



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

“Diseño Organizacional y Administrativo para la empresa ALARMSEMAXS CIA. LTDA. de la ciudad de Loja.”

Tesis previa a la obtención
del Grado de Ingeniera
Comercial.

AUTORA:

PATRICIA GABRIELA CRIOLLO RAMÍREZ.

DIRECTORA DE TESIS:

ING. SILVIA JARAMILLO L. MG. SC.

Loja-Ecuador

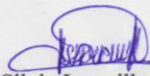
2013

CERTIFICACIÓN

Ingeniera.
Silvia Jaramillo Luzuriaga. Mg. Sc.
**CATEDRÁTICA DE LA CARRERA DE ADMINSTRACIÓN DE
EMPRESASY DIRECTORA DE TESIS**

CERTIFICA:

Que el presente trabajo titulado **“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA ALARMSEMAXS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA”**, realizado por la egresada de la carrera de Administración de Empresas: Patricia Gabriela Criollo Ramírez, con número de cédula 1104854151, cumple con los requisitos establecidos por las normas generales para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, tanto en los aspectos de fondo y forma; por lo tanto, queda autorizada su presentación para los fines pertinentes.



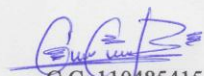
Ing. Silvia Jaramillo L. Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Patricia Gabriela Criollo Ramírez, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Patricia Gabriela Criollo Ramírez.



C.C: 1104854151
Loja, 16 de Abril del 2013

DEDICATORIA

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

Patricia Gabriela Criollo Ramírez.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica Social y Administrativa, Carrera de Administración de Empresas, modalidad presencial, por acogerme y educarme íntegramente y a la Empresa ALARMSEMAXS CÍA. LTDA “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad” de la ciudad de Loja por facilitarme la información requerida para la presente tesis, en especial al Ing. Diego Orellana, Gerente de la empresa.

De manera personal dejo mi constancia de agradecimiento a la Ing. Silvia Jaramillo Luzuriaga, quien en calidad de Directora del presente trabajo de investigación supo brindar sus valiosos conocimientos, y a todos quienes de una u otra forma colaboraron en el desarrollo del trabajo.

LA AUTORA

a) TÍTULO

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINSITRATIVO PARA LA
EMPRESA ALARMSEMAXS CÍA. LTDA DE LA CIUDAD DE LOJA”**

b) RESUMEN

La realidad indiscutible de participar en un mercado cada vez más competitivo, dentro de un entorno, obliga a las empresas a plantearse la necesidad de mejorar en sus estrategias de producción, costos, administración y especialmente en calidad.

Sin embargo la calidad se debe de conseguir por medio de la incorporación de personas mejor capacitadas, más responsables y más comprometidas con los objetivos de una organización.

Es por ello que el presente trabajo se centra en el análisis de la estructura organizativa de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. "Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad" de la ciudad de Loja, del manejo de las herramientas administrativas como son los organigramas y manuales, estrategias valiosas para coadyuvar al desarrollo de las actividades de cada empleado logrando así optimizar el recurso humano que posee la empresa.

La empresa a pesar de tener 7 años en el mercado local prestando servicios de instalación de equipos de seguridad, carece de una adecuada estructura organizativa que le permita identificar los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados para la comunicación. Así mismo, no cuenta con los Manuales, de Bienvenida, de Funciones y de Procedimientos que indiquen cuales son las, atribuciones y obligaciones, deberes y derechos que tienen los empleados y trabajadores, de igual manera carece de un Reglamento Interno mismo que basado en algunos artículos del Código del Trabajo ayuden a regularlas

condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, la forma de trabajo de todas las personas que laboran.

Por ende el presente trabajo implementa dentro de su desarrollo: un diagnóstico que hará referencia al análisis FODA; Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas dentro del medio interno como externo en el que se desarrolla la empresa.

A demás como un aporte al desarrollo de las organizaciones privadas, dedicadas a la instalación de equipos de seguridad, el presente trabajo hace referencia a la organización administrativa que partiendo de los recursos con que se cuenta y basados en la normativa legal que rigen al país de manera que beneficie al recurso humano que forma parte de ALARMSEMAXS.

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

SUMMARY

The undeniable fact of participating in an increasingly competitive market, within an environment requires companies to consider the need to improve their production strategies, costs, and especially in quality management. However, the quality must be achieved through the incorporation of best qualified, more responsible and more committed to the objectives of an organization. That is why this paper focuses on the analysis of the organizational structure of the company AlarmSemaxs "Maximum Security Electronic Systems" of the city of Loja, the management of administrative tools such as charts and manuals, valuable strategies to support the development of the activities of each employee making to optimize human resources Company that owns. The company despite having seven years in serving the local market installation of safety equipment, lack of adequate organizational structure to enable it to identify the hierarchical levels of authority between superior and subordinates for communication. Also, do not have the manuals, Welcome, Functions and Procedures which are showing, powers and obligations, duties and rights as employees and workers, likewise lacks an Internal same as based on some Labor Code sections help regulate the conditions, requirements, rights, benefits, obligations, prohibitions and, in general, how to work all the people working. Thus this paper implements within its development: a diagnosis that will reference the SWOT analysis, Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats within the internal environment and external in which the company develops. To others as a contribution to the development of private organizations involved in the installation of safety equipment, this paper refers to the administrative

organization based on resources that are available and based on the legal regulations governing the country way that benefits the human resource that is part of ALARMSEMAXS.

Included as part of the work then the charts that show the formal structure of the company, relationships, hierarchies, jobs and their various relationships of authority and responsibility. The manuals enable them to know each employee and worker activities, tasks, functions and responsibilities to be met and Working Rules to ensure order, discipline and security of the employer and the worker.

c) INTRODUCCIÓN

En esta época de crisis, las empresas requieren tomar medidas que les permitan no solo mantenerse, sino buscar el crecimiento y no perder espacios ante la competencia, que cada vez es más agresiva, para lo cual es necesario ajustar sus estrategias.

Es evidente que el éxito de una organización al alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades de la sociedad depende de cómo realicen el trabajo los administradores, y si éste lo hace bien es probable que la organización alcance logros significativos.

Esta ideología se convierte en el nuevo estilo de la organización, los cuales involucran: conocimientos, confianza, responsabilidades, integración, ética, cambios, experiencia, saber enfrentar los retos, seguridad entre otros. Pues todos y cada uno de estos factores bien manejados representan en un alto porcentaje la posibilidad de liderar en forma eficiente y efectiva en el mundo de los negocios.

Con esto se quiere decir que, vivimos en la sociedad de la información y el conocimiento, si se sabe utilizar las herramientas que se tienen a disposición como por ejemplo un análisis FODA se puede revelar mucha información necesaria para descubrir la posición actual de la organización y las posibles oportunidades para mejorar, dando paso a acciones, planes que favorezcan el óptimo aprovechamiento de los recursos de los que se disponen, el saber utilizarlos puede dar una capacidad de competir notable, además si se sabe empezar con un buen Diseño Organizacional; que constituye el medio como la empresa pretende

estructurarse y comportarse para dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

Para ello es necesario que las entidades tanto públicas como privadas cuenten con Organigramas: Estructural, Funcional y Posicional que le permita establecer la representación gráfica de cómo está formada la empresa, herramientas valiosas que requiere el personal interno y externo, para visualizar los niveles jerárquicos. Así mismo son indispensables los Manuales, de Bienvenida, de Funciones y de Procedimientos; ya que ayudan al control interno del personal, quien es considerado como el pilar fundamental para poder desarrollar adecuadamente las actividades de la empresa, en función al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Los manuales en la empresa ALARMSEMAXS CÍA. LTDA de la ciudad de Loja, permitirá estructurar en forma ordenada las actividades, tareas, funciones y atribuciones del personal. El organigrama estructural proyectará todos los departamentos de la organización, para indicar el orden jerárquico de los puestos, el organigrama funcional presentará las funciones de los empleados y trabajadores y el organigrama posicional mostrará en forma objetiva la distribución del personal con los diferentes departamentos de la organización; todo ello permitirá obtener información de mayor calidad para lograr la utilización eficaz y el desarrollo del recurso humano con que cuenta la empresa.

Lo mencionado anteriormente implica el proceso del siguiente trabajo investigativo. Para su estructura presenta la metodología utilizada en el cual podemos observar la forma como se desarrollo, los métodos, técnicas y materiales

utilizados para la recopilación de la información y más medios que coadyuvaron al sustento del presente proyecto.

Además se determinó el número de empleados y trabajadores con que cuenta ALARMSEMAXS, siendo un total de 12 personas; mismas que fueron encuestadas, y el gerente y subgerente se les realizó una entrevista para poder proceder a la tabulación de datos y elaborar la propuesta correspondiente.

La elaboración del organigrama y manuales se lo realizó en base a las leyes que rigen la base legal para el funcionamiento de las entidades privadas, Código de Trabajo y la información que nos facilitó todo el recurso humano de la empresa.

Con la elaboración de los Organigramas, Estructural, Funcional y Posicional y Manuales, tanto de Bienvenida, Funciones y Procedimientos se dará cumplimiento al objetivo general y específicos planteados en el presente trabajo de tesis; por ende se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones resultantes del análisis del trabajo realizado por los empleados y los anexos que permitirán mejorar las ideas y conceptos que se manejan a lo largo de la investigación.

d) REVISIÓN DE LITERATURA

DIAGNÓSTICO

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

Importancia

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

Clasificación²

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

Integrales; se caracterizan por la visualización de una amplia gama de variables o aspectos empresariales. La metodología utilizada se basa en un estudio de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, trabajando con una amplia gama de variables de diversas categorías que reciben un puntaje por parte del consultor a cargo del trabajo.

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

²² www.inta.gov.ar/altovalle/info/.../fyd52_col-ec.pdf

Específicos; hacen énfasis en los procesos productivos, financieros, de gestión, y otros aspectos relativos al mercado y los consumidores.

Pautas para un Diagnóstico Eficaz

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

- Consiste en establecer el parámetro de evaluación. Para ello se debe presentar atención a los mercados o clientes que resultan de interés para los responsables de la empresa.
- Obtener una visión clara y detallada sobre el estado actual del sistema de producción de la empresa. Para lograr esto, se utilizan recursos como las entrevistas con registro (escrito o grabaciones), fotografías, observación directa, etc.
- Determinar el grado de alcance del parámetro establecido, y, si es posible, establecer un porcentaje de alcance.
- Realizar una pregunta clave: ¿Por qué no se pueden alcanzar los parámetros de referencia establecidos en la empresa? En muchos casos las respuestas a estas preguntas se encuentran alejadas en el espacio y tiempo.

Para encontrar las respuestas, se considera apropiado utilizar el enfoque propuesto por Norton y Kaplan, donde se visualiza a la empresa desde cuatro perspectivas integradas:³

³www.inta.gov.ar/altovalle/info/.../fyd52_col-ec.pdf

Perspectiva financiera: Es la visión de los números y la situación financiera de la empresa, estudiando los niveles de inversión, las políticas de financiamiento, los resultados económicos, el uso y aplicación de los fondos del negocio, etc.

Perspectiva de los clientes: Desde esta visión se enfoca los aspectos relacionados con los clientes a los cuales está dirigida la organización.

Perspectiva de los procesos internos: Es el momento de analizar los procesos productivos de la organización, estudiando su eficiencia y correspondencia con el resto de la organización.

Perspectiva de las capacidades del personal y la organización: Finalmente se analizan las capacidades del personal y la brecha que puede existir entre las capacidades requeridas para un funcionamiento eficiente de los procesos productivos y la capacidad actual del personal.

LA ORGANIZACIÓN

“Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposiciones, correlación y agrupación de las actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”⁴

Importancia

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

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que

⁴ VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Pág.31

la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes.

- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se pueden desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo esfuerzo.
- Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

DISEÑO ORGANIZACIONAL

Definición

La palabra diseño denota una forma, patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar uno o más objetivos. El diseño organizacional constituye el medio como la empresa pretende estructurarse y comportarse para dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas; incluye la definición de la estructura básica de la empresa y cómo dividir y asignar la tarea empresarial entre departamentos, divisiones, equipos y cargos, aspectos que generalmente se divulgan en los organigramas, los manuales de la organización y las descripciones de cargo.⁵

⁵ CHAIVENATO, Idalberto. Administración Proceso Administrativo. 3° edición. Pág.205

Importancia

Permite conseguir el adecuado grado de eficiencia y eficacia de la organización, la estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

Requisitos

Como estructura básica

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

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

Como mecanismo de operación

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

organización y se refleja a través de los manuales de la organización o de las rutinas y procedimientos.

Como mecanismo de Decisión

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

Como mecanismo de coordinación entre las parte

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

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Definición

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

Finalidad

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

Niveles Jerárquicos⁶

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

Nivel Legislativo: La función básica de este nivel es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización. El nivel legislativo en caso de una empresa, lo constituyen la Junta General de Accionistas.

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

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

Nivel Auxiliar: Ayuda a los niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales.

⁶ MÓDULO II. Administración de Empresas. Proceso Administración y Gestión Empresarial. Año 2007-2008

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

ORGANIGRAMAS

Definición

Es la representación gráfica que muestra la estructura formal de una institución o empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, puesto de trabajo y sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad. El organigrama es considerado como la columna vertebral de la empresa.⁷

Finalidad

Desempeñar un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas conozcan, a nivel global, sus características generales.⁸

Ventajas del Organigrama

El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas entre las que sobresalen las siguientes:

- Obliga a sus autores aclarar sus ideas.
- Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción.

⁷Administración y Gestión Empresarial- Modulo II de Administración de Empresas.

⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>

- Muestra quien depende de quién.
- Indica alguna de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, sus puntos fuertes y débiles.
- Sirve como historia de los cambios, instrumentos de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.
- Son apropiados para lograr que los principios de la organización operen.
- Indican a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización.

Desventajas del Organigrama

No obstante las múltiples ventajas que ofrece el uso de los organigramas, al usarlos no se deben pasar por alto sus principales defectos que son:⁹

- Ello muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando por fuera muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles, aunque sería posible con líneas de diferentes intensidades para indicar diferentes grados de autoridad, esta realidad no se puede someter a esta forma de medición. Además si se dibujaran las distintas líneas indicativas de relaciones informales y de canales de información, el organigrama se haría tan complejo que perdería su utilidad.
- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien como es en realidad. Algunos administradores descuidan

⁹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/organigramas.htm>

actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permite que los organigramas se vuelvan obsoletos.

- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status.

Contenido del Organigrama

Un organigrama puede contener diversos datos, pero según el criterio de un autor, estos son sus principales contenidos:

- Títulos de descripción condensada de las actividades. Esto incluye generalmente el nombre de la compañía y la actividad que se defina.
- Nombre del funcionario que formuló las cartas.
- Fecha de formulación.
- Aprobación (del presidente, vicepresidente ejecutivo, consejo de organización, etc.).
- Leyenda (explicación de líneas y símbolos especiales).

Tipos de Organigramas

Organigrama Estructural: Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas, las relaciones de dependencia que existen entre ellas, permitiendo apreciar la organización de la empresa como un todo.¹⁰

Organigrama Posicional o Personal: Constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se indica el número de cargos, la

¹⁰ Pros.usb.ve/.../CUESTIONARIO%20-%20manual%20organización.doc-

denominación del puesto y la clasificación en caso de haberla. En algunos casos se puede incluir la remuneración de cada puesto y el nombre del empleado que lo desempeña.¹¹

Organigrama Funcional: Es una modalidad del estructural y consiste en representar gráficamente las funciones principales básicas de una unidad administrativa. Al detallar las funciones se indica por las más importantes y luego se registran aquellas de menor trascendencia. En este tipo de organigrama se determina que es que se hace; pero no como se hace.¹²

GENERALIDADES DE LOS MANUALES

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

Importancia de los manuales

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso para establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido,

¹¹<http://neo-creative.net/pelikan/cursos/organigrama.pdf>

¹² VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Pág. 156, 157,159.

distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.¹³

Objetivos de los manuales.

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

- a) Instruir a la persona en aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

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

Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos.

Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.¹⁴

Posibilidades.

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

Limitaciones.

- a) Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.

¹⁴<http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoElImportancia>

b) El costo de producción y actualización puede ser alto.

c) Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.

d) Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.

e) Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

Tipos de Manuales:

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

Manual de Funciones

Definición

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

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

- “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”. **Graham Kellog.**
- “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Continolo G.

Finalidad

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso para establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización¹⁵

Estructura del Manual de Funciones

Su estructura comprende dos partes primordiales que son:

- Encabezado

¹⁵<http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoEImportancia>

- Cuerpo

Encabezado del Manual, debe contener la siguiente información:

- Nombre de la empresa u organización.
- Departamento, sección o dependencia en el que se lleva a cabo los procedimientos descritos.
- Título bastante bueno, pero que proporcione una idea clara y precisa de su contenido.
- Índice o tabla de contenido, para tener un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

Cuerpo del Manual, debe contener la siguiente información:

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

Manual de Procedimientos

Definición¹⁶

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

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

¹⁶ <http://www.mitecnologico.com/Main/AnalisisManualesAdminsitrativos>

Importancia

Los manuales de procedimientos están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa además de apoyar la capacitación, ya que facilitan al interior de cada área la interacción e interrelación de las unidades administrativas, a través del flujo de información y permiten a cualquier usuario interno y externo el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que realizan.¹⁷

Beneficios

El contar con manuales de procedimientos permitirá obtener los siguientes beneficios:¹⁸

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

¹⁷ <http://www.mitecnologico.com/Main/AnalisisManualesAdministrativos>

¹⁸ www2.cjef.gob.mx/Documentos/.../practica1_geampa.pdf?...-

- Establecer mecanismos de control y facilitar las labores de auditoría, la evaluación y el control interno.

Contenido del Manual de Procedimientos

Este documento incorpora la siguiente información:¹⁹

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión o autorización.
- Clave de forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma.

Manual de Bienvenida

Un manual de bienvenida es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en la empresa, en él se incluyen todas las cosas que el nuevo colaborador debe saber respecto al trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así, los tiempos y costes que se pierden tratando de averiguar por su propia iniciativa, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene,

¹⁹ FRANKLIN, Enrique Organización de Empresas Análisis-Diseño y Estructura. McGraw-Hill.

quién es quién, a quién recurrir para solucionar un problema, que sistema de valores prima en la organización, cuáles son las actitudes no toleradas, etc.²⁰

En el manual de bienvenida se describen las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados. A continuación se presentan los temas que debe presentar un manual de bienvenida.²¹

- **Temas de la Organización Global**

- Historia de la compañía.
- Estructura de la compañía.
- Nombre y funciones de los ejecutivos principales.
- Estructura de los edificios e instalaciones.
- Normas de seguridad.
- Descripción del proceso de producción
- Políticas y normas

- **Prestaciones y Servicios al Personal**

- Política salarial y de compensación.
- Vacaciones y días feriados.
- Capacitación y desarrollo.
- Accesorio profesional.
- Seguros individuales y de grupos.
- Programas de jubilación.
- Servicios médicos especiales.

²⁰

http://www.venmas.com/venmas/recursos_humanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida

²¹ MÓDULO III. Administración de Empresas. Administración y Gestión Empresarial. Año 2007-2008.

- Servicios de cafetería y restaurantes.
- **Presentaciones**
 - Al supervisor.
 - A los capacitados.
 - A los compañeros de trabajo.
 - A los subordinados.
- **Funciones y Deberes Específicos**
 - Ubicación del puesto de trabajo.
 - Labores a cargo del empleado.
 - Normas específicas de seguridad.
 - Descripción del puesto.
 - Objetivo del puesto.
 - Relaciones con otros puestos.

FLUJOGRAMA

Definición

Un Flujograma o diagrama de flujo es una representación gráfica de la forma en que funciona un proceso, ilustrando como mínimo el orden de los pasos.

Según Chiavenato Idalberto. Año 1993; El Flujograma o Diagrama de Flujo es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

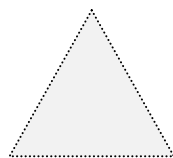
Usos de un Flujoograma

- Reflejas las actividades asignadas por una o varias oficinas.
- Enumera las tareas realizadas por cada empleado para el logro de la actividad.
- Recoge en forma completa y detalla los pasos que incluyen un procedimiento.

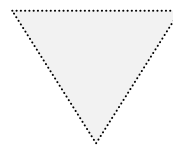
Símbolos²²

El Flujoograma utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y documentos. Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

Límites.- Estos símbolos se usan para identificar el inicio y el fin de un proceso respectivamente.

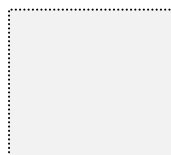


Inicio



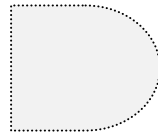
Fin

Inspección.- Este símbolo en un proceso significa revisión, verificación.



²²²² <http://www.slideshare.net/talquino/flujoograma-92604>

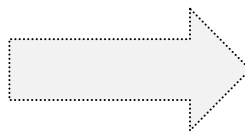
Demora.- Simboliza que el proceso requiere de un tiempo de demora.



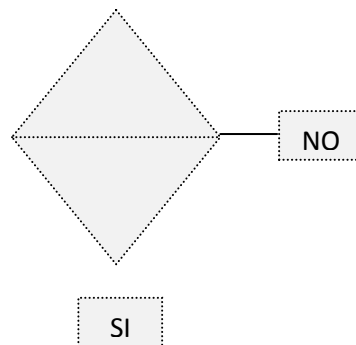
Documento.- Simboliza el documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponde.



Transporte.- Este símbolo indica que la actividad a realizarse necesita de traslado de un lugar a otro.



Decisión.- Representa el punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo, dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



Sentido del Flujo.- Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Definición

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

Importancia

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

Obligatoriedad²³

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

Requisitos para su elaboración

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

²³<http://www.monografias.com/trabajos33/reglamento-trabajo/reglamento-trabajo.shtml#ixzz2HRNsbOwl>

Contenido mínimo:²⁴

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

²⁴ Referencia Código de Trabajo

e) MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Los materiales utilizados en el presente trabajo fueron los siguientes:

- ✓ Útiles de escritorio y de oficina.
- ✓ Equipos de cómputo.
- ✓ Adquisición bibliográfica.
- ✓ Internet.
- ✓ Transporte.
- ✓ Tinta negra y de color.
- ✓ Copias.
- ✓ Resma de hojas.
- ✓ Empastado y anillados.
- ✓ Imprevistos.

MÉTODOS

MÉTODO CIENTÍFICOS

Todo el proceso investigativo se enmarco en los lineamientos del método científico que hizo posible observar la realidad del problema investigado permitiendo un soporte lógico de los conocimientos teóricos y prácticos de esta investigación, así mismo surgió la necesidad de utilizar otros métodos como los siguientes:

MÉTODO DEDUCTIVO

Permitió recolectar y seleccionar toda la fundamentación teórica seleccionando información de fuentes bibliográficas relacionadas con la teoría general para seguidamente aplicar y relacionar con la realidad de la empresa ALARMSERMAXS CIA.LTDA, objeto de investigación.

MÉTODO INDUCTIVO

Ayudó específicamente para conocer aspectos particulares de la empresa y recopilar información de las operaciones de cada departamento, que luego fueron analizadas en el diagnóstico hasta llegar a la elaboración de las propuestas.

MÉTODO ANALÍTICO

Contribuyó para analizar la información que se recopiló por medio de las entrevistas y encuestas para poder explicar las causas de los problemas que atraviesan el personal y con ello formular el diagnóstico, el mismo que se constituyó en el sustento lógico de la propuesta.

MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método se utilizó en el desarrollo de los diferentes pasos de que consta la investigación; así como en la revisión de fuentes bibliográficas, presentación de los resultados y finalmente permitió estructurar la presente investigación.

