bien sus actividades y se mantengan leales a la empresa.

Pregunta 20: ¿Qué tipo de motivaciones recibe usted por parte de sus superiores?

Tabla 24

Motivaciones que obtiene

Descripción	Cantidad	porcentaje
Motivación personal	8	100.00%
Remuneración económica	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: A través de la encuesta aplicada se pudo determinar que en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los trabajadores asegura que reciben motivaciones de crecimiento personal y remuneraciones económicas.

Pregunta 21: ¿Le gustaría que se implemente un diseño organizacional y funcional para la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"?

Tabla 25

Implementación de un diseño organizacional y funcional

Descripción	Cantidad	porcentaje
Si	8	100.00%
No	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada al personal de “Electrónica Digital Jaramillo”.

Análisis e interpretación: A través de la encuesta aplicada se pudo determinar que en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” el 100% de los trabajadores está de acuerdo con la elaboración de un diseño organizacional y funcional para la empresa, este le permitirá realizar los cambios necesario en la organización en cuanto a la estructura y función de sus colaboradores y mantener un control mejor de las actividades que se deben realizar para mejorar la eficiencia y eficacia que marcaran el éxito de la empresa.

6.2 Diagnostico Situacional de la Empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

La historia de Electrónica Digital Jaramillo es ejemplo de compromiso y visión empresarial, fundada en 2011 por la señora María Isabel Guishcasho Chuquitarco y el señor Víctor Oswaldo Jaramillo Jaramillo, la empresa surgió como una respuesta innovadora ante la escasa oferta de productos electrónicos en el mercado de Loja, los fundadores se propusieron ofrecer una experiencia única que permita la atracción de los clientes, observando la escasa disponibilidad de opciones y limitado inventario en la región sobre productos audiovisuales, equipos Android y el servicio de instalaciones electrónicas.

Electrónica Digital Jaramillo comenzó su travesía con la comercialización de productos de amplificación para discotecas y eventos, así como equipos de electrónica en general. Con el paso de los años se ha comprometido con la excelencia y calidad de un buen servicio, motivados por expandir su oferta e incorporando nuevas líneas de productos. Desde sus inicios, la empresa se ha enfocado en crear vínculos cálidos entre empleados y clientes.

6.3 Datos Generales de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Constitución de la empresa: Persona Natural.

Nombre comercial: Electrónica Digital Jaramillo

Número de RUC: 0914116355001

Razón social: Jaramillo Jaramillo Víctor Oswaldo

Forma legal de la empresa: Empresa unipersonal de responsabilidad Limitada

Actividad económica: Venta al por mayor y menor de productos electrónicos y servicio técnico de instalación, reparación y mantenimiento.

Fecha de constitución: 15 de noviembre del 2011

Figura 7.
Empresa "Electrónica Digital Jaramillo"



Nota. Empresa "Electrónica Digital Jaramillo".

Figura 8.
Logotipo de la empresa



Nota. Logotipo de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo".

6.4 Macrolocalización

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” se encuentra ubicada en el cantón Loja en la provincia de Loja, está en de la zona rural en la parroquia el valle.

Figura 9.

Macrolocalización de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"



Nota. El grafico muestra la localización de “Electrónica Digital Jaramillo en el cantón Loja. Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Mapa_de_loja.jpg (2016)

6.5 Microlocalización

La empresa está ubicada en un lugar céntrico entre la avenida Tena y Gran Colombia

Figura 10.

Micro localización de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"



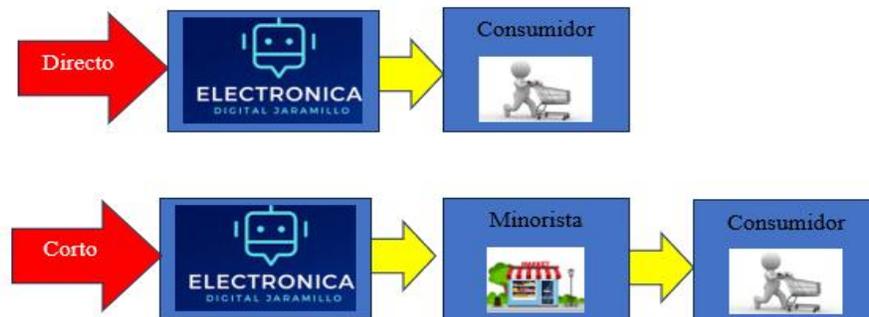
Nota. El grafico muestra la localización exacta donde está ubicada la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

6.6 Canales de distribución

La empresa Electrónica Digital Jaramillo utiliza dos canales para distribuir sus productos ya que hace entregas a otros locales dentro de la provincia y hacen venta directa con el cliente

Figura 11.

Canales de distribución de “Electrónica Digital Jaramillo”



Nota. Canales de distribución de la empresa “electrónica Digital Jaramillo”

6.7 Redes sociales

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con diferentes redes sociales en las cuales hace publicidad de la empresa, pero no mantiene una presencia constante y adecuada para que la marca se mantenga en la mente del consumidor y donde pueda proyectar su historia y cultura organizacional.

Figura 12.

Redes sociales de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"



Nota. <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064910024549>

6.8 Distribución del personal actual de la empresa

Tabla 26

Distribución actual de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"

Cargo	Detalle	Personal
Gerente	Realiza gestión administrativa, selección del personal y la compra de insumos.	Sr. Oswaldo Jaramillo
Contadora	Presta sus servicios profesionales, encargada de hacer trámites tributarios, cierres contables y control de facturas de compra y venta.	Cont. Salome Gálvez

Ventas	Encargados de promover las ventas de productos a los clientes.	Sra. Karla Patiño Sr. Jairo Jaramillo Sr. Víctor Jaramillo
Mantenimiento e instalaciones	Prestan servicios de instalación de los equipos electrónicos en carros y mantenimiento a equipos.	Tc. Miguel Livisaca Sr. Jeison Ordoñez
Producción	Se encarga de la elaboración de cajas acústicas personalizadas para parlantes y ayuda en mantenimiento de aparatos electrónicos.	Sr. Fernando Jiménez
Bodega	Realiza la recepción de mercadería, almacenamiento y clasificación de los productos.	Sr. Jorge Guzmán

Nota. Información obtenida de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

6.9 Equipos y herramientas

Tabla 27

Equipos y herramientas para producción y servicio

Maquinaria y herramientas	Descripción
	Estación de soldadura: Se utiliza para unir componentes electrónicos de las placas de un circuito
	Multímetro digital: Permite la medición del voltaje, corrientes y resistencias, así como la continuidad de los circuitos electrónicos.



Osciloscopio: Permite medir señales eléctricas en un circuito para diagnosticar problemas en los equipos.



Fuente de alimentación regulada: Proporciona energía a los dispositivos durante las pruebas y reparaciones, para ajustar los voltajes según la necesidad del equipo.



Estación de retrabajo de aire caliente: utilizada para desoldar y soldar componentes de circuitos mediante la aplicación de calor.



Sierra de mesa o circular: Se utiliza para cortar las planchas de madera MDF en dimensiones requeridas para las partes de las cajas acústicas.



Sierra de calar: Permite hacer los detalles curvos y los orificios para los altavoces.



Prensa: Se utiliza para mantener firme las piezas de las cajas mientras se pega y se clava o atornilla.



Taladro: Permite realizar los agujeros para los atornillar o para los terminales de conexión.



Lijadora: para alisar las superficies y los bordes de las cajas antes del acabado.



Pulidora: Se utiliza para tener un acabado más uniforme y suave una vez lijado aún más cuando se utiliza lacas o pegamentos.



Escuadras y cinta métrica: Herramientas manuales para asegurar la medición de las piezas.

Nota. Información obtenida de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

6.10 Carteras de productos de la empresa

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con una gran variedad de productos distribuidas en varias líneas, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 28*Líneas de productos de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"*

Categoría	Productos
Línea de car audio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Parlantaria en todos los tamaños ➤ Bajos ➤ Subwofer ➤ Twiteres ➤ Estéreos
Línea de sonido profesional y home audio.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipos de amplificación profesional y semi profesional para estudios de grabación ➤ Cajas amplificadas sencillas, semi profesionales y profesionales para eventos ➤ Potencias ➤ Amplificadores ➤ Sistemas de perifoneo, bocinas
Línea de repuestos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semiconductores ➤ Transistores ➤ Mosfets ➤ IGBTs ➤ Triacs ➤ Díacs ➤ Tiristores ➤ STK ➤ BTA ➤ Resistencias
Línea de herramientas electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diodos ➤ Filtros ➤ Condensadores ➤ Terminales ➤ Fusibles ➤ Leds ➤ Flaybacks ➤ Focos ➤ Bobinas ➤ Inductores
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cinta doble fast ➤ kits de destornilladores ➤ Multímetros ➤ Amperímetros ➤ Capacímetros ➤ Alcohol isopropílico ➤ Cepillos de acero ➤ Kits de limpieza

Nota. Información obtenida de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"

6.11 Resultados encontrados sobre diseño organizacional de la empresa

Según la entrevista al Gerente Oswaldo Jaramillo se pudo determinar que la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” si bien cuenta con una trayectoria establecida en el mercado de Loja, ha enfrentado desafíos derivados de la falta de experiencia de su gerente en temas administrativos y la carencia de metodologías de trabajo que ayuden a la empresa a tener un correcto funcionamiento, división de tareas y recursos. Estas limitaciones han dado lugar a numerosos obstáculos en la toma de decisiones y en la eficiencia de las operaciones internas para un mejor desarrollo y crecimiento empresarial.

Una vez realizada la investigación mediante la encuesta a los trabajadores se pudo evidenciar otros aspectos: en la tabla 8 la mayoría de los trabajadores desconoce de una filosofía empresarial, mientras que otros manifiestan que se dio a conocer de forma verbal, lo que implica que no existe una clara definición de visión, misión y valores corporativos, así mismo en la tabla 10 todos los trabajadores desconocen los objetivos que se desea alcanzar, es por ello la falta de una guía que permita la correcta orientación, existiendo vacíos en los trabajadores y compromiso de los mismos para llegar a una meta establecida y fomentar una correcta cultura organizacional.

Por otra parte, en la tabla 11 menciona que todos los trabajadores desconocen de organigramas por lo que se puede evidenciar que la empresa no tiene establecidos una estructura orgánica funcional, esto no ha permitido que se delimite los departamentos de la empresa y se implemente una correcta división de puestos de trabajo para cada uno de los empleados, así mismo en la tabla 8 y 9 sobre el conocimiento de su jefe inmediato todos los trabajadores mencionan que su jefe inmediato es el Gerente por lo que notamos que no se ha delimitado líneas de mando, ni niveles jerárquicos, toda la toma de decisiones las debe realizar el nivel directivo.

En la tabla 14, 16 y 17 se puede reconocer la falta de manuales administrativos como el de funciones, inducción y procedimientos que permita una documentación clara sobre las responsabilidades a cumplir de cada trabajador dependiendo sus actitudes y habilidades, actividades a realizar de forma correcta y el conocimiento de los nuevos integrantes sobre el funcionamiento de la empresa para una mejor familiarización, considerada una gran

falencia que no permite una sistematización y organización, generando en muchas ocasiones duplicidad de funciones o una mala eficiencia en las operaciones.

Así mismo en la tabla 19 podemos ver que la mayoría de los trabajadores no cuentan con capacitaciones por lo que es necesario generar manuales sobre temas que ellos hacen referencia en la tabla 20 que son en sistema eléctrico, marketing y ventas y implementos para cajas acústicas más elaboradas, esto permitirá seguir contando con un equipo apto e innovador para un mejor desempeño laboral y especialización de departamentos.

En relación al clima organizacional la tabla 22 hace referencia que existe una comunicación regular entre algunos trabajadores la cuales se debe mejorar para tener una mejor coordinación entre los empleados al momento de ejecutar las actividades, por otra parte, todos los trabajadores afirman que el área en que laboran es segura y que reciben motivaciones personales, así como remuneraciones económicas, lo que representa una gran ventaja para mantener al personal dentro de la empresa.

A través de la observación directa se evidencio la mala distribución de trabajo, la sobrecarga laboral y la ausencia de algunos puestos que son importantes para obtener un buen funcionamiento interno, es por ello que en la tabla 25 los trabajadores de la empresa están de acuerdo en que se realice una propuesta de diseño organizacional con el fin de lograr un mayor control, coordinación que permita adaptarse de forma correcta a las operaciones y alcanzar objetivos empresariales.

6.12 FODA

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con ciertas debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas las mismas que se deben tomar en cuenta para crear una empresa que pueda adaptarse a los cambios y aprovechar las posibilidades para un mejor desarrollo.

Tabla 29

FODA de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"

FODA	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica • Variedad de productos • Buena Relación con los proveedores • Trayectoria y experiencia en el área tecnológica • Equipos y herramientas adecuadas • Marca y logotipo establecido • Áreas de trabajo segura y motivación del personal. • Uso y manejo de redes sociales con logotipo establecido 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión en el mercado tecnológico • Establecimiento de una estructura organizacional formal • Diversificación de productos y servicios innovadores • Expansión del comercio electrónico • Estrategias para fidelización de clientes y empresas minoristas (promociones, descuentos) • Implementación de programas de capacitación para especialización.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de organigramas estructural y funcional • Desconocimiento de objetivos empresariales. • Ausencia de filosofía empresarial • Falta de capacitación del personal • Carencia de un reglamento interno • Mala distribución de trabajo • Falta de documentación formal en procesos, funciones e inducción. • Falta de buena comunicación entre algunos trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia creciente • Preferencias y gustos de los consumidores. • Regulaciones gubernamentales a la empresa. • Crisis económica e inflación • Cambios rápidos de tecnologías • Inseguridad del país

Nota: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Tabla 30*Matriz EFI de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"*

Descripción	Factor de análisis	Peso	Califi.	Total, ponderado
Fortalezas				
Ubicación estratégica	Diagnóstico situacional	0.08	3	0.24
Variedad de productos e implementos	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Buena Relación con los proveedores	Diagnóstico situacional	0.06	4	0.24
Trayectoria y experiencia en el área tecnológica	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Equipos y herramientas adecuadas	Diagnóstico situacional	0.06	4	0.24
Áreas de trabajo segura y motivación del personal.	Diagnóstico situacional	0.06	3	0.18
Uso y manejo de redes sociales con logotipo establecido	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Total, parcial				1.53
Debilidades				
Ausencia de organigramas estructural y funcional	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Desconocimiento de objetivos empresariales.	Diagnóstico situacional	0.06	3	0.18
Ausencia de filosofía empresarial	Diagnóstico situacional	0.07	5	0.35
Falta de capacitación del personal	Diagnóstico situacional	0.07	4	0.28
Carencia de un reglamento interno	Diagnóstico situacional	0.06	3	0.18
Mala distribución de trabajo	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Falta de documentación formal en procesos, funciones e inducción	Diagnóstico situacional	0.07	3	0.21
Falta de buena comunicación entre algunos trabajadores	Diagnóstico situacional	0.06	3	0.18
Total, parcial				1.80
Total, ponderado		1		3.33

Nota. Fortalezas y Debilidades de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Análisis: e interpretación: En el análisis de la matriz de factores internos EFI se puede evidenciar que la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con una puntuación

de 1.53 en relación a las fortalezas y 1.80 en cuanto a las debilidades siendo este mayor, para ello la empresa debe enfocarse en realizar estrategias que le permitan mejorar internamente y lograr una mayor productividad así poder obtener mayor eficiencia dentro de sus operaciones.

Tabla 31

Matriz EFE de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"

Descripción	Factor de análisis	Peso	Califi.	Total, ponderado
Oportunidades				
Expansión en el mercado tecnológico	Diagnóstico situacional	0.10	3	0.30
Establecimiento de una estructura organizacional formal	Diagnóstico situacional	0.10	4	0.40
Diversificación de productos y servicios innovadores	Diagnóstico situacional	0.09	4	0.36
Expansión del comercio electrónico	Diagnóstico situacional	0.07	4	0.28
Estrategias para fidelización de clientes y empresas (promociones, descuentos)	Diagnóstico situacional	0.08	3	0.24
Implementación de programas de capacitación para especialización.	Diagnóstico situacional	0.10	4	0.40
Total, parcial				1.98
Amenazas				
Competencia	Diagnóstico situacional	0.08	4	0.32
Preferencias y gustos de los consumidores.	Diagnóstico situacional	0.08	3	0.24
Regulaciones gubernamentales a la empresa.	Diagnóstico situacional	0.08	3	0.24
Crisis económica e inflación	Diagnóstico situacional	0.10	4	0.40
Cambios rápidos de tecnologías	Diagnóstico situacional	0.06	4	0.24
Inseguridad del país	Diagnóstico situacional	0.06	4	0.24
Total, parcial				1.68
Total, ponderado		1		3,66

Nota. Oportunidades y Amenazas de la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"

Análisis: A través de la matriz de factores externos EFE para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” se pudo contrastar que las oportunidades tienen una puntuación de 1.98 siendo mayor las cuales son beneficiosas para un mejor desarrollo y mejora continua de la empresa, por otra parte, las amenazas con una puntuación de 1,68 es importante tenerlas en consideración y crear estrategias que permitan adaptarse a los cambios y mantenerse en el mercado.

Tabla 32

Matriz de impacto de "Electrónica Digital Jaramillo"

Matriz de alto impacto “Electrónica Digital Jaramillo”



Matriz de alto impacto “Electrónica Digital Jaramillo”		
	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expansión en el mercado tecnológico 2. Establecimiento de una estructura organizacional formal 3. Diversificación de productos y servicios innovadores 4. Expansión del comercio electrónico 5. Estrategias para fidelización de clientes y empresas (promociones, descuentos) 6. Implementación de programas de capacitación para especialización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia creciente 2. Preferencias y gustos de los consumidores. 3. Regulaciones gubernamentales a la empresa. 4. Crisis económica e inflación 5. Cambios rápidos de tecnologías 6. Inseguridad del país
Fortalezas	FO	FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica 2. Variedad de productos 3. Buena Relación con los proveedores 4. Experiencia en el área tecnológica 5. Equipos y herramientas adecuadas 6. Áreas de trabajo segura y motivación del personal. 7. Uso y manejo de redes sociales con logotipo establecido 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la presencia en redes sociales para potenciar las ventas en línea y llegar a un público más amplio. • Sostener buenas relaciones con los proveedores para negociar precios y calidad competitivos que permitan crear promociones y descuentos para fidelización de clientes y aumentar la cartera de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la diversidad de productos y experiencia en el área tecnología para adaptarse a las preferencias de los consumidores y satisfacer sus necesidades. • Mantener e implementar la innovación en equipos y herramientas adecuadas para adaptarse a los cambios tecnológicos y hacerle frente a la competencia.

Debilidades	DO	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de organigramas estructural y funcional 2. Desconocimiento de objetivos empresariales. 3. Ausencia de filosofía empresarial 4. Falta de capacitación del personal 5. Carencia de un reglamento interno 6. Mala distribución de trabajo 7. Falta de documentación formal en procesos, funciones e inducción. 8. Falta de buena comunicación entre algunos trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una estructura organizacional formal que permita división departamental y líneas de mando, para una mejor coordinación de actividades. • Establecer objetivos empresariales claros que oriente las actividades de la empresa para un mejor crecimiento empresarial. • Implementar capacitación en el área tecnología y ventas para una mejor especialización de los trabajadores con mayor eficiencia y brindar buena atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir una filosofía empresarial clara que permita diferenciarse de la competencia, potenciar la marca y aumentar el compromiso de los trabajadores. • Crear documentos formales sobre inducción, procesos y funciones que mejoren la comunicación y distribución de trabajo, lo que permitirá ordenar las actividades y lograr cumplir con las regulaciones gubernamentales en las normativas vigentes. • Elaboración de un reglamento interno para establecer políticas que ayuden a la protección de información y resguardo de trabajadores.

Nota. Matriz de impacto para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”.

7. Discusión

7.1 Propuesta de un diseño organización y funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

7.1.1 Definición de la filosofía empresarial de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Para la elaboración de la cultura organizacional de la empresa se toma en cuenta la pregunta 4 de la encuesta aplicada a los trabajadores “Electrónica Digital Jaramillo”

7.1.1.1 Misión

Somos “Electrónica Digital Jaramillo” una empresa dedicada a la comercialización de artículos electrónicos y prestación de servicio técnico especializado en la reparación e instalación de audio-video para vehículos, enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con soluciones optimas y un firme compromiso con la calidad y eficiencia.



7.1.1.2 Visión

Ser reconocidos como una empresa líder e innovadora en el mercado de la electrónica, destacados por una alta gama de productos de calidad y brindando un servicio eficiente en manos de profesionales altamente capacitados para garantizar la plena confianza de nuestros clientes, expandiendo presencia a través de nuevas sucursales como símbolo de excelencia y crecimiento.



7.1.1.3 *Objetivos de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”*

- Posicionarse como una de las mejores empresas dedicadas a la electrónica en el mercado de la ciudad de Loja en 4 años
- Expandir la presencia de la empresa mediante apertura de nuevas sucursales en ubicaciones estratégicas para aumentar en un 20% la cobertura del mercado.
- Aumentar las ventas en un 15% y mejorar la rentabilidad en un 10% durante los próximos 3 años.
- Ampliar la cartera diversificada de productos y servicios.
- Desarrollar y mantener un equipo altamente capacitado para mejorar la productividad y eficiencia en un 20%.
- Lograr una buena estructura organizacional para mejorar su sistema de gestión administrativa.
- Promover el desarrollo sostenible al ofrecer servicios y productos de calidad que contribuyan a no contaminar el medio ambiente.

