



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ma:

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y UN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMISIÓN Y  
EMPLEO EN LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS,  
IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). CIA LTDA”,  
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.**

Tesis previa a la obtención del  
grado de Ingeniera Comercial

Autora:

**KARLA VERÓNICA ARMIJOS LUZURIAGA**

Director de Tesis:

**Ing. Ney Alfredo Gallardo**

**Loja – Ecuador**  
**2013**

## CERTIFICACIÓN

Ing. Com. Ney Alfredo Gallardo, director de tesis, y docente de la Carrera de Administración de Empresas del Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja.

### CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada: **“Elaboración de un Manual de Funciones y un Manual de Procedimientos para la Admisión y Empleo en la Empresa “Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria (NSIM). Cía. Ltda.”, de la ciudad de Guayaquil”**, elaborada por la autora, Karla Verónica Armijos Luzuriaga, ha sido dirigida por el suscrito, la cual cumple con los requerimientos de fondo y forma, establecidos por la Universidad Nacional de Loja para efectos de graduación, por lo que autorizo su presentación para los trámites legales correspondientes.

  
.....  
**ING. NEY ALFREDO GALLARDO**  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Karla Verónica Armijos Luzuriaga; declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente 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.

**Autor:** Karla Verónica Armijos Luzuriaga

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Cédula:** 110473234-0

**Fecha:** 20 de Mayo del 2013.

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo en constancia mi gratitud eterna a todas las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, Personal Docente y Administrativo del Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Administración de Empresas, por haber permitido superar y de manera especial al Ing. Com. Ney Alfredo Gallardo, quien me compartió sus conocimientos, y con elevado criterio académico, supo dirigir acertadamente la presente investigación. De igual manera expreso el agradecimiento, a quien proporcionó la información requerida y a todos los que contribuyeron con el presente proyecto.

Con infinita gratitud.

**LA AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Al finalizar esta etapa de mi vida, dedico este trabajo primeramente a Dios... A mis hermanos, quienes pusieron toda su Fe en mí y por todo el apoyo que me dieron; a mis padres, que con gran sacrificio, dedicación, comprensión y amor supieron guiarme por un buen camino, e incentivarme para realizar uno de mis mayores objetivos, a mis amigos y amigas, a quien creyó en mí, me alentó y me regalo sentimientos verdaderos y sinceros siempre con una sonrisa.... Seré una profesional estupenda...

**Karla Verónica Armijos Luzuriaga**

**a. TÍTULO**

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMISIÓN Y EMPLEO EN LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA NSIM. CIA. LTDA.”, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.**

## **b. RESUMEN**

El desarrollo de la empresa, sea de magnitud que sea, independientemente de la actividad que desempeñe, necesita contar con un grado de organización empresarial que le permita tener en claro las diferentes unidades que la componen y las funciones que deberán cumplir cada una de ellas.

El presente trabajo se desarrolla en la empresa **“Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria (NSIM). Cía. Ltda.”, de la ciudad de Guayaquil”**.

El objetivo global del presente estudio es establecer un Diseño Organizacional y Administrativo para la mencionada empresa, mediante la realización de un diagnóstico de la situación actual de la empresa, analizando los niveles jerárquicos existentes y proponiendo una estructura jerárquica adecuada a los niveles de autoridad, el diseño de los organigramas Estructural, Funcional, y de Posición para ordenar la estructura y delimitar los distintos departamentos, así mismo mediante la elaboración de una carta de bienvenida para dar a conocer la actividad general que desarrolla la empresa, un manual de funciones para asignar la función específica a cada integrante de la Empresa, un manual de procedimientos para describir las diferentes actividades.

En el desarrollo del presente trabajo se utilizó varios métodos tales como el inductivo, deductivo, analítico y las técnicas de la observación directa para realizar un acercamiento al objeto de estudio, entrevista al gerente de la empresa para obtener información importante acerca de la misma y encuesta a todos los empleados para conocer aspectos relacionados con la gestión que se desarrolla en la mencionada empresa.

Con base en la entrevista realizada al Gerente de la Empresa y encuestas a los empleados de la misma, se pudo determinar la filosofía empresarial, la estructura organizacional y funcional existente, además se realizó el diagnóstico situacional de la empresa en donde se establece e identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales permitieron formular las respectivas propuestas para el mejoramiento de su actividad empresarial.

Finalmente se determinan las conclusiones y las recomendaciones necesarias del presente trabajo de investigación.

## **SUMMARY**

The development of the company, is of a magnitude that is, regardless of who performs the activity, you need to have a degree of business organization that would allow it to clear the various component units and functions to be fulfilled by each.

This work takes place in the company **"New Systems and Machinery Imports (NSIM). Cia. Ltd. ", the city of Guayaquil."**

The overall objective of this study is to establish a design organization and management for that company, by conducting an analysis of the company's current situation, analyzing the existing hierarchical levels and proposing an appropriate hierarchical levels of authority, organizational design of structural, functional, and position to order the structure and define the various departments, also through the development of a welcome letter to publicize the overhead that the company develops, a manual to assign functions specific function to each member of the Company, a procedures manual to describe the different activities.

In undertaking this work, we used several methods such as inductive, deductive, analytical techniques and direct observation, interview and survey were used to gather information relevant to the study. For the baseline interviews was Manager of the Company and employee

surveys of the same, which allowed us to determine the company's philosophy, organizational structure and existing functional.

With the information gathered was diagnosed situational company which establishes and identifies the strengths, weaknesses, opportunities and threats, which allow formulating the respective proposals for the improvement of their business.

Finally, determine the necessary conclusions and recommendations of this research.

### **c. INTRODUCCIÓN**

Cuando una empresa se encuentra debidamente organizada en la parte estructural administrativa podrá desarrollar de mejor forma sus actividades y por tanto la gestión administrativa se vuelve una tarea mucho más sencilla si para ello se cuenta con las herramientas administrativas adecuadas.

Este proyecto surge de la necesidad de implementar una estructura organizativa y funcional en la empresa **“Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria (NSIM). Cía. Ltda.”**, de la ciudad de **Guayaquil”**.

El presente estudio empieza con la enunciación del tema que es el punto de partida de toda investigación, se presenta el resumen de los objetivos propuestos y los resultados alcanzados, seguidamente se presenta la introducción con una descripción breve de todo el contenido del proyecto, luego se hace referencia a la revisión de literatura cuyo contenido teórico sirve de sustento para el desarrollo del trabajo.

Así mismo se encuentra los materiales y métodos que se utilizó como son el inductivo, deductivo que ayudó a fundamentar hechos concretos de las encuestas, además el analítico que sirvió para formular las

conclusiones y recomendaciones; las técnicas de investigación utilizadas como la observación directa, entrevista y encuesta, las cuales facilitaron la recopilación de la información base.

A continuación se presenta los resultados a través del análisis e interpretación de entrevistas y encuestas aplicadas a los integrantes de la empresa, además del análisis FODA en donde se determinan las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Luego se encuentran las propuestas desarrolladas en base a las necesidades que se determinaron es decir; la estructuración de los niveles jerárquicos que debe tener la empresa, los organigramas propuestos en los que constan el estructural, funcional y posicional; la carta de bienvenida con la información referente a la empresa; el manual de funciones con la descripción de cada puesto de trabajo; el manual de procedimientos que contiene la descripción de todas las actividades que se realizan en la empresa.

Finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo realizado.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **Reseña Histórica, desde que se inició hasta la actualidad.**

“Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria NSIM Cía. Ltda., se creó el 7 de septiembre del 2009 en la ciudad de Guayaquil. Inicialmente se encontraba ubicada en el Parque Industrial Inmaconsa. Laboraban al inicio 4 personas: Gerente General, secretaria y dos vendedores, uno para sistemas de software y otro para venta de repuestos para montacargas.

NSIM fue creada para comercializar software y montacargas y sus repuestos. En lo que respecta a software, se inició comercializando el sistema Visual FAC, propiedad de Tovacompu Sistemas Cía. Ltda., a más del Visual FAC desde inicios del 2011 comercializa los Sistemas Sofman y de Gestión Tributaria que son propiedad de Sofman Cía. Ltda. Desde abril del 2011, también se desarrollan sistemas de acuerdo a las especificaciones de nuestros clientes, por lo cual se incorporó programadores y personal adicional para soporte técnico (capacitación y asesoría).

En cuanto a Montacargas, se inició vendiendo repuestos para este tipo de maquinaria, para lo cual se importó desde Estados Unidos un stock inicial de repuestos para la marca Toyota. En el año 2010, se importaron

montacargas usados para la venta y se inició con la renta de estos equipos. En la fecha contamos con importaciones regulares y venta de montacargas y maquinaria industrial en general, así como repuestos.

En la actualidad se encuentra ubicada en José Falconí Mz. 207 V. 14, Kennedy Norte, Guayaquil, Ecuador.

**Tipo de compañía:** Compañía de Responsabilidad Limitada

**Objeto social (a qué se dedica en forma detallada)**

Importación, comercialización, representación arrendamiento y distribución de productos informáticos como software, componentes de hardware y sus suministros. Desarrollo de software para servicios administrativos. Importación, Exportación, Distribución, Compra, Venta, Fabricación e intermediación de equipos para computadoras, sus repuestos, partes y piezas de electrónica en general, así como: desarrollo de sistemas de computación e infraestructura para conexiones electrónicas.

Importación, comercialización de Montacargas y repuestos de montacargas y maquinaria en general.

**Capital social aproximado**

\$ 2,000.00 es el capital con que se constituyó la empresa

**Socios:**

Leonel Medardo Vásquez Toledo

Nixón Paúl Vásquez Ávila

<b>Puestos en la Empresa</b>	
<b>Nro.</b>	<b>PUESTOS</b>
1	Gerente
1	Contadora
1	Auxiliar de Contabilidad
2	Asistente Contable (Facturación)
2	Marketing
4	Vendedores Repuestos
4	Vendedores Sistemas
3	Cajera
1	Secretaria
4	Programadores
4	Soporte Técnico
1	Bodeguero
1	Chofer
1	Mensajero

**Número de puestos:** 14 puestos.

**Número de empleados:** 29 Empleados, 1 Gerente.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Información de la empresa NSIM de la ciudad de Guayaquil. Creada el 7 de septiembre del 2009. Guayaquil-Ecuador.

## **MANUAL DE FUNCIONES (DESCRIPCIÓN DE CARGOS O PUESTOS).**

“Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.”<sup>2</sup>

La descripción de cargos consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás; es la

---

<sup>2</sup>**BYARS LLOYD L. Y LESLIES W. RUE**, Gestión de Recursos Humanos, Ed. Irwin, Madrid España, 1996, 308 Páginas.

enumeración detallada de las tareas del cargo (que harás en tu trabajo), la periodicidad de la ejecución (cada cuánto realizas la labor), los métodos utilizados para la ejecución de las tareas (cómo lo haces) y los Objetivos del cargo (por qué lo vas a hacer). Así mismo, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de los mismos, es decir, su aspecto intrínseco.

De otro lado, el análisis de cargos estudia y determina todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para realizarlo de la mejor forma; es decir, comprende los aspectos extrínsecos de la labor o tarea que se vaya a hacer. La descripción de cargos es una fuente de Información básica para toda la planeación de recursos humanos, es necesaria para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

### **Análisis de cargos o puestos de trabajo**

“El desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos, el análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas. Proporcionan datos sobre los requerimientos del

puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar las descripciones de los puestos y las especificaciones del puesto.”<sup>3</sup>

### **Estructura del análisis de cargos**

Esta área está dividida generalmente en varios factores de especificaciones, los cuales son puntos de referencias que permiten analizar una gran cantidad de cargos de manera objetiva, son verdaderos Instrumentos de medición, elaborado de acuerdo a la naturaleza de los cargos existentes en la empresa. Si varía la naturaleza de los cargos que van a analizarse, cambiarán no solo los factores de especificaciones considerados, sino también su amplitud de variación y sus características de comportamiento.

**Requisitos Intelectuales:** Si fueras gerente de una empresa, no se te pasaría por la mente tener como secretaria a una niña de 8 años, ya que sus conocimientos aún no son los más apropiados para la ejecución de ese cargo, no tiene experiencia, su adaptabilidad puede ser un poco complicada y sus aptitudes aún no son las mejores para desempeñar dicha labor.

**Requisitos físicos:** si fueras entrenador de un equipo de fútbol nunca pondrías de portero a un hombre que le falta un brazo y además es ciego.

---

<sup>3</sup>**CHIAVENATO**, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Ed. Mc Graw Hill, Segunda Edición, Santa Fé de Bogotá, 1994, 540 Páginas.