TÉCNICAS

OBSERVACIÓN DIRECTA

Esta se llevó a cabo, principalmente, para conocer la estructura orgánica funcional, como también el desempeño del personal y los servicios que presta a la sociedad.

ENTREVISTA

Se aplicó con el objeto de recoger información a través de un sistema de preguntas dirigida al Gerente y Subgerente, a fin de conocer cómo se vienen desarrollando las actividades en la empresa.

| No. | NOMBRE | CARGO | TOTAL |
|--------------|---|------------|----------|
| 1 | Ing. Diego Vinicio Orellana Villavicencio | Gerente | 1 |
| 2 | Ing. Andy Fabricio Vega León | Subgerente | 1 |
| TOTAL | | | 2 |

ENCUESTA

Se aplicó un total de 10 encuestas dirigidas a los empleados y trabajadores de la empresa ALARMSEMAXS CIA.LTDA de la ciudad de Loja; la información que se obtuvo fue esencial para elaborar la propuesta.

| No. | NOMBRE | CARGO | TOTAL |
|-----|--|--------------------------|-------|
| 1 | Johnny Javier Huiracocha Reyes | Asesor Legal | 1 |
| 2 | Carina Yolanda Uyaguari Tene | Secretaria | 1 |
| 3 | Lic. Carmen Esperanza López Paladines | Contadora | 1 |
| 4 | Lic. Leydi Alexandra Morocho Abrigo Srta. Karina Madeley González Criollo | Auxiliar Contabilidad | 2 |
| 5 | Ing. Marco Antonio Ruiz Gaona | Jefe Técnico | 1 |

| | | | |
|---|---|-----------|---|
| 6 | Diego Andrés Castillo Peralta Henry Jesús Reyes Vivanco Cristian Adrián Guachizaca Mora | Operarios | 3 |
| 7 | Sra. María Elena Muñoz Ochoa | Aseo | 1 |

RECOLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de técnica permitió recolectar información obtenida de los libros, folletos, documentos escritos e internet, para poder elaborar los referentes teóricos de la investigación.

PROCEDIMIENTO

Para la realización del presente trabajo investigativo se procedió a solicitar el permiso correspondiente al Gerente de la empresa, contando con la autorización respectiva se procedió a realizar la entrevista al Gerente y Subgerente mediante un formato relacionado con los aspectos generales de la empresa, a fin de obtener información necesaria para la elaboración del diagnóstico, así como también establecer la correspondiente estructura jerárquica y sus organigramas y la elaboración del Manual de Bienvenida, de Funciones y de Procedimientos; de igual manera se aplicó 10 encuestas a los empleados y trabajadores de la empresa para conocer los diferentes puestos de trabajo y las labores cotidianas de cada área.

Combinando los diferentes métodos, técnicas utilizadas y fuentes; se realizó el trabajo de tesis que básicamente permitió el análisis objetivo de la información para llegar a conclusiones y recomendaciones válidas.

f) RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CÍA.LTDA “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD” DE LA CIUDAD DE LOJA

1. Dentro del medio interno y externo que se desarrolla su empresa indique cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en su entorno.

En esta pregunta nos supo manifestar el señor Gerente que en lo que respecta internamente a la empresa está se ha constituido legalmente hace ya 6 años, por los fundadores de la familia Orellana Villavicencio, prestando servicios a la colectividad lojana de instalación de alarmas, cámaras de seguridad, cercos eléctricos, porteros eléctricos, controles de acceso, sistemas anti hurtos y motores para garaje, reconoce empíricamente los niveles jerárquicos de autoridad; es decir carece de diseño organizacional, de igual manera asegura tener inconvenientes en cuanto al desarrollo de las tareas encomendadas a sus empleados y trabajadores debido a que en el momento que se contrata al personal se les dice verbalmente las actividades a desarrollar, y en lo que respecta a los factores macro y micro económicos del medio en que se desarrolla la empresa, considera que la competencia es un factor amenazante en su entorno; ya que hoy en día existen varias empresas que prestan los mismos servicios; incluso a varios metros de la ubicación de AlarmSemaxs, hay una empresa potencialmente competidora denominada “COMISEG”, que presta los mismos servicios y muchas veces se ven en la necesidad de competir en precios y calidad de los servicios. La tecnología es

otro factor importante en este medio, debido a que los servicios que instalan son equipos tecnológicos y estos cada día se mejoran y alguno pierden su valor e importancia, lo que implica que muchas veces la mercadería sea vendida al precio de costo. Sin embargo la empresa marca la diferencia entre las demás por la calidad en el servicio, buenos precios, buena atención y facilidades de pago. .

2. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con misión y visión? Indique

Nos supo manifestar que la empresa no cuenta con misión ni visión al momento.

3. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con políticas? Indique

De igual manera nos supo manifestar que no contaba con políticas previamente establecidas por escrito.

4. ¿Cuáles son los objetivos principales que persigue la empresa?

Como objetivo principal es prestar servicios de instalación de sistemas de seguridad a la colectividad lojana, con el fin de obtener rentabilidad.

5. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con valores? Indique

Los principales valores que posee la empresa son la responsabilidad y puntualidad.

6. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con reglamento interno? Indique

No se cuenta con un reglamento interno dentro de la empresa que indique al personal sus deberes y obligaciones.

7. ¿Están definidos los niveles jerárquicos dentro de la empresa? Indique

La empresa esta estructuralmente constituida por los niveles legislativo, ejecutivo, asesor, auxiliar y operativo.

8. ¿La empresa cuenta con Organigramas estructural, funcional y de posición de personal?

Pese al reconocimiento implícito de los niveles jerárquicos de la empresa, esta no cuenta con ningún tipo de organigrama estructural, funcional o posicional.

9. ¿Cree usted que existe una adecuada organización dentro de la empresa qué representa?

Hasta el momento la empresa no ha tenido ningún inconveniente, puesto que la ejecución de actividades se ejecuta por unidades departamentales.

10. ¿La empresa dispone de Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos para el normal desarrollo de actividades?

En la actualidad la empresa no cuenta con ningún tipo de manual; sin embargo le gustaría contar con este tipo de herramienta administrativa y no la ha hecho por la falta de personal y presupuesto.

11. ¿Conoce si el empleado tiene la instrucción adecuada para el cumplimiento de sus funciones?

En este sentido manifiesta que el empleado o trabajador cuando ingresa se le da a conocer verbalmente las funciones y las subfunciones están a cargo del jefe inmediato de cada unidad.

12. ¿Qué procedimientos utiliza cuando ingresa algún trámite de servicio de instalación en la empresa?

Primeramente el Jefe Técnico designa al personal necesario para la instalación, una vez seleccionado los operarios se les da a conocer la proforma emitida por el servicio de instalación, donde especificara el lugar y los materiales necesarios, una vez terminada la instalación el Jefe Técnico da el visto bueno y se entrega al cliente en perfecto funcionamiento .

13. ¿Cuál es la imagen que considera usted que tiene externamente la empresa?

El gerente manifiesta que desde su punto de vista tiene una buena aceptación del servicio de instalación de sistemas de seguridad dentro de la colectividad.

14. Estima usted que es necesario la creación de instrumentos administrativos para el mejor desempeño de sus actividades. ¿Por qué?

En este sentido reconoce que es fundamental contar con estas herramientas administrativas para el buen funcionamiento del recurso o talento humano.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL SUBGERENTE DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CÍA.LTDA “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD” DE LA CIUDAD DE LOJA

- 1. Dentro del medio interno y externo que se desarrolla su empresa indique cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en su entorno.**

El subgerente nos manifestó que la empresa es muy solvente pese a la falta de herramientas administrativas, empezando con los Organigramas; mismo que les permita a los empleados lograr un funcionamiento eficiente en las diferentes áreas y visualizar los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados para una correcta comunicación, de igual manera no se cuenta con Manuales que les permita conocer con claridad las funciones y responsabilidades que tienen bajo su cargo; esto en cuanto al medio interno. Externamente la empresa como fortaleza tiende a trabajar con tecnología de punta, precios bajos, buena atención al cliente y su debilidad es no contar con proveedores directos para adquirir la mercadería por ende trabaja solo con intermediarios. Sin embargo los servicios de instalación de equipos de seguridad que ofrecen tienen buena acogida por la colectividad lojana; lo que permite que la empresa siga en el mercado local, pese a la competencia que hoy en día existe en especial con su gran competidor COMISEG que día a día compiten en precios y calidad.

- 2. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con misión y visión? Indique**

Manifiesta que la empresa no cuenta con misión ni visión actualmente.

3- ¿La empresa bajo su cargo cuenta con políticas? Indique

No cuenta con políticas prescritas desde su creación.

4- ¿Cuáles son los objetivos principales que persigue la empresa?

El objetivo principal de la empresa es obtener utilidades al final del ejercicio económico y mejorar el servicio.

5- ¿La empresa bajo su cargo cuenta con valores? Indique

Como principales valores pueden ser el respeto, la responsabilidad y la puntualidad.

6- ¿La empresa bajo su cargo cuenta con reglamento interno? Indique

La empresa no cuenta con un reglamento interno para el personal de la institución.

7- ¿Están definidos los niveles jerárquicos dentro de la empresa? Indique

Si están definidos los niveles jerárquicos en la empresa dentro de ellos tenemos los niveles legislativo, ejecutivo, asesor, auxiliar y operativo.

8- ¿La empresa cuenta con Organigramas estructural, funcional y de posición de personal?

En la actualidad la empresa no cuenta con ningún tipo de organigrama estructural, funcional o posicional.

9- ¿Cree usted que existe una adecuada organización dentro de la empresa qué representa?

Considera que si debido a que todo se realiza en forma ordenada y correcta.

10- ¿La empresa dispone de Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos para el normal desarrollo de actividades?

De los manuales mencionados manifiestan que la empresa no cuenta con ningún tipo de manual.

11- ¿Conoce si el empleado tiene la instrucción adecuada para el cumplimiento de sus funciones?

Las instrucciones están delimitadas por cada responsable departamental.

12- ¿Qué procedimientos utiliza cuando ingresa algún trámite de servicio de instalación en la empresa?

Dependiendo del trámite o servicio pero generalmente primero pasa por el departamento de facturación quien es la encargada de emitir las proformas, luego al jefe técnico para que el a su vez designe el personal necesario para la instalación; quienes irán al lugar y utilizaran el material y equipos especificado en la proforma, una vez terminada la instalación el Jefe Técnico da el visto bueno y se entrega al cliente en perfecto funcionamiento.

13- ¿Cuál es la imagen que considera usted que tiene externamente la empresa?

Considera que la imagen de la empresa es generalmente aceptable.

14- Estima usted que es necesario la creación de instrumentos administrativos para el mejor desempeño de sus actividades. ¿Por qué?

En este sentido considera que es importante que la empresa cuente con Organigramas y Manuales no solo para mejorar el desempeño laboral y funcional sino también para alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrolla actualmente la empresa.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CÍA. LTDA. “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”, DE LA CIUDAD DE LOJA.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CUADRO NO. 1

| CARGO | DEPARTAMENTO | NIVEL | SUELDO | NO. SUBALTERNOS | NO. PERSONAS |
|---------------------------------------|---------------------|--------------|---------------|------------------------|---------------------|
| Asesor Legal | Legal | Asesor | 400.00 | 0 | 1 |
| Secretaria | Secretaria | Auxiliar | 300.00 | 0 | 1 |
| Contadora | Contabilidad | Operativo | 400.00 | 2 | 1 |
| Auxiliar de Contabilidad | Contabilidad | Auxiliar | 300.00 | 0 | 1 |
| Facturadora | Contabilidad | Operativo | 300.00 | 0 | 1 |
| Jefe Técnico | Producción | Operativo | 330.00 | 3 | 1 |
| Operario 1 | Producción | Operativo | 300.00 | 0 | 1 |
| Operario 2 | Producción | Operativo | 300.00 | 0 | 1 |
| Operario 3 | Producción | Operativo | 300.00 | 0 | 1 |
| Conserje | Servicios Generales | Auxiliar | 300.00 | 0 | 1 |
| TOTAL EMPLEADOS Y TRABAJADORES | | | | | 10 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS.-

La empresa ALARMSEMAXS CÍA.LTDA en la actualidad cuenta con 10 empleados y trabajadores que laboran en los diferentes niveles jerárquicos distribuidos en nivele asesor, nivel auxiliar y nivel operativo.

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa? Si su respuesta es positiva. Indique:

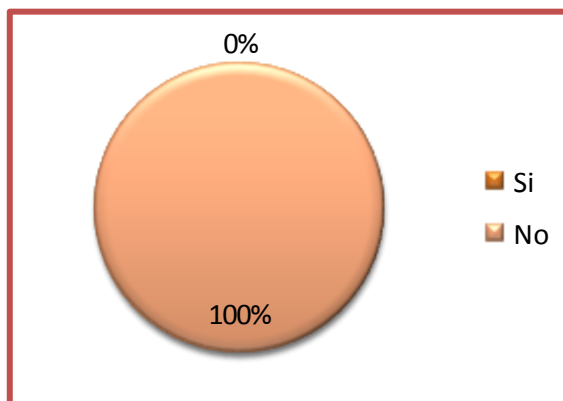
CUADRO NO. 2

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 0 | 0.00 |
| No | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 1



ANÁLISIS.-

De las encuestas realizadas a los 10 empleados y trabajadores de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., encontramos que el 100% manifiestan, que no conocen la misión y visión de la empresa.

2. ¿Conoce usted las políticas de la empresa? Si su respuesta es positiva.

Indique:

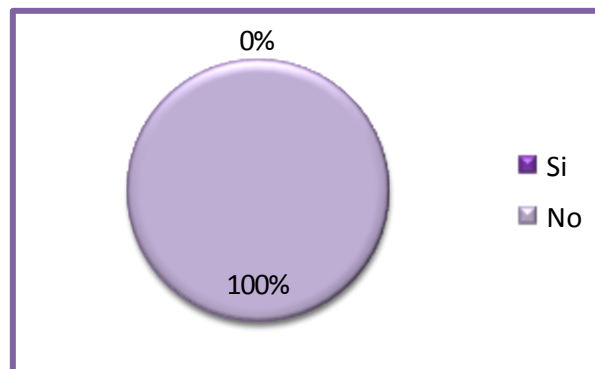
CUADRO NO. 3

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 0 | 0.00 |
| No | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 2



ANÁLISIS.-

De las personas encuestadas el 100% manifiestan, que no conocen las políticas de la empresa.

3. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos principales que persigue la empresa? Si su respuesta es positiva. Indique:

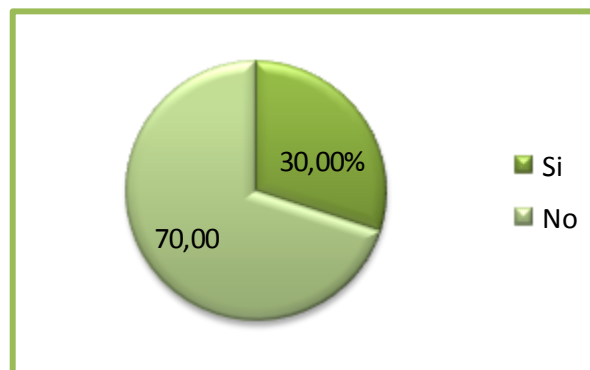
CUADRO NO. 4

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 3 | 30.00 |
| No | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 3



ANÁLISIS.-

La mayoría del personal encuestado con un 70,00% manifiestan, que no conocen el objetivo principal que espera alcanzar la empresa, mientras que el 30,00%, suponen por sentido común que es el de obtener buenas utilidades al término del ejercicio económico; mediante la prestación de un servicio de calidad y excelentes precios.

4. ¿Conoce usted cuales son los valores que posee la empresa? Si su respuesta es positiva. Indique:

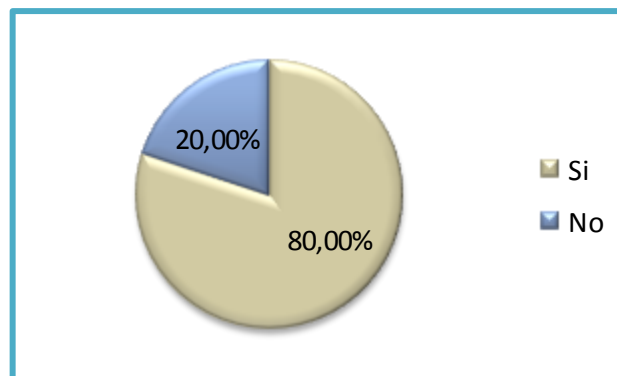
CUADRO NO. 5

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 8 | 80.00 |
| No | 2 | 20.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 4



ANÁLISIS.-

La empresa AlarmSemaxs como toda empresa privada cuenta con valores donde el 80,00% de las personas encuestadas manifiestan, que los valores principales que fomenta la empresa a sus empleados es la responsabilidad, la honradez y la puntualidad, sin embargo en un 20,00% nos manifestaron que no conocen, debido a que nunca se les ha dado a conocer.

5. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un reglamento interno? Si su respuesta es positiva. Indique:

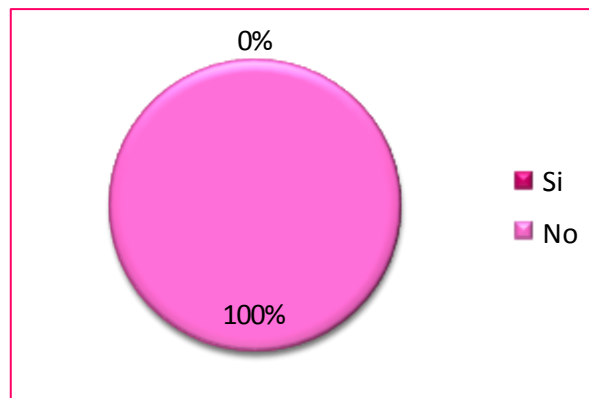
CUADRO NO. 6

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 0 | 0.00 |
| No | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 5



ANÁLISIS.-

El 100% manifiestan que no tienen conocimiento de la existencia de un reglamento interno para los empleados y trabajadores que laboran en la empresa.

6. ¿Conoce si la empresa cuenta con Organigramas? Si su respuesta es positiva. Indique:

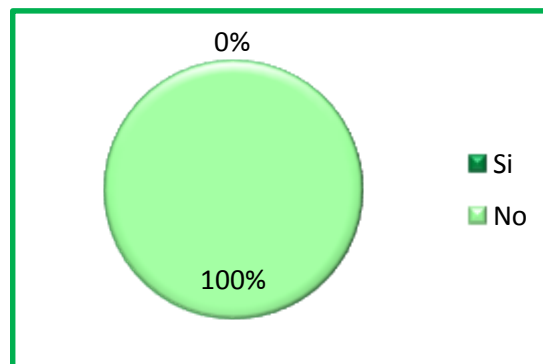
CUADRO NO. 7

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 0 | 0.00 |
| No | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 6



ANÁLISIS.-

La empresa no cuenta con ningún tipo de organigramas, donde el 100% de las personas encuestadas aseveran dicha información.

7. ¿Conoce usted en la empresa cuenta con Manuales Administrativos?

Si su respuesta es positiva. Indique:

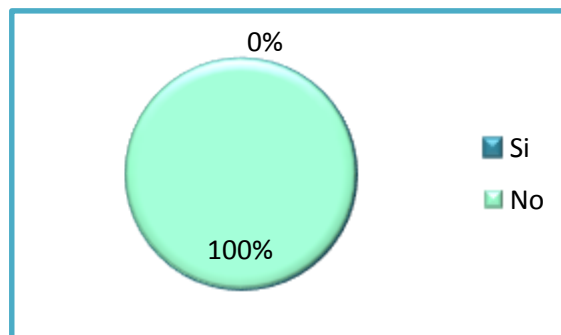
CUADRO NO. 8

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 0 | 0.00 |
| No | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 7



ANÁLISIS.-

De igual manera en un 100% la empresa no cuenta con Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos según las encuestas realizadas a los empleados que laboran en la misma.

PERFIL DEL PUESTO

8. ¿Qué nivel de instrucción posee?

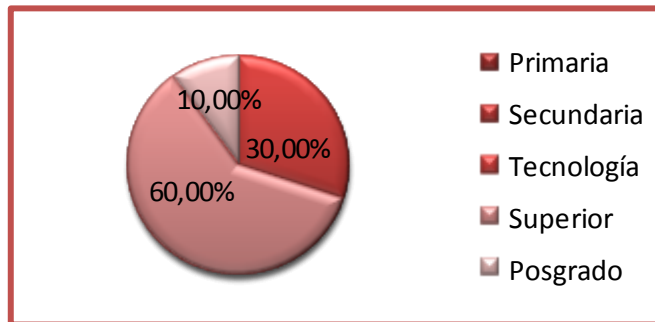
CUADRO NO. 9

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Primaria | 0 | 0.00 |
| Secundaria | 0 | 0.00 |
| Tecnología | 3 | 30.00 |
| Superior | 6 | 60.00 |
| Posgrado | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 8



ANÁLISIS.-

La mayoría de los empleados y trabajadores de la empresa AlarmSemaxs cuentan con Títulos de Educación de Tercer Nivel donde el 60,00% tienen instrucción superior, el 20,00% son tecnólogos y el 10,00% restante tiene un posgrado correspondiente al Subgerente de la entidad.

9. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

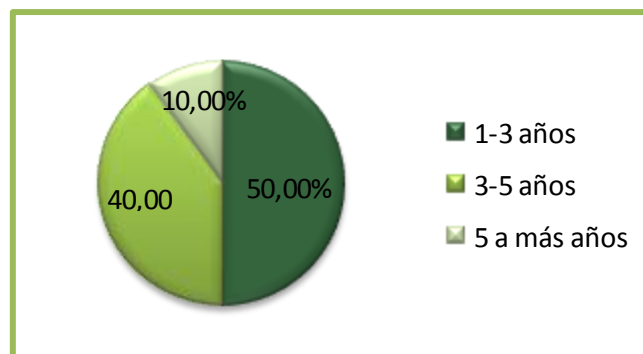
CUADRO NO. 10

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| 1-3 años | 5 | 50.00 |
| 3-5 años | 4 | 40.00 |
| 5 a más años | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 9



ANÁLISIS.-

De los empleados encuestados en un porcentaje del 50,00% expresan tener una experiencia de 1 a 3 años, 40,00% tienen una experiencia de 3 a 5 años y el 10,00% tienen más de 5 años laborando en la empresa y prestando sus servicios profesionales.

10. Dentro del puesto que se desempeña usted aporta con ideas y da soluciones a problemas. Si su respuesta es positiva lo hace por: Órdenes o Iniciativa propia.

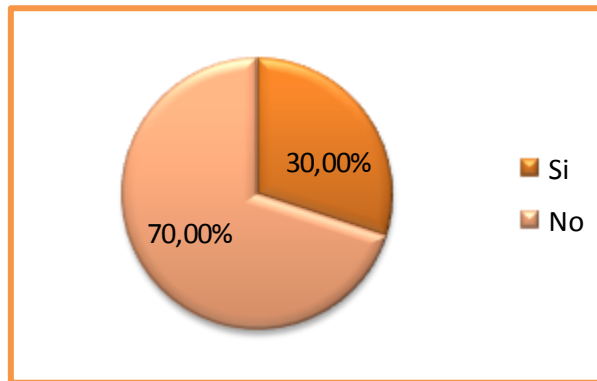
CUADRO NO. 11

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 3 | 30.00 |
| No | 7 | 70.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 10



ANÁLISIS.-

En cuanto al puesto donde se desempeñan el 70,00% manifiestan no aportar con ideas ni ayudar a la solución de problemas; mientras que el 30,00% restante expresan si hacerlo.