7.1.1.4 *Valores y principios de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”*

Responsabilidad: Asumir un compromiso serio con la empresa, puntualidad dentro de los horarios establecidos.

Honestidad: Vender artículos de acorde al precio y calidad, ofrecer buenos servicios en base a las necesidades del cliente.

Respeto: Actuar con atención y cortesía con el equipo de trabajo y clientes.

Trabajo en equipo: Informar a empleados de las decisiones a tomar, para recibir su opinión y tomar la decisión correcta.

Compromiso: Brindar 100% a los clientes artículos de calidad, así como la disposición de que sean atendidos en cualquier momento en las mejores condiciones.

Renovación y Mejora: Mantener siempre innovación de productos y servicios para mantenerse activos en el mercado.

7.1.1.5 Políticas de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

- ✓ Los trabajadores deben cumplir con los horarios laborables establecidos para buen funcionamiento de la empresa.
- ✓ Llevar siempre puesto el uniforme y apariencia adecuada profesional.
- ✓ Prohibido la divulgación de información interna de la empresa sin autorización.
- ✓ Utilizar y mantener de forma adecuada las herramientas y equipos de la empresa.
- ✓ Mantener la zona de trabajo siempre en condiciones estables y seguras.
- ✓ Los trabajadores deben cumplir con los procedimientos asignados para las actividades de la empresa.
- ✓ Mantener siempre la responsabilidad y honestidad en cada una de las acciones que realizan.

7.1.1.6 Derechos de los trabajadores en le empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

- + Recibir un trabajo digno y respetuoso
- + Gozar de una igualdad de trato sin discriminación ya sea por su género, religión, discapacidad entre otros.
- + Recibir un salario justo en base a su desempeño laboral y acuerdo a las leyes laborales.
- + Trabajar en un lugar seguro con medidas adecuadas para prevenir accidentes o enfermedades.
- + Obtener capacitaciones y oportunidades para un mejor desarrollo profesional
- + Gozar de estabilidad laboral y contratos de trabajo
- + Recibir remuneraciones y motivación por parte de los directivos.
- + Participar y ayudar a la toma de decisiones en la empresa.

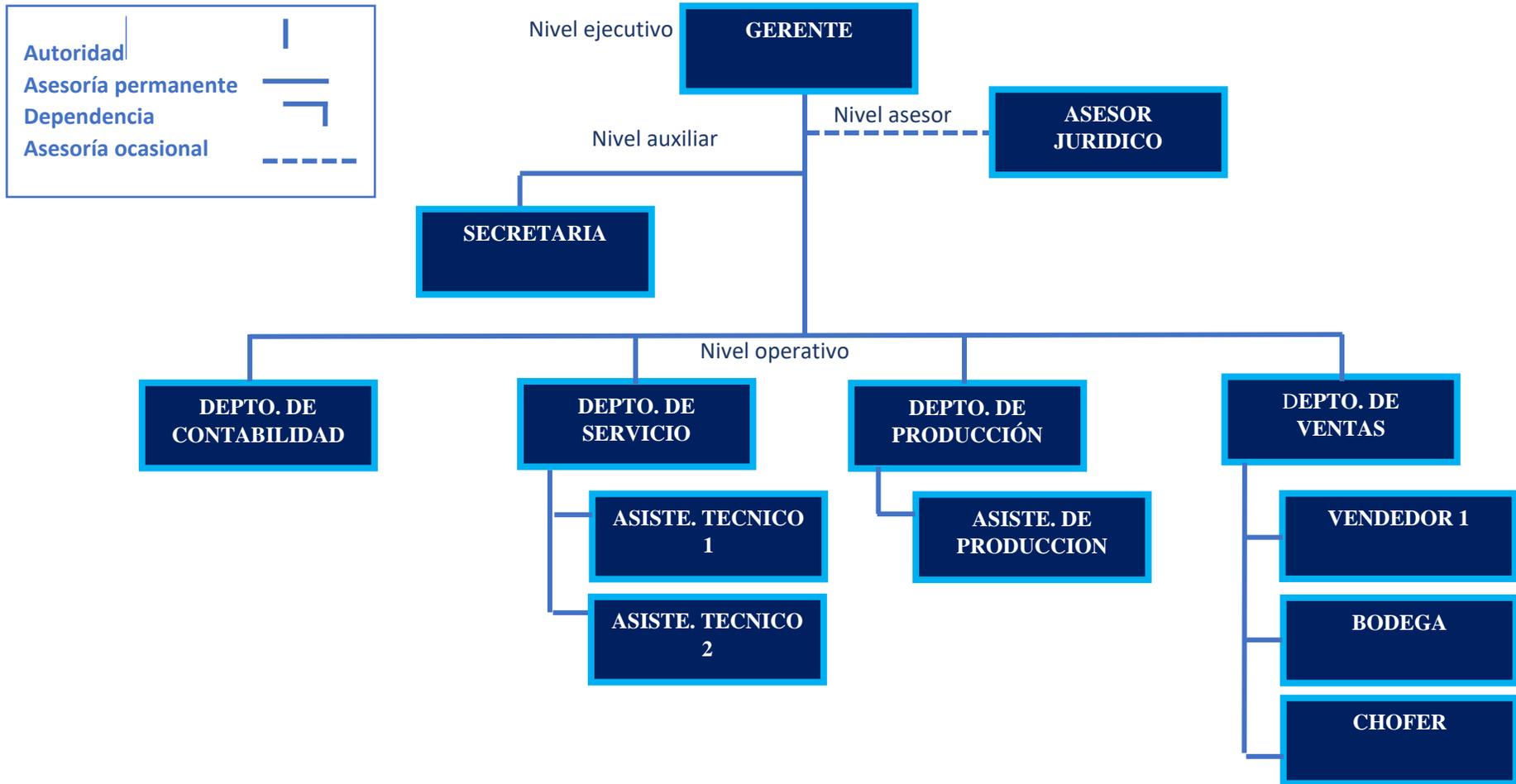
7.1.1.7 Obligaciones de los trabajadores en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

- + Cumplimiento de políticas internas de la empresa.
- + No divulgación de información confidencial de la empresa.
- + Utilizar equipos y protocolos de seguridad laboral.
- + Cumplir con las funciones y procedimiento establecidos de acuerdo a su cargo.
- + Uso eficiente de los recursos y administración responsables de los residuos para minimizar impacto ambiental.
- + Informar en caso de que exista daños o anomalías de cualquier índole que pueda provocar daños a la empresa.

7.1.2 Estructura organizativa de la empresa

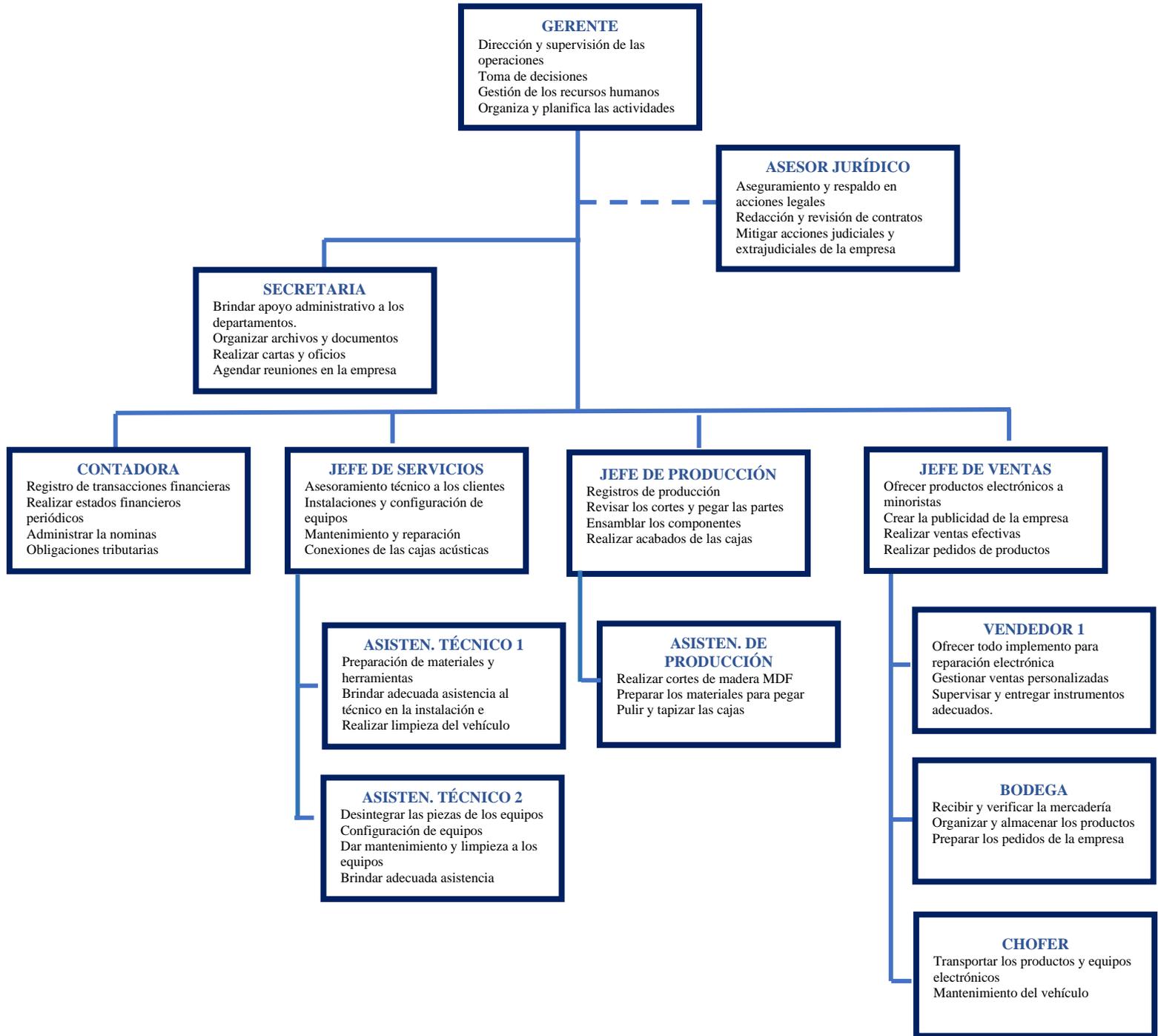
Una vez realizada un análisis en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” se propone realizar una estructura que se adapte a sus necesidades como organización, en la cual se determina los diferentes departamentos de la empresa, se conoce las líneas de autoridad y se divide los puestos de trabajo para los empleados.

7.1.2.1 Organigrama Estructural de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”



Nota. Propuesta del organigrama estructural para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”.
Elaborado por: María del Cisne Ramon Aguirre

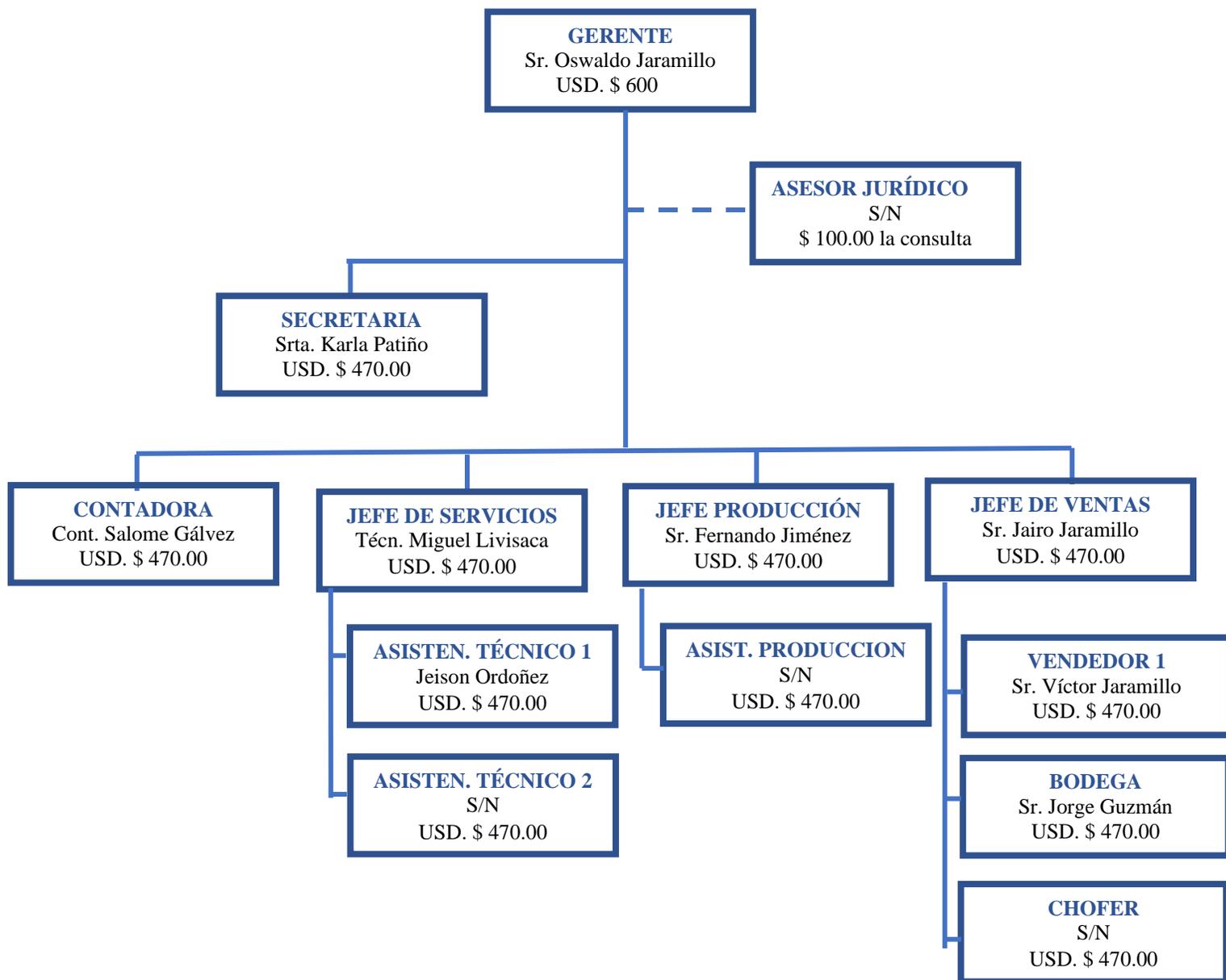
7.1.2.2 Organigrama Funcional de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”



Nota. Propuesta del organigrama funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”.

Elaborado por: María del Cisne Ramon Aguirre

7.1.2.3 Organigrama posicional de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”



Nota. Propuesta del organigrama posicional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”.
Elaborado por: María del Cisne Ramon Aguirre

7.2 Manual de Funciones

Introducción

En este manual se procede a crear documentos formales en los cuales se delega las funciones que realizará cada uno de los empleados, permitirá conocer a todos los empleados de una empresa aquellas funciones específicas que deben ejecutar para evitar la duplicidad de tareas, en ella está escrita cuál es su jefe inmediato y los requisitos que debe tener para obtener este puesto de trabajo.

Objetivo del manual de funciones

El objetivo de este manual es asignar cargos y actividades a cada uno de miembros de la empresa, con el fin de mejor desempeño laboral, aumentar la eficiencia y garantizar un buen funcionamiento de la organización.

Alcance

Este manual será aplicado a todos los empleados de los diferentes departamentos de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Responsable

Gerente

7.2.1 Manual de funciones puesto gerente

Tabla 33

Manual de funciones puesto de gerente



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 1	CODIGO: MFEDG - 001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Gerente

Cargo Inmediato Superior: Ninguno

Supervisa a: Todo el personal

Nivel jerárquico: Nivel Legislativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Encargado de liderar y supervisar al personal, direccionar el logro de los objetivos y coordinar las áreas de la empresa para mantener eficiencia.

Descripción de funciones:

- ✓ Toma de decisiones empresariales
- ✓ Desarrollo de planes estratégicos
- ✓ Convocar las reuniones ordinarias de la empresa
- ✓ Selección del personal adecuado en base a los puestos de trabajo
- ✓ Supervisar el correcto funcionamiento de los departamentos
- ✓ Coordinar la adquisición de insumos y materiales según el presupuesto y necesidad de la empresa.
- ✓ Control del cumplimiento de políticas de la empresa
- ✓ Negociación de contratos con proveedores
- ✓ Aprobar o rechazar acuerdos o informes emitidos por los departamentos
- ✓ Despido y liquidación de los trabajadores
- ✓ Resolver conflictos internos entre los diferentes departamentos

Requisitos:

- Mantener liderazgo para dirigir al personal
- Ser innovador y creativo
- Saber trabajar en equipo y motivar al personal

Habilidades y destrezas:

- Ser responsable
- Empático
- Democrático
- Comunicativo
- Adaptabilidad a los cambios

Nota. Página 1 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.2 Manual de funciones puesto Asesor Jurídico

Tabla 34

Manual de funciones puesto Asesor Jurídico



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 2	CODIGO: MFEDG – 002	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Asesor Jurídico

Cargo Inmediato Superior: Gerente

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel asesor

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Asesoramiento y respaldo en temas legales y resolver conflictos judiciales de la empresa

Descripción de funciones:

- ✓ Asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicados a la empresa
- ✓ Realizar y revisar contratos de trabajados, clientes y proveedores
- ✓ Proteger los derechos de propiedad intelectual de la empresa
- ✓ Identificar y reducir los riesgos legales que se pueden presentar
- ✓ Respalda a la empresa en conflictos judiciales y extrajudiciales
- ✓ Verificar y revisar documentos legislativos antes de alguna firma
- ✓ Asesor en cualquier trámite legal que tenga la empresa (SRI, Notarias, etc.)

Requisitos:

- Tener título de tercer nivel en la carrera de derecho
- Experiencia en asesoramiento jurídico
- Trabajar siempre con justicia y honestidad

Habilidades y destrezas:

- Ética y profesionalismo
- Conocimiento legal y judicial
- Buena comunicación escrita y oral
- Negociador
- Responsable

Nota. Página 2 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.3 Manual de funciones puesto secretaria

Tabla 35

Manual de funciones puesto secretaria



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 3	CODIGO: MFEDG – 003	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: secretaria

Cargo Inmediato Superior: Gerente

Supervisa a: Chofer

Nivel jerárquico: Nivel apoyo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Proporciona apoyo administrativo a la dirección de la empresa y encargada de mantener en orden documentos y archivos.

Descripción de funciones:

- ✓ Recibir llamadas telefónicas, correos electrónicos y correspondencia
- ✓ Organizar documentos y archivos importantes para la empresa
- ✓ Agendar y coordinar las reuniones y eventos
- ✓ Presentación de informes y manejo de información privada de la empresa
- ✓ Mantener actualizada la agenda del gerente
- ✓ Brindar apoyo administrativo a los departamentos
- ✓ Atender y brindar información oportuna a los visitantes de la empresa
- ✓ Asegurar el buen funcionamiento de los equipos de oficina
- ✓ Revisar documentos y registros de los departamentos

Requisitos:

- Tener experiencia en el área administrativa
- Mantener siempre organización y buen trato
- Saber trabajar en equipo

Habilidades y destrezas:

- Habilidad de comunicación
- Dinámica
- Confidencial
- Responsable
- Honesta

Nota. Página 3 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.4 Manual de funciones puesto Chofer

Tabla 36

Manual de funciones puesto chofer



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 4	CODIGO: MFEDG – 004	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Chofer

Cargo Inmediato Superior: secretaria

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel apoyo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Encargado de transportar los productos de electrónica y recoger suministros y herramientas necesarios para producción y servicio, hacer una buena distribución de venta.

Descripción de funciones:

- ✓ Mantener el vehículo en buenas condiciones
- ✓ Transportar los productos de la empresa desde bodega
- ✓ Planificar y ejecutar rutas eficientes
- ✓ Cargar y descargar los productos y herramientas de forma segura
- ✓ Mantener documentos de licencia y permisos al día
- ✓ Conducir de acuerdo a las normativas de tránsito

Requisitos:

- Tener licencia de conducir
- Experiencia
- Conocimiento de rutas de transporte seguras
- Conocimiento básico de mecánica para mantenimiento del vehículo

Habilidades y destrezas:

- Ética profesional
- Resistencia física para jornadas de transporte
- Atención al cliente

Nota. Página 4 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.5 Manual de funciones puesto Contadora

Tabla 37

Manual de funciones puesto de contadora



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 5	CODIGO: MFEDG – 005	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Contadora

Cargo Inmediato Superior: Gerente

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Llevar los registros contables y ejecutar las actividades financieras de la empresa para garantizar el cumplimiento de las normas contables establecidas.