En esta área del análisis de cargos, es muy importante para determinadas labores, poseer capacidades para realizar un esfuerzo físico, una capacidad visual apta, una destreza o habilidad para realizar cualquier labor y una complexión física acorde con la tarea a realizar.

**Responsabilidades implícitas:** jamás dejarías que el ladrón más grande de todos los tiempos Cuidara tu capital o tus recursos. En este punto es de suma Importancia tener una buena supervisión de personal por parte de un jefe, un cuidado especial por el material, las herramientas o el equipo con el que se está trabajando, no apropiarse de dinero, títulos o documentos propiedad de la empresa o no transmitir información confidencial de la misma.

**Condiciones de trabajo:** es muy Importante trabajar en un ambiente sano, en el cual el ocupante de un cargo pueda adaptarse y rendir al máximo en su trabajo. No sería lógico trabajar al borde de un precipicio con la gente más malhumorada que pueda existir.

## **Talento Humano**

### **Introducción**

La utilización del término recurso humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan

vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano. La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

## **Admisión y Empleo de personas.**

### **Introducción.**

Los procesos de admisión de personas constituyen las rutas de acceso de éstas a la organización; representan la puerta de entrada, abierta sólo a los candidatos capaces de adaptar sus características personales a las características predominantes en la organización.<sup>4</sup>

- Compensación de personas
- Desarrollo de personas Ambiente laboral
- Colocación de personas
- Admisión de personas

---

<sup>4</sup>Administración de Recursos Humanos

- Objetivos de la ARH

El proceso de admisión es la búsqueda de la adecuación entre lo que pretende la empresa y lo que las personas ofrecen. Pero no solo las organizaciones escogen, también las personas eligen las organizaciones donde quieren trabajar. En consecuencia hay una elección recíproca: las organizaciones escogen a las personas que pretenden incorporar y las personas eligen a las empresas donde quieren trabajar.

El proceso de dotar de recursos humanos apropiados para la organización es complejo y a veces un tanto subjetivo, sin embargo el área de recursos humanos se puede apoyar de técnicas y herramientas que apoyen el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción que juntos conforman el subsistema de integración.

## **RECLUTAMIENTO**

Definición: Se llama reclutamiento al proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. El proceso se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, es en esencia un sistema de información mediante el cual la

organización divulga u ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

**Objetivo:** El objetivo del reclutamiento es poner a disposición de la empresa, para proceder a la selección, a un grupo de candidatos idóneos. Ayudar a los solicitantes a decidir si es probable que sean adecuados para ocupar la vacante.

**Importancia:** La principal tarea del reclutamiento, es que la organización no desperdicie tiempo y dinero al examinar de personas cuyas habilidades no cumplen los requisitos del puesto.

El reclutamiento consiste, en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos entre los cuales se seleccionaran los futuros integrantes de la organización.

### **Fuentes de reclutamiento interno**

Las políticas de promoción interna estipulan que los actuales empleados tienen opción preferencial para acceder a determinados puestos. Esta política tiene el mérito de garantizar a cada empleado una carrera y no solamente un empleo.

La mayoría de las organizaciones trata de seguir una política de cubrir las vacantes de la jerarquía superior al nivel básico de la empresa, mediante promociones o transferencias.

Al llenarlas de este modo, una organización puede aprovechar la inversión que ha realizado en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de su personal actual.

El uso eficaz de las fuentes internas requiere un sistema para localizar a los candidatos calificados y permitir que quienes se consideran calificados soliciten la vacante. Es posible ubicar a los candidatos calificados en la organización mediante los sistemas de registro por computadora, colocación de anuncios, y entre los despedidos.

A veces no es posible cubrir desde el interior de la empresa ciertos puestos de niveles medios y superiores que requieren capacitación y experiencia especializadas, por lo que deben llenar desde el exterior.

### **Fuentes de reclutamiento externo**

Es cuando al existir determinada vacante una organización intenta llenarla con personas extrañas vale decir, con candidatos externos extraídos por las técnicas de reclutamiento.

El reclutamiento externo incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones, y puede implicar una o más de las siguientes técnicas de reclutamiento: archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o que provienen de otros reclutamientos, presentación de candidatos por parte de los funcionarios de la empresa; carteles o avisos en la puerta de la empresa; contactos con sindicatos o asociados gremiales; contactos con universidades, escuelas directorios académicos; Contacto con otras empresas que actúen en un mismo mercado; avisos en diarios y revistas, agencias de reclutamiento etc.

**A) Archivos de candidatos:** La empresa debe contar con un archivo de candidatos recluidos anteriormente para poder seleccionarlos de una manera más rápida y sin tener que volver a recluir personal. Este sistema de reclutamiento es de menor costo y que cuando funciona, es uno de los más breves.

**B) Centros promotores de empleo, capacitación y adiestramiento:** Son instituciones tanto públicas como privadas, cuya actividad es la capacitación y adiestramiento, así como la promoción de personal para determinadas áreas de trabajo y el desarrollo de actividades específicas.

**C) Agencias de empleo:** Establecen un puente entre las vacantes que sus clientes les comunican periódicamente y los candidatos que obtienen

mediante publicidad o mediante ofertas espontáneas. Una infinidad de organizaciones especializadas de reclutamiento de personal han surgido con el fin de atender a pequeñas, medianas y grandes empresas. Pueden dedicarse a personal de niveles altos, medianos o bajos; o al personal de ventas de bancos, o de mano de obra industrial. Es uno de los más costosos aunque este compensando por factores relacionados con tiempo y rendimiento.

**D) Instituciones educativas (contactos con otras universidades y escuelas):** Las universidades, escuelas técnicas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salario. Orientados a divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa, aunque no haya vacantes en el momento, algunas empresas desarrollan este sistema de manera continua como publicidad institucional para intensificar la presentación de candidatos. Son una fuentes de solicitantes jóvenes con instrucción formal, pero relativamente poca experiencia laboral en horarios corridos.

**E) Organizaciones profesionales, (colegios y organizaciones):** Muchas asociaciones profesionales establecen programas para promover el pleno empleo entre sus afiliados. Los profesionales que pertenecen en forma activa a una asociación tienden a mantenerse muy actualizados en su campo y por tanto este canal es muy idóneo para la identificación de

expertos de alto niveles posible que incluyan una lista de los miembros que buscan empleo en sus publicaciones, o tal vez lo anuncien en las reuniones nacionales, en éstas, por lo general se establece un centro de colocación para el beneficio mutuo de patronos y de quienes buscan empleo.

**F) Sindicatos (y asociaciones gremiales):** Cuando el reclutador está familiarizado con las normas y los reglamentos sindicales este canal puede resultar muy útil para la localización de posibles candidatos aún que no exhibe el rendimiento de los sistemas presentados tienen la ventaja de involucrar a otras organizaciones en el proceso de reclutamiento, sin que haya elevación de costo, sirve más como estrategia de apoyo o esquema adicional que como estrategia principal. Algunos sindicatos cuentan con bolsa de trabajo que pueden proporcionar solicitantes, en particular para las necesidades de corto plazo.

**G) Contactos con otras organizaciones:** Estos contactos llegan a formar cooperativas u organismos de reclutamiento, financiados por un grupo de empresas que tienen una mayor amplitud de acción que se tomaran aisladamente.

A) Archivos de candidatos.

B) Centros promotores de empleo, capacitación y adiestramiento.

C) Agencia de empleos.

D) Instituciones educativas.

E) Organizaciones profesionales (colegios y asociaciones)

F) Sindicatos.

G Otras organizaciones.

### **Métodos de reclutamiento**

**Cartel o anuncio:** Un sistema de bajo costo aunque su rendimiento y rapidez de resultados depende de una serie de factores, como localización de la empresa, proximidad de lugares donde haya movimientos de personas, proximidad a las fuentes de reclutamiento, visualización fácil de los carteles y anuncios, facilidad de acceso, etc. En este caso el vehículo es estático el candidato va hasta él, tomando la iniciativa, sistema utilizado por cargos de bajo nivel. Es un aviso que se coloca dentro de la misma organización para promover una vacante con los empleados que laboran en dicha organización.<sup>5</sup>

**Pizarrón:** Es un medio físico de madera o de plástico en el cual se anota la información necesaria para promover los puestos que se estén requiriendo en la misma empresa.

**Verbalmente:** Aviso por palabra de su jefe inmediato o de la persona encargada del puesto que se esté requiriendo en dicha empresa hacia los empleados que en ella laboran.

---

<sup>5</sup> Administración de Personal y Recursos Humanos; DAVIS, KEITH; WERTHER, WILLIAM B. Editorial MC GRAW-HILL; Tercer Edición

**Boletín interno:** Es un papel que se reparte dentro de la misma empresa en dónde se da la información necesaria sobre algún puesto que se encuentre vacante.

**Medios masivos de comunicación** Es el método más común por medio del cual las organizaciones realizan la búsqueda del personal que necesitan. Aparte del uso de la prensa local y nacional y en menor grado la televisión y la radio, una fuente importante de reclutamiento por este medio son las revistas profesionales y especializadas. El aviso de prensa se considera una de las técnicas de reclutamiento más eficaces para atraer candidatos, es más cuantitativo que cualitativo, puesto que se dirige a un público general, cobijado por el medio de comunicación y su discriminación depende del grado de selectividad que se pretende aplicar.

**Periódicos y revistas:** Estos, ofrecen otro método efectivo para la identificación de candidatos. Ya que los avisos pueden llegar a mayor número de personas, este es uno de los métodos más utilizados.

**Radio:** Este medio es uno de los más utilizados, suele ser útil cuando se trata de personal muy calificado, en el que fácilmente pueden precisarse los requisitos necesarios y sabremos que no habrá un número exagerado de solicitantes.

**Cartel o manta:** Anuncio o aviso impreso en algún tipo de papel que se coloca tanto fuera como dentro de la empresa y en lugares públicos con el fin de atraer posibles candidatos.

## **SELECCIÓN**

**Definición:** elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado.<sup>6</sup>

**Importancia de la selección:** En la actualidad las técnicas de selección de personal tienden a ser menos subjetivas y más refinadas: determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permiten allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicológicas los exámenes médicos, etc.

**Objetivos e importancia y su proceso:** Proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos sino conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

### **Proceso de selección de personal:**

#### 1. Vacante

---

<sup>6</sup> **DESSLER, Gary**, Administración de Personal, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, México, 1991, 410 Páginas.

2. Requisición
3. Análisis y evaluación de puestos
4. Inventario de recursos humanos
5. Fuentes de reclutamiento
6. Solicitud de empleo
7. Entrevista inicial o preliminar
8. Pruebas psicológicas
9. Pruebas de trabajo
10. Examen médico de admisión
11. Estudio Socioeconómico
12. Decisión final
13. Inducción
14. Control del proceso de selección

### **Requisición de personal**

El remplazo y el puesto de nueva creación, se notificará a través de una requisición al departamento de selección de personal o a la sección encargada de estas funciones, señalando los motivos que las están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento, horario y sueldo.

### **Solicitud de empleo**

Las formas de solicitud de empleo cumplen la función de presentar información comparable de los diferentes candidatos.

**Importancia:** es no sólo la base del proceso de la selección ya que todos los demás pasos se comparan con ella, sino aun de todo el trabajo, ya que es como la cabeza del expediente del empleado

Aprovechamiento del llenado de la hoja: Puede utilizarse este paso para rechazar amablemente a los candidatos notoriamente inhábiles por razón de sexo, edad, apariencia física, etc., sirve también cerciorarse a “primera vista” de los requisitos más obvios y fundamentales: edad aproximada, presentación, etc. Y ver si llenan las políticas básicas del empleo; por eso suele llamársele “entrevista previa” se ha dicho que la hoja debe contener lo que una empresa requiere saber del solicitante, y solo eso en todo caso una empresa necesita conocer lo siguiente:

- Antecedentes de trabajo: empresa en que ha trabajado, puesto que ocupó, etc.
- Estudios: primaria, secundaria, bachillerato, etc.
- Varios: suelen incluirse preguntas sobre motivación, deseos, sueldo que pretende, etc.
- Debe por último mencionarse que las cartas de recomendación que se piden son de escasos.

### **Entrevista de selección**

Consiste en una plática formal y en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad del puesto que tenga el solicitante. Su principal objetivo es

ayudar a elegir al individuo que por sus características, habilidades y experiencias satisfaga mejor los requerimientos del puesto a cubrir. Se ha dicho que la entrevista es una de las más valiosas armas de que dispone el administrador. Lo que se hace para completar datos del solicitante conocida como entrevista de fondo tiene un valor incalculable.

- **Local:** conviene que sea correctamente arreglada la sala de espera, porque ella dará al solicitante la primera impresión de la empresa.
- **Citas** lo más exactamente posible.