Si su respuesta es positiva lo hace por:

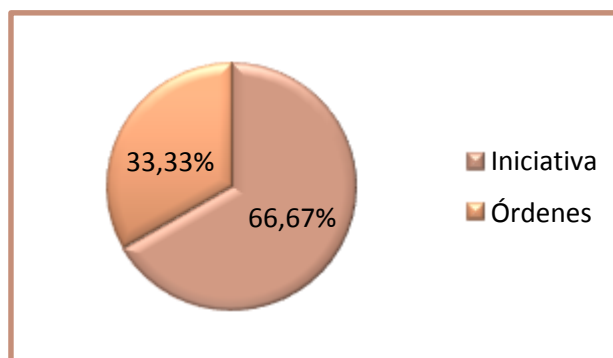
CUADRO NO. 11

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ordenes | 1 | 33.33 |
| Iniciativa propia | 2 | 66.67 |
| Total | 3 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 11



ANÁLISIS.-

Del 30% de las personas encuestadas que manifestaron que si aportan con ideas para la solución de problemas en un 66,67% lo hacen por iniciativa propia y la diferencia en un porcentaje del 33,33% por órdenes específicas el jefe inmediato.

11. En el puesto que se desempeña indique que tipo de esfuerzo requiere o utiliza:

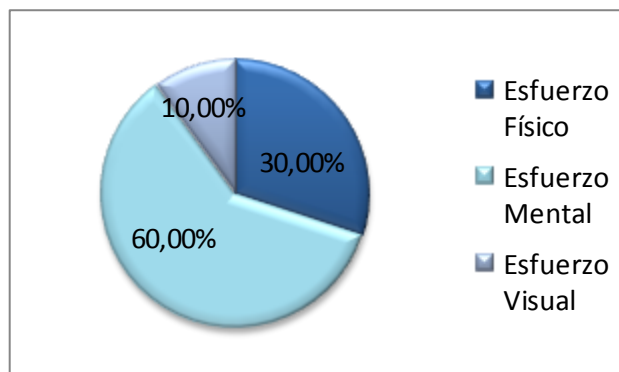
CUADRO NO. 12

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Esfuerzo Físico | 3 | 30.00 |
| Esfuerzo Mental | 6 | 60.00 |
| Esfuerzo Visual | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 11



ANÁLISIS.-

En cuanto al esfuerzo que requieren los empleados y trabajadores de la empresa manifestaron en un 60,00% que necesitan de esfuerzo mental, el 30,00% esfuerzo físico y el 10,00% de esfuerzo visual para desempeñarse correctamente su labor diaria o cotidiana en la misma.

12. En el puesto que se desempeña indique que tipo de responsabilidad posee.

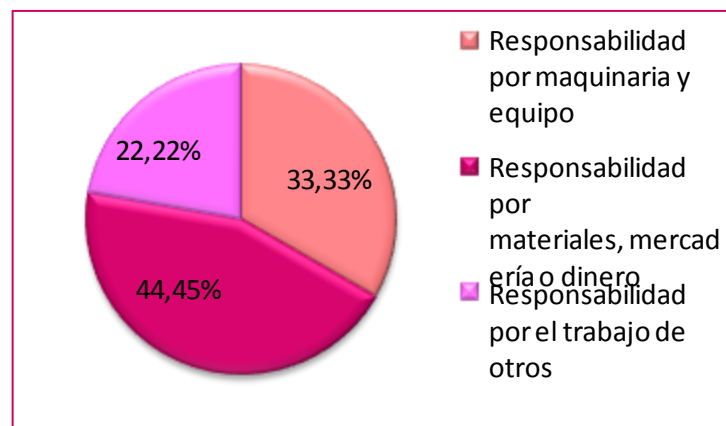
CUADRO NO. 13

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|-------------------|-------------------|
| Responsabilidad por equipo y maquinaria | 4 | 40.00 |
| Responsabilidad por materiales, mercadería o dinero | 4 | 40.00 |
| Responsabilidad por el trabajo de otros | 2 | 20.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 12



ANÁLISIS.-

El 80,00% de las personas encuestadas manifiestan tener responsabilidad por materiales, mercaderías, maquinaria, equipos y dinero bajo su cargo, y el 20,00% tiene responsabilidad por el trabajo de sus compañeros.

13. ¿Indique cuál es la condición de trabajo de su puesto?

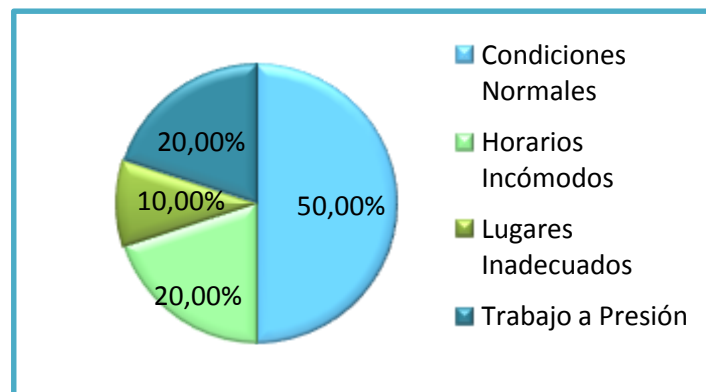
CUADRO NO. 14

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|---------------|
| Condiciones Normales | 5 | 50.00 |
| Horarios Incómodos | 2 | 20.00 |
| Lugares Inadecuados | 1 | 10.00 |
| Trabajo a Presión | 2 | 20.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 13



ANÁLISIS.-

Los empleados manifiestan en un 50,00% que las condiciones de trabajo son normales para desempeñarse correctamente en sus puestos, el 40,00% expresan adaptarse a horarios incómodos y trabajo bajo presión respectivamente, y el 10,00% restante ostentan que muchas veces les toca trabajar en lugares inadecuados.

14. ¿En su trabajo existen riesgos laborales? Indique

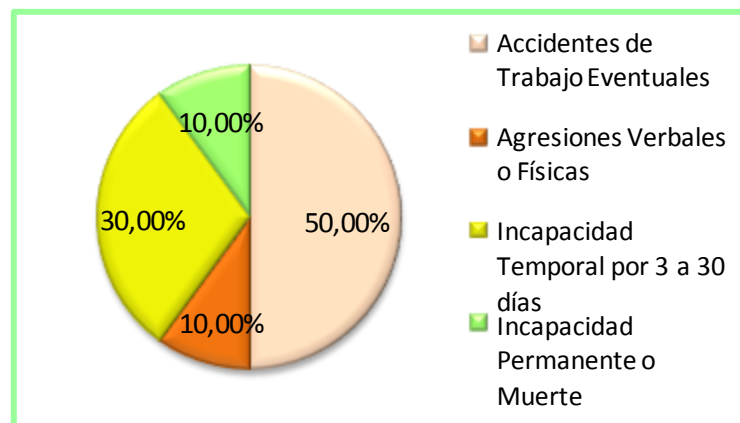
CUADRO NO. 15

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|---------------|
| Accidentes de Trabajo Eventuales | 5 | 50.00 |
| Agresiones Verbales o Físicas | 1 | 10.00 |
| Incapacidad Temporal por 3 a 30 días | 3 | 30.00 |
| Incapacidad Permanente o Muerte | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 14



ANÁLISIS.-

De las personas encuestadas el 50,00% consideran que los riesgos laborales que pueden existir en su trabajo diario son accidentes eventuales; es decir que la posibilidad de que ocurra es mínima, el 30,00% afirman correr riesgos de incapacidad temporal por 3 a 30 días; debido al grado de complejidad y correr riesgos o falencias eléctricas, esto especialmente ocurre con los operarios y el 20,00% están expuestos a agresiones verbales o físicas y a la muerte incluso respectivamente.

15. Desempeña funciones específicas en su puesto.

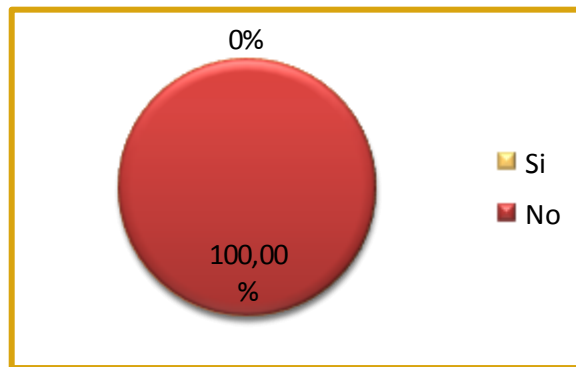
CUADRO NO. 16

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 10 | 100.00 |
| No | 0 | 0.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 15



ANÁLISIS.-

De las encuestas planteadas al personal de la empresa el 100% manifiestan que si cumplen funciones específicas en cada departamento al que pertenecen, las funciones que desempeñan varían en cada cargo.

Si su respuesta es positiva. Indique:

| CARGO | FUNCIÓN PRINCIPAL |
|--------------------------|---|
| Asesor Legal | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoramiento legal y laboral al recurso humano. • Elaborar y legalizar los contratos de trabajo. |
| Secretaria | <ul style="list-style-type: none"> • Atender y orientar al público en asuntos de su competencia. • Elaborar oficios al personal interno y externo cuando solicite el Gerente. |
| Contadora | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo y control de la información contable. • Elaborar las declaraciones pertinentes en el mes. |
| Auxiliar de Contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Registrar las cuentas en el sistema contable. • Mantener organizado el archivo contable. |
| Facturadora | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar las facturas de venta y cuadrar sus respectivos reportes. • Mantener actualizado el archivo de proveedores y clientes. |
| Jefe Técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar todos los servicios de instalación de los equipos de seguridad. • Aprobar las proformas que elabora la Facturadora. |
| Operario 1,2,3 | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar y desarrollar todos los servicios de instalación que se presenten en la empresa. • Acatar todas las órdenes del Jefe Técnico. |
| Conserje | <ul style="list-style-type: none"> • Abrir y cerrar oportunamente las instalaciones de la empresa. • Realizar depósitos bancarios diariamente que le mande la Auxiliar de Contabilidad. |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

16. Estima usted que es necesario la creación de instrumentos administrativos para el mejor desempeño de sus actividades. Si su respuesta es positiva. ¿Qué considera usted al aplicarlos?

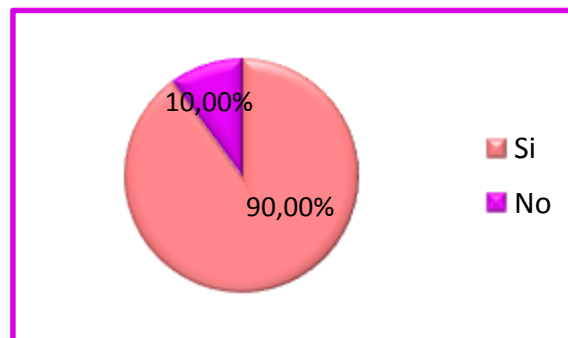
CUADRO NO. 17

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 9 | 90.00 |
| No | 1 | 10.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 16



ANÁLISIS.-

El 90,00% de las personas encuestadas manifiestan que si es necesario la creación de instrumentos administrativos para la empresa en especial que guie y oriente al trabajador, sin embargo el 10,00% no lo considera así ni siente la necesidad de incrementarlos debido a que solo tiene que realizar actividades de limpieza.

Si su respuesta es positiva. ¿Qué considera usted al aplicarlos?

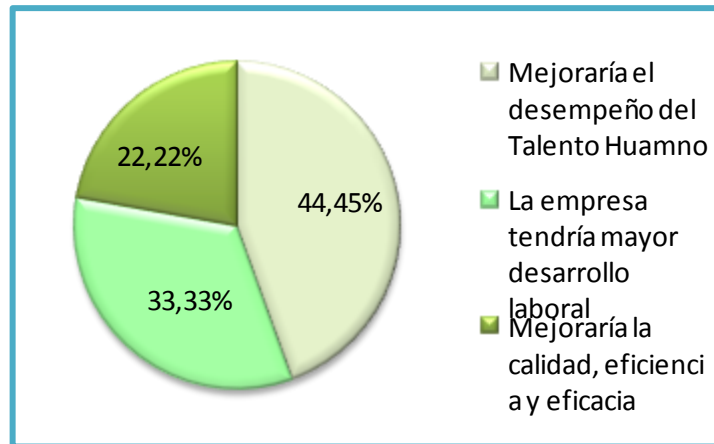
CUADRO NO. 17

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|-------------------|-------------------|
| Mejoraría el desempeño del Talento Humano | 4 | 44,45 |
| La Empresa tendría un mayor desarrollo laboral | 3 | 33,33 |
| Mejoraría la calidad, eficiencia y eficacia | 2 | 22,22 |
| Total | 9 | 100.00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa.

Elaboración: La Autora

GRAFICO NO. 17



ANÁLISIS.-

De las personas encuestadas que manifestaron que si el 44,45% afirman que implementar estas herramientas administrativas mejoraría considerablemente el desempeño del talento humano, el 33,33% consideran que la empresa tendría un mayor desarrollo laboral y el 22,22% dicen que mejoraría la calidad, eficiencia y eficacia no solo de la empresa sino también del personal de la organización.

g) DISCUSIÓN

“DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1”

El presente objetivo consistió en realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa ALARMSEMAXS CÍA.LTDA., de la ciudad de Loja, herramienta administrativa valiosa que nos permitió conocer los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo, para lo cual se detalla a continuación su desarrollo:

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ANTECEDENTES

La empresa de servicios AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad”, trasciende más allá de sus 6 años de existencia y se remota a la propia historia de su fundador Ing. Eduardo Enrique Orellana Villavicencio, quien creó su propia compañía, en la ciudad de Loja, el 27 de Enero de 2005, siendo sus socios y propietarios la familia Orellana Villavicencio.

Actualmente opera en la ciudad de Loja y está representada por el Ing. Diego Vinicio Orellana Villavicencio; del cual depende el crecimiento económico y productivo de la empresa y para el alcance de ello depende de una adecuada organización administrativa y del correcto manejo de los recursos tanto económicos como humanos para beneficio de la empresa.

La empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., cuenta con los siguientes niveles:

- NIVEL LEGISLATIVO:
 - Junta General de Socios
- NIVEL EJECUTIVO
 - Gerente
 - Subgerente
- NIVEL ASESOR
 - Asesor legal
- NIVEL AUXILIAR
 - Secretaria
- NIVEL OPERATIVO
 - Departamento financiero
 - Contadora
 - Auxiliar de Contabilidad
 - Facturadora
 - Departamento Técnico
 - Jefe Técnico
 - Operarios
 - Departamento de Servicios Generales
 - Conserje

Las disposiciones legales dentro de las que se enmarca la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., son las siguientes:

- Escritura Pública
- Código de Trabajo

Demás Leyes, reglamentos, normas y disposiciones legales que se dan a conocer mediante oficios a los empleados.

Al momento la empresa cuenta con un número de 12 entre empleados y trabajadores que brindan sus servicios en la organización, los mismos que se encuentran distribuidos en cada uno de los departamentos.

Todas estas áreas trabajan conjuntamente para brindar los siguientes servicios de instalación de equipos de seguridad que ofrece la empresa a la colectividad:

- Sistemas de alarma
- Instalación de cámaras de seguridad
- Instalación de Cercos eléctricos
- Instalación de porteros eléctricos
- Instalación del sistema Control de acceso
- Instalación de motores para garaje:
 - Puerta corrediza
 - Motor de cremallera
- Instalación de sistema anti hurtos.

HECHOS RELEVANTES

Dentro del análisis FODA en lo que respecta a los factores macro y micro económicos, sociales, tecnológicos, medio ambientales, legales y políticos, se encuentran varios puntos clave a ser tomados en cuenta, entre los cuales podemos mencionar: la competencia; ya que hoy en día existen varias empresas que prestan los mismos servicios, incluso a pocos metros de su ubicación actual hay una empresa potencialmente competidora denominada “COMISEG” que día a día

compiten en precios y calidad, la tecnología; es otro factor importante en este medio, debido a que los servicios que instalan son equipos tecnológicos y estos cada día se mejoran y algunos pierden su valor e importancia, lo que implica que muchas veces la mercadería es vendida al precio de costo. Sin embargo la empresa marca la diferencia entre las demás por la calidad, excelencia en el servicio, buenos precios y comodidades de pago.

En cuanto al medio interno, se llegó a determinar que AlarmSemaxs Cía. Ltda., es una empresa bien establecida pero carece de diseño organizacional y administrativo; por tanto no cuenta con una misión, visión, objetivos, metas y políticas para el logro de los planes organizacionales.

Además en el presente diagnóstico se llegó a determinar que en cada una de las áreas, no cuentan con una estructura administrativa adecuada que permita un funcionamiento eficiente en los diferentes departamentos, empezando con los Organigramas tanto Estructural, Funcional y de Posición; herramientas administrativas valiosas que requiere el personal interno y externo, para visualizar los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados dentro de la comunicación.

Así mismo, existe un porcentaje considerable de empleadores y trabajadores que no conocen con claridad sus funciones ni responsabilidades que deben desarrollarse en el cargo que ocupan, debido a que no existen Manuales de Funciones en donde se les asigne las actividades concernientes a su puesto; Manuales de Procedimientos que les permita conocer cuáles son los pasos para cumplir con las actividades u operaciones de su puesto. Por ende se hacen

indispensables los Manuales de: Bienvenida, de Funciones y de Procedimientos donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas y atribuciones que deben cumplir los empleados o trabajadores dentro del puesto.

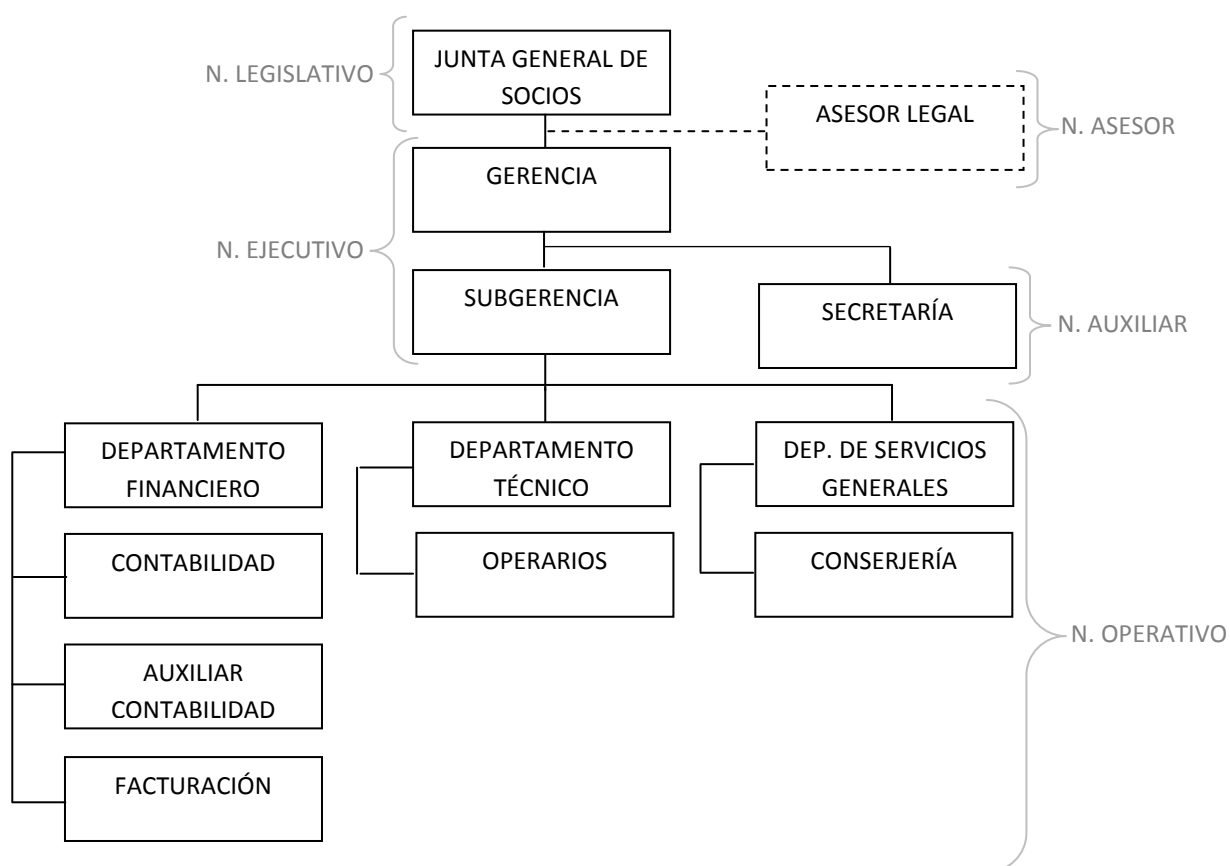
Debido a la falta de estos documentos escritos mencionados anteriormente que expresen de forma administrativa la organización, se incurre fácilmente en problemas de índole administrativo como: una inadecuada distribución del personal, dualidad de funciones, falta de idoneidad y escases de recursos humanos para realizar ciertos trabajos en algunos departamentos y llevando así al trabajo por rutina.

De acuerdo al diagnóstico realizado se hace necesaria e indispensable la elaboración de un diseño organizacional y administrativo para la Empresa ALARMSEMAXS CIA. LTDA “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad” de la ciudad de Loja, de tal manera que las funciones y responsabilidades, sean más eficientes y los servicios que se brinden a la colectividad sean de calidad.

“DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Y 3”

Para desarrollar el objetivo 2 y 3, primeramente se procedió a determinar los niveles jerárquicos existentes en la empresa, de ahí se partió a elaborar el presente organigrama estructural.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CIA. LTDA. “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”



ELABORACIÓN: LA AUTORA

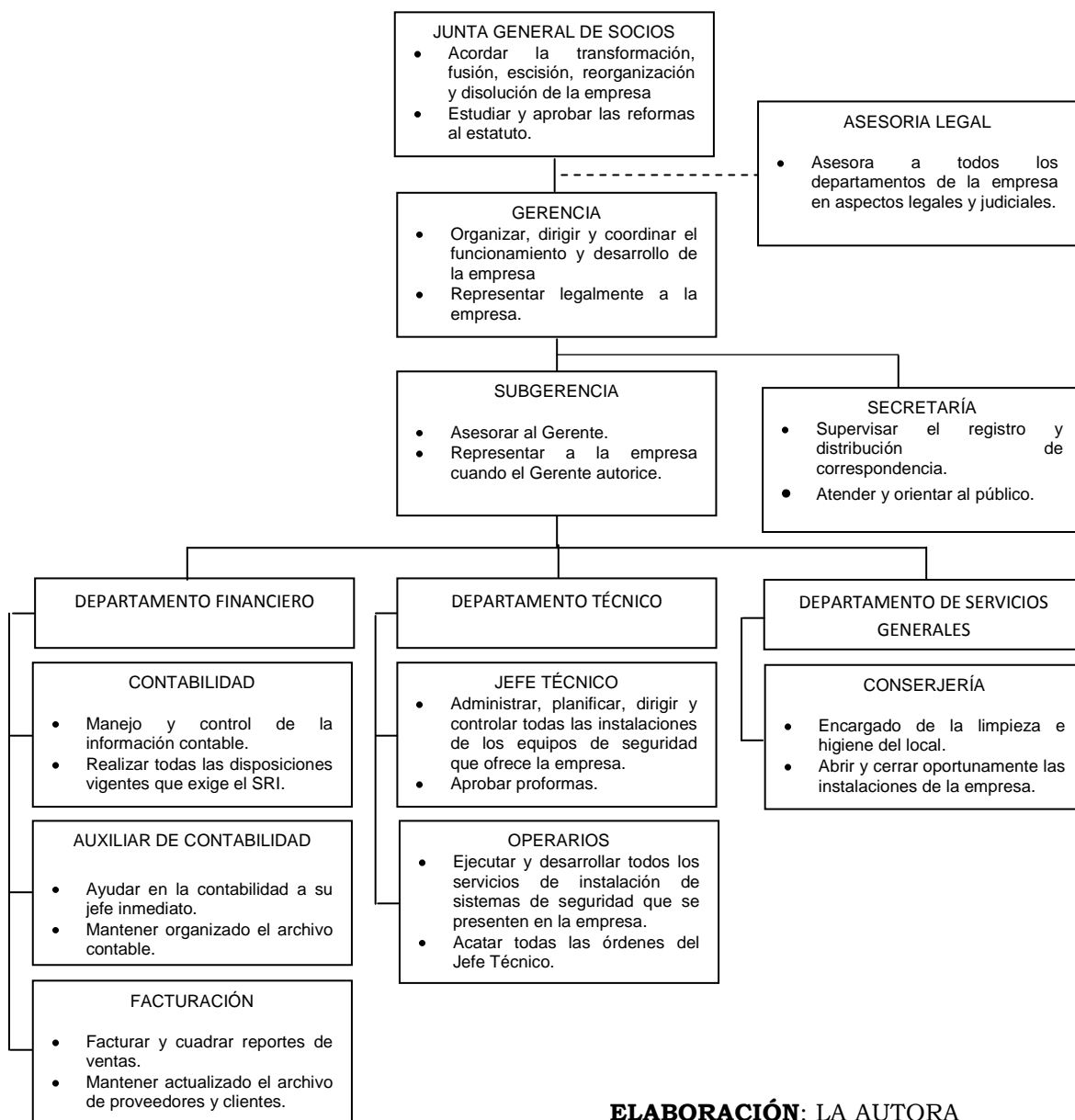
FECHA: 2013



“DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3”

Una vez identificados los niveles, para el desarrollo del objetivo número 3, primeramente se elaboró el organigrama funcional que nos mostrará en forma detallada las funciones principales de cada empleado; y,

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CIA. LTDA. “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”



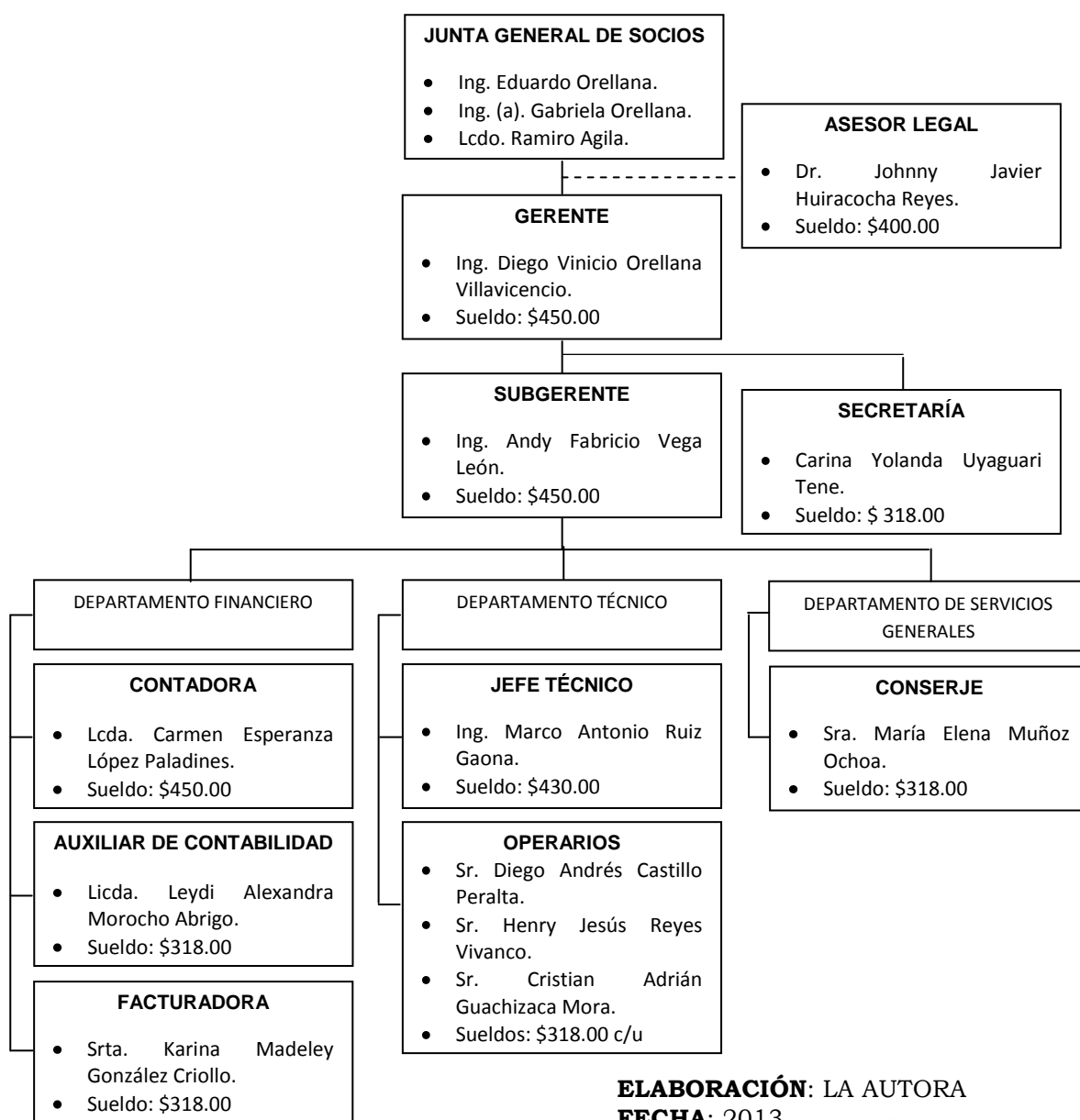
ELABORACIÓN: LA AUTORA
FECHA: 2013



“DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3”

Para concluir con el objetivo específico número 3, se elaboró el organigrama posicional donde se visualizara el nombre del puesto, nombre de la persona que ocupa el cargo y el sueldo, tal como se muestra a continuación.

ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CIA. LTDA. “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”



ELABORACIÓN: LA AUTORA
FECHA: 2013



“DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 4”

Para la elaboración del objetivo específico número 4 de la presente tesis, que nos indica el análisis de las funciones y tareas asignadas a los empleados y trabajadores de la empresa, para la correcta presentación del presente Manual de Funciones:

CONTENIDO

- Presentación
- Capítulo I. Aspectos Generales
 - Finalidad del manual
 - Alcance
 - Aprobación
- Capítulo II. Estructura Orgánica
 - Funciones Generales de la Empresa
 - Estructura orgánica de la Empresa
 - Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación
 - Cuadro Orgánico de Cargos
- Capítulo II. Manual de Funciones
 - Junta General de Socios
 - Gerente
 - Subgerente
 - Asesor Legal
 - Secretaria
 - Contadora
 - Auxiliar de Contabilidad
 - Facturadora
 - Jefe Técnico

- Operario 1
- Operario 2
- Operario 3
- Conserje

**MANUAL DE FUNCIONES
ALARMSEMAXS CIA. LTDA
“SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”**

PRESENTACIÓN

La empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., es una empresa dedicada a la instalación de equipos de seguridad con 6 años de presencia en el mercado, alcanzando un alto prestigio en el ámbito local con proyección a nivel nacional.

La filosofía de la empresa se orienta en ser una empresa de instalación de equipos de seguridad, con atención personalizada orientada a brindarle valor agregado al cliente y con personal altamente calificado y motivado.

En este sentido, para alcanzar los fines y objetivos, es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la Empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo coadyuven a lograr esos propósitos y metas.

El resultado de esta labor, es el presente documento denominado Manual de Funciones; instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizados sean eficientes.

El Manual de Funciones es el producto de un constante y permanente estudio y evaluación de la misión y visión de la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demanda el mundo profesional y la labor cada vez más cambiante y exigente.

GERENCIA.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

A. FINALIDAD DEL MANUAL

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

- Definir claramente su organización y funciones.
- Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Funciones.

Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Funciones.

Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

B. ALCANCE

El presente Manual de Funciones, cubre la organización estructural funcional de la Empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., siendo su ámbito de aplicación todo el Personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde Gerencia, Subgerente, Jefes de las Áreas Administrativas, Operativas, y Personal que labora en los distintos niveles.

C. APROBACIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., será aprobado por el Junta General de Socios y la Gerencia de la empresa.

CAPITULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA

A. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA.

Brindar y administrar la instalación de los equipos de seguridad conforme a las necesidades del mercado, reduciendo fallas en la instalación de los equipos, orientándonos siempre en la mejora continua de nuestras operaciones y en el desarrollo de nuestro personal.

B. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

NIVEL LEGISLATIVO

- Junta General de Socios

NIVEL EJECUTIVO

- Gerente
- Subgerente

NIVEL ASESOR

- Asesor Legal

NIVEL AUXILIAR

- Secretaria

NIVEL OPERATIVO

- Departamento Financiero
 - Contadora
 - Auxiliar de Contabilidad
 - Facturadora
- Departamento Técnico
- Jefe Técnico
 - Operario 1,2 y 3
- Departamento de Servicios Generales
 - Conserje

C. LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN

Las líneas de autoridad que predominan en la organización son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza.

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

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


CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

Para el cumplimiento de sus funciones AlarmSemaxs Cía. Ltda., cuenta con el siguiente Cuadro Orgánico de Cargos:

| NO. | NOMINACIÓN DEL CARGO | CÓDIGO | NIVEL |
|------------|---|----------------|--------------|
| | ÓRGANOS DE DIRECCIÓN | | |
| 01 | Junta General de Socios | JGS-001-001-1 | LEGISLATIVO |
| 02 | Gerente | GRT-001-002-2 | EJECUTIVO |
| 03 | Subgerente | SBG-001-002-3 | EJECUTIVO |
| 04 | Secretaria | SCR-001-004-4 | AUXILIAR |
| | ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO | | |
| 05 | Asesor legal | ASL-002-003-5 | ASESOR |
| | ÓRGANOS DE LÍNEA | | |
| | <u>Departamento Financiero</u> | | |
| 06 | Contadora | CTD-003-005-6 | OPERATIVO |
| 07 | Auxiliar de Contabilidad | AXC-003-004-7 | AUXILIAR |
| 08 | Facturadora | FCT-003-005-8 | OPERATIVO |
| | <u>Departamento Técnico</u> | | |
| 09 | Jefe Técnico | JFT-004-005-9 | OPERATIVO |
| 10 | Operario 1 | OP1-004-005-10 | OPERATIVO |
| 11 | Operario 2 | OP2-004-005-11 | OPERATIVO |
| 12 | Operario 3 | OP3-004-005-12 | OPERATIVO |
| | <u>Departamento de Servicios Generales</u> | | |
| 13 | Conserje | CSJ-005-005-13 | OPERATIVO |

CAPITULO III

MANUAL DE FUNCIONES

| | | |
|---|---------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO: JGS-001-001-1 |
| <p>TITULO DEL PUESTO: Junta General de Socios</p> <p>NIVEL: Legislativo</p> <p>CÓDIGO:JGS-001-001-1</p> <p>SUBORDINADO A:Ninguno</p> <p>SUPERVISA A: Gerente, Subgerente</p> | | |
| <p>NATURALEZA DEL PUESTO:</p> <p>Es el máximo órgano de dirección encargada de la gestión administrativa e institucional de la empresa.</p> | | |
| <p>FUNCIONES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la empresa; así como resolver sobre su liquidación.• Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos sociales.• Designar, elegir y remover libremente al Gerente y Subgerente.• Examinar, aprobar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deba rendir el gerente y contadora.• Disponer investigaciones y auditorias especiales.• Disponer del reparto de utilidades conforme a lo previsto en los estatutos y en la ley.• Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos | | |

socios.

- Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social.
- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;
- Acordar acerca de la disolución anticipada de la compañía.
- Tomar decisiones para llevar al éxito a la empresa.
- Constituir las reservas que deba hacer la empresa.
- Las demás que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otros organismos.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE:

- Esta clase de puesto se caracteriza por la responsabilidad y capacidad de liderazgo.

ELABORADO:

LA AUTORA

APROBADO:

DIRECTORA DE TEIS

FECHA:

AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Gerente

NIVEL: Ejecutivo

CÓDIGO: GRT-001-002-2

SUBORDINADO A: Junta General de Socios

SUPERVISA A: Todo el personal

NATURALEZA DEL PUESTO:

Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de la empresa, en concordancia con los objetivos, políticas y metas establecidas por la Junta General de Socios, ejerciendo su representación legal.

FUNCIONES PRINCIPALES:

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

- Dirigir la implementación de las medidas correctivas resultantes de las auditorías realizadas.
- Delegar las atribuciones que sean necesarias para la mejor marcha institucional.
- Seleccionar, contratar y entrenar personal administrativo calificado para trabajar en la empresa.
- Celebrar en nombre de la empresa todos los actos y contratos relacionados con el correcto desarrollo del objeto social.
- Presentar un informe de su gestión a la junta general de socios.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa en toda gestión, diligencia o negocio.
- Convocar a la Junta General de Socios.
- Desempeñar otras funciones fijadas por la Junta General de Socios.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Esta clase de puesto se caracteriza por tener capacidad de análisis, planificación, liderazgo, responsabilidad, comunicación efectiva, capacidad para dirigir y motivar a un grupo.
- Capacidad para la toma de decisiones.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Título Profesional en Administración de Empresas o Carreras afines.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 3 años en puestos similares al área.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 28 a 36 años
- **ADICIONALES:** Maestría en Recursos Humanos.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Subgerente

NIVEL: Ejecutivo

CÓDIGO: SGR-001-002-3

SUBORDINADO A: Gerente

SUPERVISA A: Todo el personal

NATURALEZA DEL PUESTO:

Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de la empresa conjuntamente con el Gerente, en concordancia con los objetivos, políticas y metas establecidas por la Junta General de Socios.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Asesorar al Gerente y a las demás dependencias del nivel directivo de la empresa, en asuntos jurídicos y administrativos que interesen a la misma y absolver las consultas que se le formulen en estas materias.
- Ejercer la representación de la empresa cuando el Gerente se lo pida en los procesos en que esta sea parte o tenga interés.
- Resolver las consultas que formulen los trabajadores de la entidad o los particulares, sobre las funciones constitucionales y legales de la misma.
- Proyectar los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de las funciones a cargo de la empresa.
- Solicitar informes de actividades al personal de la empresa.
- Ayudar al Gerente en el proceso de seleccionar, contratar y entrenar personal administrativo calificado para trabajar en la empresa.

- Revisar periódicamente el potencial de la empresa para ingresar o ampliarse a nuevos mercados.
- Hacer chequeos frecuentes de todos los departamentos para determinar un desempeño apropiado de todos los puestos de la organización.
- Resolver los conflictos que surjan dentro de la empresa.
- Levantar actas laborales.
- Vigilar que el personal cumpla con las políticas de la empresa.
- Supervisar la elaboración de los programas anuales de la subgerencia.
- Elaborar y redactar informes u oficios requeridos correspondientes al área.
- Verificar que se atiendan oportunamente las requisiciones de compra de bienes y servicios para la operatividad de la entidad.
- Revisar y verificar el programa anual de adquisiciones.
- Elaborar propuestas para la mejora de las actividades de subgerencia.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto se caracteriza por ser responsable del cumplimiento, organización y funcionamiento de la empresa.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Ingeniería Comercial
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 3 años en cargos afines.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 28 a 36 años
- **ADICIONALES:** Maestría en Recursos Humanos.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Secretaria

NIVEL: Auxiliar

CÓDIGO: SCR-001-004-4

SUBORDINADO A: Gerente, Subgerente

SUPERVISA A: Conserje

NATURALEZA DEL PUESTO:

Asistencia directa en el área administrativa y gran responsabilidad en la ejecución de sus funciones, discreción y agilidad en el despacho de documentos.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atender y orientar al público en asuntos de su competencia.
- Manejar las centrales telefónicas.
- Elaborar oficios, memorandos al personal interno y externo cuando solicite el Gerente.
- Supervisar el registro y distribución de correspondencia y/o documentación de la empresa previo conocimiento del Gerente.
- Asumir la responsabilidad de todo el conjunto documentario.
- Elaborar informes de las actividades desarrolladas.
- Expedir copias certificadas que soliciten los interesados y los que deben extenderse por oficio previa autorización del Gerente.
- Controlar el trámite, ordenamiento y distribución de los expedientes por la instalación de los servicios que ofrece la empresa.
- Mantener al día el Inventario Numérico o Cronológico de los expedientes

que se presenten.

- Llevar y realizar un control de la documentación que sustente el pago por concepto de los servicios y responsabilizarse por los documentos que faltaren.
- Es responsable del manejo de la caja chica asignada al área de Gerencia.
- Conocer, tramitar e informar al Gerente sobre las quejas legalmente presentadas en la empresa.
- Revisar continuamente el correo electrónico de la empresa.
- Los demás deberes y atribuciones previstas por las Leyes, Reglamentos e Instructivos de los superiores.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos de manejo de labores de secretaria con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa, experiencia, agilidad y capacidad para supervisar, coordinar y controlar sus actividades.
- El cargo requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones.
- Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal de la institución.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Secretariado Ejecutivo
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Licenciatura en Contabilidad

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013





TITULO DEL PUESTO: Asesor Legal

NIVEL: Asesor

CÓDIGO:ASL-002-003-5

SUBORDINADO A:Junta General de Socios, Gerente

SUPERVISA A: Ningún personal bajo su cargo

NATURALEZA DEL PUESTO:

Asesora a todos los departamentos de la empresa en aspectos legales y judiciales. Es de su responsabilidad el manejar todo lo relacionado con aumentos de capital de la empresa, al igual que está bajo su responsabilidad el control y archivo de documentos legales y actas de directorio.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Brindar asesoramiento legal y oportuno a todo el recurso humano de la empresa.
- Representar judicialmente conjunto con el Gerente en caso de litigar ante los tribunales.
- Actuar y promover las gestiones pertinentes a trámites legales, judiciales y extrajudiciales que competen a la Empresa.
- Elevar a consulta legal aspectos relacionados al área contable referente a temas tributarios
- Realizar aumentos de capital, cuando decida la Junta General de Socios.
- Elaborar los contratos y convenios necesarios en la operación de la compañía, entre ellos:

- Los contratos por las instalaciones negociados por la Facturadora conjuntamente con la Contadora, siempre y cuando sean mayores a los USD\$ 2 500.00.
- Revisar las garantías en el aspecto legal.
- Los contratos por la entrada de nuevo personal a la empresa según lo solicitado por el Gerente, con copia a Contabilidad.
- Seguir las acciones legales necesarias en caso de que la Facturadora conjuntamente con la Contadora informen de problemas de cobro de obras en instalaciones de los equipos de seguridad.
- Elaborar actas de finiquito para el personal saliente de la empresa, según lo solicitado por Gerente y hacer conocer a la Contadora.
- Custodiar toda la documentación importante de la compañía: permisos de Funcionamiento, Estatutos, Actas, Pólizas de seguros, escrituras, nombramientos, actas de directorio, etc.
- Llevar reclamaciones de carácter Tributario y Laboral.
- Los demás deberes y atribuciones que pida la Junta General de Socios.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos de manejo en las siguientes materias: Derecho Administrativo, Derecho Civil, Derecho Laboral, Derecho Tributario y Derecho Societario.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Abogado
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año en ejercicio.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Licenciatura en Jurisprudencia.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013





TITULO DEL PUESTO: Contadora

NIVEL: Operativo

CÓDIGO: CTD-003-005-6

SUBORDINADO A: Gerente, Subgerente

SUPERVISA A: Auxiliar de Contabilidad, Facturadora.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Es responsable del manejo coordinación y control de la información contable de la compañía, la misma que se debe enmarcar dentro de los principios contables legal y generalmente aceptados.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Contabilizar todas las transacciones contables de la compañía cuidando las normas y disposiciones legales.
- Realizar las declaraciones en Renta, IVA, Impuesto a la Renta en plazo fijado para el efecto.
- Realizar y declarar los anexos correspondientes en el plazo fijado para el efecto.
- Consolidar los estados financieros.
- Elaborar y entregar los balances y toda la documentación pertinente a la Superintendencia de Compañías en el plazo fijado para el efecto, con copia al Gerente.
- Presentar el presupuesto de la empresa con recomendaciones que permitan

cumplir con las metas financieras deseadas.

- Dar visto bueno a todas las adquisiciones y pagos que realicen en la compañía, sean éstas para bienes o servicios, gastos o inversiones.
- Tramitar las sanciones al personal de acuerdo a las disposiciones legales y con el visto bueno de Gerencia General.
- Fijar políticas de remuneración estableciendo una estructura salarial coherente, observando la situación del mercado laboral.
- Proporcionar a la unidad de Legal toda la información financiera necesaria para cualquier contestación a organismos de control externos.
- Coordinar enmendar cualquier error de contabilidad o control interno observado por los auditores externos y comisarios de la compañía.
- Elaborar las planillas y ejecutar los pagos a todo el personal de la empresa.
- Los demás deberes y atribuciones que pida la Junta General de Socios y Gerente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de excelentes conocimientos en materia de Contabilidad para el desarrollo eficiente de sus funciones.
- El cargo requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones.
- Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal de la institución.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Contadora.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Certificación NIF

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Auxiliar de Contabilidad

NIVEL: Operativo

CÓDIGO: CNT-003-004-7

SUBORDINADO A: Contadora

SUPERVISA A: Facturadora.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Es responsable de ejecutar labores de registro y control de las cuentas al sistema contable para la presentación de balances que le sean asignadas por su jefe inmediato.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Mantener los documentos de soporte actualizados y correctamente archivados.
- Aplicar correctamente los principios de contabilidad legalmente aceptados.
- Recepción de facturas y comprobantes de retención que le emita la Facturadora.
- Mantener el archivo de proveedores conjuntamente con la Facturadora.
- Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago de acuerdo al informe emitido por la facturadora.
- Revisar que los documentos comerciales estén correctamente llenados.
- Ingresar cronológicamente la información de las actividades comerciales de la empresa al sistema contable existente.
- Tener un registro contable de los boletines diarios de caja chica.

- Coordinar y controlar el correcto registro de las cuentas por pagar y por cobrar de la empresa.
- Realizar el cálculo y pago de los beneficios sociales a los empleados, bajo la supervisión de la Contadora.
- Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y alimentación, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados.
- Creación de carpetas de empleados para registro de cédulas, documentos del IESS, contratos de trabajo, avisos de entrada, y cualquier otro documento relacionado con el empleado.
- Elaboración de memos de permisos.
- Lleva el control de vacaciones y permisos, así como de días adicionales de trabajo.
- Ayudar a la Facturadora con el monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes en bodega.
- Los demás deberes y atribuciones que pida la Contadora y Gerente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos en materia de Contabilidad para el desarrollo eficiente de sus funciones.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Contadora o Egresada en Carreras afines.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Ing. Comercial

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Facturadora

NIVEL: Operativo

CÓDIGO: FCT-003-005-8

SUBORDINADO A: Contadora, Auxiliar de Contabilidad.

SUPERVISA A: Ningún personal bajo su cargo.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Responsable de ejecutar las labores de facturación y de cuadrar los reportes de ventas mensuales. Es de responsabilidad conceder o cancelar cuentas por cobrar de esas empresas relacionadas.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Facturar y emitir los comprobantes de retención cuando sea el caso, a los distribuidores y clientes de SEMAXS y empresas relacionadas, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Emitir Proformas de los servicios de instalación que le sean solicitados, previa autorización del Jefe Técnico.
- Mantener el archivo de proveedores.
- Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago conjuntamente con Contabilidad.
- Elaborar un registro de los depósitos bancarios del efectivo y cheques entregados a Auxiliar de Contabilidad.
- Entregar el informe de ventas netas diarias por empresa a Auxiliar de Contabilidad para su cuadro de ventas y posterior envío a la Contadora.