Descripción de funciones:

- ✓ Registrar y controlar todas las transacciones de la empresa
- ✓ Realizar estados financieros periódicamente
- ✓ Participar y elaborar presupuestos anuales
- ✓ Llevar el registro de facturas y cuentas por pagar a proveedores
- ✓ Gestionar cuentas por cobrar y realizar seguimiento de saldos pendientes
- ✓ Administrar el proceso de nómina (Salarios, retenciones, etc.)
- ✓ Brindar asesoramiento financiero a la dirección
- ✓ Análisis de rentabilidad de productos
- ✓ Llevar un inventario de mercaderías
- ✓ Realizar declaraciones a instituciones gubernamentales

Requisitos:

- Tener un título de tercer nivel en contabilidad
- Experiencia en el área financiera
- Manejar equipos informáticos

Habilidades y destrezas:

- Analítico
- Ética profesional
- Dinámica

Nota. Página 5 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.6 Manual de funciones puesto jefe de servicio

Tabla 38

Manual de funciones puesto jefe de servicios



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 6	CODIGO: MFEDG – 006	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: jefe de servicios (Tecnico)

Cargo Inmediato Superior: Gerente

Supervisa a: Asistente técnico

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Realizar un buen servicio de mantenimiento e instalación de equipos electrónicos e identificar y cambiar componentes dañados.

Descripción de funciones:

- ✓ Proporcionar asesoramiento al cliente
- ✓ Identificar las causas que generan problemas en los equipos
- ✓ Generar planes de instalación de las cajas acústicas en vehículos
- ✓ Reemplazar componentes en los equipos (sistema de circuitos, condensadores, resistencias)
- ✓ Instalar los componentes electrónicos internos en las cajas acústicas (conectores, tweeters, etc.)
- ✓ Calibrar y ajustar los equipos electrónicos de la instalación
- ✓ Asegurar la configuración de otros equipos electrónicos correctamente.
- ✓ Pedido de repuestos o piezas necesarias en el proceso de reparación o instalación.
- ✓ Realizar pruebas de funcionamiento para asegurar una correcta instalación
- ✓ Determinar el costo de reparación o instalación

Requisitos:

- Amplios conocimientos avanzados en electrónica y circuitos
- Experiencia en el manejo de equipos y herramientas electrónicos
- Atención especializada al cliente
- Compromiso con la calidad y seguridad

Habilidades y destrezas:

- Responsable
- Ética profesional
- Liderazgo y motivación

Nota. Página 6 del manual de funciones según el puesto de trabajos

7.2.7 Manual de funciones puesto asistente técnico en instalación

Tabla 39

Manual de funciones puesto asistente técnico



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 7	CODIGO: MFEDG – 007	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Asistente técnico 1

Cargo Inmediato Superior: jefe de servicio (Técnico)

Supervisa a: Asistente técnico

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Servir de apoyo en el mantenimiento de equipos y conexiones para garantizar un servicio de calidad, facilitando el trabajo del técnico.

Descripción de funciones:

- ✓ Preparar los materiales y herramientas necesarios
- ✓ Brindar asistencia al técnico durante las instalaciones o mantenimiento del vehículo
- ✓ Ayudar a la configuración de cajas acústicas dentro de los vehículos
- ✓ Ayudar a la extracción de componentes electrónicos defectuosos del vehículo
- ✓ Realizar limpieza interna de los vehículos para una correcta instalación
- ✓ Calibrar y ajustar los equipos electrónicos de la instalación (personalización)
- ✓ Brindar asistencia y servicio en ausencia del técnico al cliente

Requisitos:

- Conocimientos básicos en electrónica y circuitos
- Experiencia en el manejo de equipos y herramientas electrónicos
- Atención especializada al cliente
- Compromiso con la calidad y seguridad

Habilidades y destrezas:

- Responsable
- Honesto
- Comprometido con su trabajo
- Interactivo y comunicativo

Nota. Página 7 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.7. Manual de funciones para el asistente técnico en reparación de equipos

Tabla 40

Manual de funciones para el asistente técnico en reparación de equipos



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 8	CODIGO: MFEDG – 007	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Asistente técnico 2

Cargo Inmediato Superior: Jefe de servicio

Supervisa a: Asistente técnico

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Servir de apoyo en el mantenimiento de equipos y conexiones para garantizar un servicio de calidad, facilitando el trabajo del técnico.

Descripción de funciones:

- ✓ Preparar herramientas para desintegrar las piezas de los equipos
- ✓ Ayudar a la manipulación y configuración de equipos
- ✓ Brindar asistencia al técnico durante reparación de equipos
- ✓ Ayudar a la extracción de fragmentos defectuosos dentro de los equipos.
- ✓ Mantener organizada y limpia el área de trabajo, así como los equipos de reparación.
- ✓ Brindar asistencia y servicio en ausencia del técnico al cliente

Requisitos:

- Conocimientos básicos en electrónica y circuitos
- Experiencia en el manejo de equipos y herramientas electrónicos
- Atención especializada al cliente
- Compromiso con la calidad y seguridad

Habilidades y destrezas:

- Responsable
- Honesto
- Comprometido con su trabajo
- Interactivo y comunicativo

Nota. Página 8 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.8 Manual de funciones puesto jefe de producción

Tabla 41

Manual de funciones puesto jefe de producción



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 9	CODIGO: MFEDG – 006	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: jefe de producción

Cargo Inmediato Superior: Ninguno

Supervisa a: Asistente de producción

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Planificar y realizar los diseños de las cajas acústicas, elaborar y gestionar los procesos de producción, manipular herramientas y equipos para garantizar la calidad.

Descripción de funciones:

- ✓ Recepción del pedido según el departamento
- ✓ Elaborar el diseño personalizado de las cajas acústicas
- ✓ Mantener un inventario de las materias primas necesarias para mayor control de la fabricación en buenas condiciones.
- ✓ Ensamblar los componentes de las cajas acústicas (pegado, clavado y atornillado)
- ✓ Inspección y control de calidad de las cajas
- ✓ Registro de cantidades producidas

Requisitos:

- Conocer sobre el proceso de producción de cajas acústicas
- Manipulación correcta de maquinaria y equipos
- Experiencia en diseñar cajas acústicas

Habilidades y destrezas:

- Adaptabilidad y flexibilidad
- Ética y responsabilidad
- Compromiso con la calidad

Nota. Página 9 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.9 Manual de funciones puesto asistente de producción

Tabla 42

Manual de funciones para el asistente de producción



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 9	CODIGO: MFEDG – 006	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Asistente de producción

Cargo Inmediato Superior: jefe de producción

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Planificar y realizar los diseños de las cajas acústicas, elaborar y gestionar los procesos de producción, manipular herramientas y equipos para garantizar la calidad.

Descripción de funciones:

- ✓ Ayudar en la recepción y verificación de materias primas para la fabricación de las cajas acústicas
- ✓ Revisar y preparar los materiales necesarios
- ✓ Utilizar herramientas de corte (cierra circulante, caladoras, etc.)
- ✓ Pulir y tapizar las cajas acústicas para un acabado de calidad
- ✓ Traslado de las cajas acústicas al departamento que requiera
- ✓ Mantener limpia y ordenada su área de trabajo

Requisitos:

- Conocer sobre el proceso de producción de cajas acústicas
- Manipulación correcta de maquinaria y equipos

Habilidades y destrezas:

- Adaptabilidad y flexibilidad
- Ética y responsabilidad
- Compromiso con la calidad

Nota. Página 9 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.10 Manual de funciones puesto jefe de ventas

Tabla 43

Manual de funciones puesto jefe de ventas



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 10	CODIGO: MFEDG – 009	VERSION: Primera
-----------------------------	----------------------	-------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: jefe de ventas

Cargo Inmediato Superior: Ninguno

Supervisa a: Vendedor 1 y bodega

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Responsable de cumplir y proporcionar ventas rentables para la empresa, desarrollar estrategias efectivas y promover comercialización y supervisión de los productos.

Descripción de funciones:

- ✓ Ofrecer productos de calidad
- ✓ Tener una buena atención al cliente
- ✓ Brindar asesoría de productos
- ✓ Desarrollar estrategias de publicidad y promoción para atraer clientes
- ✓ Satisfacer y responder las necesidades del cliente
- ✓ Negociar precios y condiciones de pago con los clientes
- ✓ Gestionar las transacción y ventas en caja registradora 1
- ✓ Asegurar que exista suficiente stock de productos
- ✓ Tener informes de ventas para contadora

Requisitos:

- Manejo de ventas
- Conocer sobre equipos informáticos
- Conocimiento de productos de electrónica

Habilidades y destrezas:

- Capacidad de negociación
- Facilidad de palabra
- Analista de mercados
- Honesto y responsable

Nota. Página 10 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.11 Manual de funciones puesto vendedor 1

Tabla 44

Manual de funciones puesto Vendedor 1



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 11	CODIGO: MFEDG – 0010	VERSION: Primera
-----------------------------	----------------------	--------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Vendedor 1

Cargo Inmediato Superior: jefe de ventas

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Realizar las ventas de instrumentos de reparación y productos de electrónica y brindar atención adecuada y personalizada a los clientes.

Descripción de funciones:

- ✓ Venta de productos de audio e implementos de reparación
- ✓ Ofrecer soluciones alternativas de los productos a los clientes
- ✓ Mantener siempre productos en exhibición
- ✓ Brindar buena atención a clientes
- ✓ Ayudar al desarrollo de estrategias efectivas para publicidad o promociones
- ✓ Gestionar las transacción y ventas en caja registradora 2

Requisitos:

- Tener conocimiento de equipos e instrumentos de electrónica
- Conocer sobre equipos informáticos

Habilidades y destrezas:

- Capacidad de negociación
- Facilidad de palabra
- Eficiente
- Honesto y responsable

Nota. Página 11 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.2.12 Manual de funciones puesto Bodega

Tabla 45

Manual de funciones puesto bodeguero



MANUAL DE FUNCIONES “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 12	CODIGO: MFEDG – 0011	VERSION: Primera
-----------------------------	----------------------	--------------------------------	----------------------------

Nombre del cargo: Bodeguero

Cargo Inmediato Superior: jefe de ventas

Supervisa a: Ninguno

Nivel jerárquico: Nivel operativo

Nro. de personas cargo: 1

Naturaleza del cargo:

Encargado de la recepción y almacenamiento de mercadería en buenas condiciones, organizar los productos de la empresa para facilitar el manejo de inventarios.

Descripción de funciones:

- ✓ Recibir y verificar la mercadería
- ✓ Asegurar que corresponda a las guías y órdenes de compra
- ✓ Organizar y almacenar eficientemente
- ✓ Preparar los pedidos requeridos para la venta
- ✓ Llevar registro de los pedidos
- ✓ Encargado de procesar devoluciones de productos
- ✓ Reportar faltantes o sobrantes de mercadería
- ✓ Mantener el área de almacenamiento en buenas condiciones

Requisitos:

- Experiencia laboral en áreas de almacenamiento
- Conocer sobre registro y seguimientos de inventario

Habilidades y destrezas

- Responsable y honesto
- Eficiente
- Integro
- Dedicado y organizado

Nota. Página 12 del manual de funciones según el puesto de trabajo.

7.3 Manuales de procedimientos

Introducción

El manual de procedimientos permitirá conocer de forma detallada cada uno de los pasos que se deben realizar para ejecutar una tarea de forma eficiente y sistemática, determinando los tiempos de cada actividad e identificando los cuellos de botella, manteniendo un control y funcionamiento interno adecuado.

Objetivo del manual

Proporcionar las directrices o guías de cómo realizar una actividad de forma eficiente permitiendo la estandarización de las operaciones y facilitando la capacitación interna de los empleados.

Alcance

Este manual de procedimientos está dirigido a todos los empleados de los departamentos de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Responsable

Gerente

Procedimientos

Procedimiento para departamento administrativa

- Procedimiento para reclutamiento del personal
- Procedimiento para capacitación del personal

Procedimiento para el departamento financiero

- Procedimiento para el pago de nominas
- Procedimiento para cumplimiento de obligaciones tributarias

Procedimiento para el departamento de servicio técnico

- Procedimiento para el servicio de instalación de cajas acústicas
- Procedimiento para servicio de reparación de otros equipos electrónicos

Procedimiento para el departamento de producción

- Procedimiento para compras de materia prima departamento de producción
- Procedimientos para la elaboración de cajas acústicas

Procedimiento para el departamento de ventas

- Procedimiento para la compra de mercadería en el departamento de ventas
- Procedimiento para la comercialización y venta de productos al por mayor

7.3.1 Manual de procedimiento para reclutamiento del personal

Tabla 46

Manual de procedimiento para el reclutamiento del personal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 1	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

1. Objetivo

Obtener un personal eficiente para la empresa y desarrollo de las actividades en base destrezas y habilidades individuales.

2. Alcance

El reclutamiento se realizará para el personal interno de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” para una mejor organización y alineación de las funciones

3. Responsable

Gerente

4. Referencias

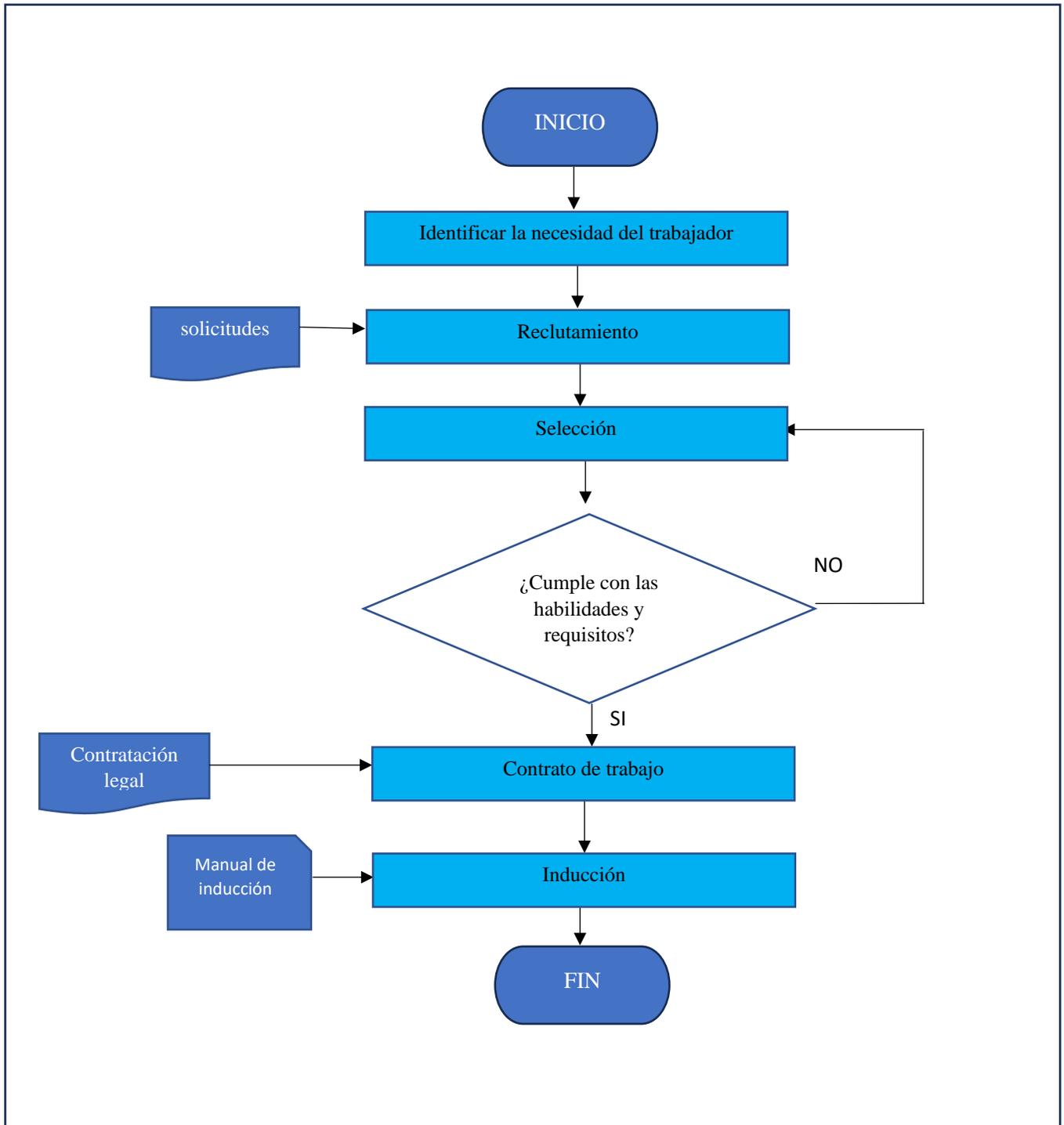
Manual de funciones

5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificar la necesidad del personal	Se determina las actividades que realizara el trabajador de nuevo ingreso	Gerente
2	Reclutamiento del personal	Se realiza la recepción preliminar de solicitudes	Secretaria
3	Selección	Se realiza la entrevista al trabajador y se verifica sus datos, habilidades y destrezas.	Gerente
4	Contrato	Decisión de contratar	Asesor Jurídico
5	Inducción	Se da a conocer el Manuel de bienvenida y funciones para que se familiarice con la empresa	Gerente

Nota. Página 1 del manual elaborado por el autor.

Figura 13.
Flujograma del proceso de reclutamiento del personal



Nota. Información obtenida del manual 1 elaborado por el autor.

7.3.2 Manual de procedimientos para capacitación y formación del personal

Tabla 47

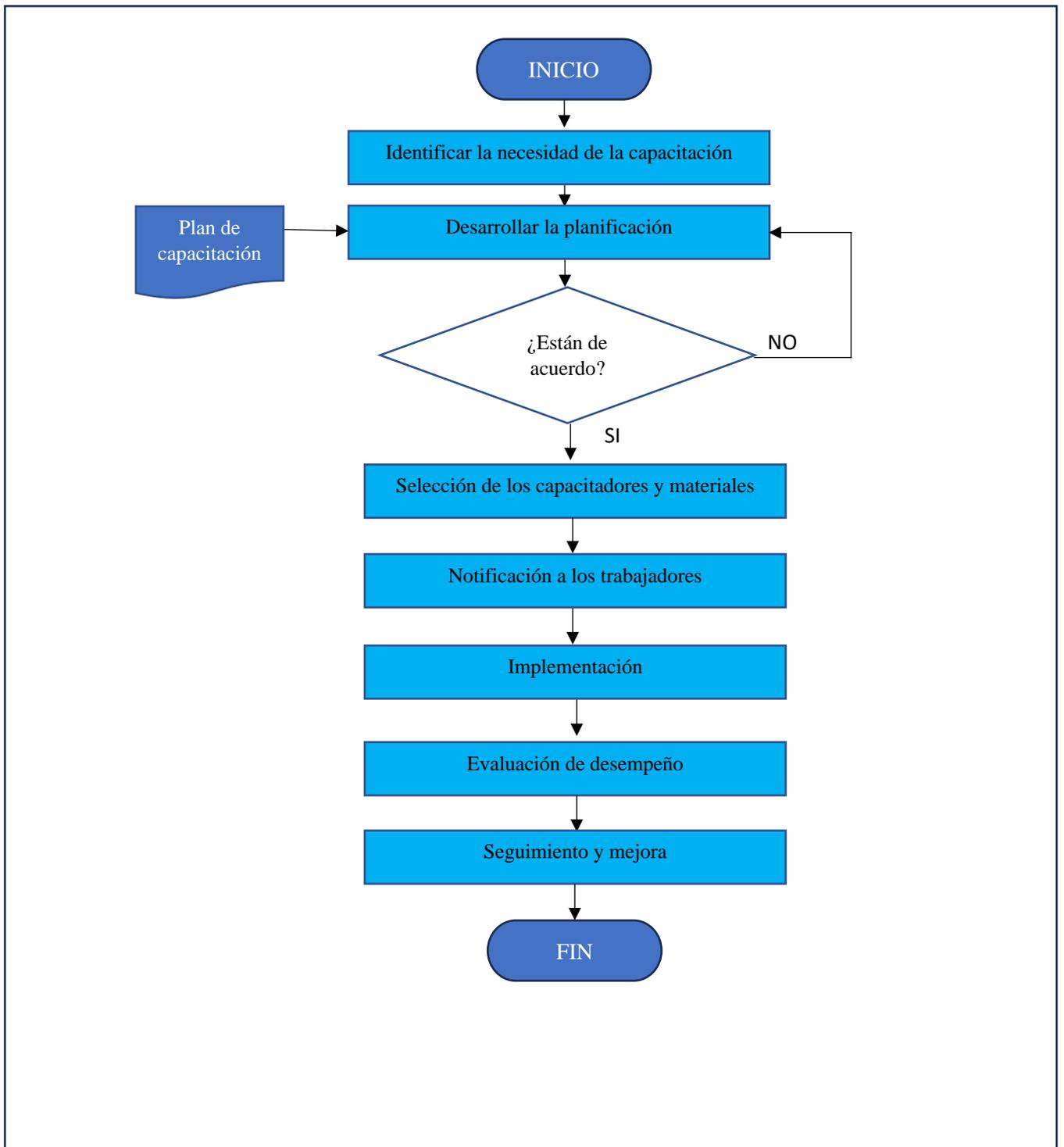
Manual de procedimientos para capacitación y formación del personal

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”	
FECHA:	PAGINA:	CODIGO:	VERSION:
15/01/2025	2	MPEDI-001	Primera
PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN DE PERSONAL			
1. Objetivo			
Mantener un personal capacitado para un trabajo de calidad mejorando sus habilidades para ejercer sus funciones de forma correcta y eficiente			
2. Alcance			
Diseñado para mejorar las destrezas y conocimientos del personal y el desarrollo y mejora continua de la empresa			
3. Responsable			
Gerente y trabajadores de la empresa			
4. Referencias			
5. Desarrollo			
Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificar la necesidad de la capacitación	Identificar las áreas en que los trabajadores de la empresa necesitan capacitación y mejorar su desempeño laboral	Gerente y secretaria
2	Desarrollar la planificación para la capacitación	En este se elabora un plan de capacitación en el cual se conoce objetivos claros, contenido y el cronograma	Gerente y secretaria
3	Selección de los capacitadores y materiales	Se selecciona a los facilitadoras externos o internos y prepara las materias de capacitación	Gerente
4	Notificación a los trabajadores	Se da la convocatoria a aquellos trabajadores que requieren la capacitación	Personal de la empresa
5	Implementación	Se pone en marcha el plan de capacitación según lo establecido	Gerente o institución
6	Evaluación de desempeño	Revisar los resultados y analizar la efectividad en el desempeño laboral y el logro de los objetivos	Gerente
7	Seguimiento o mejora	Realizar un seguimiento de desempeño para medición de las habilidades adquiridas para mejoras futuras	Gerente

Nota. Página 2 del manual elaborado por el autor.