**Es conveniente fijar una guía de la entrevista para nuestro uso, los principales son:**

- Completar o explicar los datos de la solicitud, (que sueldo espera y que trabajos le gustaría desempeñar, cuáles son sus funciones principales y gustos).
- Que dirigió al solicitante a esa empresa.
- Que espera encontrar en esa empresa.
- Que necesidades tiene, cargas familiares, etc.

**Modo general de conducirla:**

- A. Conviene recibir lo más amablemente que se pueda al candidato
- B. Iniciar la plática haciéndole notar nuestro interés en la entrevista

C. Procurar la sencillez y cordialidad, con el fin de abrir en el entrevistado la confianza

D. Cuidar de entrevista, más que de “ser entrevistados”

E. Garantizar, cual realmente buscar, la lealtad.

F. Tratar de observar lo mejor que podamos la persona del solicitante, sus reacciones, cultura, presentación, etc.

G. Cerrarla, anunciando que no podemos proporcionarle trabajo por tal o cual motivo o bien citándolo para el siguiente trámite.

H. Hacer inmediatamente por escrito un resumen de lo observado

En la entrevista conviene escribir lo menos posible. Lo obtenido en la entrevista son siempre “**datos que comprobar**” pero aun así tienen gran poder.

### **Exámenes de conocimiento teóricos y/o prácticos**

Los realiza el futuro jefe inmediato con el fin de comprobar que el candidato tiene los conocimientos y la experiencia laboral que el puesto exige.

### **Exámenes psicológicos**

En esta etapa del proceso técnico de selección no se hará una valoración de la habilidad y potencialidad del individuo, así como su capacidad en relación con los requerimientos de puesto y las posibilidades de futuro desarrollo. Estas herramientas han contribuido plausiblemente en la

selección de personal. Las pruebas psicológicas son instrumentos y como tales no son ni buenas ni malas, dependen para qué han sido diseñadas, sus limitaciones, en que se utilizan, quien las utiliza, etc.

Tales métodos en si no constituyen una panacea, no están llamados a sustituir al profesional ni a otros instrumentos y si a proporcionar información complementaria a la obtenida en la entrevista de selección, pruebas de trabajo, examen médico, etc.

### **Exámenes médicos**

El examen médico es importante porque puede influir en la calidad, cantidad de producción, ausentismo, puntualidad, también el contagio de enfermedades y se pueden presentar las enfermedades profesionales, todo esto afecta a la organización y al desarrollo y progreso de un país. Por esto es importante verificar la salud del personal para evitar el desarrollo de enfermedades contagiosas, accidentes y ausentismo

Las organizaciones contratan los servicios de una clínica especializada en exámenes de salud, pero en algunos casos lo hacen como un trámite y realizan exámenes que no tienen relación con el trabajo que va a realizar la persona.

### **Investigación de antecedentes laborales**

Pretende dar a conocer la velocidad de progreso del individuo, su estabilidad, sus ingresos económicos, su actitud, habilidades en el

desempeño laboral y la veracidad de la información proporcionada. Por medio de la comunicación telefónica que no es solo la más rápida, sino la más utilizada, se investiga la duración de su puesto anterior, los puestos desempeñados, salarios percibidos, causa de la baja y su comportamiento.

Hay organizaciones que no proporcionan información por escrito de un empleado anterior, esto es porque varias empresas han sido demandadas por que descubrieron que dieron malos informes. En empresas de Estados Unidos con operaciones en Europa tienen prohibido por la Ley de Bélgica, Francia y Alemania Occidental hacer declaraciones desfavorables.

Existe otra forma de verificación de datos por medio de detector de mentiras (polígrafo).

Quien aplique es detector debe está capacitado. En Estados Unidos existen 8 estados donde los operadores del detector tienen licencia para aplicarlo, se les hacen preguntas como su empleo anterior y actividades.

### **Investigación socioeconómica**

En esta fase se verifican los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y en la entrevista del proceso de selección. Se investigan sus

condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes a través de las opiniones expresadas por las personas con las que ha tenido interrelación.

**Cubre tres áreas:**

- a. Proporciona información de la actividad socio familiar, para conocer los posibles conflictos que puedan influir en el trabajo.
- b. Conocer detalladamente sobre la actitud, responsabilidad, eficiencia en el trabajo por actividades realizadas en trabajos anteriores.
- c. Comprobar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.

**CONTRATACION**

**Contratación:** Es formalizar con apego a la ley, la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa.<sup>7</sup>

**Contrato individual:** Es aquel en virtud del cual un sujeto se obliga a prestar a otro un trabajo personal subordinado, cualquiera que sea su forma de denominación mediante el pago de un salario.

**Contrato colectivo:** Es un convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de patronos, con objeto de prestar un trabajo en uno o más establecimientos.

---

<sup>7</sup> **MONDY R., Wayne-NOE Robert**, Administración de Recursos Humanos, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, Sexta Edición, México, 1996, 663 Páginas.

## **INDUCCIÓN**

Objetivos e importancia, manual de bienvenida, reglamento interior de trabajo.

**Objetivo:** es informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización en general.

**Importancia:** Es importante para el nuevo trabajador ya que al momento de incorporarse a una organización, este se va a encontrar inmerso en un medio de normas, políticas y costumbres extrañas para él. El desconocimiento de ello puede afectar en forma negativa a su eficiencia, así como a su satisfacción.

### **Elementos fundamentales de un programa de inducción**

1. Título de programa
2. Persona que elaboró el programa
3. Nombre de la persona que aprobó el programa
4. El objetivo que se persigue
5. Tipo de sesión que se llevará a cabo, ya sea a través de una conferencia o mesa redonda.

6. El moderador, quien es la persona encargada de llevar a cabo la sesión.
7. Características del local
8. Material necesario a utilizar en cada sesión.

## **MANUAL DE BIENVENIDA**

La magnitud y la formalidad de inducción están determinadas por el tipo de organizaciones de que se trate y por las actividades que realice, sin embargo la mayoría de los planes contienen información sobre la organización, políticas, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleado. Todo esto deberá estar contenido en el manual de bienvenida, entregado a cada nuevo trabajador.

### **Contenido del manual de bienvenida:**

1. Historia de la organización
2. Sus objetivos
3. Horarios y días de pago
4. Artículos que produce y servicios que presta
5. Estructura de la organización
6. Políticas del personal
7. Prestaciones
8. Ubicación de servicios
9. Reglamento interior de trabajo

10. Pequeño plano de las instalaciones

11. Información general que pueda representar interés para el trabajador.

**Reglamento interior de trabajo:** Es un instrumento de origen jurídico que constituye una gran ayuda para el departamento de administración de recursos humanos, puesto que tiene las disposiciones que obligan tanto a los trabajadores como a los patrones y tienden a normar el desarrollo de los trabajadores dentro de la organización.

**Contenido del reglamento interior de trabajo:**

1. Horas de entrada y salida
2. Lugar y momento que deberá comenzar y terminar la jornada
3. Días y horas para hacer limpieza a máquinas y equipo de trabajo.
4. Días y lugares de pago.
5. Normas para el uso de asientos.
6. Normas para prevenir riesgos de trabajo.
7. Labores insalubres y peligrosas que no deberán desempeñar mujeres ni menores de edad.
8. Tiempo y forma en que deberán someterse a exámenes médicos previos y periódicos.
9. Permisos y licencias
10. Disposiciones disciplinarias y procedimientos.

## **CAPACITACION**

**Capacitación:** Preparación técnica que requiere la persona para llenar su puesto con eficiencia. Adquisición de conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo.

Es la adquisición de conocimientos técnico teórico y práctico que van a contribuir al desarrollo mental e intelectual de los individuos en relación al desempeño de una actividad.

**Entrenamiento:** Es considerado como la forma de conocimiento, habilidad y desarrollo de actividades. Es la preparación que se sigue para desempeñar una función.

**Adiestramiento:** Es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea. Es la habilidad que tiene un individuo para desempeñar un trabajo.

**Desarrollo:** Es el proceso de maduración en el ser humano que está supeditado por tres componentes que forman la unidad indivisible del ser humano: biológico, psicológico y social.

### **Elaboración de planes y programas de capacitación y adiestramiento**

**Detección de necesidades de capacitación y adiestramiento:** Para determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento se requiere

realizar diversos análisis que nos indiquen cuales son las necesidades actuales y futuras, utilizando métodos como observación, cuestionario o entrevista, basados generalmente en:

- **Índices de eficiencia de la organización:** Se expresan éstos en términos de contabilidad de costos, incluyendo por lo general factores como costos de trabajo de bienes y servicios, costos de materiales necesarios para producirlos, calidad de los bienes y servicios, utilización de maquinaria y equipo, costos de distribución, cantidad y costo de desperdicios, etc.
- **Análisis de las operaciones:** Determinar el contenido de trabajo de cada puesto y los requisitos para desempeñarlo de una manera efectiva. Para capacitar al personal es necesario conocer el trabajo que va a desempeñarse, por lo que es necesario realizar un análisis de puestos.

**Análisis humano:** Se realiza fundamentalmente tomando dos elementos:

1. Inventario de recursos humanos; con qué potencial cuenta la empresa en el momento actual y como va a proyectarse en el futuro.
2. Moral de trabajo de la organización, actitudes de los miembros, conciencia completa entre objetivos de los empleados y la empresa.

**Determinación de objetivos.** De los análisis descritos surge un concepto de las necesidades de entrenamiento, lo que expresará como objetivos educativos.

**Objetivos Cognoscitivos:** información y conocimientos base de los programas de información.

**Objetivos afectivos:** Enfatizan actitudes, sentimientos, emociones.

**Selección de los medios de capacitación y adiestramiento:** Desarrollar el ambiente necesario para lograr esos objetivos, por lo que es necesario seleccionar el método que permitirá aprender efectivamente al participante, mediante entrenamientos:

## **MOTIVACIÓN**

Definiremos a la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.<sup>8</sup>

**Teoría de la jerarquía de las necesidades:** Es, probablemente, la más conocida de las teorías y fue ideada por Abraham Maslow. Él formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades. Éstas son:

---

<sup>8</sup> **KOONTZ HAROLD, HEINZ WEIHRICH**, Administración del Talento Humano, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1990, 771 Páginas.

**Fisiológicas:** Incluye el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades físicas.

**Seguridad:** Incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional.

**Social:** Incluye el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad

**Estima:** Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el estatus, el reconocimiento y la atención

**Autorrealización:** El impulso de convertirse en lo que es uno capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Conforme cada una de estas necesidades se satisface sustancialmente, la siguiente se vuelve dominante. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría diría que aunque ninguna necesidad se satisface por completo, una necesidad sustancialmente satisfecha ya no motiva. Así que de acuerdo con Maslow, si quiere motivar a alguien, usted necesita entender en qué nivel de la jerarquía está actualmente esta persona, y enfocarse en satisfacer aquellas necesidades del nivel que esté inmediatamente arriba.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

Para el desarrollo de la tesis se utilizó los siguientes materiales

#### **Útiles de oficina**

- ❖ Libros
- ❖ Copias
- ❖ Esferos
- ❖ Carpetas
- ❖ Hojas papel bon

#### **Equipos de oficina**

- ❖ Internet
- ❖ Portátil
- ❖ Flash memory
- ❖ Impresora

### **MÉTODOS**

En la realización del presente trabajo investigativo se utilizó los siguientes métodos y técnicas de investigación.

**Método Inductivo:** Este método permitió inferir criterios y llegar a plantear la problemática general del proyecto en la empresa “**NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA NSIM. CIA. LTDA.**”, y

generalizar esa información hacia la elaboración de las propuestas de mejoramiento.

**Método Deductivo:** A este método, se lo utilizó para seguir el proceso de estudio para verificar de qué manera está organizado el talento humano dentro de esta empresa con respecto al manual de funciones y al manual de procedimientos de admisión y empleo.

**Método analítico:** Mediante este método se analizó cada uno los conceptos enunciados en la presente investigación de modo que se pueda dar demostraciones claras y precisas de los temas tratados, con el fin de que se logre su fácil captación, se lo utilizo para analizar la situación actual de la empresa mediante la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista, encuesta y observación.

#### **TÉCNICAS:**

**Observación Directa:** Permitió observar sobre la situación actual de la empresa, como está organizada, si a los empleados se les ha hecho saber sobre algún manual de funciones y un manual de procedimientos y de qué manera realizan la admisión y empleo del talento humano.

**Entrevista:** Se la aplicó al gerente de la empresa, para recolectar toda la información importante acerca de la misma, para conocer la organización

actual y para saber si poseen o no un manual de funciones y un manual de procedimientos de admisión y empleo dentro de la empresa, el número de personas que actualmente laboran.