- Cuadrar las cuentas por cobrar con las ventas y bancos de las empresas relacionadas. Está en posibilidad de conceder y cancelar las cuentas por cobrar.
- Recepción diaria de cobranza causada por ventas de contado.
- Archivo de facturas secuenciales del cliente.
- Manejo de facturas y comprobantes de retención.
- Los demás deberes y atribuciones que pida la Contadora y Gerente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos en manejo de documentos comerciales, buenas relaciones comerciales.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Licenciada en Contabilidad
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Ing. Comercial

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013





TITULO DEL PUESTO: Jefe Técnico

NIVEL: Operativo

CÓDIGO:JFT-004-005-9

SUBORDINADO A: Gerente, Subgerente.

SUPERVISA A: Operario 1, Operario 2, Operario 3.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Responsable administrar, planificar, dirigir y controlar todas las instalaciones de los equipos de seguridad y sus actividades relacionadas con los servicios que ofrece. Deberá planificar el mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos de la empresa.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Conocer, planificar y dirigir todos los servicios de instalación de equipos de seguridad que vaya a proceder a instalar la empresa.
- Aprobar todas las proformas que le emita la Facturadora.
- Asegurarse que exista la cantidad y equipos necesarios para la instalación del servicio caso contrario dar a conocer a tiempo a la Facturadora para que informe a Contabilidad.
- Inspeccionar las instalaciones efectuadas por los operarios para proceder a dar el visto bueno de la instalación.
- En caso de garantías inspeccionar si cubre o no las condiciones de la garantía.

- Coordinar y organizar a los operarios bajo su cargo en cuanto a tiempos para las instalaciones o inspecciones.
- Verificar que los equipos, herramientas, maquinaria se encuentre en buen estado para su funcionamiento.
- Verificar que el vehículo de la empresa se encuentren en buenas condiciones y bien implementados para la instalación de los servicios.
- Controlar que los vehículos de la empresa sean de uso exclusivo para las actividades de instalación solo de la empresa.
- Asegurarse diariamente que los vehículos de la empresa sean ingresados después de la jornada de trabajo en el respectivo garaje.
- Informar oportunamente a Gerencia algún inconveniente en el proceso de instalación.
- Emitir informes de las actividades realizadas.
- Los demás deberes y atribuciones que pida el Gerente.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos en instalación de equipos y sistemas de seguridad, conocimientos en electricidad, para su correcto funcionamiento.
- Buenas relaciones con el grupo de trabajo.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Ing. Eléctrico
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Maestría en Implementación de sistemas de Seguridad.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013





MANUAL DE FUNCIONES

**CÓDIGO: OP1-004-005-10
OP1-004-005-11
OP1-004-005-12**

TITULO DEL PUESTO: Operario No.1-2-3

NIVEL: Operativo

CÓDIGO: OP1-004-005-10 / OP1-004-005-11 / OP1-004-005-12

SUBORDINADO A: Jefe Técnico

SUPERVISA A: Ningún personal bajo su cargo.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Responsable de ejecutar y desarrollar todos los servicios de instalación de equipos de seguridad que se presenten en la empresa.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Desarrollar las actividades de instalación de los equipos de seguridad ya sean por el servicio de instalación de alarmas, cercos eléctricos, cámaras de seguridad, control de acceso, porteros eléctricos, instalación de motores para garaje; motor de cremallera o motor corredizo, etc.
- Acatar todas las órdenes que le indique el Jefe de Técnico en la instalación de los equipos de seguridad.
- Cuidar todas las herramientas, equipos, maquinaria y vehículos bajo su cargo.
- Revisar anticipadamente que estén todas las herramientas, equipos y maquinaria necesaria para la instalación.
- Utilizar solo lo necesario en la instalación de acuerdo a la proforma.
- Ayudará a revisar conjuntamente con el Jefe Técnico si equipos

defectuosos cubren las condiciones de las garantías especificadas.

- Coordinar y organizarse conjuntamente con los otros operarios en cuanto a tiempos para las instalaciones o inspecciones que les corresponden.
- Verificar que los equipos, herramientas, maquinaria se encuentre en buen estado para su funcionamiento.
- Verificar que los vehículos de la empresa se encuentren en buenas condiciones y bien implementado para la instalación de los servicios.
- Usar el vehículo otorgado por la empresa solo para las actividades de instalación de la empresa.
- Guardar el vehículo en el garaje cuando le toque el turno respectivo.
- Informar oportunamente al Jefe Técnico cualquier inconveniente durante el proceso de instalación.
- Los demás deberes y atribuciones que pida el Gerente y Jefe Técnico.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos en sistemas de seguridad y electricidad, equipos de seguridad, para su correcta instalación.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Técnico en Electromecánica
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 25 a 36 años
- **ADICIONALES:** Ing. Eléctrico.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



TITULO DEL PUESTO: Conserje

NIVEL: Operativo

CÓDIGO: CSJ-005-005-13

SUBORDINADO A: Gerente, Subgerente, Secretaria, Auxiliar de Contabilidad.

SUPERVISA A: Ningún personal bajo su cargo.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Esta encargado de la limpieza e higiene del local su labor es continua en las cuales debe de no solo limpiar sino también mantenerlo en buen estado.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Mantenimiento de los baños que se encuentran en las instalaciones de la empresa.
- Traslado de los cubos colectivos de basura en estado de llenos del inmueble hasta el lugar destinado por las órdenes municipales para su retirada.
- Informar de cualquier deterioro en la infraestructura o en la maquinaria o equipo.
- Realizar la limpieza y el aseo de las oficinas, corredores, patios, aceras, baños.
- Abrir y cerrar oportunamente los accesos y portales de la empresa.
- Efectuar el aseo, cuidado, mantenimiento y traslado de muebles y enseres, maquinas, equipos y materiales de oficina.
- Se ocupara del encendido, apagado y mantenimiento de los servicios

básicos.

- Repartir y entregar documentos, correspondencia a todas las áreas en la planta administrativa de la institución y hacia fuera.
- Realizar depósitos bancarios diariamente.
- Autorizado a llamar a autoridades competentes y a servicios de urgencia.
- Informar oportunamente a Secretaria cualquier inconveniente el desarrollo de sus actividades, para que informe a Gerencia.
- Los demás deberes y atribuciones que pida el Gerente y Secretaria.

CARACTERÍSTICAS DE CLASE

- Este puesto requiere de conocimientos sencillos en limpieza y mandados, deberá poseer buenas relaciones humanas.
- Acreditar certificados de honorabilidad.

REQUISITOS:

- **EDUCACIÓN:** Bachiller en Ciencias Sociales o Administrativas.
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 1 año en actividades similares.
- **EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA:** 20 a 36 años.
- **ADICIONALES:** No indispensable.

ELABORADO:
LA AUTORA

APROBADO:
DIRECTORA DE TEIS

FECHA:
AÑO 2013



“DESARROLLO DEL OBJETIVO 5”

Para desarrollar el objetivo específico número 5, se presenta el presente Manual de Bienvenida que hará referencia a datos generales de la empresa y un reglamento interno que ayudará a guiar laboralmente al personal de la empresa.

CONTENIDO

- Presentación.
- Bienvenida
- ¿Quiénes Somos?
 - Historia de la empresa AlarmSemaxs
 - Servicios que ofrece
 - Misión y Visión de la empresa
 - Objetivos institucionales
 - Valores institucionales
 - Principios
- Personal Amparado en el Código de Trabajo
 - Requisitos para la admisión de empleados
 - Jornadas y horas de trabajo
 - Obligaciones de la empresa
 - Prohibiciones de la empresa
 - Obligaciones de los empleados
 - Prohibiciones a los empleados
 - Sanciones
 - Cancelación de la relación de trabajo

MANUAL DE BIENVENIDA**ALARMSEMAXS CIA. LTDA****“SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”****PRESENTACIÓN**

Ha sido diseñado y elaborado con información necesaria de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., de la ciudad de Loja, con el objeto de quienes se integran la institución conozcan como está estructurada la entidad, el personal que lo conforma; tanto administrativos como empleados, información general de la empresa como: historia, misión, visión, objetivos, valores, políticas, reglamento interno, entre otros datos importantes que deben conocer los nuevos empleados que han decidido integrar la empresa.

**ALARMSEMAXS “SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA
SEGURIDAD” CIA. LTDA****MANUAL DE BIENVENIDA**



ALARMSEMAXS CÍA. LTDA
“SISTEMAS ELECTRONICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”

MANUAL DE BIENVENIDA

Estimado(a) Compañero(a):

Este Manual de Bienvenida, se diseñó con la finalidad de integrarlo(a) como nuevo empleado de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., el cual le servirá de guía para conocer la historia de la compañía, así como los servicios que ofrecemos, la Misión y los valores institucionales que nos rigen, el reglamento interno, las diferentes áreas que lo integran y las principales actividades que se desempeñan, entre otra información de interés que son básicamente la base de la ideología de esta emprendedora compañía.

BIENVENIDA

A nombre de la gran familia que formamos ALARMSEMAXS te damos la más cordial bienvenida y, en lo personal, te felicitamos porque desde hoy formas parte de esta prestigiosa compañía de Seguridad Privada de la Región Sur de la Provincia de Loja.

Habiendo sido seleccionado para formar parte de nuestro equipo de trabajo, lo invitamos a mantener la fuerza, iniciativa y voluntad del primer día de labores, siendo siempre los mejores y haciendo nuestro trabajo con ética, moral y calidad.

Te recordamos que dentro de la empresa trabajamos con un sistema estricto de calidad y este se basa, no en los jefes, sino en todo el personal, pues sin su colaboración sería imposible lograr cumplir con los objetivos que tiene esta entidad que es el de trabajar y atender las necesidades del servicio de seguridad industrial, bancaria, comercial o residencial.

Estamos seguros que tu estancia será grata y enriquecedora, nunca olvides que las oportunidades para tu desarrollo y crecimiento profesional se darán de acuerdo a tu desempeño, para lo cual te facilitamos el presente manual que contiene herramientas que de una u otra forma necesita conocer el talento humano para una adecuada inducción; mediante la lectura de esta presentación, usted podrá conocer a la empresa desde su estructura, misión, visión, y reglamento interno para quienes forman parte de nuestra compañía.



Ing. Diego Orellana
GERENTE

¿QUIÉNES SOMOS?

- **NUESTRA HISTORIA**

La empresa de servicios AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad”, trasciende más allá de sus 6 años de existencia y se remota a la propia historia de su fundador Ing. Eduardo Enrique Orellana Villavicencio, quien creó su propia compañía, en la ciudad de Loja, el 27 de Enero de 2005, siendo sus socios y propietarios la familia Orellana Villavicencio.

Actualmente está representada por el Ing. Diego Vinicio Orellana Villavicencio; empresario que no sólo considera esta actividad como una respuesta al principal problema del país, la inseguridad, sino como una gran organización que genera trabajo, desarrollo y beneficios a miles de ecuatorianos.

- **NUESTROS SERVICIOS**

Es una empresa privada dedica a la venta e instalación de sistemas electrónicos, y de seguridad en general caracterizada por alcanzar un excelente crecimiento económico y productivo en el servicio de seguridad industrial, bancaria, comercial, o residencial. Por tanto pone a disposición los siguientes servicios:

- ✓ Sistemas de alarma.



- ✓ Instalación de cámaras de seguridad



- ✓ Cercos eléctricos.



- ✓ Instalación de porteros eléctricos



- ✓ Controles de acceso



✓ Instalación de motores para garaje:

- Puerta corrediza



- Motor de cremallera



✓ Sistema Anti hurtos



- **NUESTRA MISIÓN**

AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad” tiene como misión ofrecer innovación y excelencia en servicios de seguridad, buscamos diferenciarnos en la calidad de recurso humano y el desarrollo e implementación de sistemas de seguridad específicos para cada cliente aspirando su satisfacción y fidelidad. Queremos rentabilidad para el grupo empresarial y bienestar para nuestro personal, proyectándonos a ser la mejor empresa de seguridad de la Región Sur del Ecuador.

- **NUESTRA VISIÓN**

Ser una empresa líder en tecnología de sistemas electrónicos, y de seguridad en general, incrementando nuestra participación de mercado, sin descuidar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo, basados siempre en todos los valores agregados que puede proporcionar una empresa de implementación de sistemas de máxima seguridad.

- **NUESTROS OBJETIVOS**

- ✓ Optimizar los servicios de implementación e instalación de sistemas de seguridad privada para la seguridad industrial, bancaria, comercial, o residencial.
- ✓ Reducir las fallas del servicio de seguridad instalado.
- ✓ Lograr la mejora continua de nuestros procesos.
- ✓ Capacitar a nuestros empleados.

- **NUESTROS VALORES**

Los colaboradores, deberán observar los siguientes valores institucionales:

SERVICIO: Buscamos siempre responder a las necesidades de nuestros clientes con una actitud positiva, dinámica y abierta al cambio.

TRABAJO EN EQUIPO: Es el resultado de la participación individual, para realizar una actividad laboral, basada en la confianza, comunicación y sinceridad, asumiendo los objetivos del equipo como propios, planificando conjuntamente las tareas.

RESPECTO: Comportamiento basado en la armonía de las relaciones interpersonales aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones, reflejadas en la buena imagen de la institución.

RESPONSABILIDAD: Compromiso personal e institucional de tomar las decisiones correctas, para cumplir y hacer cumplir las tareas encomendadas.

PUNTUALIDAD: Actitud para cumplir oportuna y eficientemente las tareas asignadas, a efecto de valorar el tiempo propio y el de los demás.

VOCACIÓN AL SERVICIO: Tener el compromiso de atender con eficiencia, cortesía y espíritu de servicio a los clientes en sus requerimientos.

HONESTIDAD: Rectitud de ánimo e integridad en el labor diario, demostrando en acciones, pensamientos y actitudes que garanticen un ambiente de confianza y transparencia.

LEALTAD: Fidelidad con uno mismo y con los demás en el comportamiento personal e institucional, cuidando los intereses de los clientes y la integridad e imagen de la institución.

INTEGRIDAD: Conducirse con honestidad, responsabilidad, eficiencia y eficacia, de tal modo que sus acciones fomenten la credibilidad de la sociedad en la empresa.

- **NUESTROS PRINCIPIOS**

Constituyen deberes fundamentales de los colaboradores, los siguientes:









- ✓ Cumplir y velar por la observancia de los valores institucionales.
- ✓ Guardar lealtad con la empresa.
- ✓ Cumplir con las funciones y obligaciones en un marco de propiedad, equidad, autonomía y responsabilidad.
- ✓ No intervenir en actos que pudieran implicar conflicto de intereses personales e institucionales; y,
- ✓ Respetar el presente Manual de Bienvenida, Reglamento Interno, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos.

PERSONAL AMPARADO EN EL CÓDIGO DE TRABAJO

Con la finalidad de mejorar el rendimiento óptimo de los empleados se le da a conocer algunos de los artículos que usted debe tener en cuenta en el desempeño de sus funciones, consideradas en el Reglamento Interno de la empresa para el personal amparado en el Código del Trabajo.

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE EMPLEADOS

Para la suscripción del contrato individual de trabajo, el empleado que ha sido aceptado en el proceso de selección, deberá presentar una solicitud adjuntado copias de los siguientes documentos:

-  a. Cédula de identidad y certificado de votación actualizado.
-  b. Libreta militar o su equivalente.
-  c. Fotografía tamaño carnet, actualizada.
-  d. Carnet de afiliación al IESS, si lo tuviere.
-  e. Certificados de la instrucción educacional.
-  f. Certificados de trabajo, en instituciones que haya laborado.
-  g. Certificado de Salud conferido por médico autorizado a elección.
-  h. Los demás documentos que la empresa exprese solicitarle.

JORNADAS Y HORAS DE TRABAJO

La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias de lunes a viernes, de manera que no exceda de las cuarenta horas semanales.



Las horas fijadas en los horarios de trabajo inician y dan termino a una jornada efectiva; en tal virtud a la hora de inicio de las labores, el empleado deberá estar en su puesto de trabajo laborando; el término de la jornada será la hora fijada en cada frente de trabajo por el Gerente o quien lo representa.









No se consideran como horas suplementarias o extraordinarias de trabajo, las que tuvieran que realizar los empleados como consecuencia de errores o negligencias en las labores efectuadas, o por abandono de las mismas.



Los empleados de la empresa asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria. El exceso de atraso de quince minutos a su jornada de trabajo, será sancionado con el valor del 10% de su remuneración diaria; la misma que será computo en forma mensual para los descuentos respectivos salvo circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. Se obliga para con los empleados:

-  Al pago puntual y exacto de sus salarios.
-  A inscribirlo en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
-  A prestar la consideración y respeto a todos y cada uno de sus empleados.
-  A Indemnizarlos por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales.
-  A proporcionar oportunamente a los trabajadores y empleados los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
-  A la solución justa, legal y oportuna de los requerimientos de sus empleados.

PROHIBICIONES DE LA EMPRESA

Prohíbese al empleador, a más de lo dispuesto en el Código del Trabajo lo siguiente:



Hacer reducciones, retenciones o compensaciones de salarios y prestaciones, salvo en los casos autorizados por la Ley y este Reglamento.



Retener más del 10% de la remuneración por concepto de multas.



Exigir o aceptar regalos o dinero de parte de los empleados por cualquier concepto.



Sancionar al empleado con la suspensión del trabajo.



Obstaculizar por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo.



Toda clase de ofensas de palabra y obra que menoscaben la dignidad humana del empleado.

OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato.



Guardar consideración y respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y a otras personas vinculadas con las actividades propias de la empresa.



Mantener la producción de su respectiva labor dentro de los límites técnicos establecidos.



Aceptar, acatar órdenes, instrucciones y correcciones relativas al trabajo legalmente dispuestas.



Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo; con su respectivo uniforme.



Guardar absoluta reserva sobre aspectos técnicos de los trabajos y las obras a cargo de la empresa.



Cuidar y restituir al empleador los equipos, maquinas, vehículos, herramientas y materiales a su cargo.

PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS

Promover, participar o suspender sus labores, en casos no permitidos.



Cometer cualquier acto que signifique abuso de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito.



Negarse a trabajar en las labores, funciones u horarios al que estuviere asignado.



Transmitir, revelar o entregar datos o información que conozcan por las funciones que desempeñan o por ser empleado de la empresa.



Firmar a nombre de la empresa sin autorización.



Tomar de la empresa sin permiso del empleador, útiles de trabajo, equipos y herramientas en objetos distintos al trabajo.



Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.



Recibir obsequios u otros por servicios prestados o por concederse.

SANCIONES

En el caso de infracción de uno de los empleados de las disposiciones de este reglamento, la empresa atendiendo a la gravedad de la misma, a la reincidencia y a las condiciones de cada caso, podrá aplicar una de las siguientes sanciones:



Amonestación Verbal;



Amonestación Escrita;



Multa que no podrá exceder del 10% de la remuneración diaria,



Solicitud del Visto Bueno para dar por terminado el Contrato de Trabajo.

CANCELACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

Son causales de Visto Bueno a más de las contempladas en el Código de Trabajo las siguientes:



Ingresar a la empresa con certificados o referencias falsas.



Revelar secretos o asuntos de carácter reservado para la empresa.



Introducir a la empresa drogas, bebidas alcohólicas o estupefacientes así como consumirlos en sus interiores o presentarse al trabajo en estado etílico o bajo los efectos de droga.



Causar daños de cualquier naturaleza intencionalmente, perjuicio a los bienes de la institución, objetos relacionados con el trabajo durante sus labores.




Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir física o verbalmente a los compañeros de trabajo, dentro o fuera de la organización o en lugares de trabajo en horas laborables.




Por denuncias injustificadas contra el empleador respecto de sus obligaciones.



Tener el empleado más de tres faltas de asistencia en un período de treinta días sin permiso o causa justificada.

 Desobedecer al empleador o sus jefes inmediatos sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado.

 Negarse a adoptar las medidas preventivas y a seguir los procedimientos indicados.

“DESARROLLO DEL OBJETIVO 6”

En el objetivo específico número 6 se elaboró el presente Manual de Procedimiento con el fin de guiar paso a paso al nuevo personal que ingresa a la empresa.

CONTENIDO

- Presentación
- Objetivo
- Clasificador de Procedimientos
- Manual de Procedimientos
 - Junta General de Socios
 - Gerente
 - Subgerente
 - Asesor Legal
 - Secretaria
 - Contadora
 - Auxiliar de Contabilidad
 - Facturadora
 - Jefe Técnico
 - Operario 1,2,3
 - Conserje

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ALARMSEMAXS CIA. LTDA
“SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos es un componente del sistema del control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de los distintos servicios de instalación de sistemas y equipos de seguridad que ofrece la empresa.

Siendo este manual una guía de como ejecutar las funciones, tareas y actividades, se constituye en el elemento fundamental para el recurso humano, generando información útil y necesaria, para las medidas de seguridad, control y autocontrol precisas de las operaciones, trámites y servicios que realizan en función a alcanzar los objetivos empresariales.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye una herramienta de apoyo para los directivos de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda., de la ciudad de Loja para modernizarse, cambiar y producir mejores resultados, con calidad y eficiencia; a más de hoy en día constituir un requisito indispensable para el correcto funcionamiento de las compañías.

OBJETIVO

El Manual de Procedimientos pretende ser una herramienta administrativa de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar el personal (Planeación del Personal) en las actividades que cumplen dentro de cada área administrativa.

Al realizar un análisis de los procedimientos sirve como guía para determinar el tiempo y el espacio que utiliza el empleado y trabajador para cumplir cada una de sus funciones. El objetivo de este manual es ahorrar tiempo en el desenvolvimiento de las actividades realizadas y que las mismas sean un éxito para la institución.