Figura 14.

Flujograma de procesos para la capacitación del personal



Nota. Información obtenida del manual 2 elaborado por el autor.

7.3.3 Manual de procedimientos para la compra de mercadería

Tabla 48

Manual de procedimientos para la compra de mercadería



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 3	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA COMPRA DE MERCADERIA PARA DEPARTAMENTO DE VENTAS

1. Objetivo

Obtener diversidad de productos demandados por los clientes.

2. Alcance

Desde la búsqueda de proveedores hasta la adquisición de mercadería innovadora para la empresa

3. Responsable

Jefe de ventas

4. Referencias

1. Base de datos de proveedores
2. Solicitud de compras

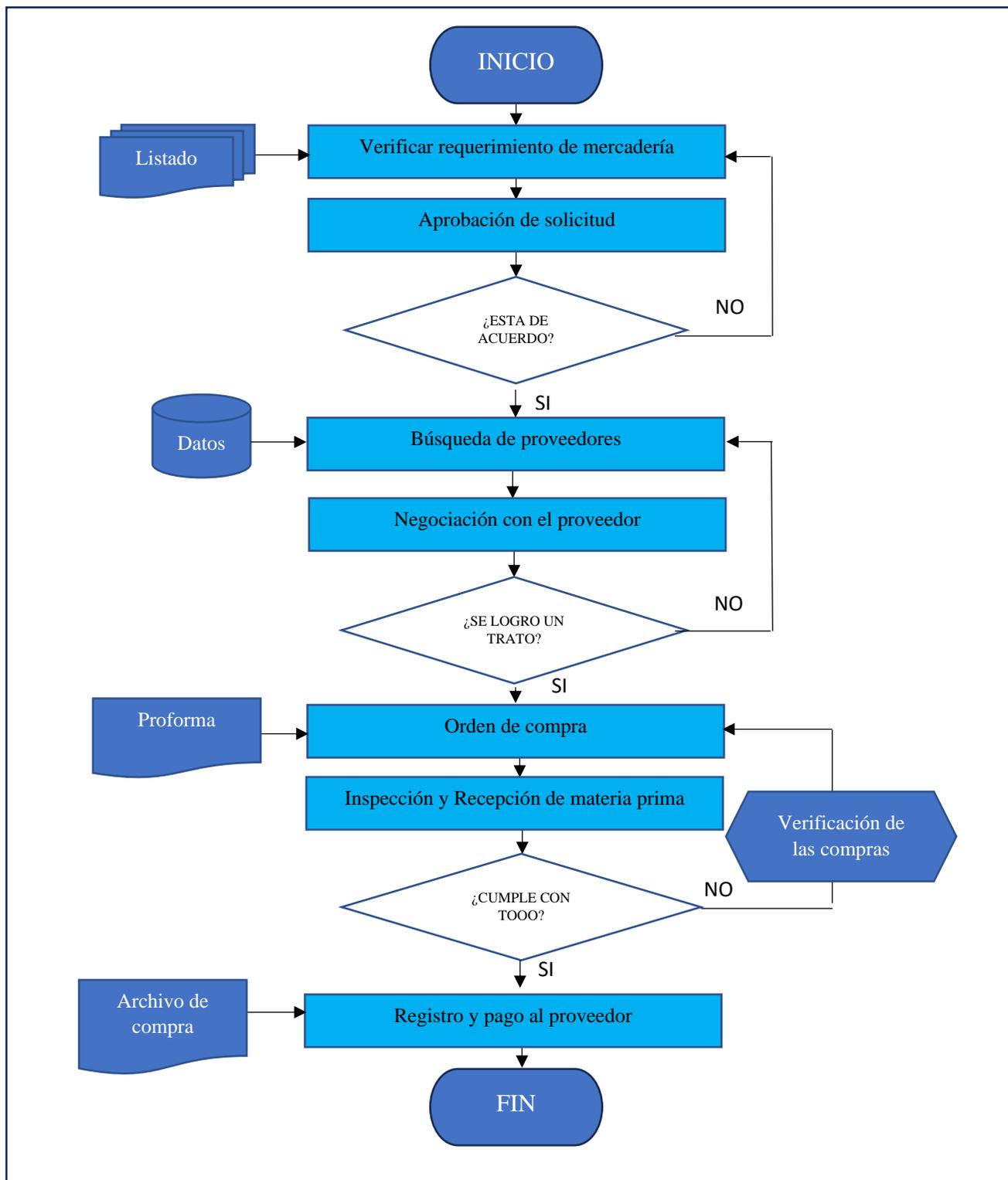
5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Verificar requerimiento de mercadería	Se enlista la mercadería que necesita a través de una orden de compra en donde se detalla lo que se requiere	Jefe de ventas Bodeguero
2	Aprobación de solicitud	Revisión sobre la solicitud de compra para ser aprobada	Gerente
3	Búsqueda de proveedores	Se busca los proveedores potenciales para cotización de precios	Gerente secretaria
4	Evaluación y Negociación con el proveedor	Se llega a un acuerdo con el proveedor más calificado que pueda satisfacer las necesidades en las mejores condiciones	Gerente y secretaria
5	Orden de compra	Se realiza orden de compra en ella se detalla las condiciones de pago, los productos que se desea adquirir y precios establecidos.	Gerente y secretaria
6	Inspección y recepción de la mercadería	Se realiza la inspección necesaria para registro de que cumple los estándares de calidad y productos necesarios.	Jefe de ventas Bodeguero
7	Registro de factura y pago al proveedor	Se realiza el pago al proveedor según las condiciones acordadas	Secretaria Contadora

Nota. Página 3 del manual elaborado por el autor.

Figura 15.

Flujograma de proceso de compra de mercadería para el departamento de ventas



Nota. Información obtenida del manual 3 elaborado por el autor.

7.3.4 Manual de procedimientos para la comercialización y venta de productos

Tabla 49

Manual de procedimientos para comercialización y venta de productos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 4	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA LA COMERCIALIZACION Y VENTA DE PRODUCTOS

1. Objetivo

Ofrecer productos a minoristas y distribuir para un posicionamiento de marca

2. Alcance

Distribución de la empresa a diferentes lugares de la provincia

3. Responsable

Jefe de ventas

4. Referencias

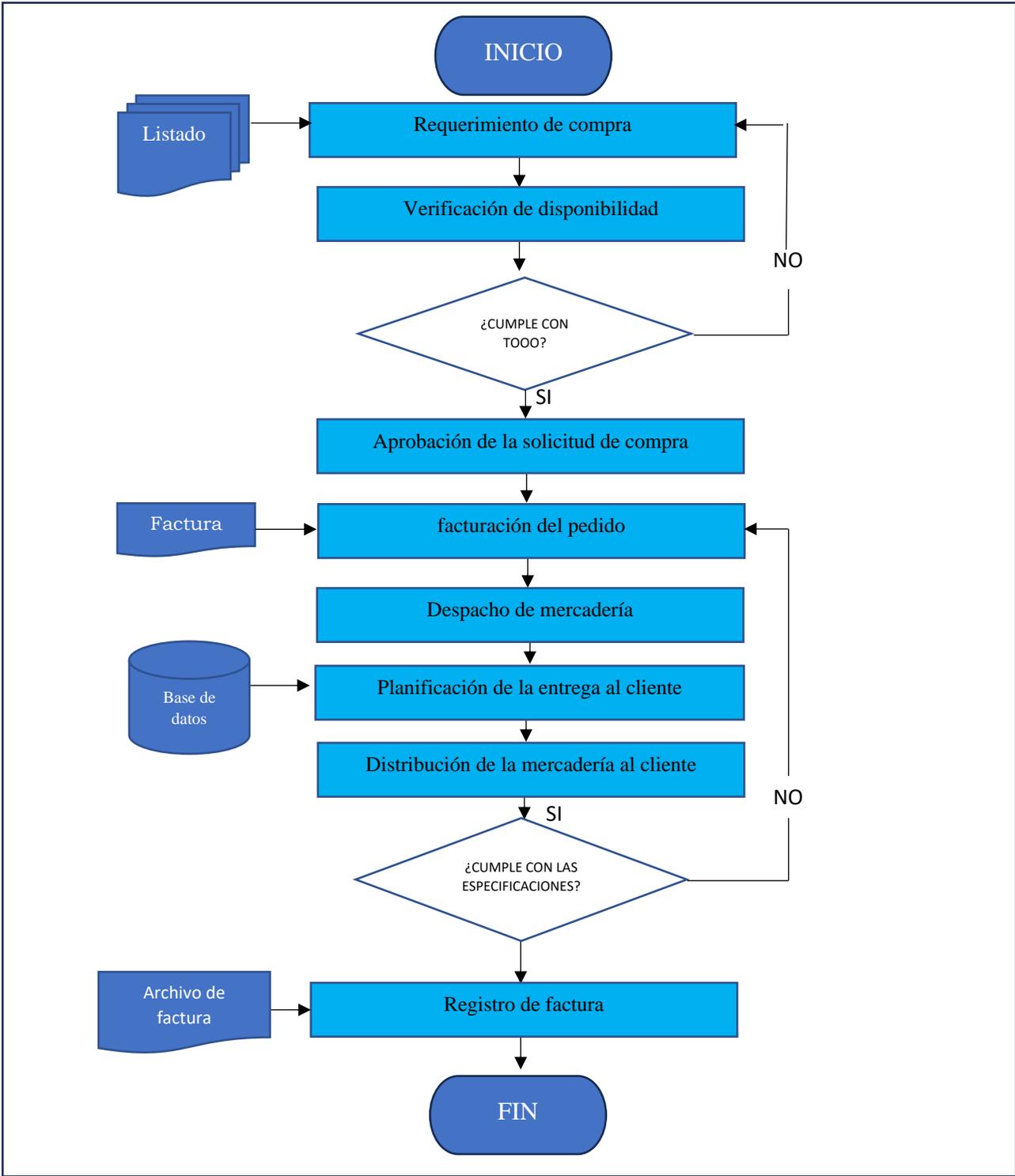
1. Base de datos del cliente
2. Solicitud de compras
3. Proformas

5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Adquisición de requerimiento de compra	Se toma la orden de productos que desea adquirir, así como los datos generales del cliente	Jefe de ventas Secretaria
2	Verificación de disponibilidad	Se coordina con bodega sobre los productos para saber si se cuenta con lo necesario.	Jefe de ventas Bodega
3	Aprobación de solicitud de compra	Se confirma el pedido con el cliente, detallando las cantidades y precios	Jefe de ventas secretaria
4	Facturación del pedido	Se factura el pedido y las formas de pago que están se realizara	Secretaria Contadora
5	Despacho de la mercadería	Se prepara el pedido del cliente con las especificaciones de la factura	Jefe de ventas Bodeguera
6	Planificación de entrega al cliente	Se coordina una guía con la fecha, el pedido, valor de pago y la dirección de la entrega	Jefe de ventas Contadora
7	Distribución de la mercadería a los clientes	Se asegura con la guía y verifica que el pedido llegue en buenas condiciones y se solicita una firma del cliente	Chofer
8	Registro de factura	Se archiva el documento con especificaciones de la compra como métodos de pago para un buen seguimiento	Secretaria Contadora

Nota. Página 4 del manual elaborado por autor.

Figura 16.
Flujograma de procesos para comercialización y venta de productos



Nota. Información obtenida del manual 4 elaborado por autor.

7.3.5 Manual de procedimientos para el pago de nóminas a los trabajadores

Tabla 50

Manual de procedimientos para el pago de nóminas a los trabajadores



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 5	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMINETO PARA EL PAGO DE NOMINAS A LOS TRABAJADORES

1. Objetivo

Mantener al día el pago de las nóminas de los trabajadores

2. Alcance

Satisfacción y motivación en la regulación laboral para los trabajadores de la empresa

3. Responsable

Contadora

4. Referencias

1. Base de datos de los trabajadores
2. Regulaciones gubernamentales en el ámbito laboral

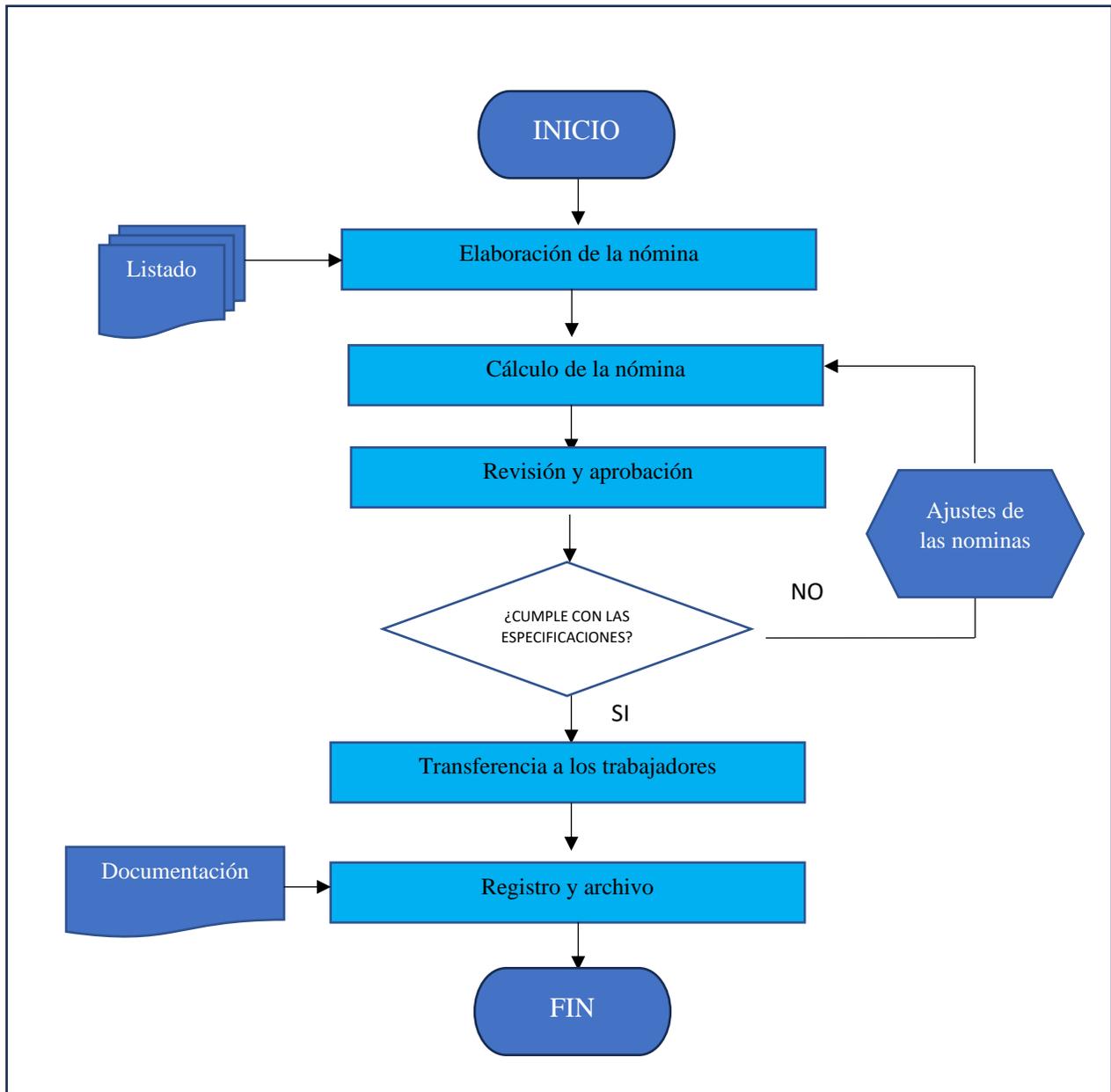
1. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Preparar la nomina	Hacer una revisión y recopilación de las horas trabajadas, ausencias o faltas y datos de los empleados	Secretaria
2	Cálculo de la nomina	Se realiza el cálculo necesario en base a la información obtenida tomando en cuenta los beneficios y obligaciones del trabajador	Contadora
3	Revisión para aprobación	Se aprueba la nómina o se realiza ajustes en caso de no estar de acuerdo	Gerente Secretaria
4	Transferencias a los trabajadores	Se realiza las trasferencias a las cuentas de los trabajadores	Contadora
5	Registro y archivo	Se registrar todos los pagos efectuados y se archiva todos los documentos relacionados	Contadora Secretaria

Nota. Página 5 del manual elaborado por el autor.

Figura 17.

Flujogramas de procesos para el pago de nóminas a los trabajadores



Nota. Información obtenida del manual 5 elaborado por el autor.

7.3.6 Manual de procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias

Tabla 51

Manual de procedimiento para el cumplimiento de las obligaciones tributarias



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 6	CODIGO: MPEDI-002	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

1. Objetivo

Lograr un funcionamiento de acuerdo al sistema fiscal para estabilidad de la empresa

2. Alcance

Transparencia y cumplimiento legal y normativo

3. Responsable

Gerente y Contadora

4. Referencias

Regulaciones gubernamentales

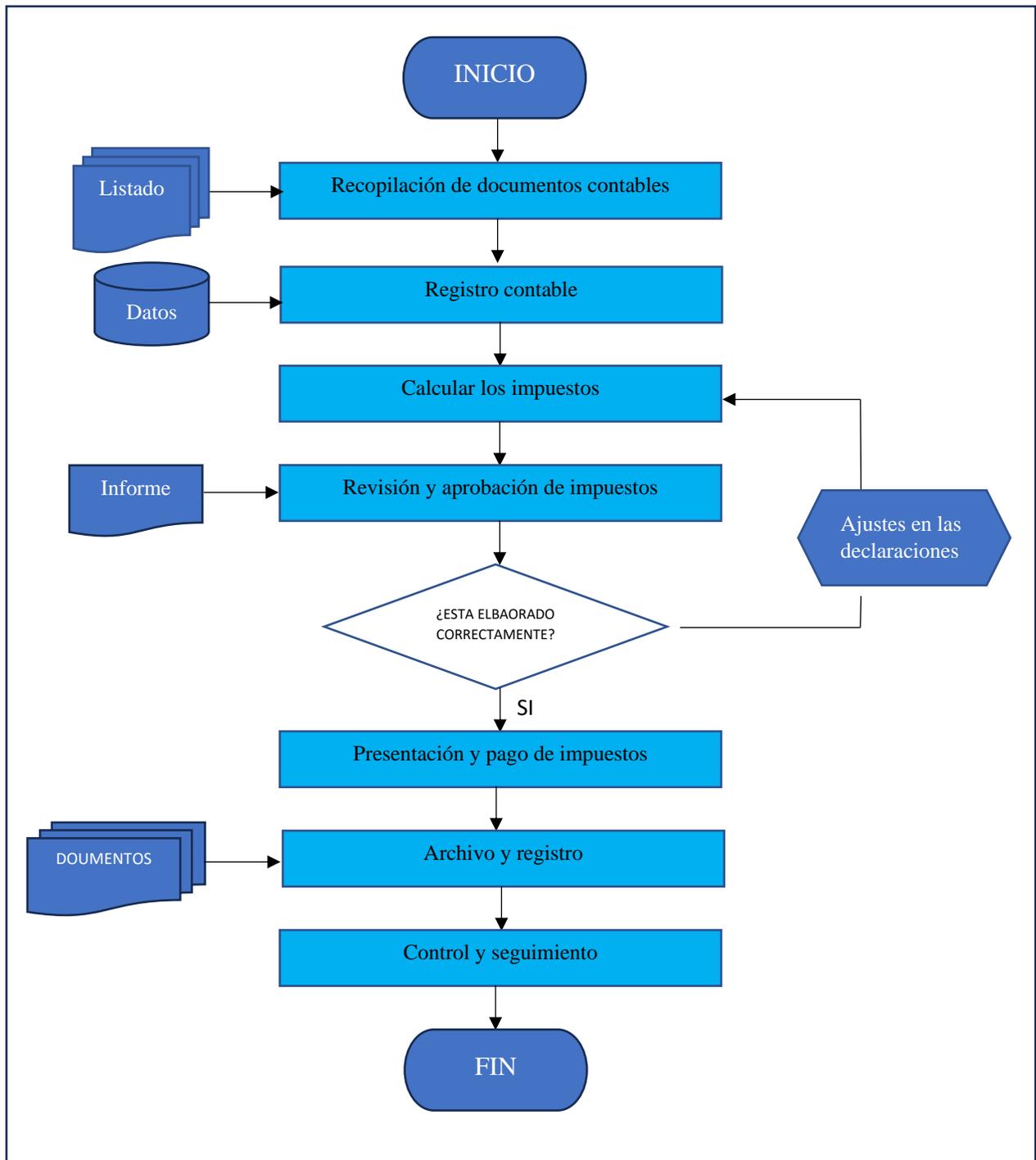
5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recopilación de Documentos contables	Asegurar que todos los documentos tengan respaldo adecuado y clasificación ordenada de ingresos y gastos	Secretaria Contadora
2	Registro contable	Llevar todas las transacciones en el sistema contable	Contadora
3	Calcular los impuestos	Se debe realizar los cálculos correspondientes a las normativas	Contadora
4	Revisión y aprobación de declaraciones	Se realiza una inspección de todas las declaraciones	Gerente Secretaria
5	Presentación y pago de impuestos	Se da las declaraciones necesarias dependiendo la autoridad tributaria	Contadora
6	Archivo y registro	Se documenta las declaraciones y los comprobantes de pago	Contadora
7	Control y seguimiento	Asegurar que siempre se cumplan las obligaciones y dar seguimiento a las normas tributarias	Gerente Contadora

Nota. Página 6 del manual elaborado por el autor.