**Encuesta:** Se aplicó a los empleados de la empresa, para conocer los sistemas de trabajo de la entidad sobre la aplicación del manual de funciones y del reglamento de admisión y empleo para el Talento Humano, y el título que posee cada trabajador, tiempo que desempeña, reglamentos, entre otros esto se lo aplico en preguntas abiertas y cerradas.

**Procedimiento:** para la aplicación de las encuestas se tomó en cuenta el número total de empleados en este caso 29, y se aplicara la entrevista al señor gerente.

La utilización de diferentes métodos y técnicas, me permitió realizar la exposición y discusión de resultados, en que incluye necesariamente el diagnóstico y la propuesta con lo cual se estableció las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

No fue necesario determinar el tamaño de la muestra debido a que la empresa “NSIM” de la ciudad de Guayaquil cuenta con el número determinado de personas lo cual constituye el universo a investigarse.

Nro.	PUESTOS
1	Gerente
1	Contadora
1	Auxiliar de Contabilidad
2	Asistente Contable (Facturación)
2	Marketing
4	Vendedores Repuestos
4	Vendedores Sistemas
3	Cajera
1	Secretaria
4	Programadores
4	Soporte Técnico
1	Bodeguero
1	Chofer
1	Mensajero

**Fuente:** “Empresa NSIM de la ciudad de Guayaquil”

**Elaboración:** La autora

El personal que labora en la empresa NSIM consta de 14 puestos, el mismo que se realizó a los 29 empleados una encuesta y 1 entrevista al gerente de la empresa, por tal motivo la tabulación de datos estuvo diseñado para los 29 empleados.

La información recolectada en la empresa se utilizó para elaborar las propuestas y dar cumplimiento a los objetivos planteados con la elaboración del manual de funciones y de procedimientos que permitan llevar adecuadamente el proceso de admisión y empleo para el personal de la empresa. Así mismo con esta información se llegó a conclusiones y recomendaciones necesarias que serán expuestas dentro de la empresa así como en la disertación del trabajo.

## **f. RESULTADOS**

### **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). Cía. Ltda.”**

Luego de realizar la entrevista al Sr. Gerente de la Empresa “**NSIM**”, Ing. Comercial Leonel Vásquez, se pudo obtener la siguiente información:

La Empresa lleva laborando 3 años en el mercado y cuenta con una visión y misión que le permite determinar los parámetros por los que se guía la empresa.

En la actualidad no posee un organigrama, así como también no cuenta con un manual de funciones ni de procedimientos y para el ingreso de personal a la empresa la realiza a través de la admisión y empleo pero de forma general sin aplicar las diferentes etapas del proceso.

En cuanto al reclutamiento del personal lo hace por reclutamiento externo a través de anuncios en la prensa escrita así como a través de su página web, para lo cual realiza la recepción de carpetas, entrevista y pruebas de conocimientos y en base a los resultados de los candidatos les realiza el respectivo contrato en este caso se lo hace a través del contrato fijo porque así lo cree conveniente, por otro lado no se cree necesario poner en periodo de prueba a los empleados.

En cuanto al manual de inducción la empresa no cuenta con uno es decir solo se lo realiza en forma verbal una vez que las personas pasan a ser parte de la empresa.

En cuanto a lo referente a la capacitación, el Sr. Gerente cree que es muy necesario tanto para la empresa como para el personal realizarla ya que de esta manera mejora el rendimiento de los empleados, aunque en la actualidad no se la realiza en forma continua, sin embargo se ha impartido talleres de Relaciones Humanas, Marketing, Finanzas, Programación y Redes y Soporte Técnico dirigidos a todos los empleados de la misma.

**TABULACIÓN, REPRESENTACIÓN GRÁFICA E INTERPRETACIÓN  
DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA  
(NSIM). Cía. Ltda.”**

**INTEGRANTES DE LA EMPRESA “NSIM”**

<b>CARGO</b>	<b>N°</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>
Contadora	1	Ing. Yanela Flores
Auxiliar en Contabilidad	1	Ing. Aura Prado
Asistente Contable	2	Ing. Marlene Ríos y Ing. Kruscaya Montalvo
Ventas o Marketing	2	Ing. Roberto Yépez y Ing. Marco Salazar
Vendedor de Repuestos	4	Sr. Juan Medina, Tnlgos. Susana Valencia, Milton Duque, Christian Rojas
Vendedor de Sistemas	4	Ingros. Kevin Macías, Adrián Palacios, Juan Carlos Rodríguez, José Soto
Cajera	3	Srtas. Yasmin Quezada, María José Angamarca, Tania Vega
Secretaria	1	Ing. Janeth Ortiz
Programadores	4	Ingros. Marco León, Javier Peña, Oscar Ludeña, Jorge Cazar
Soporte Técnico	4	Ingros. Ángel Ochoa, Martin Polo, Daniel Campoverde, Pablo Torres
Bodeguero	1	Sr. Carlos Camacho
Chofer	1	Sr. David Rodríguez
Mensajero	1	Sr. Marlon Iñiguez

**Fuente:** Empresa “NSIM”

**Elaboración:** La Autora

1. ¿Cuántos años viene prestando sus servicios en esta empresa?

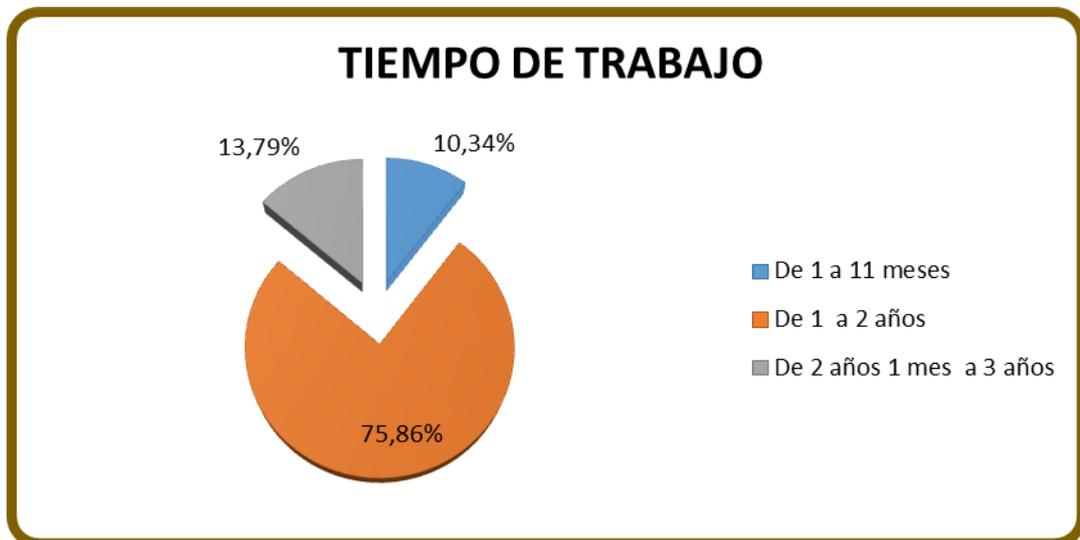
CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 11 meses	3	10,34
De 1 a 2 años	22	75,86
De 2 años 1 mes a 3 años	4	13,79
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N°1



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa “NSIM” Cía. Ltda., el 75.86% lleva trabajando dentro de la misma de 1 a 2 años, seguido de un 13.79% que lleva trabajando de 2 años 1 mes a 3 años, mientras que el 10.34% lleva trabajando menos de 1 año lo que significa que en la Empresa ha existido estabilidad laboral.

2. ¿El puesto que usted desempeña en la empresa está acorde a la profesión que tiene?

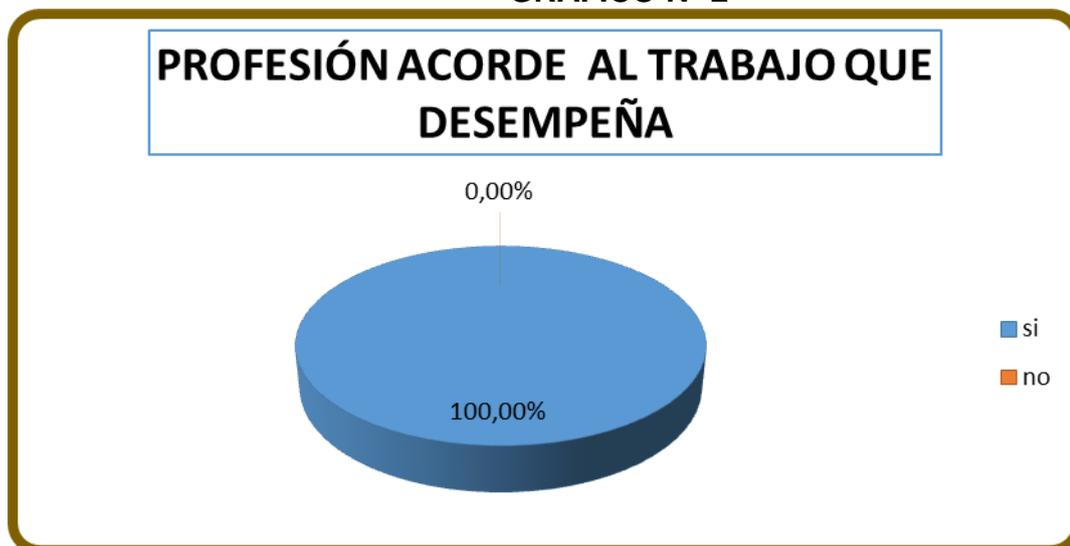
CUADRO N° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 2



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados de la empresa “NSIM” manifestaron que el puesto que ocupan en la empresa está acorde a la profesión que ellos poseen, ya que sus títulos profesionales están relacionados con las actividades diarias que ellos realizan.

### 3. ¿A quién hace conocer sus tareas diarias?

CUADRO N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contadora	14	48,28
Gerente	15	51,72
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

GRÁFICO N° 3



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 48.28% de los empleados hacen conocer sus labores diarias a la Contadora, mientras que el 51.72% lo hacen de forma directa con el Gerente determinando así que existe cooperación para el trabajo entre el Gerente y la Contadora.

4. ¿Conoce usted cual es la misión, visión y políticas de la empresa?

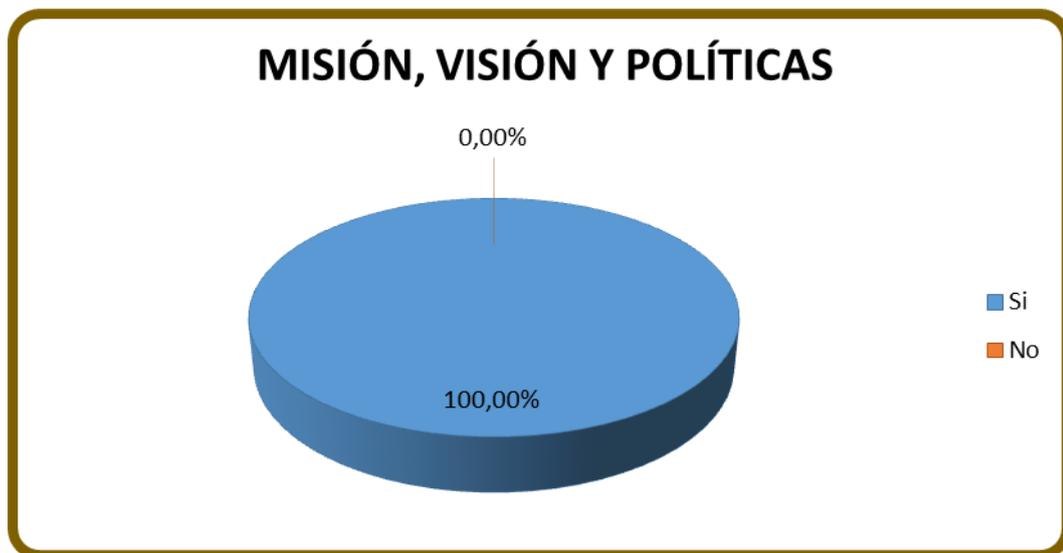
CUADRO N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 4



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados conocen de la misión, visión y políticas de la empresa "NSIM", lo que es muy importante para que el personal se sienta parte de la misma.

5. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural debidamente definido?