CLASIFICADOR DE PROCEDIMIENTOS

| NO. | NOMINACIÓN DEL CARGO | CÓDIGO | PROCEDIMIENTO |
|-----|---|----------------|--|
| | ÓRGANOS DE DIRECCIÓN | | |
| 01 | Junta General de Socios | JGS-001-001-1 | Reformar al estatuto. |
| 02 | Gerente | GRT-001-002-2 | Contratar nuevo personal. |
| 03 | Subgerente | SBG-001-002-3 | Solicitar informes de actividades al personal. |
| 04 | Secretaria | SCR-001-004-4 | Elaborar oficios para el personal interno y externo. |
| | ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO | | |
| 05 | Asesor Legal | ASL-002-003-5 | Elaborar el contrato de trabajo. |
| | ÓRGANOS DE LÍNEA | | |
| | <u>Departamento Financiero</u> | | |
| 06 | Contadora | CTD-003-005-6 | Elaborar las declaraciones mensuales. |
| 07 | Auxiliar de Contabilidad | AXC-003-004-7 | Registrar las cuentas al sistema contables. |
| 08 | Facturadora | FCT-003-005-8 | Elaborar las facturas de venta. |
| | <u>Departamento Técnico</u> | | |
| 09 | Jefe Técnico | JFT-004-005-9 | Aprobación de Proformas. |
| 10 | Operario 1 | OP1-004-005-10 | Instalación de Equipos de Seguridad |
| 11 | Operario 2 | OP2-004-005-11 | Instalación de Equipos de Seguridad |
| 12 | Operario 3 | OP3-004-005-12 | Instalación de Equipos de Seguridad |
| | <u>Departamento de Servicios Generales</u> | | |
| 13 | Conserje | CSJ-005-005-13 | Realizar depósitos bancarios diariamente. |















NOMBRE DEL PUESTO: JUNTA GENERAL DE SOCIOS

CODIFICACIÓN: JCS-001-001-1

DEPENDENCIA: Ninguno

PROCEDIMIENTO: Reformar el estatuto.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|---|---|---|---|--|---|---|--|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Convocar a sesión de Junta. | X | | | | | | | 15 |
| 2. Discutir todos los puntos a resolución. | | | X | | | | | 40 |
| 3. Elaboración de la Acta. | | | | X | | | | 20 |
| 4. Si están de acuerdo se firma el acta y se da a conocer al Gerente. | | X | | | | X | | 15 |
| 5. Ejecución de la resolución. | | | | | | | X | 25 |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 115 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

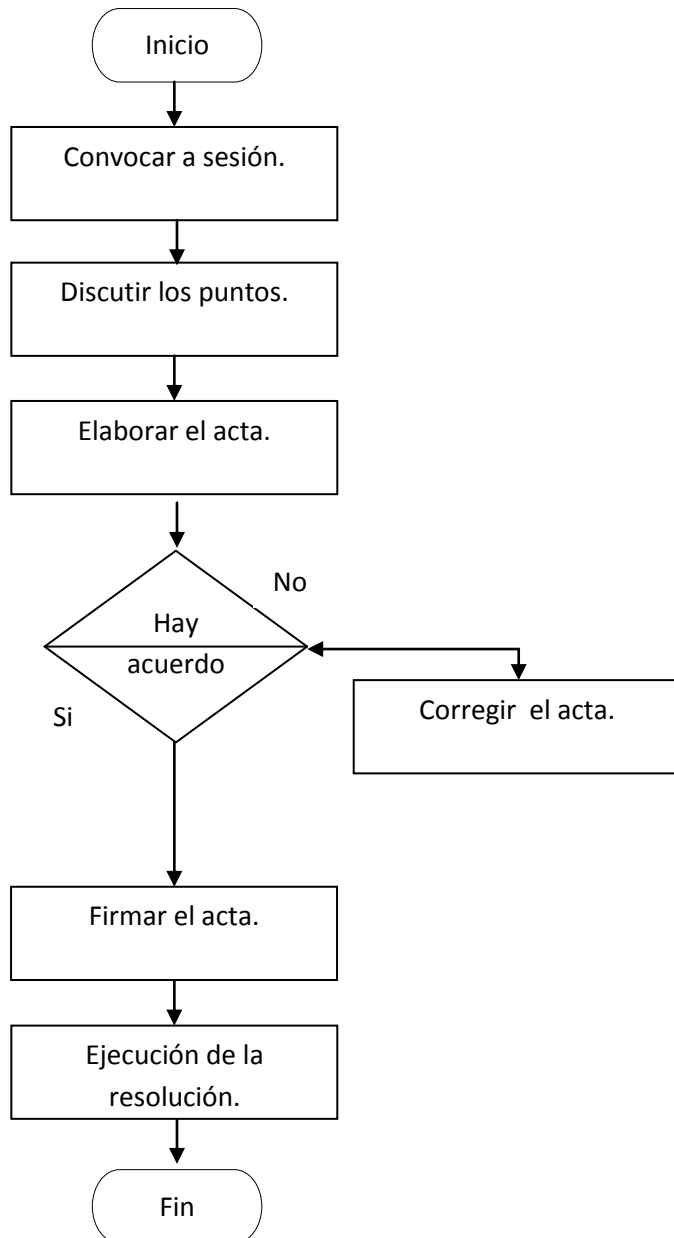
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Todas las reformas que se realicen al estatuto de la empresa se lo harán mediante sesión de Junta General de Socios con tutoría del Asesor Legal, para proceder a elaborar el acta; una vez a probada se dará a conocer al Gerente para la publicación y aplicación de la misma.

Gráfico No. 1

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE

CODIFICACIÓN: GRT-001-002-2

DEPENDENCIA: Junta General de Socios

PROCEDIMIENTO: Contratar nuevo personal.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO HORA |
|--|---|---|---|--|---|---|--|----------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Pide al Subgerente que anuncie la vacante. | X | | | | | | | 1 |
| 2. Pide informe del Reclutamiento del personal al Subgerente. | | X | | | | | | 24 |
| 3. Forma parte de la Selección del personal conjuntamente con el Subgerente. | | X | X | | | | | 24 |
| 4. Aprobación del contrato que le emite el Asesor Legal, si está de acuerdo firman las partes caso contrario se corrige. | | | | X | | X | | 5 |
| 5. Firma del contrato. | | | | X | | | X | 1 |
| TOTAL | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 55 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

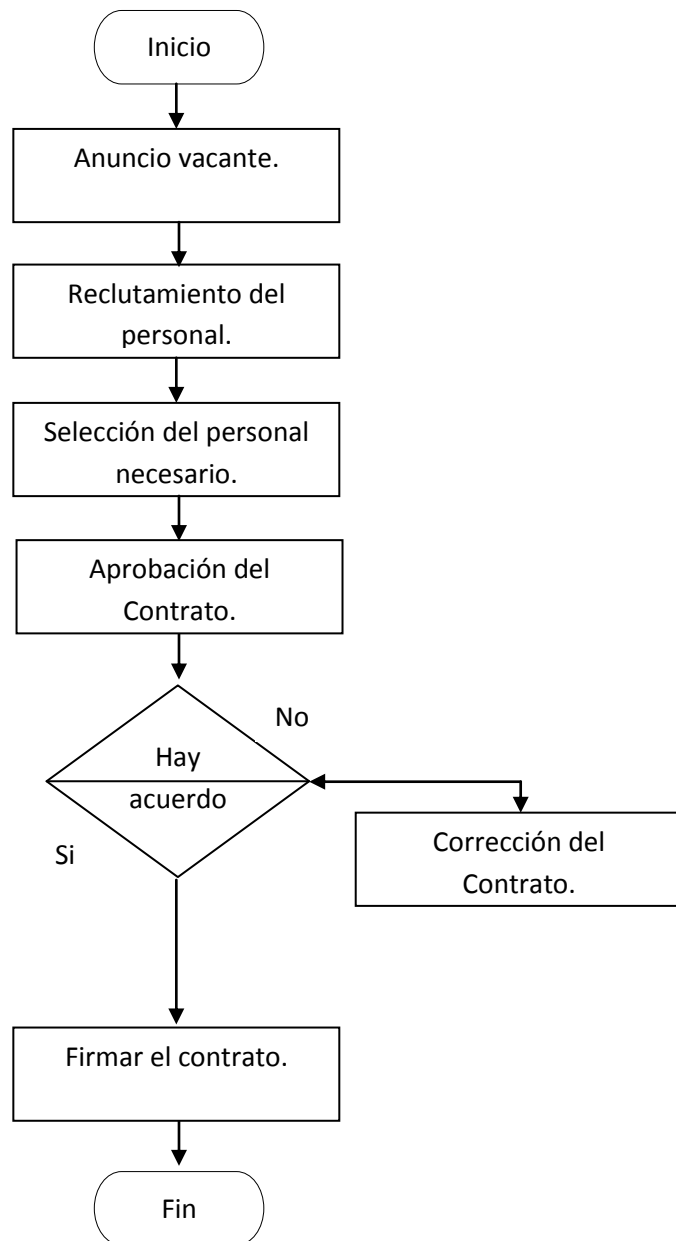
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

El proceso de contratación de nuevo personal para la empresa lo hace conjuntamente con el subgerente quien es el responsable del Anuncio, la Selección; en este caso el Gerente solo conoce de cada proceso pero es quien autoriza la contratación.

Gráfico No. 2

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: SUBGERENTE

CODIFICACIÓN: SBG-001-002-3

DEPENDENCIA: Gerente

PROCEDIMIENTO: Solicitar informes de actividades al personal.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|---|---|---|---|--|---|---|--|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Pedir el informe de actividades. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Revisar el informe. | | X | | | | | | 10 |
| 3. Entregar al Gerente para la aprobación. | | | X | X | | | | 5 |
| 4. Si se están de acuerdo se le da el visto bueno, sino se vuelve a corregir. | | | | | | X | | 10 |
| 5. Archivar. | | | | | X | | X | 5 |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

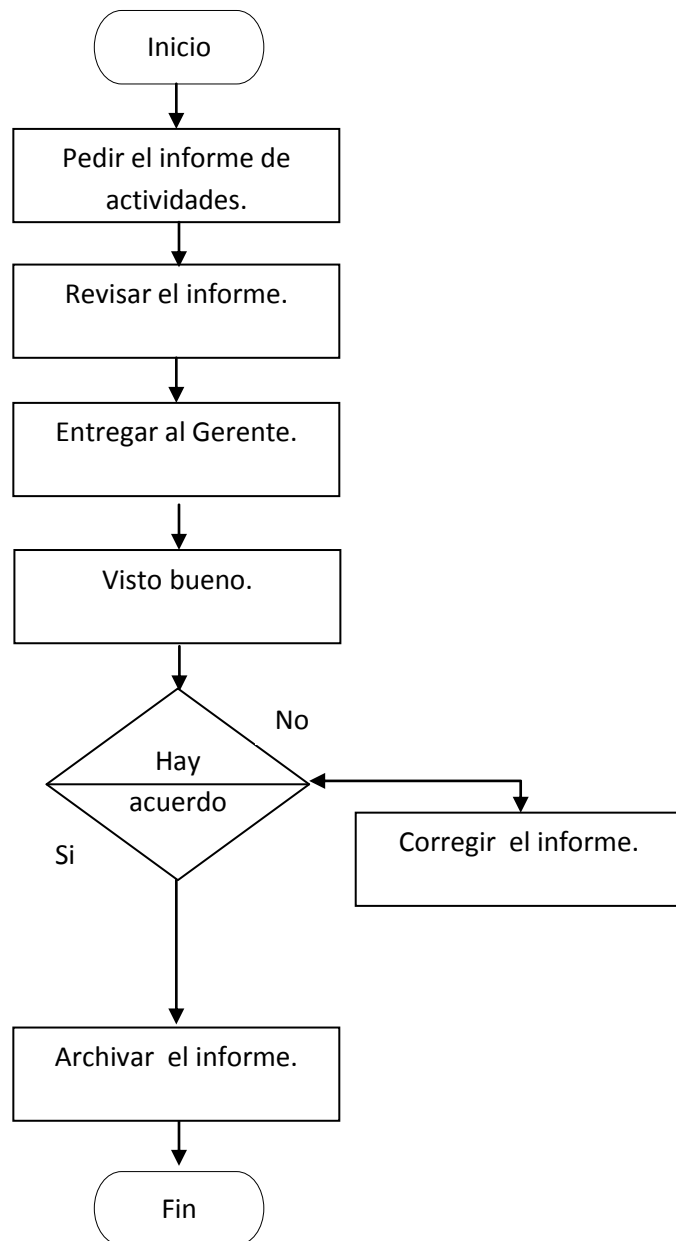
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Todo el personal está en la obligación de emitir informes del desarrollo de sus actividades, los mismos serán revisados por el Subgerente conjuntamente con el Gerente para el respectivo visto bueno, esto es para medir el alcance de los objetivos empresariales.

Gráfico No. 3

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA

CODIFICACIÓN: SCR-001-004-4

DEPENDENCIA: Gerente, Subgerente

PROCEDIMIENTO: Elaborar oficios para el personal interno y externo.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|---|---|---|--|---|---|--|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Ver el número de oficio que corresponde. | X | | | X | | | | 5 |
| 2. Redactar todos los puntos que se quieren dar a conocer. | | X | | | | | | 15 |
| 3. Entregar al Gerente para la aprobación. | | X | X | | | | | 20 |
| 4. si se está de acuerdo se firma sino se vuelve a corregir. | | | | | | X | | 10 |
| 5. Archivar. | | | | | | | X | 10 |
| TOTAL | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 50 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

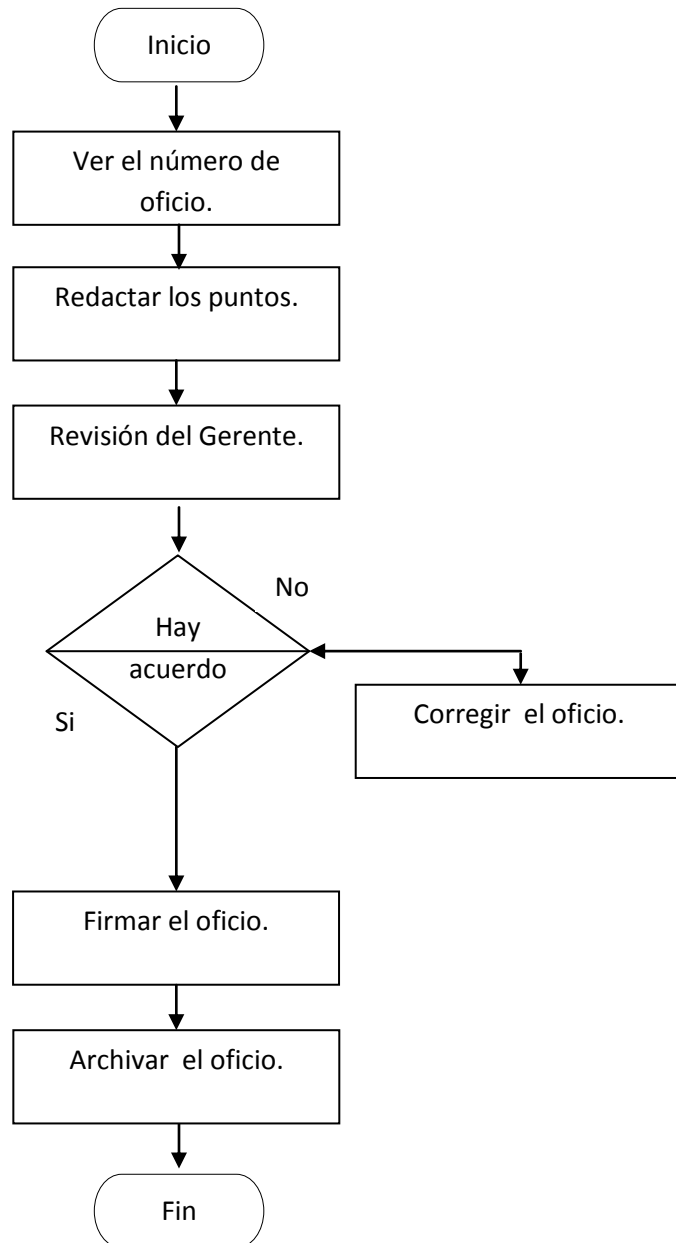
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Todos los oficios, memorandos, cartas que realice la empresa ya sean para el personal interno o externo se debe llevar un registro para así tener respaldo de la información cuando sea solicitada.

Gráfico No. 4

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: ASESOR LEGAL

CODIFICACIÓN: ASL-002-003-5

DEPENDENCIA: Junta General de Socios, Gerente

PROCEDIMIENTO: Elaborar contratos de trabajo.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|---|---|---|---|--|--|---|--|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Pedir información y documentos necesarios. | X | | | | | | | 10 |
| 2. Redactar el contrato en base a leyes vigentes. | | X | | | | | | 30 |
| 3. Entregar al Gerente para la aprobación. | | X | | | | | | 5 |
| 4. Si están de acuerdo las partes se firma sino se vuelve a corregir. | | | | | | X | | 10 |
| 5. Legalización del contrato. | | | | X | | | x | 30 |
| TOTAL | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 85 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

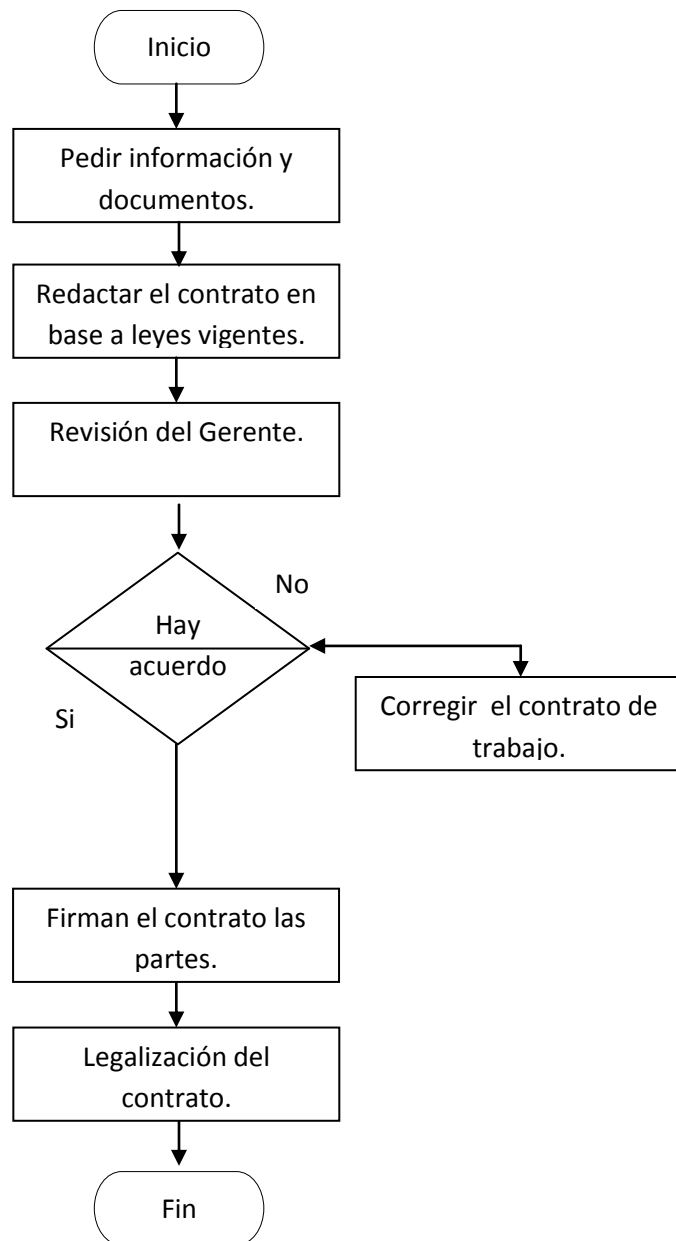
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Para la contratación del nuevo personal en la empresa se lo hará de manera legal en base a las leyes vigentes, para ello el Asesor Legal se encargará de elaborar el respectivo Contrato de Trabajo; esto para evitar sanciones laborales por parte de las entidades laborales y asegurar la vida laboral del empleado.

Gráfico No. 5

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: CONTADORA

CODIFICACIÓN: CTD-003-005-6

DEPENDENCIA: Gerente, Subgerente

PROCEDIMIENTO: Elaborar las declaraciones mensuales.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|--|--|--|---|--|--|---|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Ver la fecha máxima de presentación. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Elaborar la declaración base a la información del sistema contable. | | | | X | | | | 30 |
| 3. Si está bien envía por internet sistema al sistema, caso contrario corrige. | | X | | | | X | | 15 |
| 4. Imprimir comprobante. | | | | X | | | | 10 |
| 5. Realizar el depósito bancario para que sea efectivo. | | | | X | | | X | 5 |
| TOTAL | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 65 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

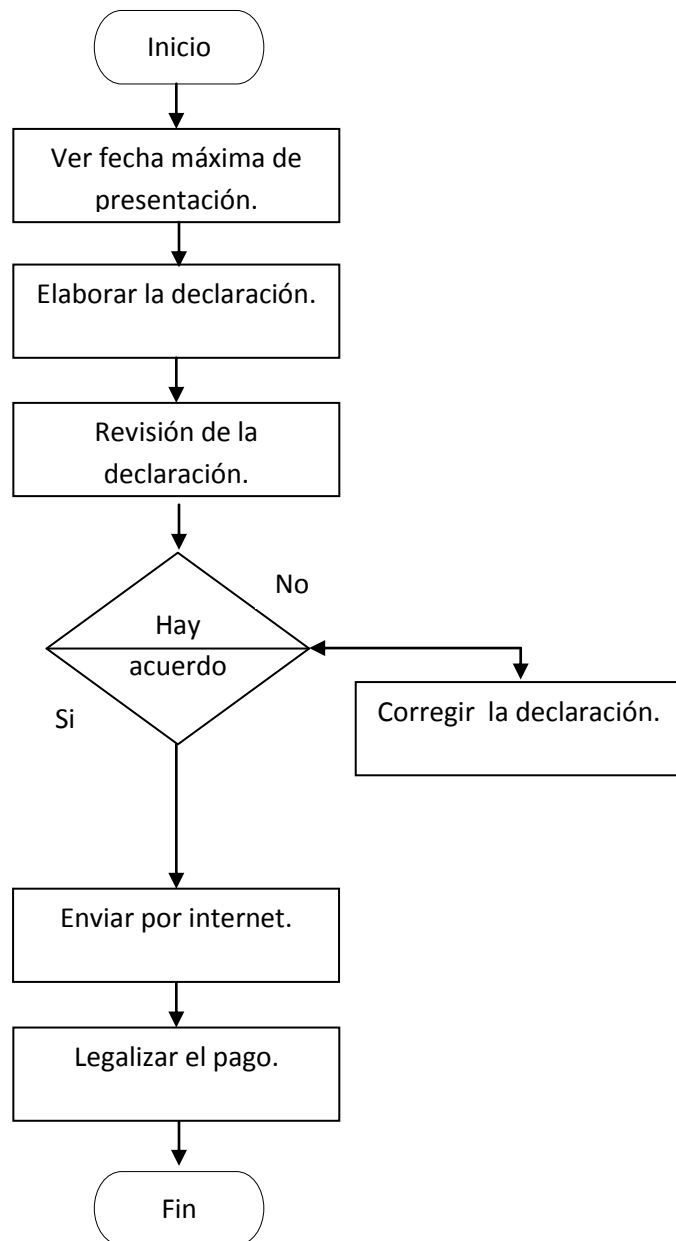
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Las declaraciones mensuales de IVA, Renta y Anexos, se harán en base a la fecha máxima de presentación con la información del sistema de los ingresos y egresos de la empresa, declaraciones que deberá asegurar el respectivo depósito para su legalización y así estar al día en las obligaciones tributarias con el SRI.

Gráfico No. 6

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD

CODIFICACIÓN: AXC-003-004-7

DEPENDENCIA: Contadora

PROCEDIMIENTO: Registrar las cuentas al sistema contable.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|---|---|---|--|---|---|--|-------------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Ver el tipo de documento comercial a registrar. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Revisar datos y requisitos de llenado. | | X | X | | | | | 10 |
| 3. Ingresar al sistema en la cuenta que corresponda. | | | | X | | | | 15 |
| 4. Si se está bien se guarda la información, sino de anula el documento. | | | | | | X | | 5 |
| 5. Archivar. | | | | | | | X | 5 |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 40 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

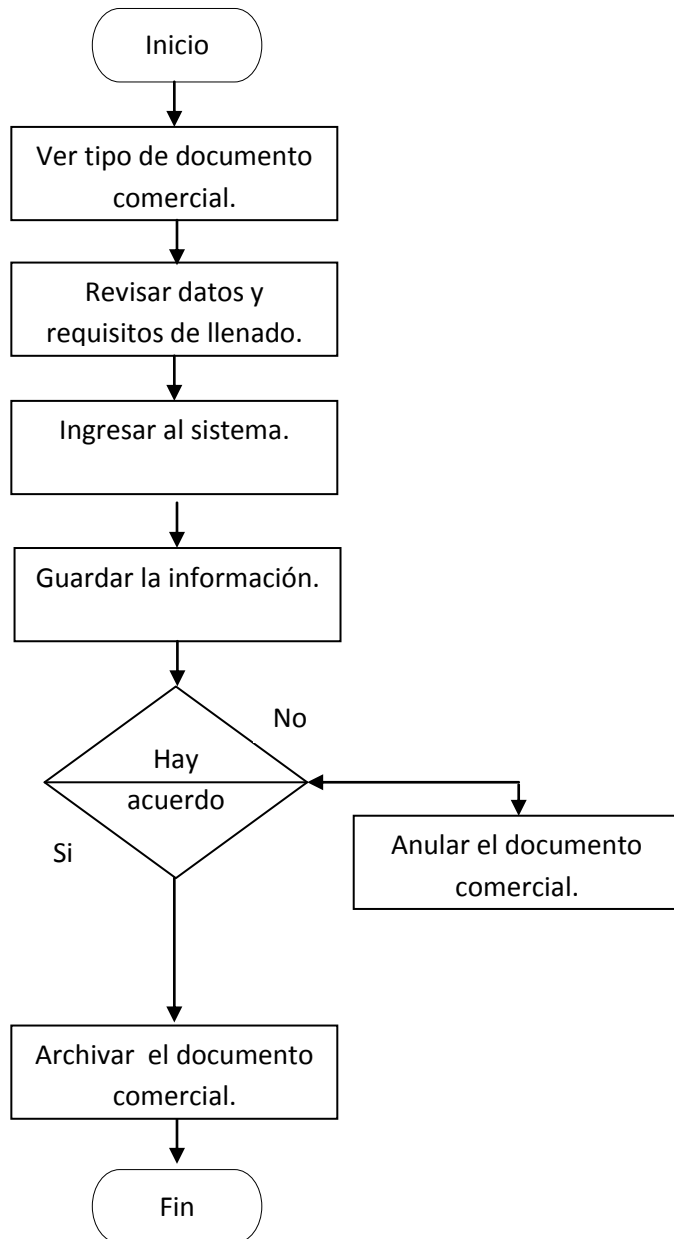
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Todos los documentos comerciales que emita y le emitan por las actividades comerciales diarias de la empresa se registraran en el sistema contable que posee la empresa, con el fin de al termino del ejercicio económico obtener los Balances Contables.