Figura 18.

Flujograma de proceso para las obligaciones tributarias



Nota. Información obtenida del manual 6 elaborado por el autor.

7.3.7 Manual de procedimientos para la compra de materia prima

Tabla 52

Manual de procedimientos para la compra de materia prima



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 7	CODIGO: MPEDI-002	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS DE MATERIA PRIMA PARA PRODUCCION

1. Objetivo

Obtener los materiales necesarios para la elaboración de las cajas acústicas

2. Alcance

Desde la búsqueda de proveedores hasta la entrega del material

3. Responsable

Jefe de producción

4. Referencias

1. Base de datos de proveedores
2. Solicitud de compras
3. Proformas
4. Información del jefe de producción

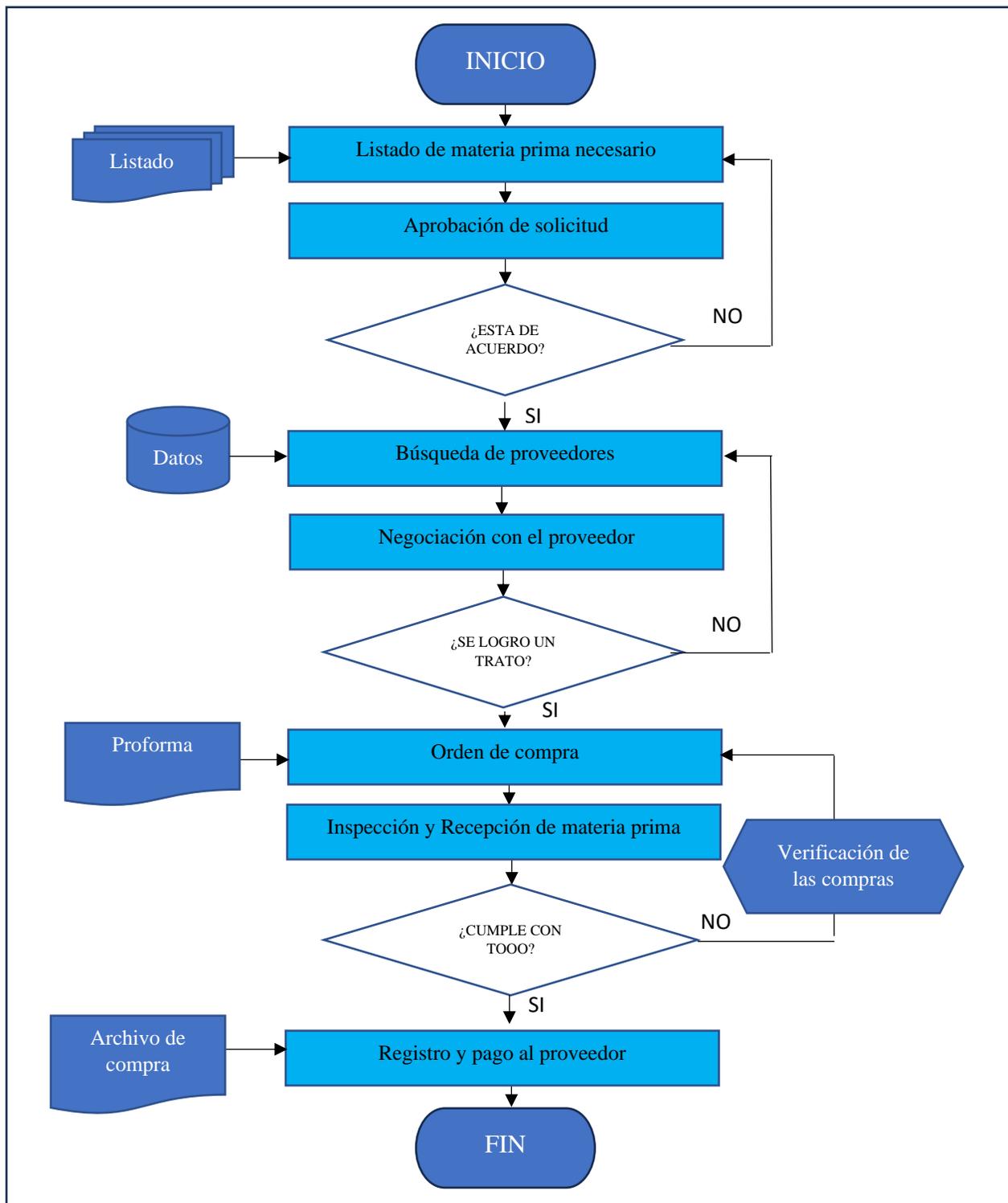
5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Listado de materia prima necesario	Se enlista los materiales necesarios que se requiere	Jefe de producción
2	Aprobación de la solicitud de compra	Revisión sobre la solicitud de compra para ser aprobada	Gerente
3	Búsqueda de proveedores	Se busca los proveedores necesarios para la adquisición de materiales	Gerente o secretaria
4	Negociación con el proveedor	Se llega a un acuerdo con el proveedor más calificado que pueda satisfacer las necesidades en las mejores condiciones	Gerente y secretaria
5	Orden de compra	En ella se detalla los productos, cantidad y método de pago	Gerente y secretaria
6	Inspección y Recepción de materia prima	Se realiza la inspección necesaria para registro de que coincide con la orden de compra y calidad correspondiente	Jefe de producción Asistente de producción
7	Verificación y registro de factura para pago proveedor	Se confirma la recepción de los pedidos y se aprueba la factura, se realiza el pago al proveedor según las condiciones acordadas	Jefe de producción Contadora

Nota. Página 7 del manual elaborado por el autor.

Figura 19.

Flujograma de procesos para compras de materia prima en el departamento de producción



Nota. Información obtenida del manual 7 elaborado por el autor.

7.3.8 Manual de procedimiento para la elaboración de cajas acústicas

Tabla 53

Manual de procedimientos para la elaboración de cajas acústicas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 8	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS CAJAS ACUSTICAS

1. Objetivo

Determinar el proceso para la elaboración de las cajas acústicas

2. Alcance

Desde el departamento de producción al departamento de servicio

3. Responsable

Jefe de producción

4. Referencias

Información del departamento de servicio o ventas

Personalización

5. Desarrollo

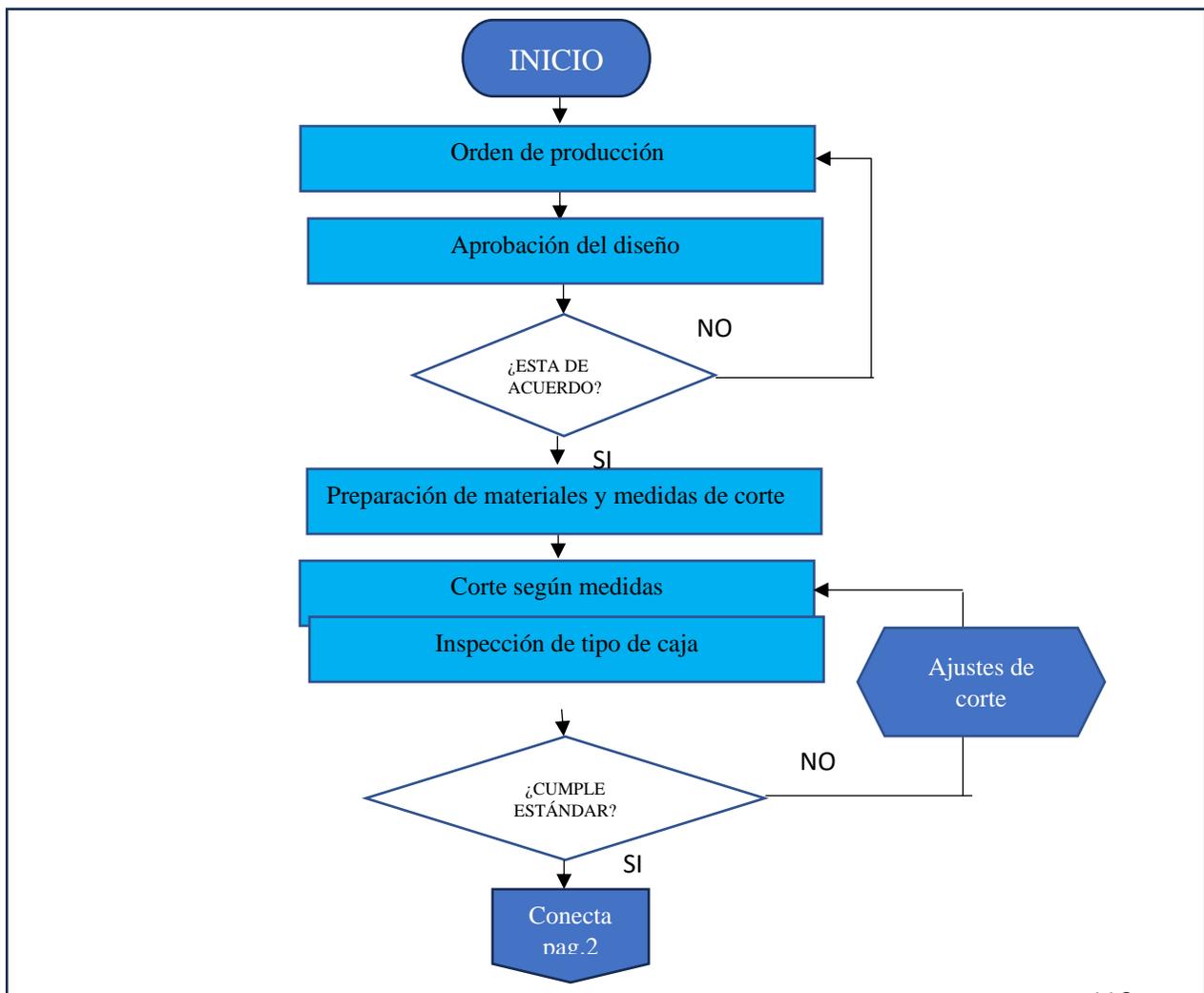
Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Coordinación de Orden de producción	Que se va a producir, cuantos se va a producir y en que tiempo se va a realizar.	Jefe de ventas Jefe de servicios Jefe de producción
2	Aprobación del diseño	Se acepta el pedido y diseño que se va a realizar según las especificaciones requeridas	Jefe de producción Jefe de servicio
3	Preparación de materiales y diseño de medidas	Qué tipo de materiales va utilizar y dibujo de medidas que se van aplicar para las cajas y círculos	Jefe de producción
4	Corte según medidas	Se procede a realizar los cortes según las especificaciones señaladas, y las cantidades.	Asistente de producción
5	Inspección de tipo de caja	Se hace una inspección de medida, cortes según el tipo de caja que se van a realizar y se organiza las partes	Jefe de producción
6	Pegado y clavado de cajas	Se usa el pegamento que permita mayor resonancia y cubrimiento de partes, se procede a clavar las partes para dar seguridad y resistencia de la caja	Jefe de producción y asistente

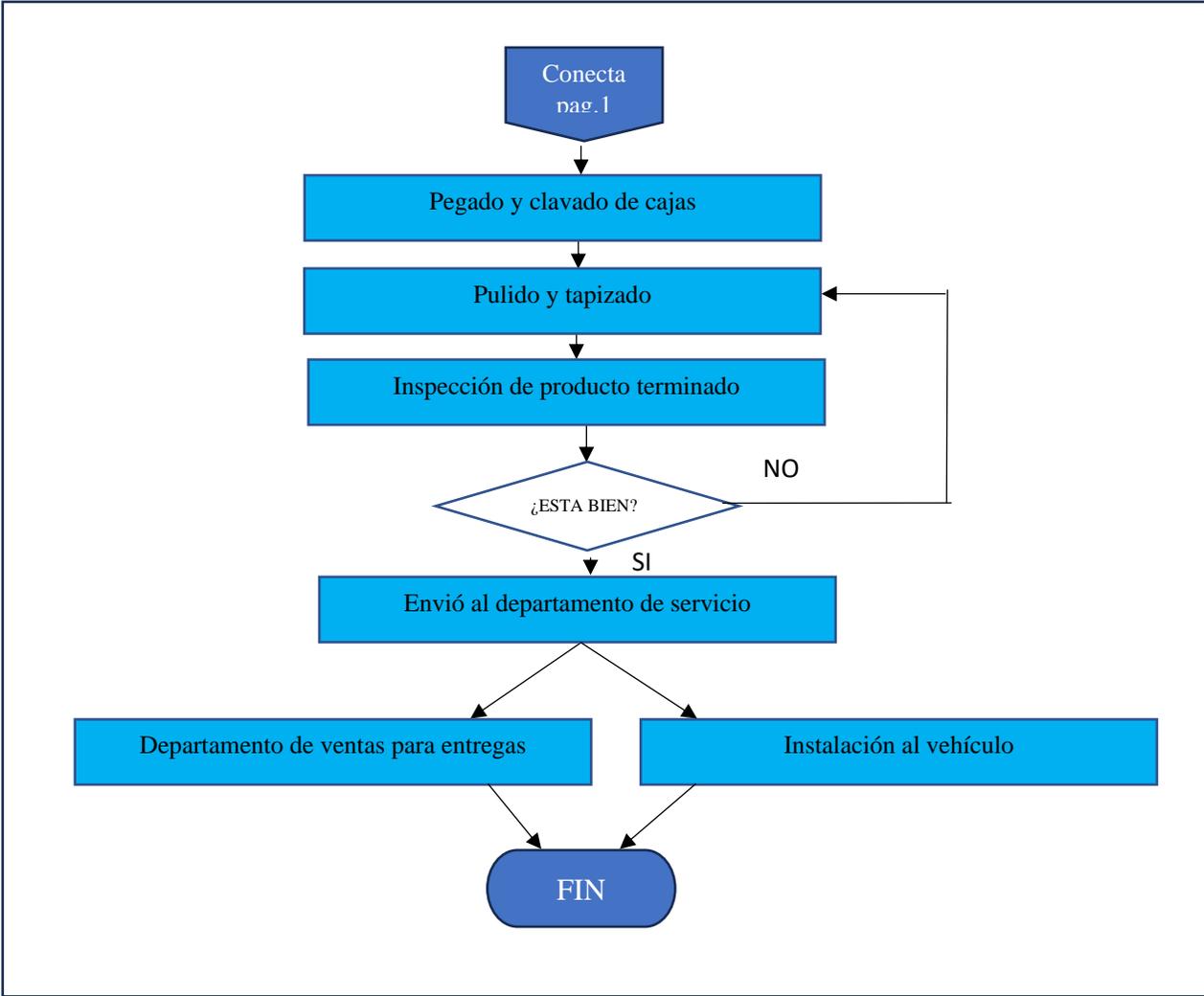
7	Pulido y tapizado	Se realiza el pulimiento, sin astillas y círculos perfectos y se recubre la caja con un papel tapiz	Asistente de producción
9	Inspección de producto terminado	Una inspección final que se realiza para control de calidad y mantener inventarios de que se produce y cuantos se produce.	Jefe de producción y Asistente
10	Envío al departamento de servicio	Se realiza la instalación de los circuitos dentro de los equipos.	Jefe de servicio y asistente
12	Entrega final o instalación de vehículo	Se hace la entrega para la instalación o venta directa del equipo.	Jefe de ventas Asistente de servicio

Nota. Página 8 del manual elaborado por el autor.

Figura 20.

Flujograma de procesos para la elaboración de cajas acústicas





Nota. Información obtenida del manual 8 elaborado por el autor.

7.3.9 Manual de procedimiento para servicio de instalación

Tabla 54

Manual de procedimientos para servicio de instalación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 9	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INSTALACIÓN

1. Objetivo

Determinar el proceso para la elaboración de las cajas acústicas

2. Alcance

Desde el departamento de producción al departamento de servicio

3. Responsable

Jefe de producción

4. Referencias

Información del departamento de servicio

Personalización

5. Desarrollo

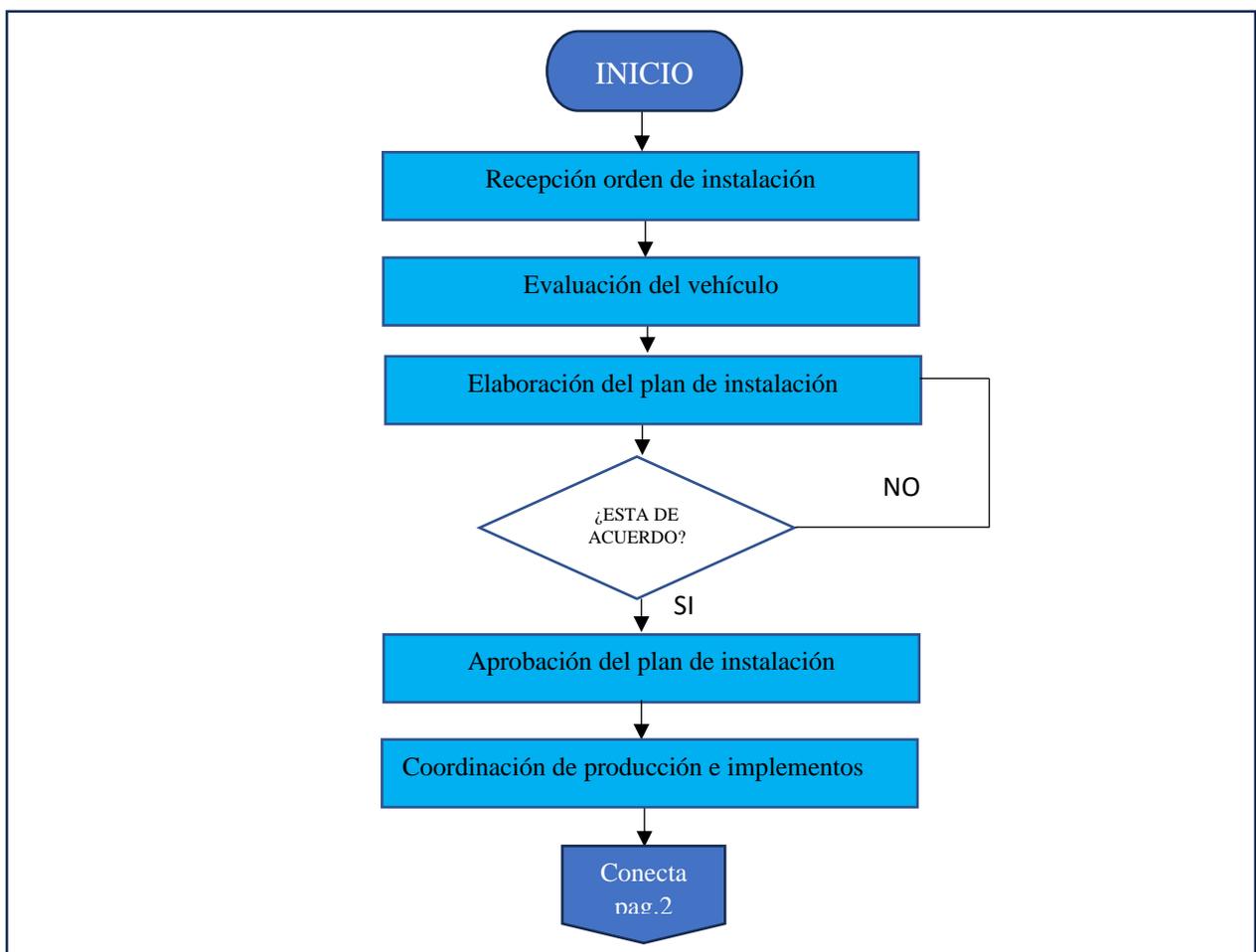
Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de la orden de instalación	Recibir la solicitud del cliente para conocer lo que requiere	Jefe de servicio
2	Evaluación del vehículo	Inspección del vehículo para evaluar las condiciones y recomendar el tipo de instalación, aquí se detalla las especificaciones como tipo de sonido, cajas y luces que se desea colocar	Jefe de servicio y asistente de servicio
3	Aprobación del plan de instalación o reparación	El diseño de instalación que se desea aplicar en el vehículo debe ser aprobado ya sea por su valor	Jefe de servicio Cliente
4	Coordinación de producción e implementos	Prepara la orden de producción, e implementos que se van a utilizar para la instalación	Jefe de producción Vendedor 1 Jefe de servicio
5	Limpieza del vehículo	Antes de la instalación se hace una limpieza del vehículo para un trabajo de calidad y un área limpia de trabajo	Asistente de servicio
6	Instalación externa de cables en cajas acústicas	Se realiza la instalación de los cables de audio antes de ser instalado en el vehículo	Asistente de servicio