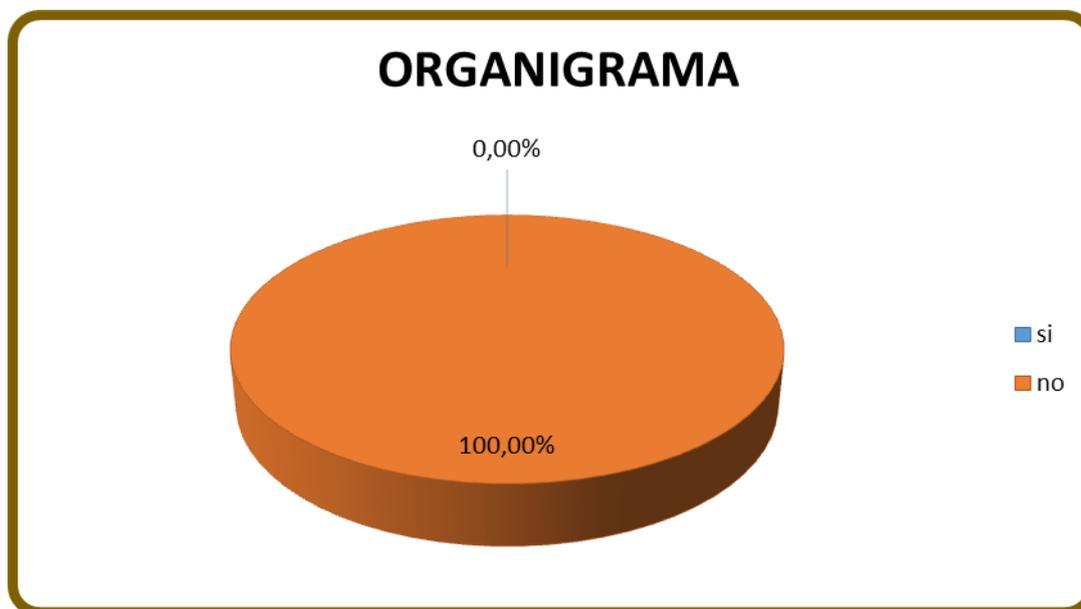
CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 5



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La empresa "NSIM", no cuenta con un organigrama estructural debidamente definido por lo que es necesario hacer una propuesta para la implementación del mismo.

## CLASIFICACIÓN

6. ¿Conoce usted, si la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” posee una Hoja de Funciones para cada cargo?

CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

GRÁFICO N°6



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La empresa “NSIM”, en la actualidad no cuenta con una hoja de funciones para cada cargo, razón por la cual no determinado las actividades específicas que debe cumplir cada empleado.

7. ¿La empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos actualizado?

CUADRO N°7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 7



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La empresa “NSIM” no cuenta con un manual de clasificación de puestos actualizado debido a que en la empresa no lo creen necesario ya que solo es lo realiza en forma verbal.

8. ¿Considera usted, que al contar con un Manual de Clasificación de Puestos en la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, el personal rendiría mejor en su trabajo?

**CUADRO N° 8**

ALTERNATIVAS	FFRECUAENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La Autora

**GRÁFICO N° 8**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según el criterio de los empleados de la empresa “NSIM” el 100% de los mismos consideran que si se contara con un manual de clasificación de puestos, su rendimiento en el trabajo sería mejor.

## ADMISIÓN Y EMPLEO

9. ¿Su ingreso a la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, para ocupar el cargo que desempeña actualmente fue a través de:

CUADRO N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reclutamiento Interno	0	0,00
Reclutamiento Externo	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 9



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados manifiestan que para ocupar el cargo que desempeñan fueron contratados mediante reclutamiento externo.

10. ¿A cuál de las siguientes técnicas de selección se sometió usted para ingresar a esta empresa?

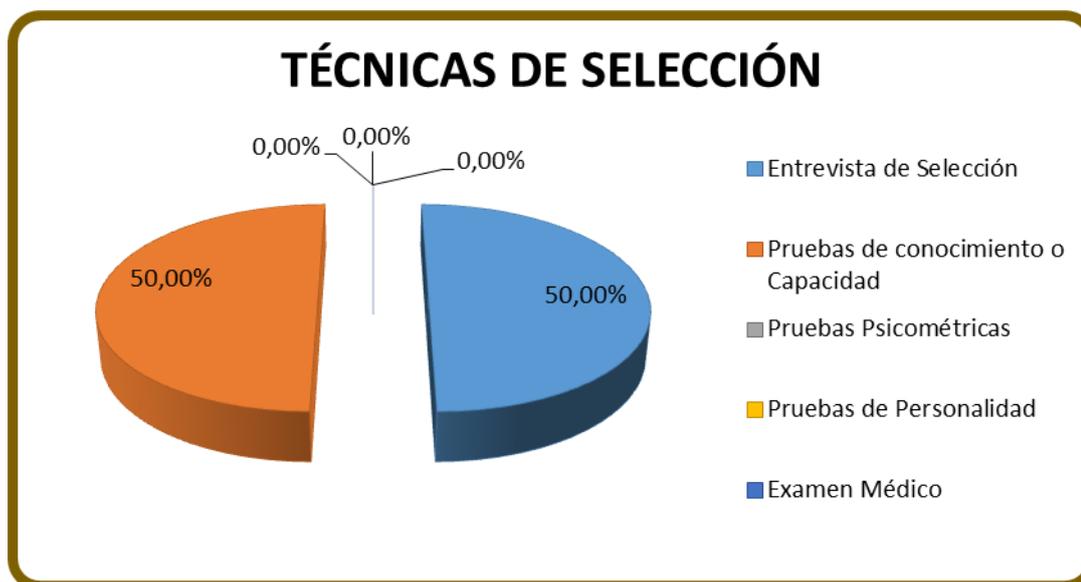
CUADRO N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entrevista de Selección	29	100,00
Pruebas de conocimiento o de capacitación	29	100,00
Pruebas psicométricas	0	0,00
Pruebas de Personalidad	0	0,00
Examen Médico	0	0,00

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 10



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La selección de personal la empresa la realiza mediante la aplicación de entrevistas de selección y pruebas de conocimientos es decir no se toma en cuenta todas las técnicas de selección para ingresar a la misma.

11. ¿Qué tipo de contrato tiene dentro de la empresa, señale el que corresponda?

CUADRO N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contrato de tiempo fijo	29	100,00
Contrato eventual	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 11



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La empresa “NSIM” mantiene su personal a través de contrato de tiempo fijo porque considera que la estabilidad del personal es importante para la misma.

12. ¿Usted fue sometido a un periodo de prueba para el ingreso a la empresa NSIM?

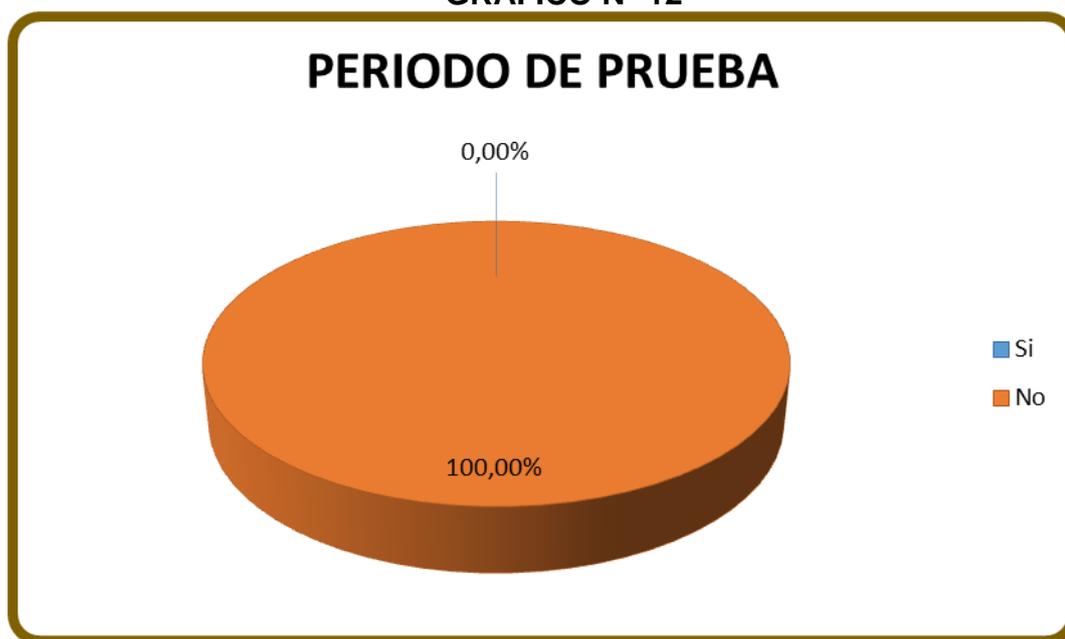
CUADRO N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 12



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados no fueron sometidos a ningún periodo de prueba para el ingreso a la empresa "NSIM".

13.¿La empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, cuenta con un Manual de Inducción?

CUADRO N° 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	29	100,00
No sabe	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 13



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La empresa “NSIM” no cuenta con un manual de inducción, por lo que manifestaron que la inducción la realizan de forma verbal.

14. ¿Considera usted que un Manual de Inducción, permitiría un mejor aprovechamiento de las cualidades y capacidades del nuevo personal que ingresa a la empresa?

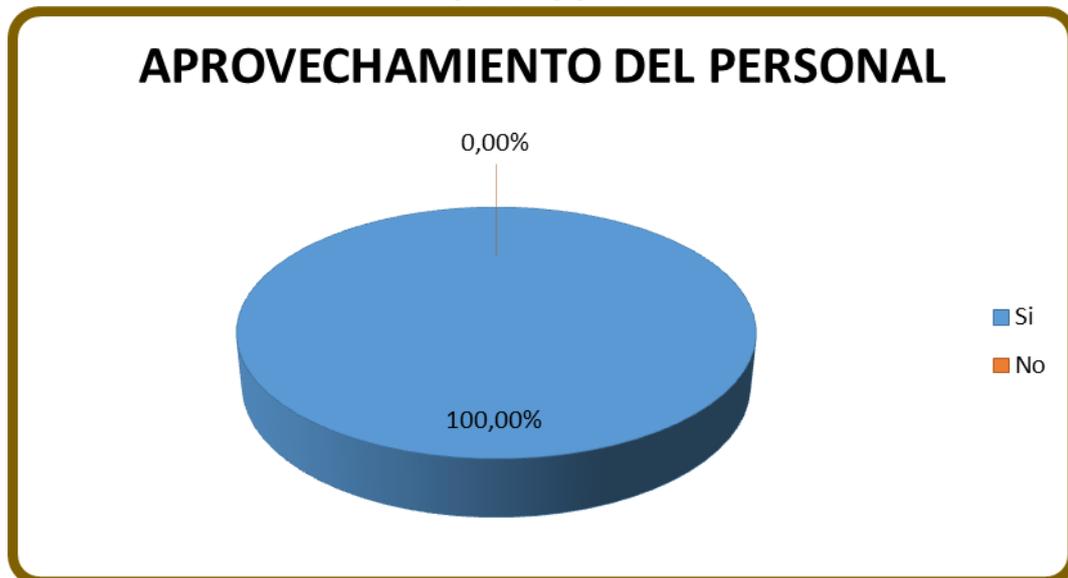
CUADRO N° 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 14



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados consideran que un manual de inducción les permitirá un mejor aprovechamiento de las cualidades y capacidades del nuevo personal que ingrese a la empresa.

15.¿Usted conoce, si la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, cuenta con un Programa de Capacitación para sus empleados?

CUADRO N° 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 15



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados manifestaron que la empresa si cuenta con un programa de capacitación para los mismos.

16. ¿La empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, ha capacitado al personal, este año?

CUADRO N° 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 16



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Todos los empleados de la empresa “NSIM” manifestaron que si recibieron capacitación en este año ya que sus cargos necesitan de capacitación continua.