Gráfico No. 7

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: FACTURADORA

CODIFICACIÓN: FCT-003-005-8

DEPENDENCIA: Contadora, Auxiliar de Contabilidad

PROCEDIMIENTO: Elaborar las facturas de venta.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|--|--|--|---|--|--|---|----------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Revisar la proforma emitida anteriormente. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Ver el número de factura que corresponde. | | X | | | | | | 5 |
| 3. Elaborar la factura con los datos y valores respectivos. | | | | X | | | | 10 |
| 4. Si se está de acuerdo se firma la factura, caso contrario se corrige. | | | | | | X | | 10 |
| 5. Archivar la factura. | | | | | | | X | 15 |
| TOTAL | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 45 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

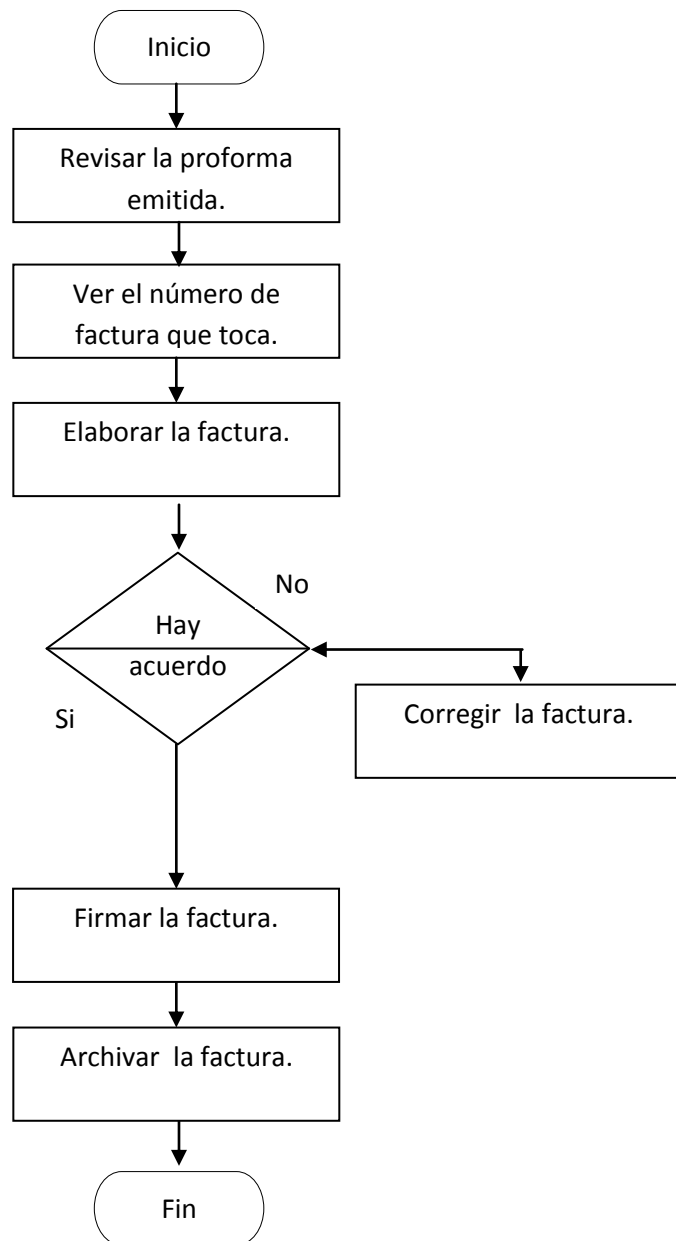
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Todas las facturas antes de ser emitidas se revisaran primero la proforma emitida y aprobado por el Jefe Técnico para proceder a elaborar en base a esos datos y valores, documento importante para cargar a las cuentas de ingreso para los balances.

Gráfico No. 8

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: JEFE TECNICO

CODIFICACIÓN: JFT-004-005-9

DEPENDENCIA: Gerente, Subgerente

PROCEDIMIENTO: Aprobar proformas de los servicios que ofrece al empresa.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|---|---|---|--|--|---|--|----------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Revisar los datos de la inspección. | X | | | | | | | 10 |
| 2. Analizar los datos y valores en la proforma. | | X | | | | | | 5 |
| 3. Si está de acuerdo se firma si no se corrige. | | | | | | X | | 5 |
| 4. Entrega a la Facturadora. | | | | X | | | X | 5 |
| TOTAL | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 25 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

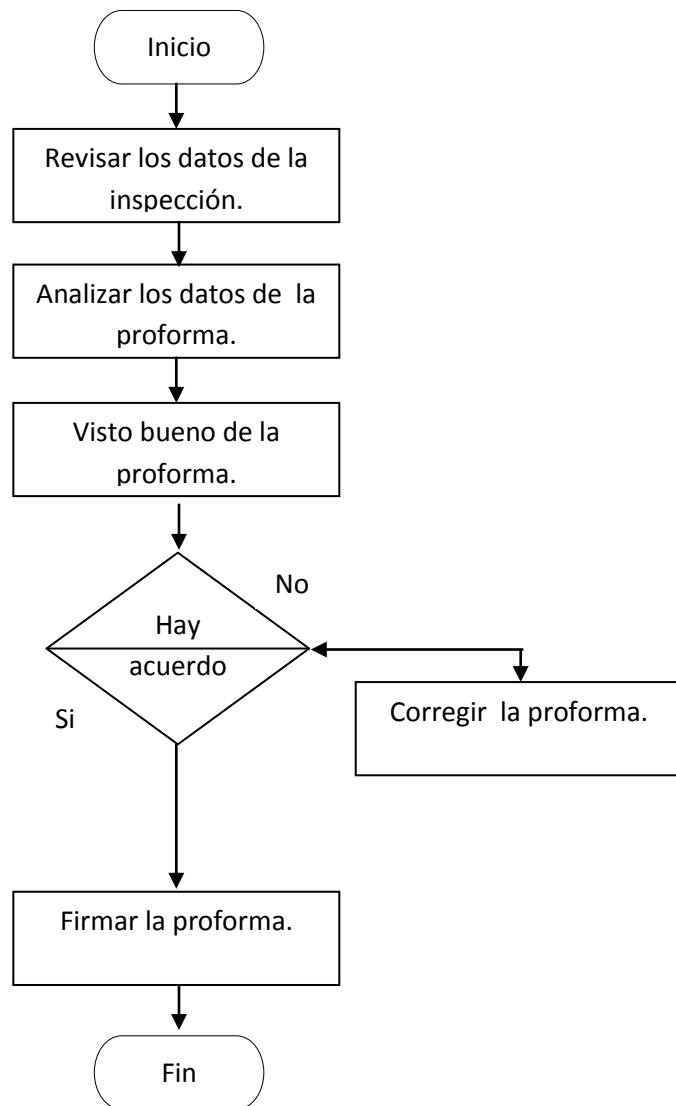
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Para la emisión de Proformas el Jefe Técnico primero designará un operario a realizar la inspección, con la información entregada pasa a la Facturadora para que elabore la proforma respectiva y luego regresa al Jefe Técnico para la aprobación de la misma, la firma emite el visto bueno y se entrega al cliente para luego ser archivada, esto sirve para tener datos reales del servicio que se va a instalar y no tener inconvenientes a futuro.

Gráfico No. 9

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: OPERARIO 1-2-3

CODIFICACIÓN: OP1-004-005-10 / OP1-004-005-11 / OP1-004-005-12

DEPENDENCIA: Jefe Técnico

PROCEDIMIENTO: Instalar los equipos de seguridad.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|--|---|---|---|--|---|---|--|----------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Conocimiento de la proforma por el operario. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Sesionarse de llevar en el vehículo todas las herramientas necesarias para la instalación. | | X | | | | | | 15 |
| 3. Proceso de instalación por parte del operario. | | | X | | X | | | 240 |
| 4. Terminado el proceso de instalación el Jefe Técnico realiza la inspección para el visto bueno, caso contrario corrigen errores. | | X | | | | X | | 30 |
| 5. Entrega al cliente y se indica el funcionamiento de los equipos instalados. | | | | | | | X | 15 |
| TOTAL | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 305 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

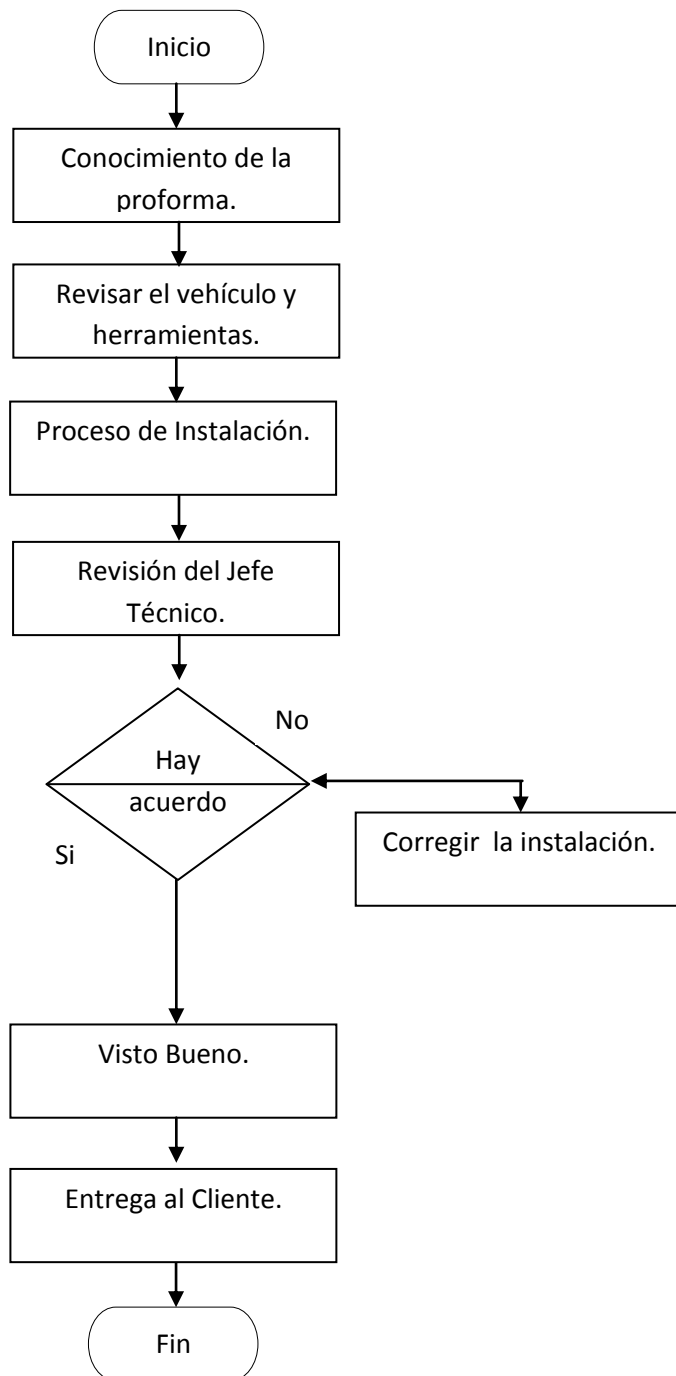
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

El Jefe Técnico una vez designado el personal necesario para la instalación, primero se le da a conocer al operario(os) la proforma, luego revisa que en el vehículo esté todo lo necesario; finalmente procede a realizar la instalación y una vez terminado espera el Visto Bueno del Jefe Técnico para entregar al cliente y capacitarlo en el funcionamiento de los equipos.

Gráfico No. 10

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora















NOMBRE DEL PUESTO: CONSERJE

CODIFICACIÓN: CSJ-005-005-13

DEPENDENCIA: Gerente, Subgerente, Auxiliar de Contabilidad

PROCEDIMIENTO: Realizar los depósitos bancarios diariamente.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDADES | SIMBOLOGÍA | | | | | | | TIEMPO MINUTOS |
|---|---|---|---|--|---|---|--|----------------|
| |  |  |  |  |  |  |  | |
| 1. Recibir la orden de la Auxiliar de Contabilidad. | X | | | | | | | 5 |
| 2. Recontar el dinero y cheques de manera que coincidan con el detalle de billetes, monedas y cheques de las papeletas de los Bancos que le entregan. | | X | | | | | | 15 |
| 3. Dirigirse a las Instituciones Financieras. | | | | | X | | | 25 |
| 4. Realizar el Depósito. | | | X | | | | | 45 |
| 5. Entregar a la Auxiliar de Contabilidad los comprobantes de depósito. | | | | X | | | X | 10 |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 100 |
| LEYENDA | INICIO  | INSPECCIÓN  | DEMORA  | DOCUMENTO  | TRANSPORTE  | DECISIÓN  | FIN  | |

Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

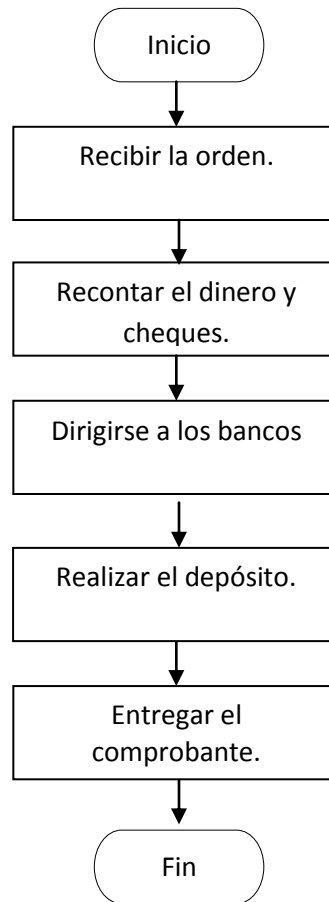
Elaboración: La Autora

Análisis del proceso

Para realizar los depósitos bancarios diariamente el Conserje primero recibirá la orden de la Auxiliar de Contabilidad, luego procederá a realizar los depósitos en las respectivas entidades bancarias, con la obligación de entregar al finalizar el comprobante de depósito para constancia del mismo.

Gráfico No. 11

FLUJO DEL PROCESO



Fuente: AlarmSemaxs Cía. Ltda.

Elaboración: La Autora

h) CONCLUSIONES

Con la información obtenida durante el proceso investigativo y una vez analizada se establecen las siguientes conclusiones:

- ✓ ALARMSEMAXS cuenta actualmente con 12 personas entre empleados y trabajadores, algunos de los cuales prestan sus servicios desde el año 2005 cuando fue creada la empresa.
- ✓ No existe una jerarquía en cada dirección departamental para lograr el éxito deseado en las mismas y no crear una desorganización
- ✓ No posee un Manual de Bienvenida por lo que quienes llegan a formar parte de esta institución no conocen como está formada la empresa, sus departamentos, sus atribuciones y obligaciones, derechos y deberes, su proyección y demás detalles de importancia para una adecuada inducción.
- ✓ La empresa no cuenta con Manual de Funciones por lo que los empleados y trabajadores no conocen con precisión las funciones, actividades y tareas del cargo que ocupan.
- ✓ Además no tiene un Manual de Procedimientos que indique la secuencia de las actividades para cumplir la función principal de cada cargo.
- ✓ Dentro de la empresa no cuentan con un Departamento de Recursos Humanos, sin embargo el Ing. Andy Fabricio Vega León, realiza funciones de jefe de personal y el cargo de Subgerente.
- ✓ En ALARMSEMAXS encontramos que existe dualidad de funciones, especialmente en los cargos de Auxiliar de Contabilidad y Facturadora, de acuerdo a los resultados.

i) RECOMENDACIONES

Ante las conclusiones establecidas presento las siguientes recomendaciones que permitirán incrementar el desempeño dentro de la empresa ALARMSEMAXS CÍA. LTDA:

- ✓ Para lograr que exista una buena organización en la empresa ALARMSEMAXS CÍA. LTDA de la ciudad de Loja; se debe empezar a implementar la presente propuesta que presenta los organigramas tanto estructural, funcional como posicional; donde permitirá en primera instancia establecer su ordenamiento (línea de mando) determinando cual es el jefe y subalterno.
- ✓ Considerar el Manual de Bienvenida realizado en el presente trabajo investigativo, debido a que fue analizado y realizado en base a la administración actual y a la ley actual del Código de Trabajo.
- ✓ La empresa debe implementar el Manual de Funciones propuesto en la presente tesis para mejorar el desempeño de los empleados y trabajadores y así eliminar la desorganización que existe dentro de la delegación; mediante la designación de funciones que le competen hacer a cada uno en sus cargos.
- ✓ El Manual de Procedimientos indicado en la propuesta de este trabajo permite conocer el procedimiento de la actividad básica del departamento, por lo que se recomienda dar a conocer a quienes intervienen en cada actividad.
- ✓ Se sugiere contratar el personal necesario para que realice las funciones de jefe de recursos humanos.

- ✓ En los cargos de Auxiliar de Contabilidad y Facturadora se recomienda hacer conocer y poner en práctica la presente propuesta para así coordinar las funciones, actividades y tareas.

j) BIBLIOGRAFÍA

- **AGUSTIN** Reyes Ponce, Administración de Personal y Recursos Humanos. 1ra. Parte Limusa Noriega Editores. 1994.
- **CORTES** de Morales Ángela. Técnicas y Prácticas de Oficina.
- **DON BOSCO**, Editorial, Diccionario Práctico, colección L.N.S, Cuenca-Ecuador, 1999.ç
- **JARAMILLO** Gloria, Módulo de Comportamiento Ético, Impresión: Instituto Superior Tecnológico “Beatriz Cueva de Ayora”, Loja, 2008.
- **MILLÁN** Mc. Elizabeth. Curso Completo de la Secretaria Moderna.
- **OCEANO** Diccionario de Sinónimos y Antónimos, editorial Océano 830pp.
- **SEVILA** María A, Enciclopedia de la Secretaria, Tomo I, II, ACMXC VII OCEANO, Grupo Editorial S.A, Barcelona-España, 1999.
- **SEVILLA** María, 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz, Editorial Ecuador FAT-Cía. Ltda., Quito-Ecuador, 1999.
- **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**, Administración de Recursos Humanos, Editorial de la Universidad, Loja 241pp.
- **VALAREZO**, García Reinaldo. Estructura del Manual de Funciones.
- **CORTES**, de Morales Ángela. Técnicas y Prácticas de Oficina.
- Universidad Nacional de Loja, Administración de Recursos Humanos, Editorial de la Universidad, Loja 241pp.

Páginas del Internet:

- <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/rechum1/u3parte2.htm>

- <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoEImportancia>
- http://html.rincondelvago.com/manual-de-organizacion_2.html
- <http://www.dgr.lapampa.gov.ar/institucional/pdf/MANUAL%20DE%20FUNCIONES.pdf>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page10.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-procedimientos/normas-y-procedimientos.shtml#MANUAL>
- http://www.venmas.com/venmas/recursos_humanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida
- <http://html.rincondelvago.com/documentos-y-manuales-administrativos.html>
- <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualesConceptoEImportancia>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default2.asp
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default.asp
- <http://html.rincondelvago.com/documentos-y-manuales-administrativos.html>

k) ANEXOS

ANEXO No. 1

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE Y SUBGERENTE DE LA EMPRESA ALARMSEMAXS CIA. LTDA.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

1. Dentro del medio interno y externo que se desarrolla su empresa indique cuáles son las: oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades en su entorno.
2. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con misión y visión? Indique
3. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con políticas? Indique
4. ¿Cuáles son los objetivos principales que persigue la empresa?
5. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con valores? Indique
6. ¿La empresa bajo su cargo cuenta con reglamento interno?
Indique
7. ¿Están definidos los niveles jerárquicos dentro de la empresa?.
Indique
8. ¿La empresa cuenta con Organigramas estructural, funcional y de posición de personal?
9. ¿Cree usted que existe una adecuada organización dentro de la empresa qué representa?

10. ¿La empresa dispone de Manual de Bienvenida, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos para el normal desarrollo de actividades?
11. ¿Conoce si el empleado tiene la instrucción adecuada para el cumplimiento de sus funciones?
12. ¿Qué procedimientos utiliza cuando ingresa un algún trámite de servicio de instalación en la empresa?
13. ¿Cuál es la imagen que considera usted que tiene externamente la empresa?
14. Estima usted que es necesario la creación de instrumentos administrativos para el mejor desempeño de sus actividades.
¿Por qué?

Gracias por su tiempo

2. ¿Conoce usted las políticas de la empresa?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Indíquelas:_____

3. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos principales que persigue la empresa?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Indíquelas:_____

4. ¿Conoce usted cuales son los valores que posee la empresa?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Indíquelos:_____

5. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un reglamento interno?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Indíquelo:_____

6. ¿Conoce si la empresa cuenta con Organigramas?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Cuáles:

Estructural ()

Funcional ()

Posicional ()

7. ¿Conoce usted en la empresa cuenta con Manuales Administrativos?

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Cuáles:

Manual de Bienvenida ()

Manual de Funciones ()

PERFIL DEL PUESTO

8. ¿Qué nivel de instrucción posee?
- PRIMARIA () SECUNDARIA () TECNOLOGÍA ()
SUPERIOR () POSGRADO ()
9. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?
- 1-3 años 3-5 años 5- más años
10. Dentro del puesto que se desempeña usted aporta con ideas y da soluciones a problemas.
- Si () No ()
- Si su respuesta es positiva. Lo hace por:
- Ordenes () Iniciativa propia ()
11. En el puesto que se desempeña indique que tipo de esfuerzo requiere o utiliza:
- Esfuerzo físico ()
Esfuerzo mental ()
Esfuerzo visual ()
12. En el puesto que se desempeña indique que tipo de responsabilidad posee.
- Responsabilidad por equipo y maquinaria ()
Responsabilidad por materiales, mercadería o dinero ()
Responsabilidad por el trabajo de otros ()
13. ¿Indique cuál es la condición de trabajo de su puesto?
- Condiciones Normales ()
Horarios Incómodos ()
Lugares Inadecuados ()

Trabajo a Presión ()

14. ¿En su trabajo existen riesgos laborales? Indique:

Accidentes de Trabajo Eventuales ()

Agresiones Verbales o Físicas ()

Incapacidad Temporal por 3 a 30 días ()

Incapacidad Permanente o Muerte ()

15. Desempeña funciones específicas en su puesto.

Si () No ()

Indique:

Estima usted que es necesario la creación de instrumentos administrativos para el mejor desempeño de sus actividades.