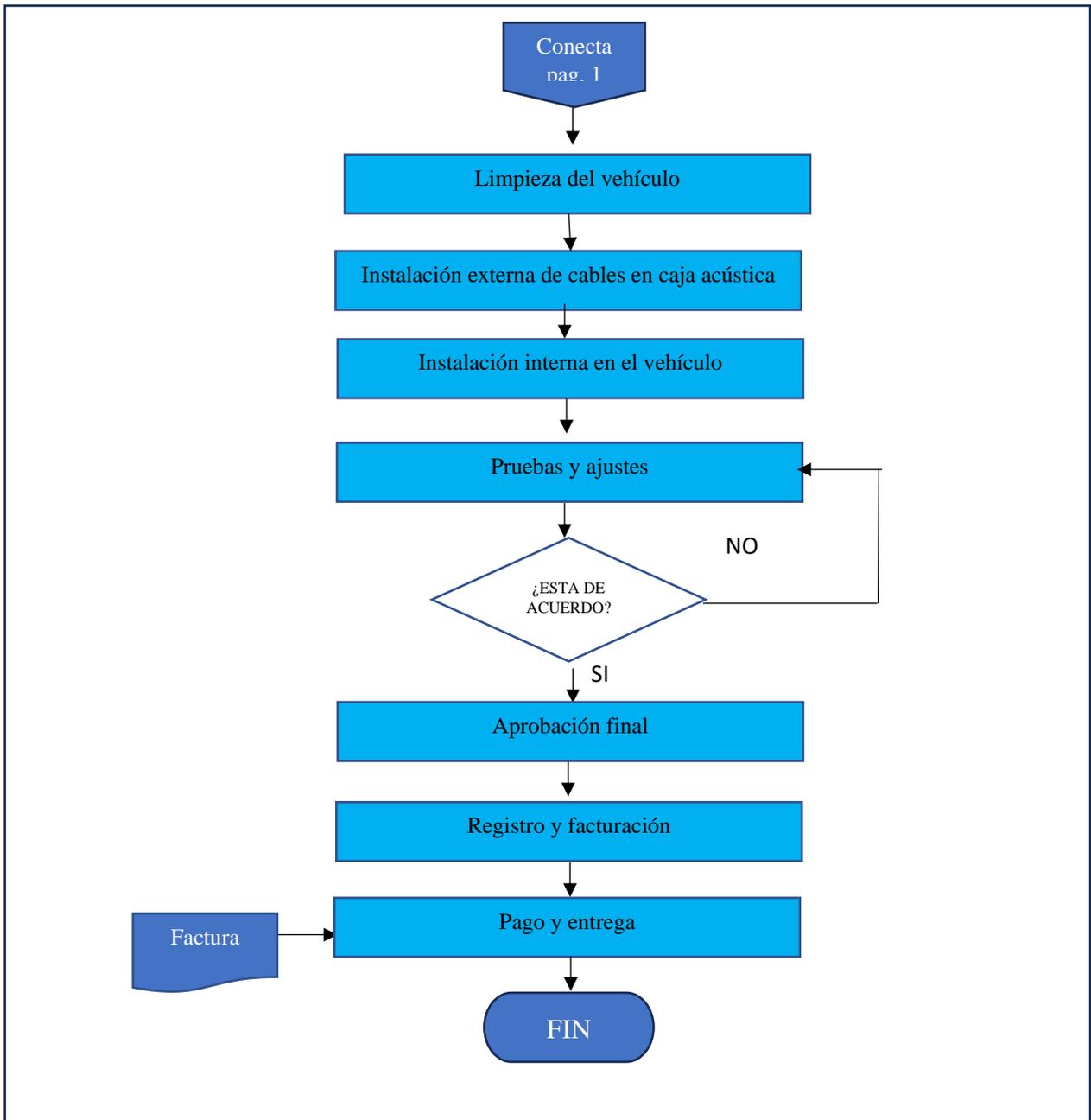
7	Instalación interna de las cajas acústicas e implementos	Se realiza la instalación dentro del vehículo siguiendo el plan que se diseñó	Jefe de servicio y asistente
8	Pruebas y ajustes	Se realiza pruebas de sonido y luces para asegurar un buen funcionamiento o realizar ajustes finales	Jefe de servicio
9	Aprobación final	Verifica y aprueba la instalación, dando indicaciones al cliente sobre funcionamiento y mantenimiento	Jefe de servicio Cliente
10	Facturación	Se notifica el valor a pagar de la instalación e implementos	Jefe de servicio Contadora
11	Pago y entrega	Se realiza el pago y la entrega del vehículo	Jefe de servicio Contadora Cliente

Nota. Página 9 y 10 del manual. **Elaborado por:** María del Cisne Ramon Aguirre

Figura 21.

Flujograma de procesos para servicio de instalación





Nota. Información obtenida del manual 9 elaborado por el autor.

7.3.10. Manual de procedimiento para servicio de reparación de otros equipos

Tabla 55

Manual de procedimientos para la reparación de otros equipos electrónicos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA: 10	CODIGO: MPEDI-001	VERSION: Primera
-----------------------------	----------------------	-----------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS CAJAS ACUSTICAS

1. Objetivo

Determinar el proceso para la reparación de otros equipos electrónicos

2. Alcance

Desde el departamento de servicio para entrega final al cliente

3. Responsable

Jefe de servicio y asistente de reparación

4. Referencias

Información del departamento de servicio

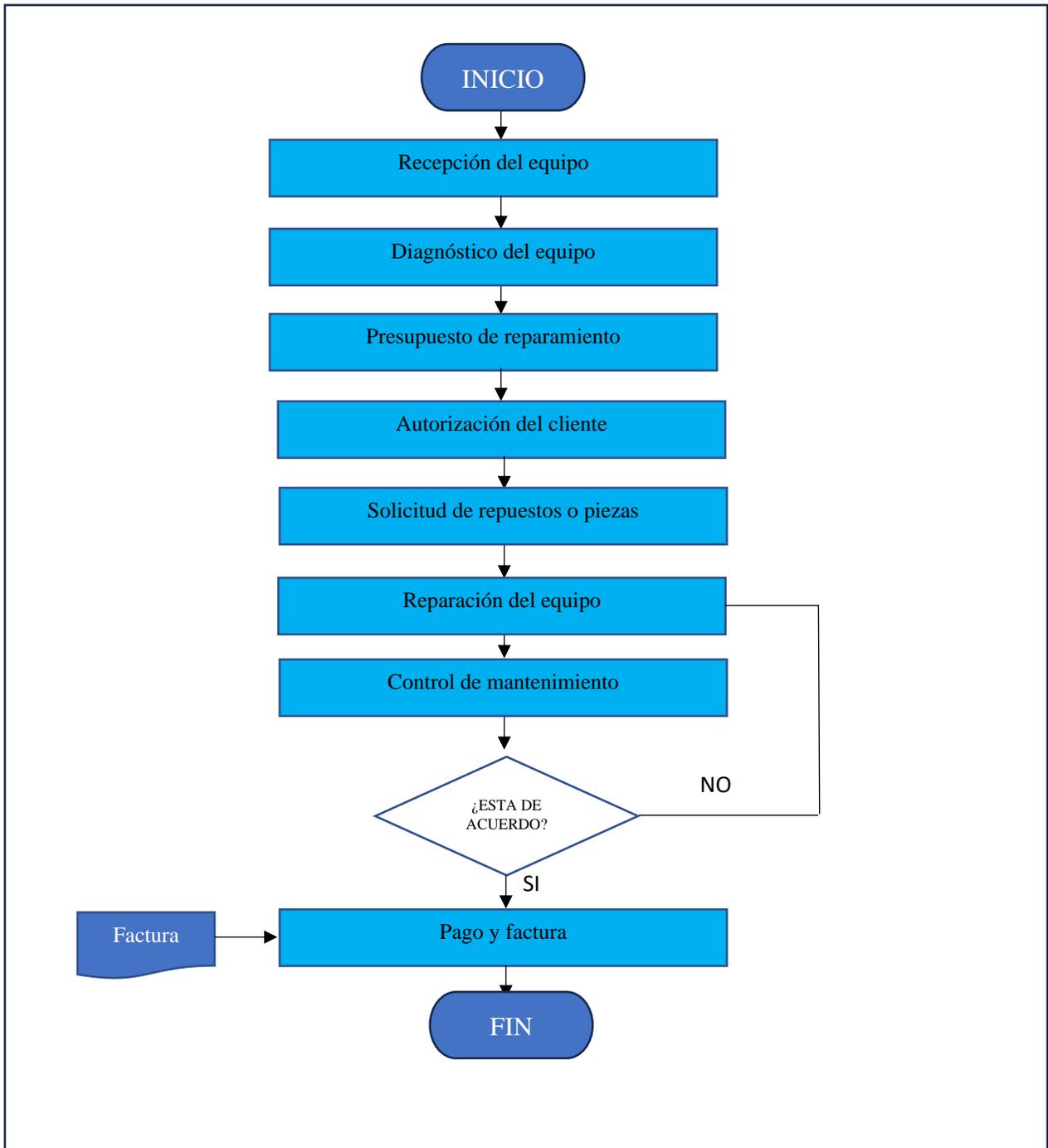
5. Desarrollo

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción del equipo	Registrar los datos del cliente y equipo	Jefe de servicio
2	Diagnóstico del equipo	Inspección para revisar cuales son los problemas que presenta.	Jefe de servicio o asistente técnico
3	Presupuesto de reparamiento	Se da a conocer el costo de reparación y repuestos que necesita	Jefe de servicios y asistente técnico
4	Autorización del cliente	Se pide autorización para realizar la reparación.	Cliente
5	Solicitud de repuestos o piezas	Se pide a el departamento de ventas los repuestos que se necesita	Vendedor 1
6	Reparación del equipo	Se reemplaza los componentes que esta defectuoso, conexiones y se hace una limpieza interna	Jefe de servicios y Asistente
7	Control de mantenimiento	Realización de pruebas para ver el correcto funcionamiento del equipo	Jefe de servicio
8	Pago y factura	Se realiza el pago respectivo según los repuestos que se utilizan en el proceso	Jefe de servicio y contadora

Nota. Página 11 del manual elaborado por el autor.

Figura 22.

Flujograma de servicio de reparación para equipos electrónicos



Nota. Información obtenida del manual 10 elaborado por el autor.

7.4 Manual de bienvenida

I) Introducción

El manual de bienvenida permitirá al personal orientarse en el momento que forme parte de la empresa para conocer la estructura, así como políticas y derechos en los cuales debe basarse para un buen desarrollo profesional y familiarización dentro de la organización.

Este manual contiene la información de forma ordenada como: la introducción, bienvenida por parte del gerente, antecedentes de empresa, misión, visión, valores, políticas, organigramas, la macro y micro localización.

II) Objetivo del Manual

Relacionar al nuevo personal de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” para un acercamiento más óptimo y oportuno a la estructura interna de la organización,

III) Alcance

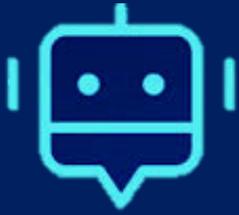
El manual está dirigido a todos los empleados que conforman la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

IV) Responsable

Gerente

VI) Contenido del manual de bienvenida

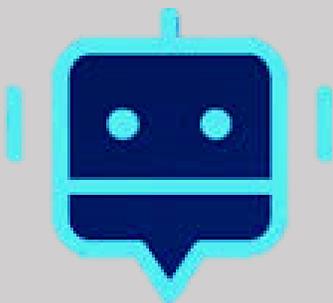
- Bienvenida
- Antecedentes de la empresa
- Filosofía organizacional
- Ubicación
- Objetivos
- Valores y principios
- Políticas de la empresa
- Organigrama estructural
- Organigrama funcional
- Organigrama posicional
- Políticas
- Derechos y obligaciones
- Productos
- Redes sociales



MANUAL DE BIENVENIDA



**ELECTRÓNICA DIGITAL
JARAMILLO**



ÍNDICE

1.	Bienvenida.....	3
2.	Antecedentes de la empresa.....	4
3.	Filosofía organizacional.....	5
4.	Ubicación.....	6
5.	Objetivos.....	7
6.	Valores y principios.....	8
7.	Organigrama estructural.....	9
8.	Organigrama funcional.....	10
9.	Organigrama posicional.....	11
10.	Políticas.....	12
11.	Derechos y obligaciones.....	13
12.	Productos.....	14
13.	Redes sociales	16

¡BIENVENIDO/A!



El presente manual es elaborado para ti que formas parte de la empresa, con la finalidad de que seas integrado a nuestro equipo de trabajo, en este encontraras todas las pautas necesarias para conocer cómo funcionamos.

La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” y todo el personal que labora te da la mejor bienvenida y te felicita por formar parte de nuestro equipo, esperamos que disfrutes tu estancia en este lugar.

En nuestra empresa nos caracterizamos por ser un equipo de trabajo coordinado, tus funciones y actividades son importantes para nosotros ya que marcan la diferencia y forman parte del éxito empresarial.

¡Gracias por estar aquí !

**Sr. Oswaldo Jaramillo
Gerente General**

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA



La empresa "Electrónica Digital Jaramillo" nace como un negocio familiar de dedicación fundada en 2011 por la Sra. María Isabel Guishcasho Chuquitarco y el Sr. Víctor Oswaldo Jaramillo Jaramillo, surgió como la oportunidad de crear un negocio nuevo e innovador en el mercado de electrónica en la ciudad de Loja. Observando la escasa disponibilidad de opciones y limitado inventario en la región sobre productos audiovisuales, equipos Android y el servicio al cliente para las instalaciones tecnológicas, los fundadores se propusieron ofrecer una experiencia única que permita la atracción de los clientes.

Comenzó su travesía con la comercialización de productos de amplificación para discotecas y eventos, así como equipos de electrónica en general, con el paso de los años se ha comprometido con la excelencia y calidad de un buen servicio, motivados por expandir su oferta e incorporando nuevas líneas de productos. Desde sus inicios, la empresa se ha enfocado en crear vínculos cálidos entre empleados y clientes.



FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL



MISIÓN

Somos “Electrónica Digital Jaramillo” una empresa dedicada a la comercialización de artículos electrónicos y prestación de servicio técnico especializado en la reparación e instalación de audio-video para vehículos, enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con soluciones optimas y un firme compromiso con la calidad y eficiencia. eficiencia.

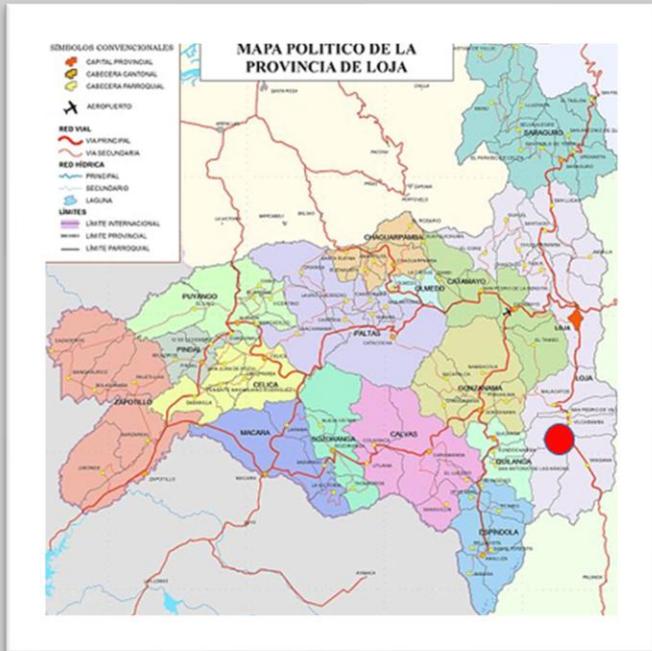
VISIÓN

Ser reconocidos como una empresa líder e innovadora en el mercado de la electrónica, destacados por una alta gama de productos de calidad y brindando un servicio eficiente en manos de profesionales altamente capacitados para garantizar la plena confianza de nuestros clientes, expandiendo presencia a través de nuevas sucursales como símbolo de excelencia y crecimiento.



UBICACIÓN

MACROLALIZACIÓN



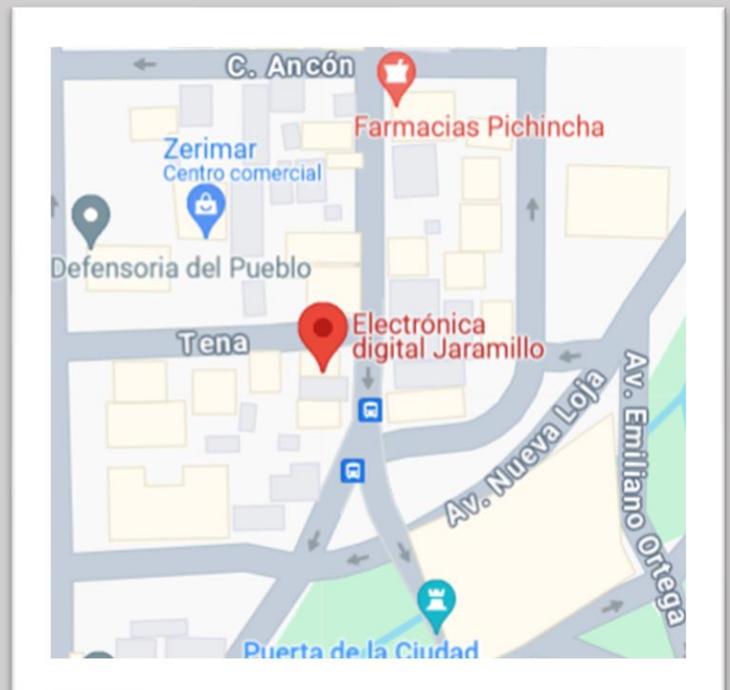
La empresa “**Electrónica Digital Jaramillo**” se encuentra ubicada en el cantón Loja en la provincia de Loja, está en de la zona rural dentro de la parroquia el valle

La empresa “**Electrónica Digital**

MICROLOCALIZACIÓN

La empresa está ubicada entre la avenida Tena y Gran Colombia

La empresa está ubicada entre la avenida Tena y Gran Colombia



OBJETIVOS

- **Expandir la presencia de la empresa mediante apertura de nuevas sucursales en ubicaciones estratégicas para aumentar en un 20% la cobertura del mercado.**
- **Aumentar las ventas en un 15% y mejorar la rentabilidad en un 10% durante los próximos 3 años.**
- **Ampliar la cartera diversificada de productos y servicios.**
- **Desarrollar y mantener un equipo altamente capacitado para mejorar la productividad y eficiencia en un 20%.**
- **Lograr una buena estructura organizacional para mejorar su sistema de gestión administrativa.**
- **Promover el desarrollo sostenible al ofrecer servicios y productos de calidad que contribuyan a no contaminar el medio ambiente.**



VALORES Y PRINCIPIOS



Responsabilidad: Asumir un compromiso serio con la empresa, puntualidad dentro de los horarios establecidos.

Respeto: Actuar con atención y cortesía con el equipo de trabajo y clientes.

Honestidad: Vender artículos de acorde al precio y calidad, ofrecer buenos servicios en base a las necesidades del cliente.