### 17. ¿En qué áreas ha recibido la capacitación?

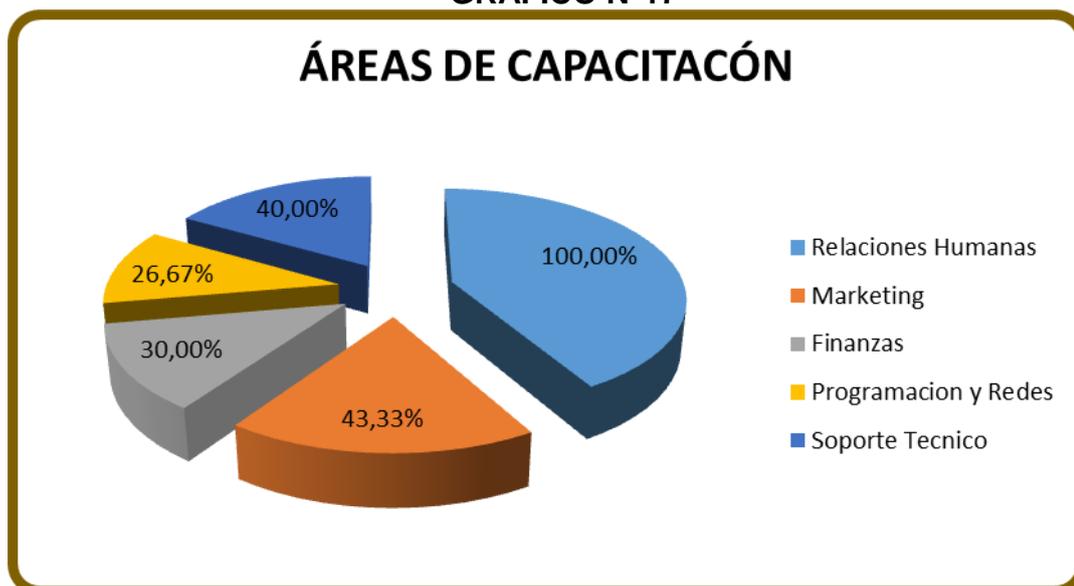
CUADRO N° 17

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Relaciones Humanas	29	100,00
Marketing	13	43,33
Finanzas	9	30,00
Programación y Redes	8	26,67
Soporte Técnico	12	40,00

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N°17



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados de la empresa “NSIM” han recibido capacitación sobre Relaciones Humanas, mientras que el 43.33% reciben en Marketing, el 30% en Finanzas y el 26.67% en Programación y Redes, finalmente el 40% en Soporte Técnico.

18. ¿Considera usted importante recibir capacitación continua para un mejor desempeño profesional?

CUADRO N° 18

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 18



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Todos los encuestados creen que la capacitación continua es importante para cada uno de sus cargos ya que con eso lograrían un mejor desempeño profesional.

### 19. ¿Cómo cree usted que debería ser la capacitación?

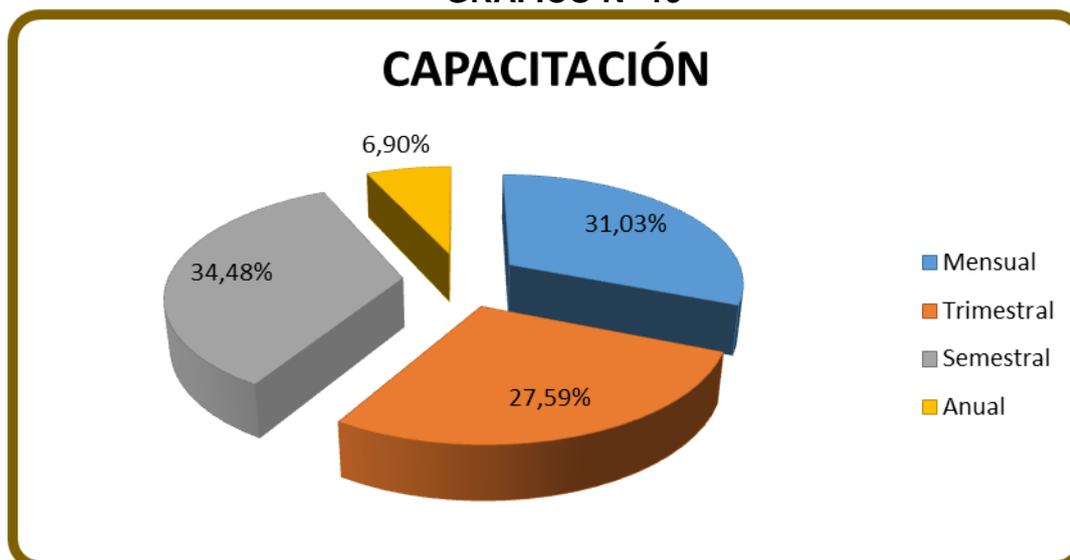
CUADRO N° 19

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	9	31,03
Trimestral	8	27,59
Semestral	10	34,48
Anual	2	6,90
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 19



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según el criterio de los empleados la capacitación debería ser en forma semestral con un 34.48%, en forma trimestral 27.59%, en forma mensual 31.03% y en forma anual un 6.90%.

20. ¿El sistema que utiliza la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).”, para determinar los sueldos de sus empleados es calculado, tomando una base técnica o empírica?

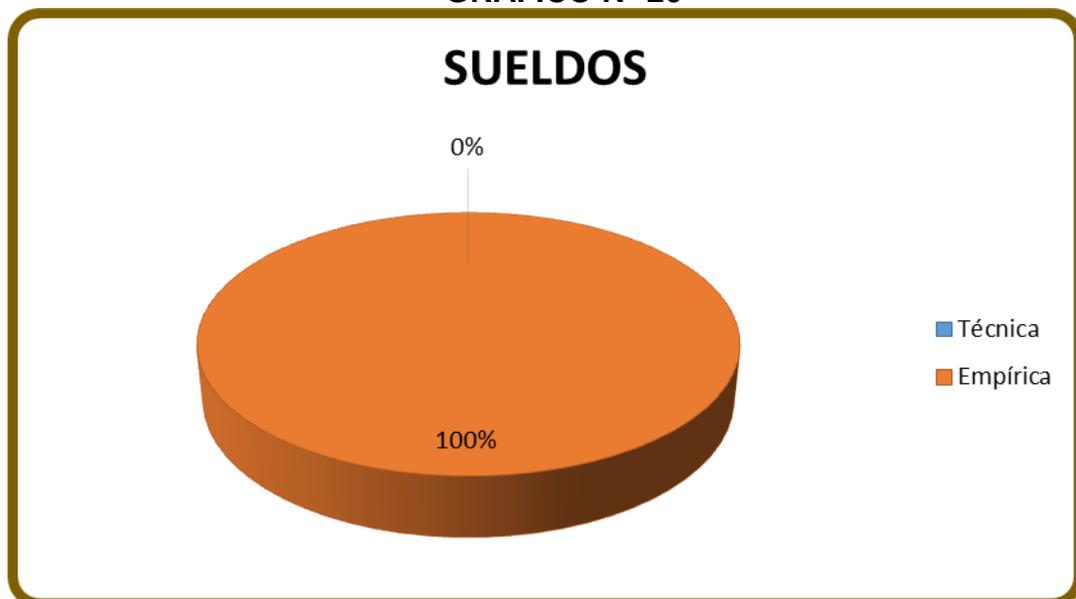
CUADRO N° 20

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Técnica	0	0,00
Empírica	29	100,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 20



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la actualidad la empresa “NSIM” utiliza el sistema empírico para determinar los sueldos de sus empleados.

21. ¿La remuneración que usted recibe está acorde al cargo que ocupa?

CUADRO N° 21

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 21



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% de los empleados manifestaron estar satisfechos con su remuneración ya que consideran que están acorde al cargo que ocupan cada uno de ellos.

## **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). Cía. Ltda.”, A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A SUS EMPLEADOS**

Una vez aplicadas las encuestas se obtuvo la siguiente información; el 75.86% lleva laborando de 1 a 2 años, el 13.79% de 2 a 3 años y el 10.31% lleva laborando 1 año; además el 100% manifiesta que el puesto que desempeñan actualmente está de acuerdo a su profesión debido a que la actividades a ellos encomendadas están relacionadas directamente con el título que ellos han adquirido; para ello hacen conocer sus labores en forma diaria el 51.72% al Gerente y el 48.28% a la Contadora, lo que significa que existe cooperación para el trabajo entre el Gerente y la Contadora.

En cuanto a la Misión y la Visión que tiene la empresa el 100% manifiesta que si conoce de la existencia de ella, sin embargo no todos los empleados no tiene claro a que se refiere la misión y la visión y en que está enfocada; por otro lado el 100% de los empleados manifestaron que en la empresa no se ha diseñado un organigrama estructural debidamente definido y la empresa se encuentra departamentalizada solo en forma empírica, igualmente la empresa no cuenta con una hoja de funciones para cada cargo lo que no les permite determinar las actividades específicas que debe cumplir cada empleado.

En la empresa “**NSIM**” no cuenta con un manual de clasificación de puestos actualizado debido a que la empresa no cree que sea necesario

hacerlo en forma escrita, si no que de manera verbal, manifestando el 100% que si existiera un manual de clasificación de puestos el personal rendiría mejor su trabajo, puesto que tendrían determinadas sus funciones claramente.

En lo referente a la admisión y empleo en la empresa “NSIM” el 100% ocupó el cargo a través del reclutamiento externo siendo sometido a las técnicas como la entrevista de selección y pruebas de conocimiento por lo que se determina que la selección de personal se la hace en forma empírica y la contratación el 100% de los empleados lo han realizado a través de contrato a tiempo fijo considerando que existe estabilidad del personal en la empresa. Así mismo se pudo conocer que para el ingreso a la empresa el 100% de los empleados no fue sometido a un periodo de prueba ya que no lo creen necesario debido a que con la prueba de conocimientos es suficiente para empezar a laborar refiriéndose a que es una empresa privada.

La empresa “**NSIM**” no cuenta con un manual de inducción por lo que los empleados en su totalidad manifiestan que si existiera un manual de inducción aprovecharían mejor sus cualidades y capacidades, por otro lado el programa de capacitación de la empresa es aplicado al 100% de ellos, conociendo que en este año todos fueron capacitados en diferentes áreas como Relaciones Humanas el 100% , Marketing 43.33%, Finanzas 30%, Programación y Redes 26.67% y Soporte Técnico 40%,

manifestando que la capacitación es importante para un desempeño profesional.

En cuanto al periodo de capacitación el 34.48% creen q se lo debería hacer en forma semestral, el 27.59% en forma trimestral, el 31.33% en forma mensual, lo que significa que en la empresa debería existir una planificación que esté acorde a las necesidades de cada empleado. Para la determinación de sueldos en la empresa “**NSIM**” se calcula de forma empírica por lo que es necesario aplicar técnicas que ayuden a determinar los sueldos, además lo empleados manifestaron en forma general que el sueldo que ellos perciben está acorde al cargo que ocupan, puesto que la responsabilidad se basa en ello ya que por su empeño reciben comisiones.

## **g. DISCUSIÓN**

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA NSIM. CIA. LTDA”, de la Ciudad de Guayaquil.**



“Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria NSIM Cía. Ltda., se creó el 7 de septiembre del 2009 en la ciudad de Guayaquil. Inicialmente se encontraba ubicada en el Parque Industrial Inmaconsa. Laboraban al inicio 4 personas: Gerente General, Secretaria y dos Vendedores, uno para sistemas de software y otro para venta de repuestos para montacargas.

NSIM fue creada para comercializar software y montacargas y sus repuestos. En lo que respecta a software, se inició comercializando el sistema Visual FAC, propiedad de Tovacompu Sistemas Cía. Ltda., a más del Visual FAC desde inicios del 2011 comercializa los Sistemas Sofman y

de Gestión Tributaria que son propiedad de Sofman Cía. Ltda. Desde abril del 2011, también se desarrollan sistemas de acuerdo a las especificaciones de nuestros clientes, por lo cual se incorporó programadores y personal adicional para soporte técnico (capacitación y asesoría).

En cuanto a Montacargas, se inició vendiendo repuestos para este tipo de maquinaria, para lo cual se importó desde Estados Unidos un stock inicial de repuestos para la marca Toyota. En el año 2010, se importaron montacargas usados para la venta y se inició con la renta de estos equipos. En la fecha contamos con importaciones regulares y venta de montacargas y maquinaria industrial en general, así como repuestos.

En la actualidad se encuentra ubicada en José Falconí Mz. 207 V. 14, Kennedy Norte, Guayaquil, Ecuador.

**Tipo de compañía:** Compañía de Responsabilidad Limitada

**Objeto social (a qué se dedica en forma detallada)**

Importación, comercialización, representación arrendamiento y distribución de productos informáticos como software, componentes de hardware y sus suministros. Desarrollo de software para servicios administrativos. Importación, Exportación, Distribución, Compra, Venta, Fabricación e intermediación de equipos para computadoras, sus

repuestos, partes y piezas de electrónica en general, así como: desarrollo de sistemas de computación e infraestructura para conexiones electrónicas.

Importación, comercialización de Montacargas y repuestos de montacargas y maquinaria en general.

### **Capital social aproximado**

\$ 2,000.00 es el capital con que se constituyó la empresa

### **Socios:**

Leonel Medardo Vásquez Toledo

Nixón Paúl Vásquez Ávila

### **FILOSOFÍA CORPORATIVA**

#### **Misión**

Traducir las necesidades de nuestros clientes en soluciones informáticas integrales que les permitan desarrollar sus negocios de manera exitosa.