Si () No ()

Si su respuesta es positiva. Considera usted que al aplicarlos:

Mejoraría el desempeño del Talento Humano ()

La Empresa tendría un mayor desarrollo laboral ()

Mejoraría la calidad, eficiencia y eficacia ()

Gracias por su tiempo

ANEXO No. 3

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA EMPRESA
ALARMSEMAXS CÍA. LTDA.
“SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE MÁXIMA SEGURIDAD”**

CONSIDERANDO

Que es necesario dar cumplimiento a las disposiciones constantes que emana la Constitución Política de la República del Ecuador; para lo cual establece en el Art. 64 del Código de Trabajo; establece el presente Reglamento Interno de Trabajo, en general para la mejor comprensión de las disposiciones sobre la actividad laboral relativa a los derechos y obligaciones entre empleador y trabajador.

Que los empleados de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad”, amparados por el Código del Trabajo en vigencia, están obligados también a colaborar en la buena marcha de la gestión institucional como en el desarrollo del cantón y provincia; y, en uso de sus facultades en calidad de Representante Legal de la empresa “ALARMSEMAXS CÍA. LTDA”, con domicilio en la ciudad de Loja, en uso de las atribuciones concedidas en el Art. 64 del Código del Trabajo.

ACUERDA:

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- La palabra “AlarmSemaxs” que se utiliza en este Reglamento se referirá a la Empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad”, y el término “EMPLEADOS”, a todos los trabajadores que actualmente o en el futuro desempeñen funciones en la empresa.

Art. 2.- Para conocimiento de todos los empleados, la empresa entregará a cada uno de ellos un ejemplar del presente Reglamento.

Art. 3.- La Dirección y Administración de la empresa la ejerce Gerencia, directamente o por intermedio de los distintos niveles de orden jerárquico, a través del cual se organiza el sistema de trabajo y distribución del personal

Art. 4.- El presente Reglamento Interno rige para todos los empleados y trabajadores permanentes y contratados de conformidad al Código del Trabajo y Leyes pertinentes.

Art. 5.- Son empleados de AlarmSemaxs, para efectos de este Reglamento, aquellos que han celebrado legalmente un contrato individual de trabajo y se encuentran estipulados en el Art. 11 del Código del Trabajo.

Art. 6.- Tanto la empresa “AlarmSemaxs” como los empleados quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no será motivo de excusa para ningún empleado.

CAPÍTULO II

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE EMPLEADOS

Art. 7.- Para la suscripción del contrato individual de trabajo, el empleado que ha sido aceptado en el proceso de selección, deberá presentar una solicitud adjuntado copias de los siguientes documentos:

- i. Cédula de identidad.
- j. Certificado de votación actualizado.
- k. Libreta militar o su equivalente.
- l. Fotografía tamaño carnet, actualizada.
- m. Carnet de afiliación al IESS, si lo tuviere.
- n. Certificados de la instrucción educacional.
- o. Certificados de trabajo, en instituciones que haya laborado.
- p. Certificado de Salud conferido por médico autorizado a elección.
- q. Los demás documentos que la empresa exprese solicitarle.

Si tiene cargas familiares:

- a. Partida de matrimonio civil.
- b. Cédula de ciudadanía de la (el) cónyuge.

- c. Certificado del IESS de que la (el) cónyuge no se encuentra afiliada(o).
- d. Partida de nacimiento de los hijos.
- e. Certificado médico de hijos discapacitados permanentemente y que se encuentren a su cargo (si lo tiene).
- f. Documentos de adopción de hijos (si lo tiene).

Art. 8.- En caso de falsedad en los datos o documentos solicitados, la empresa deberá dar por terminado el Contrato de Trabajo, previo Visto Bueno concedido por el Inspector de Trabajo.

Art. 9.- Cumpliendo lo dispuesto al Art. 8, 9 y 10 del presente reglamento se procederá a suscribir el contrato respectivo, mientras tanto ningún aspirante a trabajador será considerado como tal.

Art. 10.- Todo contrato que celebre la empresa tendrá un periodo de prueba de noventa días, pudiendo las partes dar por terminado en cualquier tiempo, pasados los mismos tanto la empresa como el empleado quedaran sujetos a las disposiciones del código de trabajo y este reglamento.

CAPÍTULO III

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Art. 11.- La empresa y los empleados podrán celebrar los siguientes contratos individuales de trabajo:

- a. A prueba
- b. De obra cierta
- c. Por tarea
- d. A destajo
- e. Por tiempo fijo
- f. Por tiempo indefinido
- g. Ocasionales, temporales, de naturaleza precaria o extraordinaria, y en general de las especies enumeradas en el Art. 11 del Código de Trabajo.
Los empleados llamados eventuales, solo tendrá derecho a la remuneración, tomando en consideración la semana integral, así como la obligatoriedad de la afiliación al IESS, pero no a las prestaciones convencionales que rigen para los empleados permanentes.

CAPÍTULO IV

DE LAS JORNADAS Y HORAS DE TRABAJO

Art. 12.-La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de las cuarenta horas semanales, salvo las jornadas especiales o de otra naturaleza que no podrán ser otras que veintidós días de descanso u otras jornadas, previo acuerdo entre las partes.

Art. 13.-Las horas fijadas en los horarios de trabajo inician y dan termino a una jornada efectiva; en tal virtud a la hora de inicio de las labores, el empleado deberá estar en su puesto de trabajo laborando; el término de la jornada será la

hora fijada en cada frente de trabajo por el Gerente o quien lo representa, sin exceder la jornada máxima legal prevista en el Art.47 y siguientes de Código del Trabajo.

Art. 14.- No se consideran como horas suplementarias o extraordinarias de trabajo, las que tuvieran que realizar los empleados como consecuencia de errores o negligencias en las labores efectuadas, o por abandono de las mismas. Los empleados suplementarios o extraordinarios deberán ser autorizados previamente, por escrito por el Gerente o quien lo represente, cuando se trate de empleados eventuales o emergentes; y para el caso de suplementarios y extraordinarios habituales se procederá en la forma prevista en el Art. 55 de Código de Trabajo, por el incumplimiento de este requisito, la empresa no reconocerá pago alguno por este concepto, salvo circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 15.- Los empleados de la empresa asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria. El exceso de atraso de quince minutos a su jornada de trabajo, será sancionado con el valor del 10% de su remuneración diaria; la misma que será computo en forma mensual para los descuentos respectivos salvo circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 16.- La Gerencia tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo, previo Visto Bueno del Inspector por las causas previstas en el Art.172 y 329 del Código de Trabajo.

CAPÍTULO V.**DE LOS DESCANSOS LICENCIAS Y VACACIONES**

Art. 17.- Son días de descanso obligatorio además de los sábados y domingos los señalados en el Art.65 del Código de Trabajo, sin embargo si en estos días labora un trabajador será reconocido el pago conforme lo establecido en el inciso segundo del Art.50 y numeral cuatro del Art.55 del Código de Trabajo.

Art. 18.- La empresa concederá licencia a sus empleados, sin pérdida de su remuneración en los siguientes casos:

- a. Para ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la Ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas.
- b. Por fallecimiento del padre, madre, hijo o cónyuge, o en el caso de otros familiares se aplicará lo dispuesto en el literal 30 del Art.42 del Código de Trabajo. Las circunstancias deberán ser debidamente justificadas ante la Gerencia; la licencia se otorgará en estos casos, hasta tres días laborables.
- c. Por enfermedad grave o suficiente para hacerlo, tales como: tratamientos, intervenciones quirúrgicas, etc., comunicará con la debida anticipación, en primer lugar a su jefe inmediato y con la recomendación de éste al Gerente.
- d. Para satisfacer requerimientos judiciales, previa justificación ante la Gerencia con la presentación de la citación extendida por la autoridad competente.

Art. 19.- Cuando un empleado solicitare licencia por motivos graves, a juicio de la Empresa y que no estén comprendidos en el artículo que antecede y las disposiciones del Código del Trabajo pertinentes, se le concederá pero sin la remuneración correspondiente al tiempo laborado.

Art. 20.- De conformidad con el Art. 69 del Código del Trabajo, todo empleado tendrá derecho a 15 días laborables de vacaciones anuales. Los empleados que hubieran prestado el servicio por más de 5 años a la empresa, tendrán derecho a las vacaciones adicionales de Ley, las mismas que a discreción de la empresa podrán ser compensadas con dinero.

Art. 21.- La empresa reserva el derecho de fijar, de acuerdo a sus necesidades, la fecha en la cual los empleadores que hubieran cumplido con los requisitos legales, gocen de vacaciones conforme al artículo que antecede, con la obligación del empleado hacer conocer dicha fecha con la oportunidad debida.

Art. 22.- Cuando se trate de labores para las que sea difícil remplazar un empleado por corto tiempo, el señor gerente podrá negar las vacaciones de ese año, previo acuerdo con el empleado para acumularla en el año siguiente.

Art. 23.- A quienes por necesidad de servicio no se les pueden conceder vacaciones en la época solicitada, tendrá preferencia para que se les conceda vacaciones en la época que pidan del siguiente año.

Art. 24.- Los empleados que deseen acumular sus vacaciones, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 75 del Código del Trabajo, deberán presentar su solicitud por escrito a su Jefe inmediato para que sea considerada por Gerencia.

Art. 25.- Cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación laboral previa el desahucio de conformidad al Código del Trabajo.

CAPÍTULO VI

DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Art. 26.- La empresa se obliga para con sus empleados, a más de lo dispuesto en el Código del Trabajo y de lo pactado en el contrato de trabajo vigente a lo siguiente:

- a. Prestar la consideración y respeto a todos y cada uno de sus empleados, no infringiéndoles maltratos de palabra o de obra.
- b. Pagar las cantidades que correspondan al empleado, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- c. Al pago puntual y exacto de sus salarios, de conformidad con el Art. 83 del Código del Trabajo.
- d. Inscribir al trabajador o empleado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, desde el primer día de labores, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes de seguridad social.

- e. Indemnizar a los empleados por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con salvedad prevista en el Art. 38 del Código del Trabajo.
- f. Proporcionar oportunamente a los trabajadores y empleados los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.
- g. La realización de cursos que tiendan a mejorar la capacidad técnica y cultural de sus empleados; y,
- h. A la solución justa, legal y oportuna de los requerimientos de sus empleadores.
- i. Respetar las asociaciones de trabajadores y conferir los permisos respectivos por causa de estos.
- j. Que a partir de la vigencia de este Reglamento se haga la ubicación de los empleados y sus remuneraciones sean reconocidas de acuerdo a la actividad laboral que cumplan en la empresa y de acuerdo a la relación contractual vigente;
- k. Reconocer el derecho del ascenso institucional a los empleados cuando existiere vacantes o creación de nuevas partidas.
- l. Garantizar y proteger la seguridad personal de los empleados frente a la agresión física o verbal de cualquier ciudadano dentro de las horas laborables.

- m. Conferir gratuitamente al empleado cuantas veces lo solicite certificados relativos a su trabajo cuando se separe definitivamente; tiempo de servicio, la clase o clases de trabajo, los salarios o sueldos que percibe.;
- n. Atención y tiempo necesario por parte de las autoridades cuando los empleados soliciten audiencias o para mantener reuniones de trabajo.
- o. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

CAPÍTULO VII

DE LAS PROHIBICIONES DE LA EMPRESA

Art. 27.- Prohíbese a los administradores, empleados de la empresa, a más de lo dispuesto en el Código del Trabajo lo siguiente:

- a. Hacer reducciones, retenciones o compensaciones de salarios y prestaciones, salvo en los casos autorizados por la Ley y este Reglamento.
- b. Retener más del 10% de la remuneración por concepto de multas.
- c. Exigir o aceptar regalos o dinero de parte de los empleados por cualquier concepto, en beneficio de los administradores o empleados, por gestiones administrativas dentro de la empresa.
- d. Imponer a los empleados obligaciones de carácter religioso o político.
- e. Promover o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en el lugar de trabajo.
- f. Ejecutar o autorizar actos que vulneren los derechos de los empleados a juicio de la autoridad de trabajo.

- g. Sancionar al empleado con la suspensión del trabajo.
- h. Obstaculizar por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo.
- i. Abuso a la autoridad.
- j. Toda clase de ofensas de palabra y obra que menoscaben la dignidad humana del empleado.

CAPÍTULO VIII

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS

Art. 28.- A más de las obligaciones constantes en el Código del Trabajo, leyes especiales, en los contratos individuales, y en el presente Reglamento, las siguientes:

- a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- b. Guardar consideración y respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y a otras personas vinculadas con las actividades propias de la empresa.
- c. Mantener con el público un trato cortés y amable tanto en su relación personal como telefónica para brindar una atención esmerada y eficiente.
- d. Cuidar de su propia seguridad y la de sus compañeros de trabajo, debiendo cumplir con las normas de seguridad constantes en el Código del Trabajo, Código de Salud, acatando las medidas de prevención e higiene requeridas por la empresa.

- e. Procurar complementar la armonía y entendimiento con sus superiores y compañeros; en las relaciones personales y en la ejecución de las labores.
- f. Mantener la producción de su respectiva labor dentro de los límites técnicos establecidos, realizar los correspondientes procesos de acuerdo a las normas impartidas, suspenderlos en los casos ordenados y cumplir con todas las disposiciones de control emendadas de la empresa.
- g. Presentarse aseado, con el cabello cortado adecuadamente, y correctamente vestido durante la permanencia de su trabajo.
- h. Utilizar obligatoriamente los respectivos uniformes, prendas de protección y dotaciones entregadas.
- i. Permanecer durante la jornada de trabajo en el puesto lugar donde se desempeña.
- j. Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.
- k. Aceptar, acatar órdenes, instrucciones y correcciones relativas al trabajo legalmente dispuestas.
- l. Formular observaciones, reclamos y solicitudes en términos apropiados.
- m. Someterse a los exámenes médicos que el Gerente disponga o considere necesarios.
- n. Prestar la debida colaboración en caso de siniestros o riesgos inminentes que amenacen o puedan afectar a las personas o bienes de la empresa.
- o. Asistir a eventos de perfeccionamiento para los cuales fueren designados.

- p. Cuidar y restituir al empleador los equipos, maquinas, vehículos, herramientas y materiales a su cargo con el objeto de conservarlos en perfecto estado de funcionamiento y dar aviso a su superior de cualquier desperfecto que ocurriera en los mismos, para que los revisen técnicos competentes. Al final de la jornada los equipos eléctricos deberán quedar desconectados y debidamente cubiertos.
- q. Apagar las luces e instalaciones eléctricas, etc., al concluir la jornada de trabajo. Los empleados que tuvieren a su cargo la conducción de un vehículo de la empresa, serán responsables por su mantenimiento y conservación.
- r. Hacer conocer oportunamente a sus superiores todo lo que a juicio del empleado pueda perjudicar o entorpecer la marcha de su trabajo.
- s. Guardar absoluta reserva sobre aspectos técnicos de los trabajos y las obras a cargo de la empresa, sobre el estado financiero y administrativo, sobre la vida privada de sus superiores y compañeros
- t. Proporcionar informes veraces a sus superiores de la empresa.
- u. Mantener dignidad en el desempeño del puesto, en la vida institucional y privada.

Art. 29.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones constantes en el Art.28 será considerado como indisciplina y será sancionado en base al Art. 32 literal a., b., y c., del presente Reglamento.

CAPÍTULO IX**DE LAS PROHIBICIONES DE LOS EMPLEADOS**

Art. 30.- A más de las prohibiciones constantes en el Código del Trabajo, les está prohibido a los empleados lo siguiente:

- a. Promover, participar o suspender sus labores, en casos no permitidos.
- b. Cometer cualquier acto que signifique abuso de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito, contravención penal o constituirse en cómplice o encubridor de las acciones civiles y penales que la Ley señale en estos casos sin perjuicio de la sanción laboral que corresponda.
- c. Alterar los turnos de trabajo o encargar, sin autorización, a otra persona la realización de su labor o promover a participar en cualquier forma de suspensiones arbitrarias de trabajo durante la jornada respectiva de las labores.
- d. Negarse a trabajar en las labores, funciones u horarios al que estuviere asignado.
- e. Ocupar el tiempo de trabajo en asuntos personales y que no fueran inherentes a las labores; recibir visitas por parte de familiares, amigos, etc.
- f. Transmitir, revelar o entregar datos o información que conozcan por las funciones que desempeñan o por ser empleado de la empresa. Por esta razón se prohíbe sacar de la empresa cualquier documento, formularios, registros, archivo, etc.

- g. Alterar, suplantar, sustraer, destruir registros, comprobantes y otros documentos de la empresa.
- h. Firmar a nombre de la empresa sin autorización, así como utilizar en asuntos personales papeles, sobres, etc., que lleven el sello o membrete del mismo.
- i. Realizar actividades políticas y religiosas dentro de la empresa.
- j. Realizar o ejecutar en el interior de los lugares de trabajo cualquier clase de juegos de azar.
- k. Abandonar durante la jornada de trabajo sus labores, salvo la existencia de una causa justa y previo permiso de sus superiores o de quien haga sus veces.
- l. Entregar las llaves de vehículos, maquinaria o equipos a personas no autorizadas y sin que existiera la orden suscrita disponiendo dicha acción.
- m. Abandonar la maquinaria, vehículos, equipo, materiales, etc., en sitios en los que no exista demasiada vigilancia o de peligro.
- n. Tomar de la empresa sin permiso del empleador, útiles de trabajo, equipos y herramientas.
- o. Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que estén destinados.
- p. No acatar las normas de seguridad establecidas en la institución y en las leyes de tránsito.
- q. Ingerir alimentos en el sitio de trabajo.

- r. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- s. Recibir obsequios u otros por servicios prestados o por concederse.
- t. Utilizar el teléfono en asuntos no relacionados con su trabajo; las llamadas particulares relacionadas con asuntos familiares urgentes, deben reducirse al mínimo.
- u. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como del establecimiento de trabajo.

Art. 31.- El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones constantes en el Art. 30 serán consideradas como indisciplina y serán sancionados en base al Art.32 literal a. y b. del presente reglamento.

CAPÍTULO X

DE LAS SANCIONES

Art. 32.- En el caso de infracción por parte de uno de los empleados de las disposiciones de este reglamento, la empresa atendiendo a la gravedad de la misma, a la reincidencia y a las condiciones de cada caso, podrá aplicar una de las siguientes sanciones:

- a. Amonestación Verbal;
- b. Amonestación Escrita;
- c. Multa que no podrá exceder del 10% de la remuneración diaria,

- d. Solicitud del Visto Bueno para dar por terminado el Contrato de Trabajo.

Art.- 33.- Son causales de Visto Bueno a más de las contempladas en el Código de Trabajo las siguientes:

- a. Ingresar a la empresa con certificados o referencias falsas.
- b. Suspender sus labores, promoverlas o participar en las mismas, en los casos prohibidos por la ley.
- c. Revelar secretos o asuntos de carácter reservado para la empresa.
- d. Introducir a la empresa drogas, bebidas alcohólicas o estupefacientes así como consumirlos en sus interiores o presentarse al trabajo en estado etílico o bajo los efectos de droga.
- e. Causar daños de cualquier naturaleza intencionalmente, perjuicio a los bienes de la institución, objetos relacionados con el trabajo durante sus labores.
- f. Escribir leyendas, pegar carteles o publicar en los medios de difusión, remitidos y declaraciones falsas e injurias en contra de la dignidad de los personeros, empleados o de los trabajadores de la institución.
- g. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravenciones de policía reservándose la empresa el derecho de ejercer las acciones legales que las leyes le concedan.

- h. Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir física o verbalmente a los compañeros de trabajo, dentro o fuera de la organización o en lugares de trabajo en horas laborables.
- i. Extraer partes o repuestos de maquinaria, vehículos, equipos, etc., para emplearlos en otros similares y sin que exista la disposición escrita e intervención del departamento correspondiente.
- j. Conducir u operar vehículos y maquinaria en estado de embriaguez.
- k. Portar todo tipo de armas, en los casos no autorizados por la institución y autoridades competentes.
- l. Por denuncias injustificadas contra el empleador respecto de sus obligaciones.
- m. Tener el empleado más de tres faltas de asistencia en un período de treinta días sin permiso o causa justificada.
- n. Desobedecer al empleador o sus jefes inmediatos sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado.
- o. Negarse a adoptar las medidas preventivas y a seguir los procedimientos indicados.

Art. 34.- El incumplimiento de las causales contempladas en el artículo que antecede será considerada o se entenderán como faltas indisciplinarias o actos de desobediencia grave de lo que prevé el Art. 172 del Código del Trabajo y serán causales del trámite del Visto Bueno cuando sean cometidas en el lapso de un mes indistintamente de la causal a la que se refiere la fundamentación del trámite.

Art. 35.- El Gerente y Subgerente de mayor nivel jerárquico son quienes pueden despedir a un empleado. Ningún empleado se considerara despedido de su trabajo sino cuando haya recibido el respectivo aviso por parte de uno de los funcionarios antes mencionados o con la correspondiente notificación de la Autoridad del Trabajo en caso de desahucio o Visto Bueno.

Art. 36.- Para conocer y resolver pacífica y ecuánimemente las quejas y reclamos que se suscitaren dentro de la empresa, se observara el siguiente procedimiento:

- a. El empleado que se sintiere con derecho o elevar una queja o reclamo podrá hacerlo verbalmente o por escrito directamente ante su jefe inmediato, quien dispondrá del término de tres días hábiles para resolver sobre el reclamo.
- b. Si la solución no satisface las aspiraciones del empleado reclamante, podrá recurrir ante el Gerente de la empresa, quien dispondrá de 10 días hábiles para hacer conocer su decisión final.

Art. 36.- En el archivo de la empresa se llevara para cada empleado su hoja de vida, en la que se registrará todos los hechos o novedades en relación a su trabajo con la empresa.

CAPÍTULO XI**DEL DOMICILIO DE LA EMPRESA Y DE LA PUBLICIDAD DEL
PRESENTE REGLAMENTO**

Art. 37.- Para los fines consiguientes, se declara que el domicilio de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad”, es en la ciudad de Loja, estando ubicadas sus oficinas en la Av. 18 de Noviembre 01-66 y Pasaje Rodríguez Witt.

Art. 38.- El presente reglamento entrara en vigencia a partir de su aprobación por la Junta General de Accionistas de la empresa AlarmSemaxs Cía. Ltda. “Sistemas Electrónicos de Máxima Seguridad” y conjuntamente con el Gerente y Subgerente, cumpliendo con lo dispuesto por el Art. 64 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XII**DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 39.- Los empleados tienen la obligación de prestar cuidados de atención a todos los avisos y comunicaciones que, por medio de circulares, carteles o pizarrones, publique la empresa.

Art. 40.- Los casos no previstos en este Reglamento, se sujetaran a las disposiciones del Código de Trabajo, Leyes conexas, o a las instrucciones verbales o escritas al señor Gerente.

Art. 41.- La empresa podrá presentar a la aprobación de la correspondiente autoridad de trabajo, modificaciones o reformas al presente reglamento, cuando así lo estime conveniente.

Art. 42.- Cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección o las especificaciones señaladas en el Art. 58 del Código de Trabajo, se estará a lo dispuesto en él.

Art. 43.- Será norma invariable de la empresa, mantener los mejores relaciones con sus empleados y en caso de que sugieren cualquier divergencia procurara el arreglo directo en un plano de equidad, justicia y mutua comprensión.

ÍNDICE

| Contenido | Páginas |
|---------------------------|----------------|
| PORTADA | i |
| CERTIFICACIÓN | ii |
| AUTORÍA | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| a. TITULO | 1 |
| b. RESUMEN | 2 |
| SUMMARY | 4 |
| c. INTRODUCCIÓN | 6 |
| d. REVISIÓN DE LITERATURA | 9 |
| e. MATERIALES Y MÉTODOS | 33 |
| f. RESULTADOS | 37 |
| g. DISCUSIÓN | 65 |
| h. CONCLUSIONES | 150 |
| i. RECOMENDACIONES | 151 |
| j. BIBLIOGRAFÍA | 153 |
| k. ANEXOS | 155 |
| ÍNDICE | 183 |