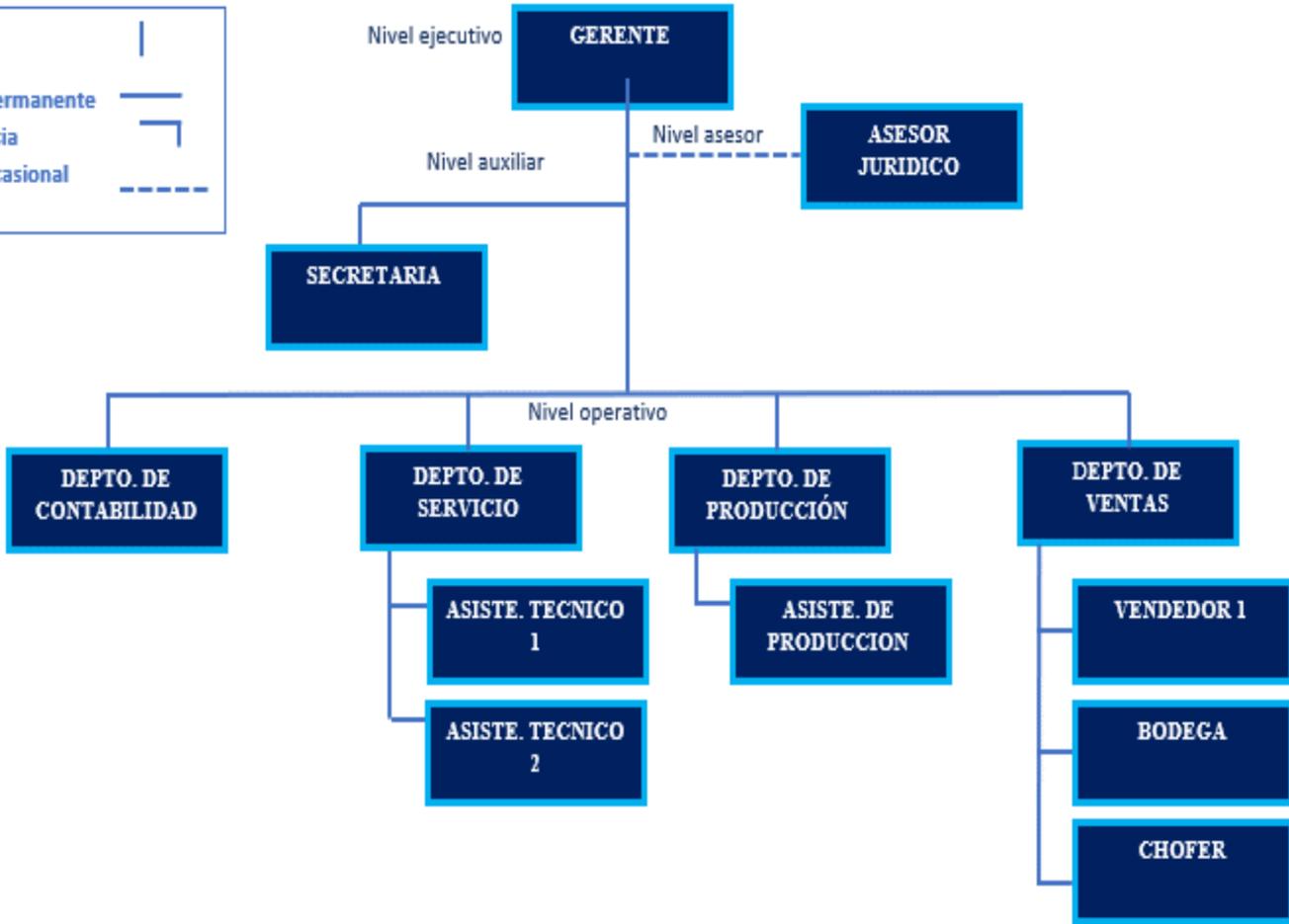
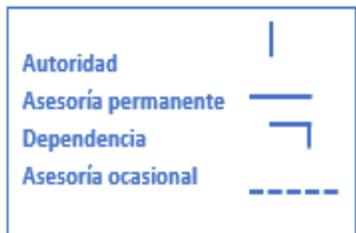
Trabajo en equipo: Informar a empleados de las decisiones a tomar, para recibir su opinión y tomar la decisión correcta.

Compromiso: Brindar 100% a los clientes artículos de calidad, así como la disposición de que sean atendidos en cualquier momento en las mejores condiciones.

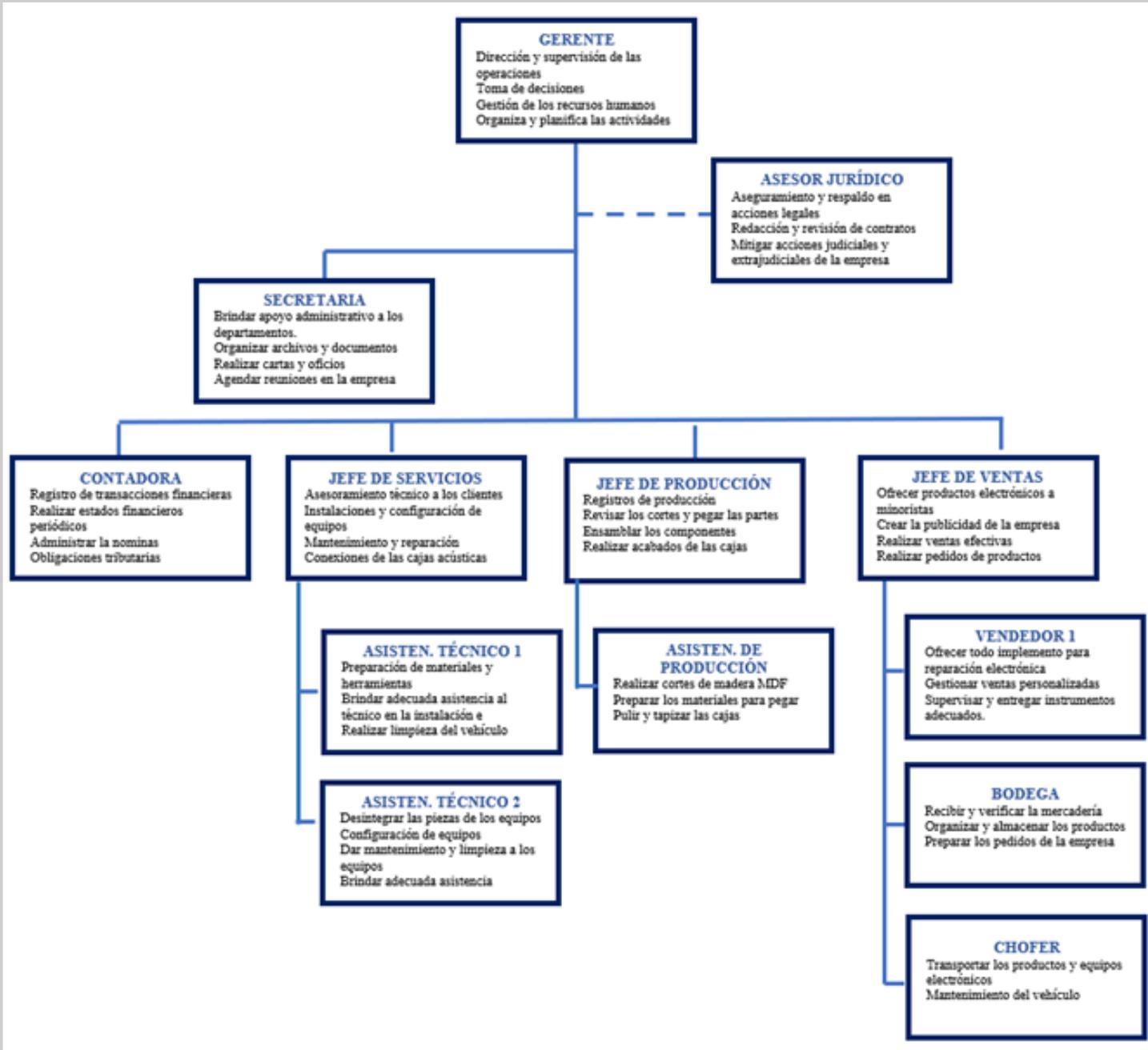
Renovación y Mejora: Mantener siempre innovación de productos y servicios para mantenerse activos en el mercado.



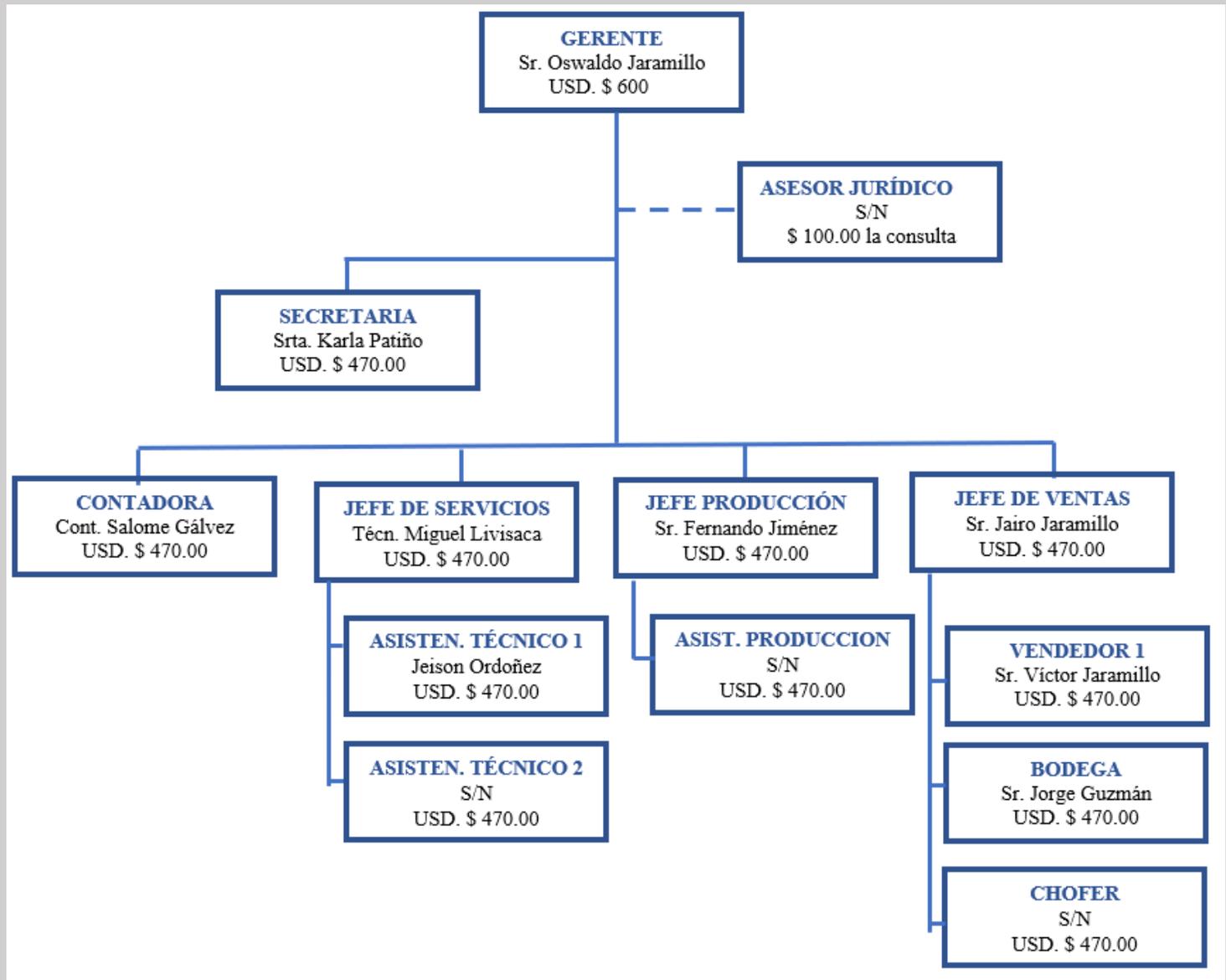
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



ORGANIGRAMA POSICIONAL



POLÍTICAS



- ✓ **Los trabajadores deben cumplir con los horarios laborables establecidos para buen funcionamiento de la empresa.**
- ✓ **Llevar siempre puesto el uniforme y apariencia adecuada profesional.**
- ✓ **Prohibido la divulgación de información interna de la empresa sin autorización.**
- ✓ **Utilizar y mantener de forma adecuada las herramientas y equipos de la empresa.**
- ✓ **Mantener la zona de trabajo siempre en condiciones estables y seguras.**
- ✓ **Los trabajadores deben cumplir con los procedimientos asignados para las actividades de la empresa.**
- ✓ **Mantener siempre la responsabilidad y honestidad en cada una de las acciones que realizan.**
- ✓ **Sostener una buena comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa.**
- ✓ **Actuar de manera empática y respetuosa con los integrantes de la empresa y los clientes.**
- ✓ **Mantener siempre un buen servicio y calidad de los productos**
- ✓ **Llevar siempre puesto el uniforme y apariencia adecuada profesional.**
- ✓ **Mantener siempre un buen servicio y calidad de los productos**





DERECHOS

- ✚ **Recibir un trabajo digno y respetuoso**
- ✚ **Gozar de una igualdad de trato sin discriminación ya sea por su género, religión, discapacidad entre otros.**
- ✚ **Recibir un salario justo en base a su desempeño laboral y acuerdo a las leyes laborales.**
- ✚ **Trabajar en un lugar seguro con medidas adecuadas para prevenir accidentes o enfermedades.**
- ✚ **Obtener capacitaciones y oportunidades para un mejor desarrollo profesional**
- ✚ **Gozar de estabilidad laboral y contratos de trabajo**
- ✚ **Recibir remuneraciones y motivación por parte de los directivos.**
- ✚ **Participar y ayudar a la toma de decisiones en la empresa.**

OBLIGACIONES

- ✚ **Cumplimiento de políticas internas de la empresa.**
- ✚ **No divulgación de información confidencial de la empresa.**
- ✚ **Utilizar equipos y protocolos de seguridad laboral.**
- ✚ **Cumplir con las funciones y procedimiento establecidos de acuerdo a su cargo.**
- ✚ **Uso eficiente de los recursos y administración responsables de los residuos para minimizar impacto ambiental.**
- ✚ **Informar en caso de que exista daños o anomalías de cualquier índole que pueda provocar daños a la empresa.**



PRODUCTOS

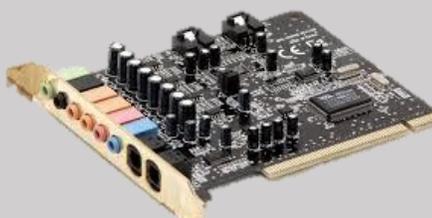
Línea de car audio

- Parlantaria en todos los tamaños
- Bajos
- Subwofer
- Twiteres
- Estéreos
- Android de 7, 9 y 10 pulgadas
- Alarmas
- seguros eléctricos
- vidrios eléctricos
- accesorios de lujo.



Línea profesional y home audio

- Equipos de amplificación profesional y semi profesional para estudios de grabación
- Cajas amplificadas sencillas, semi profesionales y profesionales para eventos.
- Sistemas de perifoneo, bocinas
- Pedestales
- Plus de audio
- Adaptadores
- Tarjetas USB
- Tarjetas de audio



Línea de repuestos Electrónicos

- **Semiconductores**
- **Transistores**
- **Mosfets**
- **IGBTs**
- **Triacs**
- **Diac**
- **Tiristores**
- **STK**
- **BTA**
- **Resistencias**
- **Diodos**
- **Filtros**
- **Condensadores**
- **Terminales**
- **Fusibles**
- **Leds**
- **Flaybacks**
- **Focos**
- **Bobinas**
- **Inductores**



Línea de herramientas electrónicas

- **Cautines**
- **Pasta de soldadura**
- **Estaño**
- **Puntas de cautín**
- **Flux**
- **Pasta térmica**
- **Cinta aislante**
- **Cinta doble fast**
- **kits de destornilladores**
- **Multímetros**
- **Amperímetros**
- **Capacímetros**
- **Alcohol isopropílico**
- **Cepillos de acero**
- **Kits de limpieza**



REDES SOCIALES



Electrónica Digital Jaramillo



electronica_digital_jaramillo



Electrónica Digital Jaramillo



0986257360

**Si eres nuestro nuevo trabajador
Para recibir información interna y
adicional de la empresa ingresa al
siguiente código QR y se parte de nuestro
grupo en línea.**





GRACIAS POR TU ATENCIÓN

**“ERES PARTE DE NUESTRO
EQUIPO”**

7.5 Manual de capacitación

Introducción

El manual de capacitación permite a los colaboradores adquirir las habilidades y destrezas necesarias que permitan tener una mejor eficiencia de las operaciones y aumentar sus conocimientos para impulsar la innovación de la empresa.

Objetivo del manual

Brindar a los empleados de la empresa las herramientas necesarias para un mejor desarrollo de habilidades y competencias que permitan un mejor rendimiento en su área de trabajo.

Alcance

Este manual está dirigido a todos los empleados de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Responsable

Gerente General

Empleados de la empresa

Referencia

Información obtenida de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 57*Manual de capacitación interna sobre filosofía empresarial y estructura interna*

MANUAL DE CAPACITACION INTERNA PARA LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA: 15/01/2025	PAGINA 1	CODIGO: MCEDJ-002	VERSION: PRIMERA
-----------------------------	--------------------	-----------------------------	----------------------------

La capacitación estará a cargo del Gerente General de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”

Finalidad de la capacitación:

Proporcionar una comprensión clara sobre la filosofía empresarial de Electrónica Digital Jaramillo y su estructura organizacional. Se pretende fomentar un sentido de adaptabilidad y compromiso entre los colaboradores para una mejora continua.

Competencias que adquieren los participantes:

Este programa de capacitación pretende lograr el conocimiento necesario en:

- ✚ Estructura interna de la empresa
- ✚ Filosofía empresarial
- ✚ Objetivos estratégicos para una mejor orientación

1. Cronograma de capacitación

Semana	Tema	Subtemas	Tiempo de duración	Participantes
1	Filosofía empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores corporativos • Objetivos empresariales • Derechos y obligaciones • Políticas internas • Estructura orgánica y funcional de la empresa 	2 horas	Todos los colaboradores de la empresa
2	Presentación de manuales de funciones y procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de funciones según el puesto de trabajo • Alineamiento de procesos para mayor eficiencia operativa 	1 hora	
Total				3 horas
Costo de la capacitación				\$150.000

Nota. Manual de capacitación 1 elaborado por el autor.

Tabla 58

Manual de capacitación de instalaciones y radiotécnico



MANUAL DE CAPCITACION EXTERNA PARA LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”

FECHA:	PAGINA	CODIGO:	VERSION:
21-02-2024	2	MCEDJ-001	PRIMERA

La capacitación estará a cargo del SECAP (Servicio de capacitación profesional) una institución pública adscrita al Ministerio de relaciones laborales, según el art 4 de la ley y creación y funcionamiento del SECAP esta está dispuesta a:

- 1.- Formar aceleradamente mandos medios y mano de obra calificada para la industria
- 2.- Colaborar a las empresas que actúen en el área de su competencia en el planeamiento y ejecución de cursos de capacitación profesional para los trabajadores

Finalidad de la capacitación:

El propósito de esta capacitación es brindar al trabajador las habilidades y destrezas necesarias para la innovación y eficiencia de las operaciones en el departamento de servicios.

Competencias que adquieren:

Este programa de capacitación pretende lograr el conocimiento necesario en:

- ✚ Conocimiento especializado en radiotécnica
- ✚ Seguridad laboral en el trabajo
- ✚ Identificación y análisis de problemas complejos de equipo de radio
- ✚ Competencia en control de calidad y la evolución de los riesgos

Métodos y recursos didácticos de aprendizaje

Recursos didácticos

Para un buen aprendizaje se hará uso de ciertos recursos como diapositivas, videos, programas en línea y documentos de apoyo, así como ejemplos prácticos y exposiciones orales

Materiales a utilizar

<p>Casco de seguridad</p> 	<p>Gafas de protección</p> 
<p>Guantes de trabajo</p> 	<p>Calzado de seguridad</p> 

6. Cronograma de capacitación

Semana	Tema	Subtemas	Tiempo de duración	Participantes
1	Seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridad laboral • Uso adecuado de equipos de protección • Procedimientos de evacuación en caso de riesgos 	5 horas	Colaboradores del departamento de servicio
	Interpretación de planos de esquemas eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura de símbolos electrónicos • Componentes de un esquema • Diagramas de circuitos 		
2	Circuitos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de soldadura • Análisis complejos de circuitos y teoremas avanzados • Montaje de los componentes en placas de circuito • Verificación de conexiones 	5 horas	
	Mantenimiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de componentes • Limpieza y lubricación de los equipos • Calibración de instrumentos de medición 		

3 y 4	Implementación de placas de circuito impreso (Diseño avanzado de PCB)	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de diseño PCB Enrutamiento avanzado Minimización de interferencias electromagnéticas 	8 horas
	Instalación segura de sistemas eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> Cableado eléctrico Conexión de dispositivos y equipos Normativas y códigos eléctricos 	
5 y 6	Tendencias en sistemas eléctricos y diagnóstico de fallas	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas eléctricas sobre continuidad y resistencia Soluciones rápidas de fallas comunes Innovaciones tecnológicas emergentes 	8 horas
	Sistemas de control y automatización	<ul style="list-style-type: none"> Controles (PLC) Sistema de control de procesos Integración de sistemas de automatización 	
Total			26 horas
Costo de la capacitación			\$350.00

Nota. Manual de capacitación 2 elaborada por la autora.

Tabla 59

Manual de capacitación para implementos innovadores de cajas acústicas



**MANUAL DE CAPCITACION EXTERNA PARA LA EMPRESA
“ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”**

FECHA: 15/01/2025	PAGINA 3	CODIGO: MCEDJ-001	VERSION: PRIMERA
------------------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

La capacitación estará a cargo del SECAP (Servicio de capacitación profesional) una institución pública adscrita al Ministerio de relaciones laborales, según el art 4 de la ley y creación y funcionamiento del SECAP esta está dispuesta a:

- 1.- Formar aceleradamente mandos medios y mano de obra calificada para la industria

4.- Colaborar a las empresas que actúen en el área de su competencia en el planeamiento y ejecución de cursos de capacitación profesional para los trabajadores

Finalidad de la capacitación:

Proveer una guía clara y practica para el desarrollo de distintos modelos de cajas acústicas para optimizar la calidad de productos, innovación y personalización.