#### **Visión**

Convertirnos en la empresa líder de soluciones informáticas, a través del compromiso de satisfacción al 100% de nuestros clientes y el desarrollo de nuestros colaboradores.

# ANÁLISIS FODA

## **FORTALEZAS**

- ✓ Amplia experiencia en el servicio de sistemas informáticos y venta de repuestos para maquinaria.
- ✓ Infraestructura física amplia y adecuada.
- ✓ Cobertura a nivel local, nacional e internacional.
- ✓ El servicio que brinda es seguro y confiable.
- ✓ Cuenta con personal capacitado garantizando el servicio de calidad.
- ✓ Innovación permanente en los servicios que ofrece.

## **DEBILIDADES**

- ✓ Falta de una estructura organizativa adecuada.
- ✓ Ausencia de políticas y objetivos definidos.
- ✓ Falta de organigramas que determinen la estructura organizacional de la empresa.
- ✓ Falta de un manual de funciones y de procedimientos para el personal que labora en la empresa.
- ✓ Falta de aplicación de un buen proceso de admisión y empleo para el personal.

- ✓ Falta de un manual de inducción que ayude a mejorar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa NSIM

## **OPORTUNIDADES**

- ✓ Crecimiento del comercio local, nacional e internacional.
- ✓ Convenios que mantiene con empresas que requieren el servicio que ofrece la misma.
- ✓ Preferencia por parte de los usuarios que requieren de servicios informáticos.
- ✓ Existencia de mano de obra calificada que garantizan el buen funcionamiento de la empresa.
- ✓ El gran interés y acogida que ha tenido los sistemas informáticos en la sociedad.
- ✓ Pocas empresas con identificación de marca.

## **AMENAZAS**

- ✓ Incremento de la competencia.
- ✓ La existencia de libros y revistas de computación en los cuales se enseña el manejo de ciertos programas informáticos.
- ✓ Inestabilidad política, económica y social.
- ✓ La existencia de colegios, universidades y centros de cómputo que ofrecen los mismos programas que implicaría una posible pérdida de mercado.

- ✓ Existencia de nuevos impuestos aduaneros.
- ✓ Existencia de la posibilidad de que otras empresas copien la idea y oferten el servicio con bajos costos.

## **PROPUESTA**

Después de analizar la información obtenida de la empresa “**NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).**”, se pone a disposición el desarrollo de la estructura organizacional a través del planteamiento de los debidos organigramas que a su vez sirven de base para determinar las funciones de cada uno de los integrantes de la empresa.

La elaboración de esta propuesta aporta con conocimientos metodológicos, la misma que se constituye en una herramienta valiosa de apoyo para mejorar la capacidad administrativa, fortalecer la toma de decisiones y así mejorar la imagen empresarial.

En la empresa se presenta continuamente un problema, que es la falta de una estructura organizacional que no le ha permitido asignar funciones así como organizar las diferentes actividades que se requieren para el buen funcionamiento de la misma

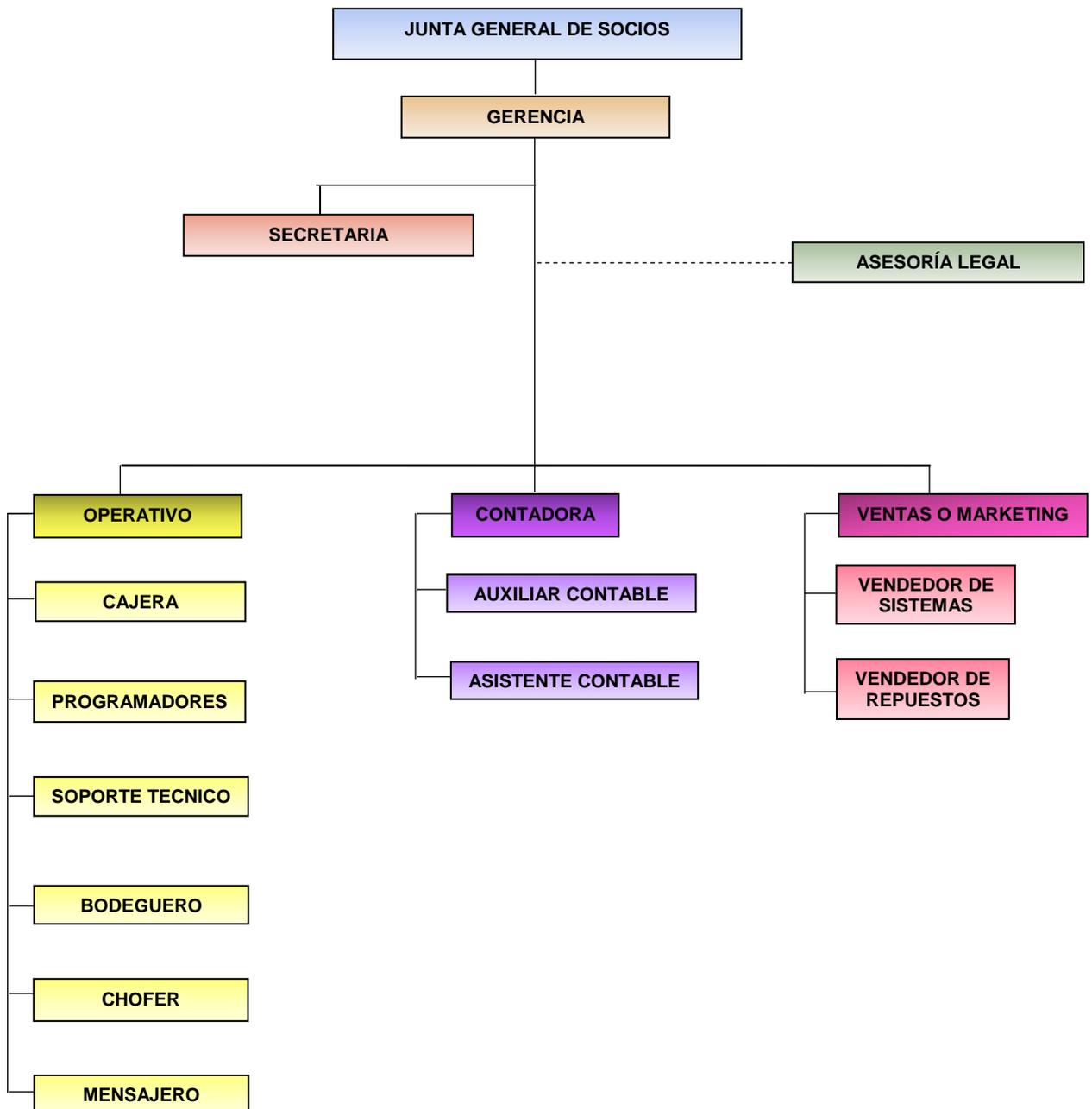
Una vez que se ha identificado el problema se plantea la siguiente alternativa:

**NIVELES JERARQUICOS PARA LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS,  
IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

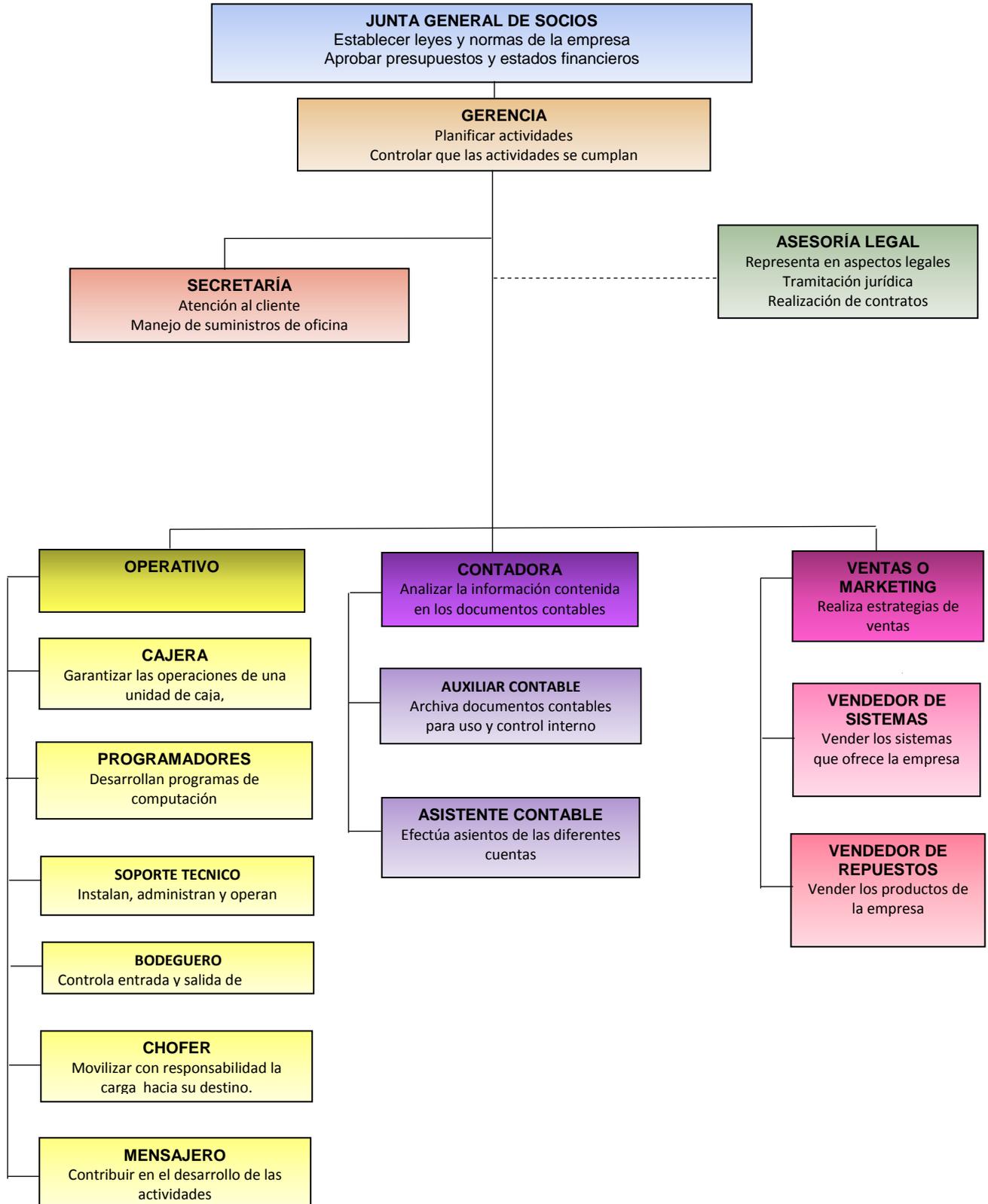
- El Nivel Legislativo está compuesto por los socios de la empresa que conforma la Junta General de Socios.
- El Nivel Ejecutivo está conformado por el Gerente: Ing. Leonel Vásquez.
- El Nivel Asesor está conformado por el Asesor Jurídico: Dr. Leopoldo Larrea.
- El Nivel Auxiliar lo conforma la Secretaria: Ing. Janeth Ortiz; Contadora: Ing. Yanela Flores; Auxiliar Contable: Ing. Aura Prado; Asistentes Contables: Ings. Marlene Ríos y Kruscaya Montalvo.
- Y finalmente el Nivel Operativo conformado por: Ventas o Marketing: Ings. Roberto Yépez y Marco Salazar; Vendedores de Repuestos: Sr. Juan Medina, Tnlgos: Susana Valencia, Milton Duque y Christian Rojas; Vendedores de Sistemas: Ings. Kevin Macías, Adrián Palacios, Juan Carlos Rodríguez y José Soto; Cajeras: Srtas: Yasmín Quezada, María José Angamarca y Tania Vega; Programadores: Ings. Marco León, Javier Peña, Oscar Ludeña y Jorge Cazar; Soporte Técnico: Ings. Ángel Ochoa, Martin Polo, Daniel Campoverde y Pablo Torres; Bodeguero: Sr. Carlos Camacho; Chofer: Sr. David Rodríguez; Mensajero: Sr. Marlon Iñiguez.