Competencias que adquieren:

Este programa de capacitación pretende lograr el conocimiento necesario en:

- ✚ Conocimiento especializado en materiales innovadores para mejor resonancia
 - ✚ Seguridad laboral en el trabajo
 - ✚ Innovación en cajas acústicas para mayor resonancia
-

Métodos y recursos didácticos de aprendizaje

Recursos didácticos Para un buen aprendizaje se hará uso de ciertos recursos como diapositivas, videos, programas en línea y documentos de apoyo, así como ejemplos prácticos.

Materiales a utilizar

<p>Casco de seguridad</p> 	<p>Gafas de protección</p> 
<p>Guantes de trabajo</p> 	<p>Calzado de seguridad</p> 

Cronograma de capacitación

Semana	Tema	Subtemas	Tiempo de duración	Participantes
1	Seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridad laboral • Uso adecuado de equipos de protección • Manejo seguro de herramientas de corte. • Procedimientos de evacuación en caso de riesgos 	5 horas	Colaborades del departamento de producción
	Materiales innovadores para durabilidad de factores externos como humedad, vibraciones y temperaturas.	<ul style="list-style-type: none"> • Madera Mdf • Contrachapado • Fibra de vidrio • Polímeros reforzados • Espuma acústica • Lana de roca • Pegamentos 		
2	Corte y ensamblaje	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de corte CNC • Ensamblaje con refuerzo para mayor resistencia y resonancia • Dimensiones de cajas acústicas para diferentes variaciones. • Tipos de tapizados y planchados 	5 horas	
3 y 4	Nuevos diseños de tipos de cajas más especializadas	<ul style="list-style-type: none"> • Cajas selladas • Cajas Bass Reflex • Cajas para radiador pasivo • Cajas de corneta 	8 horas	
Total			18 horas	
Costo de la capacitación			\$160.00	

Nota. Manual de capacitación 3 elaborada por la autora.

Tabla 60

Manual de capacitación en marketing y ventas.



**MANUAL DE CAPACITACION INTERNA PARA LA EMPRESA
“ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO”**

**FECHA:
15/01/2025**

PAGINA 4

**CODIGO:
MCEJ-002**

**VERSION:
PRIMERA**

La capacitación estará a cargo del SECAP (Servicio de capacitación profesional) una institución pública adscrita al Ministerio de relaciones laborales, según el art 4 de la ley y creación y funcionamiento del SECAP esta está dispuesta a:

- 1.- Formar aceleradamente mandos medios y mano de obra calificada para la industria
- 4.- Colaborar a las empresas que actúen en el área de su competencia en el planeamiento y ejecución de cursos de capacitación profesional para los trabajadores

Antecedentes:

Los trabajadores en épocas anteriores no recibían ningún tipo de formación para manipulación de los productos para mantenerse al día en las tendencias e innovaciones en el mercado del audio, como tener una buena relación con los clientes y aumento de las ventas.

Finalidad de la capacitación:

Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y herramientas para adquirir habilidades en áreas de marketing y ventas, enfocados en los productos electrónicos y la atención a los clientes, impulsando al crecimiento de la empresa.

Competencias que adquieren los participantes:

Este programa de capacitación pretende lograr el conocimiento necesario en:

- ✚ Estrategias de marketing
- ✚ Gestión de ventas efectivas
- ✚ Atención al cliente

Cronograma de capacitación

Semana	Tema	Subtemas	Tiempo de duración	Participantes
1	Técnicas de venta y gestión de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la atención al cliente • Persuasión y negociación • Control y registro de inventario para una supervisión de stock • Manejo de Excel 	4 horas	Colaboradores del departamento de venta
2	Publicidad y promociones	<ul style="list-style-type: none"> • Como realizar ofertas y descuentos • Elaboración de promociones estacionales • Fidelización al cliente • Creación de publicidad innovadora 	4 horas	Colaboradores del departamento de ventas
3 y 4	Marketing digital y estrategias de contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Como gestionar y mejorar cuentas empresariales en las redes sociales • Uso de Google Ads y Facebook Ads para alcanzar clientes objetivos. • Tendencias de los consumidores • Redacción de guías y publicidades para mejor visualizados. • Producción de videos promocionales de forma dinámica. 	8 horas	Colaboradores del departamento de ventas
Total				16 horas
Costo de la capacitación				\$220.00

Nota. Manual de capacitación 3 elaborada por la autora.

Tabla 61

Cronograma de capacitación para los trabajadores

	Trimestre 1				Trimestre 2				Trimestres 3				Trimestre 4				Costo de la capacitación
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Estructura interna de la empresa																	
Organigramas																	
Filosofía empresarial																	
Manuales administrativos																	
Manual de capacitación departamento de servicio																	
Seguridad en el trabajo																	
Interpretación de planos de esquemas eléctricos																	
Circuitos electrónicos																	
Mantenimiento de equipos																	
Implementación de circuito impreso (Diseño avanzado de PCB)																	
Instalación segura de sistemas eléctricos																	
Tendencias en sistemas eléctricos y diagnóstico de fallas																	
Sistemas de control y automatización																	
Manual de capacitación para el departamento de producción																	
Seguridad en el trabajo																	
Materiales innovadores para durabilidad de factores externos como humedad, vibraciones y temperaturas																	
Corte y ensamblaje																	
Nuevos diseños de tipos de cajas más especializadas																	
Manual de capacitación para departamento de ventas																	
Técnicas de venta y gestión de inventarios																	
Manejo de publicidad y promociones																	
Marketing digital y estrategias de contenido																	
Costo Total de capacitación																	

Nota. Cronograma de capacitación elaborado por la autora.

8. Conclusiones

Una vez terminado el trabajo de investigación se determinó las siguientes conclusiones:

- A través de un análisis FODA se pudo evidenciar que la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con una localización estratégica, diversificación de productos, buena relación con los proveedores y experiencia en el área tecnológica.
- La empresa “Electrónica digital Jaramillo” carece de una filosofía empresarial donde se defina misión, visión, valores y objetivos que aporten para una dirección clara, compromiso y orientación a sus empleados y permita distinguirse frente a la competencia para fidelización de clientes.
- Se determinó que la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” no cuenta con una estructura orgánica funcional que posibilite conocer internamente la organización, la división de trabajo y los cargos que ocupan los empleados, por esta razón, se ha diseñado un organigrama estructural, funcional y posicional que visualice claramente los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y distribución de trabajo para un mejor control, supervisión y toma de decisiones.
- La empresa "Electrónica Digital Jaramillo" carece de manuales administrativos clave, como los de inducción, funciones, procesos y capacitación, lo que dificulta la definición de responsabilidades y el manejo adecuado de las actividades, así también limitando la innovación y especialización de sus trabajadores y familiarización de los nuevos integrantes. Por ello, es necesario implementar estos manuales, ya que permitirán asignar las funciones correspondientes, ejecutar los procesos de manera eficiente, evitar la duplicidad de esfuerzos y mejorar la comunicación y coordinación dentro de la empresa.

9. Recomendaciones

En base a las conclusiones de la empresa, se determinó las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la empresa mantener siempre la calidad y diversificación de los productos y aumentar la eficiencia del área de producción y servicios para una mayor competitividad en el mercado tecnológico.
- Se sugiere que la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” implemente una filosofía empresarial formal que sea de conocimiento para sus empleados y clientes. Esta sirve de guía para una mejor orientación en la cual se pueda medir los resultados y compromiso de los trabajadores.
- Se recomienda socializar la propuesta de una estructura orgánica funcional para la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” que facilite a todos los empleados la comprensión de la organización, los diferentes departamentos y los cargos que ocupan para delimitar funciones, líneas de mando, y obtener una mejor coordinación y colaboración de los equipos de trabajo.
- Se recomienda la implementación de manuales administrativos que permitan integración de nuevos trabajadores, definir y asignar responsabilidades a cada colaborador y detallar los procesos que se realizan, con el fin de hacer las operaciones más eficientes y evitar la duplicidad de esfuerzos, así mismo implementar los manuales de capacitación para aumentar las habilidades y destrezas de los trabajadores y mantener un equipo apto que logren una mejor atención al cliente y especialización en el área tecnológica, lo que permitirá un mejor desarrollo empresarial.

10. Bibliografía

- Arguello, A., Llumiguano, M., Gaviláñez, C., Torres, L. (2020). *Administración de empresas, elementos básicos*. Asociación Latinoamericana de Ciencias Neutrosóficas. Bolívar-Guayas.
- Arzube, E. Bustos, Z. (2017). *La administración y su relación con el desarrollo Organizacional*. Contribuciones a la Economía.
- Asana, T. (2022). *Estructura organizativa: 10 formas de organizar el equipo*. <https://asana.com/es/resources/team-structure>
- Baquerizo, P. y. (2020). *Plan de Diseño Organizacional para la Empresa Cheflogistics S. A.* (Proyecto de investigación para Ingeniero Comercial). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil Ecuador.
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. _Institución Universitaria Itsa (978-958-52221). Barranquilla. <https://n9.cl/356el>
- Bú-Alba, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. Revista Sociedad & Tecnología Dialnet. <https://n9.cl/5s0ghv>
- Castillo, L. (2013). El análisis FODA. Universidad de Guadalajara. UDGVIRTUAL. <https://n9.cl/vk472>
- Castro, M. (2017). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador*. Ensayo científico, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá D.C. <http://hdl.handle.net/10654/16665>
- Chiavenato, I. (2017). *Planificación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cordero, I., Gonzales, M., Gómez, Y. (2021). *Los valores organizacionales en el ejercicio de la dirección*. Didáctica y educación.

- Daft, R. (2011). *Teoría y el diseño organizacional*. (10^a ed.). CENGAGE Learning. Editores, S.A. de C.V. Mexico D.F. <https://n9.cl/z4h9bc>
- Espinoza, A. (2022). Diseño de la estructura orgánica funcional para la microempresa Nick's Daniel's de la parroquia Curtincapac cantón Portovelo de la provincia de el Oro, periodo 2021-2022. UNL
- Fernandez, J. (2024). *Manuales administrativos, importancia y elaboración efectiva*. Linkedin. <https://n9.cl/pqy00>
- Figueiras, S. (2021). *Tipos de organización de empresas*. Ceupe.mx. <https://n9.cl/fraer>
- Franklin, B. (2009). *Organización de la empresa*. Mexico D.F. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://n9.cl/iwswbb>
- García, I. (2023). *Principios de la organización empresarial*. Emprende Pyme. <https://emprendepyme.net/principios-de-la-organizacion-empresarial.html>
- García, J., Paz, A., y Suarez, H. (2022). *Elementos de la Filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII (Especial 5), 184-197.
- Jimenez, N. (2023). *Cómo elaborar un manual de bienvenida, paso a paso, y sus beneficios*. IEBS. <https://n9.cl/2wlqs>
- Loguzzo, H., Marco, F. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Florencia Valera.
- Loren, M. (2012). *La cultura organizacional*. Escuela de organización industrial. Blogs Eoi. <https://n9.cl/1do8>
- Louffat, E. (2017). *¿Qué se entiende por diseño organizacional?* Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-seentiende-por-diseno-organizacional/>
- Morón, G. (2014). *La organización como clave del éxito*. Universidad Internacional de La Rioja. Zaragoza. <https://n9.cl/qsgzd>

- Muñoz, M. (2014). Experimentado el Flujograma. Universidad Militar Nueva Granada. Bogota D.C. <https://n9.cl/uh6gkc>
- Oña, A., Vega, R. (2018). *Importancia del análisis foda para la elaboración de estrategias en organizaciones americanas, una revisión de la última década*. Universidad de las Fuerzas Armadas Espe. Quito-Ecuador. <https://n9.cl/zn1k02>
- Orozco, C. (2022). *Manual de capacitación*. Guía del empresario. <https://n9.cl/o2wdr>
- Pacheco, J. (2017). *Significado de los 23 símbolos de diagrama de flujo de procesos*. HEFLO. <https://n9.cl/cbfy4>
- Pérez, A. (2021). *7 valores corporativos que no pueden faltar en tu negocio*. OBS Business School. <https://n9.cl/sh0mz>
- Pérez, M. (2016). *La importancia del organigrama en la empresa*. Publicaciones didácticas. <https://core.ac.uk/download/pdf/235859997.pdf>
- Plata, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad Jorge Toledo. Bogotá D.C. <https://n9.cl/7vrqu>
- Raffaele, E. (2021). *¿Qué es la cultura organizacional? Construye la identidad que tu empresa necesita*. Starmeup-blog <https://n9.cl/owkbn>
- Ramos, M., Bueno, R., Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de la Administración*. México. <https://n9.cl/463of8>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*.UMSA. <https://n9.cl/ceya3>
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*.
- Salamanca, L. (2018). *Importancia de la implementación del diseño organizacional para el mejoramiento de las organizaciones*. Ensayo de investigación. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C. <https://n9.cl/1v8dl>

- Sumba, R., Moreno, P., Villafuerte, N.(2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*. 8 (1) . 234-231. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Tapia, J. (2023). *¿Qué es la departamentalización y cuantos tipos hay en la administración?*. LinkedIn.. <https://n9.cl/mfy7hu>
- Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., y Strickland, A. J. (2015). *Administración estratégica: Teorías y casos*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.
- Thompson, I. (2023). *Tipos de Organizaciones*. Blog_Promonegocios. <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html>
- Tituaña & Sotalin, E. (2015). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A. Universidad Internacional SEK.
- Torres, M. (2019). *El proceso administrativo*. Universidad de Guadalajara. <https://n9.cl/wvuqm>
- UNIR. (2023). *Que es la cultura organizacional*. Revista: La Universidad en Internet. <https://n9.cl/0k3wba>
- Ventura, E. (2023). *La estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa de shampoo natural de barbasco*. UNESUM. <https://n9.cl/ahabx>
- Vera, R., Zambrano, Z., Ponce, T. (2016). *Manual de Procedimientos Administrativos de la Empresa Apronam S.A. del Cantón Chone*. Revista SINAPSIS (8)1.
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad y Sociedad.

11. Anexos

Anexo 1

Formato de entrevista para el gerente



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL
JARAMILLO”**

Para llevar a cabo la investigación relacionada con el trabajo de integración curricular titulada “DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO” EN LA CIUDAD DE LOJA” se solicitó al gerente de la empresa para responder las siguientes preguntas:

1. **¿Cuál fue la razón que lo motivó para crear la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?**

.....
.....

2. **¿Qué tiempo lleva en funcionamiento la empresa?**

.....
.....

3. **¿Cuál es la actividad comercial que maneja la empresa? ¿Qué productos y servicios ofrece?**

.....
.....

4. **¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

.....
.....

5. **¿Qué cargo y funciones desempeña usted dentro de la empresa?**

.....
.....

6. **¿Tiene definida por escrito la misión, visión, objetivos, valores y políticas de la empresa? ¿Es conocido por todo el personal?**

7. **¿Cómo visualiza usted a la empresa dentro de 3 años?**

8. **¿Cómo planifica las actividades en la empresa?**

9. **¿La empresa “¿Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con algún tipo de organigrama estructural, funcional o posicional?**

10. **¿Cree usted importante la elaboración de un diseño organizacional y funcional para la empresa Electrónica Digital Jaramillo?**

11. **Dentro de la empresa, Ud. ¿ha definido una departamentalización? En caso de que si mencione cuales son esos departamentos**

12. **¿Cómo se lleva a cabo la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos? ¿Cómo cree que es esa comunicación?**

13. **¿Cuáles son las principales funciones y responsabilidades de los empleados en la empresa? Describa:**

14. **¿Cree usted que los empleados conocen de forma correcta las funciones y responsabilidades que deben ejecutar?**

15. **¿La empresa tiene establecidos manuales de funciones, bienvenida, procedimientos y capacitación para la ejecución de las actividades?**

16. **¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal?**

.....
.....

17. **¿Existe un reglamento interno de la empresa?**

.....
.....

18. **¿Cuándo usted contrata al personal como le indica las funciones que debe desempeñar?**

.....
.....

19. **¿Realiza usted capacitaciones constantes a su personal de trabajo? En caso de que sí, explique cómo.**

.....
.....

20. **¿Como es la remuneración de trabajo para los colaboradores?**

.....
.....

Anexo 2

Formato de encuesta de los trabajadores



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO”

Para llevar a cabo la investigación relacionada con la tesis titulada “DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA “ELECTRÓNICA DIGITAL JARAMILLO” EN LA CIUDAD DE LOJA “solicitamos amablemente que nos honre con sus respuestas a las siguientes preguntas:

Datos informativos:

Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

Nivel de instrucción:

Educación básica () Bachillerato () Educación Superior ()

1. ¿Cómo es el contrato de trabajo que usted tiene en la empresa “Electrónico Digital Jaramillo”?

Fijo

Indefinido ()

Temporal o ocasional ()

Servicios profesionales ()

2. ¿Qué tiempo usted labora dentro de la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?

De 1 a 2 años ()

De 3 a 4 años ()

De 5 a 6 años ()

7 años o mas ()

3. ¿Qué cargo desempeña actualmente en la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”? (Abierta).

4. Señale con una x la opción correcta ¿Tiene usted conocimiento si la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” cuenta con una filosofía empresarial misión, visión, valores corporativos)?

Si () No ()

5. ¿De qué manera le dieron a conocer la filosofía empresarial?

Escrita ()

Verbal ()

Ninguna ()

6. ¿Conoce cuáles son los objetivos o metas propuestas por la empresa “Electrónica Digital Jaramillo”?

Si () no ()

7. ¿Conoce usted si la empresa “Electrónica Digital Jaramillo” tiene organigramas?

Si () No ()

8. ¿Conoce quién es su jefe inmediato?

Si () No ()

9. ¿Qué cargo ocupa su jefe inmediato?

Gerente ()

Secretaria ()

Jefe de producción o servicios ()

Jefe de ventas ()

Jefe financiero ()

10. ¿Las funciones que usted desempeña están escritas en un documento?

Si () No ()

11. ¿Conoce usted las funciones que debe desempeñar dentro de la empresa?

Si () No ()

12. ¿Recibió un manual de inducción al momento de ser contratado por la empresa?

Si () No ()

13. ¿La empresa tiene diseñados un manual de procedimientos?

Si () No ()

14. ¿La empresa tiene diseñados flujos de procesos para las actividades que realiza?

Si () No ()

15. ¿La empresa “Electrónica Digital Jaramillo” le brinda capacitaciones?

Si () No ()

16. ¿En qué temas o áreas le gustaría ser capacitado? (abierta)

.....

17. ¿El departamento en el que labora es segura?

Si () No ()

18. ¿Como es la comunicación interna entre los diferentes trabajadores y departamentos de la empresa? Califique

Mala ()

Regular ()

Buena ()

Excelente ()

19. ¿Usted recibe motivaciones por parte de sus superiores?

Si () No ()

20. ¿Qué tipo de motivaciones recibe usted por parte de sus superiores? (abierta)

.....

21. ¿Le gustaría que se implemente un diseño organizacional y funcional para la empresa "Electrónica Digital Jaramillo"?

Si () No ()

Anexo 3
Instalaciones de la empresa



Anexo 4

Certificado de autorización



Loja, 08 de septiembre 2023

Ing. Juan Pablo Sempertegui

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio del presente en calidad de representante legal de la empresa **ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO** de la ciudad de Loja, me dirijo a usted deseándole éxitos en sus funciones, con la finalidad de comunicar que se autoriza a la Srta. María del Cisne Ramon Aguirre portadora de la C.I: 1104538101 a realizar su proyecto y tesis en la empresa que represento, con el tema denominado : **“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA “ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO” EN LA CIUDAD DE LOJA ”** , trabajo de titulación que le habilitara para la obtención del título de licenciado en administración de empresas.

Sin otro particular me suscribo a usted, autorizando al peticionario dar uso del presente para los fines relacionados con su titulación.

Atentamente:



Sr. Victor Oswaldo Jaramillo Jaramillo
C.I: 0914116355

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA ELECTRONICA DIGITAL JARAMILLO

Anexo 5

Certificado del abstracto



Juan Pablo Ordóñez Salazar

**CELTA-Certified English Teacher,
traductor e intérprete.**

Certificación de traducción al idioma inglés.

JUAN PABLO ORDÓÑEZ SALAZAR.

CELTA-certified English teacher, traductor e intérprete.

CERTIFICA:

La presente traducción de español a inglés del resumen de tesis denominado "Diseño Organizacional y funcional para la empresa "Electrónica Digital Jaramillo" en la ciudad de Loja", de autoría de la estudiante **María del Cisne Ramón Aguirre**, portadora de la cédula de identidad número **1104538101**, estudiante de la carrera de **Administración de empresas** de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, fue realizada y revisada por Juan Pablo Ordóñez Salazar, perito traductor e intérprete del Consejo de la Judicatura, con certificado número 12298374.

Lo certifico en honor a la verdad, y autorizo a la interesada hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 13 de enero del 2025

1103601090
JUAN PABLO
ORDÓÑEZ
SALAZAR

Órgano Registral
Nacional de la Judicatura
ORDÓÑEZ SALAZAR
Juan Pablo Ordóñez Salazar

Juan Pablo Ordóñez Salazar

DNI: 110360109-0

Código de Perito de la Judicatura: 12298374

Celular: +593 994290147

CELTA – CERTIFIED ENGLISH TEACHER, TRADUCTOR E INTÉRPRETE