**DISEÑO DE LOS ORGANIGRAMAS ESTRUCTURAL, FUNCIONAL Y POSICIONAL PARA LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

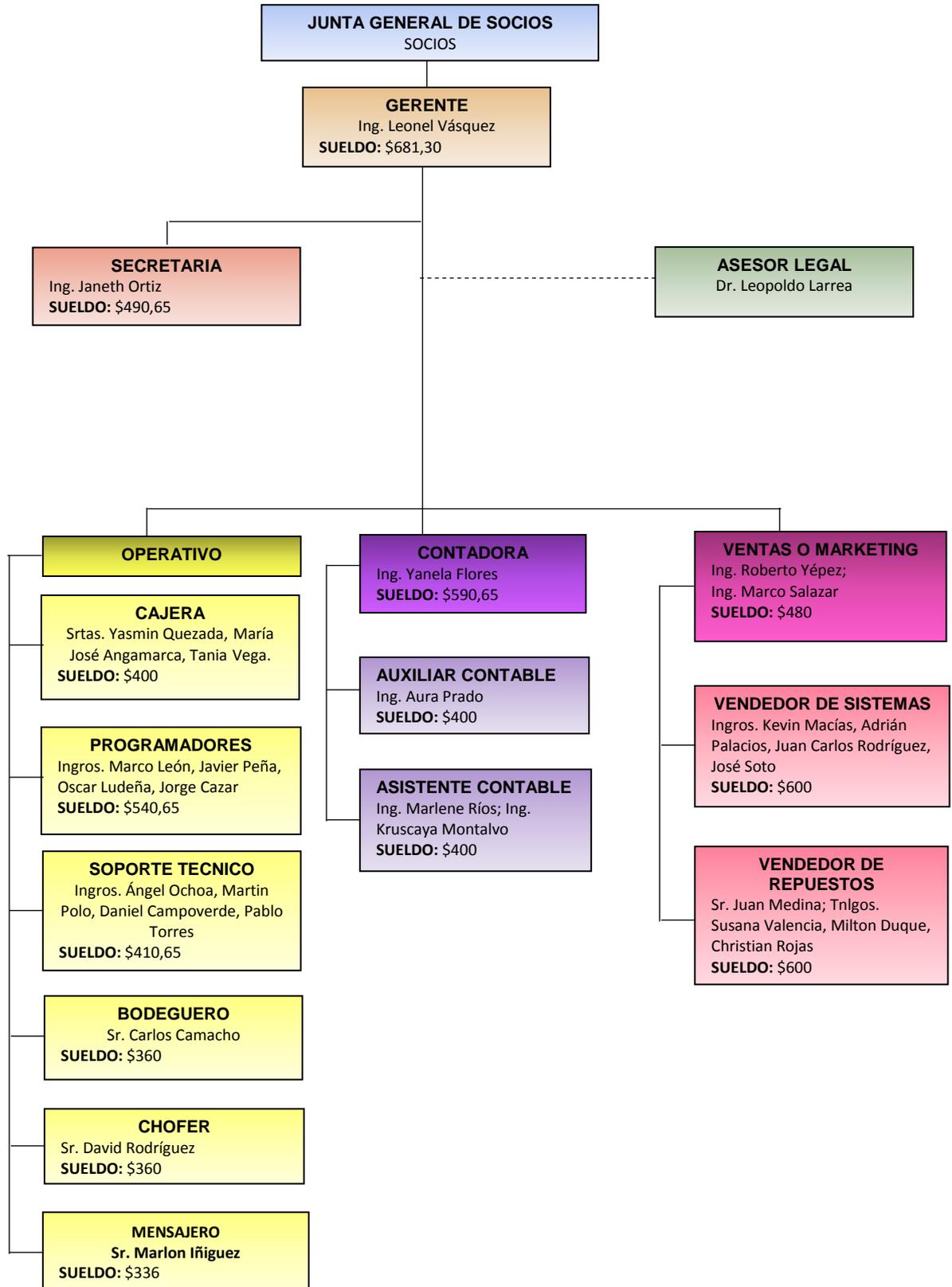
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**



## ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.



**ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**



**CARTA  
DE  
BIENVENIDA**



# CARTA DE BIENVENIDA

## INTRODUCCIÓN

La presente Carta de Bienvenida ha sido elaborada pensando en su comodidad y bienestar. Es una muestra de la filosofía que maneja la empresa, este ha sido diseñado para convertirse en la mayor garantía y seguridad para usted que se integra a este equipo de trabajo conocido como **“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

Este documento tiene el fin de que conozca la empresa en la que va a trabajar, su compromiso en este su nuevo empleo, sean el punto de partida para que se sienta parte de la empresa y tenga las bases para el correcto desempeño de sus funciones.

Desde ahora en adelante, adquiere el compromiso de cumplir con sus funciones y dar su máximo esfuerzo para que juntos, se logre un óptimo desempeño de las actividades.

De esta manera aspiramos que se sienta con gusto y entusiasmo, que lea con atención y por completo el presente documento, que constituye su primera enseñanza en este trabajo. Por lo tanto, el mismo tiene como propósito fundamental, constituirse en un instrumento de apoyo que coadyuve al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la empresa.

## CARTA DE BIENVENIDA

Bienvenido (a) a la empresa **“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**



Nos complace darle la bienvenida como nuevo empleado de **“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.** Nos satisface que usted entre a formar parte de nuestra empresa y aspiramos que este sea el comienzo de una relación mutuamente beneficiosa.

La empresa **“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.** Es una empresa, ligada hacia un solo fin; por lo cual le invitamos de antemano a compartir con nosotros sus aspiraciones para poder así avanzar juntos hacia un mismo ideal. Tenemos la ambiciosa meta de continuar sirviendo a la sociedad con el mismo dinamismo y calidez como lo hemos hecho hasta ahora.

Una vez más le damos la bienvenida a nuestra empresa. Ahora es parte de una empresa líder en servicios de sistemas e importaciones de maquinaria en la ciudad de Guayaquil para el país y a nivel internacional. Estamos seguros que con su valioso apoyo y entusiasmo la empresa **“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.** Seguirá a la vanguardia de un servicio de calidad y excelencia.

**BIENVENIDO (A)**

**ING. LEONEL VÁSQUEZ TOLEDO**  
**GERENTE**

## **Reseña Histórica de la Empresa**

“Nuevos Sistemas, Importaciones y Maquinaria NSIM Cía. Ltda., se creó el 7 de septiembre del 2009 en la ciudad de Guayaquil. Inicialmente se encontraba ubicada en el Parque Industrial Inmaconsa. Laboraban al inicio 4 personas: Gerente General, Secretaria y dos Vendedores, uno para sistemas de software y otro para venta de repuestos para montacargas.

NSIM fue creada para comercializar software y montacargas y sus repuestos. En lo que respecta a software, se inició comercializando el sistema Visual FAC, propiedad de Tovacompu Sistemas Cía. Ltda., a más del Visual FAC desde inicios del 2011 comercializa los Sistemas Sofman y de Gestión Tributaria que son propiedad de Sofman Cía. Ltda. Desde abril del 2011, también se desarrollan sistemas de acuerdo a las especificaciones de nuestros clientes, por lo cual se incorporó programadores y personal adicional para soporte técnico (capacitación y asesoría).

En cuanto a Montacargas, se inició vendiendo repuestos para este tipo de maquinaria, para lo cual se importó desde Estados Unidos un stock inicial de repuestos para la marca Toyota. En el año 2010, se importaron montacargas usados para la venta y se inició con la renta de estos

equipos. En la fecha contamos con importaciones regulares y venta de montacargas y maquinaria industrial en general, así como repuestos.

En la actualidad se encuentra ubicada en José Falconí Mz. 207 V. 14, Kennedy Norte, Guayaquil, Ecuador.

**Tipo de compañía:** Compañía de Responsabilidad Limitada

**Objeto social (a qué se dedica en forma detallada)**

Importación, comercialización, representación arrendamiento y distribución de productos informáticos como software, componentes de hardware y sus suministros. Desarrollo de software para servicios administrativos. Importación, Exportación, Distribución, Compra, Venta, Fabricación e intermediación de equipos para computadoras, sus repuestos, partes y piezas de electrónica en general, así como: desarrollo de sistemas de computación e infraestructura para conexiones electrónicas.

Importación, comercialización de Montacargas y repuestos de montacargas y maquinaria en general.

**Capital social aproximado**

\$ 2,000.00 es el capital con que se constituyó la empresa

**Socios:**

Leonel Medardo Vásquez Toledo

Nixón Paúl Vásquez Ávila

**FILOSOFÍA CORPORATIVA**

**Misión**

Traducir las necesidades de nuestros clientes en soluciones informáticas integrales que les permitan desarrollar sus negocios de manera exitosa.

**Visión**

Convertirnos en la empresa líder de soluciones informáticas, a través del compromiso de satisfacción al 100% de nuestros clientes y el desarrollo de nuestros colaboradores.

## **VALORES**

Los Valores son aspectos que norman las conductas y ciertos comportamientos específicos que se muestran con orgullo y se defienden.

Los valores organizacionales por su parte, condicionan el comportamiento de la organización, ya que determinan modos de pensar y actuar que enfocan decisiones de acuerdo a lo que se considera importante dentro de ella.

**Honestidad:** Trabajamos con honradez y calidez humana, apegados siempre a la verdad, con responsabilidad y auténtica justicia.

**“Honestidad nuestra carta de presentación”**

**Vocación de Servicio:** Es una actitud del personal de la empresa, atender las necesidades del cliente cubriendo sus expectativas, asegurando la satisfacción del mismo.

**“Servir es nuestra obligación”**

**Trabajo en equipo:** Las instituciones que fomentan entre todos sus integrantes un ambiente de armonía, obtienen resultados positivos, a través del trabajo y esfuerzo conjunto se logra sumar voluntades, respeto y amistad.

**“Trabajando en equipo, lo hacemos mejor”**

**Solidaridad:** Con nuestros servicios contribuimos al desarrollo de los grandes, medianos y pequeños negocios para satisfacer las necesidades de la colectividad generando progreso y mejorando su calidad de vida.

**“Contribuimos a su bienestar y progreso”**

**Lealtad:** Ser Leal significa ser persona de honor, comprometido con las causas más nobles y en defensa siempre de sus ideales. En la empresa valoramos la fidelidad entre todos sus integrantes.

**“Su fidelidad es nuestro mayor activo”**

**Justicia:** La justicia es la aspiración más noble de los seres humanos, porque los dignifica y les da la oportunidad de vivir como tales, en un medio donde la equidad y el respeto al derecho de los demás son elementales. En nuestra empresa valoramos la justicia en la realización de nuestras actividades, sin preferencias ni privilegios.

**“Siendo justos, somos transparentes”**

## **PRINCIPIOS**

**Participación:** Todos los integrantes de la empresa tienen derecho a opinar y participar de las decisiones que se tomen para beneficio de todos, así como también colaborar en el mejoramiento continuo de la misma.

**Igualdad:** Todos los miembros de empresa tendrán un trato igualitario sin distinción de ninguna clase.

**Libertad:** Quienes forman parte de la empresa tienen derecho a expresar su pensamiento, ideas, preferencias políticas, religiosas, culturales, etc., siempre y cuando no atenten contra la estabilidad y funcionalidad de la misma.

## **POLÍTICAS**

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para los trabajadores, clientes y propios de la Empresa.
- Garantizar la satisfacción de los clientes mediante la prestación de productos y servicios de calidad.
- Establecer un sistema de gestión de calidad basado en procesos que contribuyan al mejoramiento de las actividades.
- Promover el desarrollo del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.
- Desarrollar relaciones mutuamente benéficas con los proveedores garantizando el suministro y la calidad de productos y servicios.

**REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA NUEVOS SISTEMAS,  
IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). CIA. LTDA**

La Empresa dicta el presente **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**, el cual una vez aprobado por la Dirección Regional de Trabajo, deberá ser observado estrictamente tanto por el Gerente como por sus empleados y surtirá todos los efectos legales.

**DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**Art. 1.- AMBITO DE APLICACIÓN.-** Este Reglamento regirá en todos los establecimientos, oficinas, lugares de trabajo y dependencias de la Empresa situados en la República del Ecuador.

**Art. 2.- AUTORIDAD.-** La Empresa no reconocerá como válido ningún documento, contrato, acuerdo, convenio, comunicación, memorando, circular, autorización, carta o permiso que no lleve la firma del Gerente General o de un funcionario con poder o autorización suficiente para generar dicho documento.

**MODALIDAD DE CONTRATACION**

**Art. 3.- REQUISITOS DE ADMISION.-** La persona interesada en prestar sus servicios en la Empresa como empleado, presentará su solicitud de

empleo en el formulario diseñado para el efecto. Una vez revisados los documentos que acrediten su formación y experiencia, la Empresa exigirá al candidato que se someta a pruebas y procedimientos de selección para determinar su capacidad, experiencia e idoneidad para las funciones a las que aspira. La relación laboral se inicia con la firma del contrato de trabajo.

**Art. 4.- DOCUMENTOS PARA EL INGRESO.-** Antes de iniciar la prestación de sus servicios, el empleado deberá presentar los siguientes documentos:

1. Cédula de ciudadanía.
2. Certificado de votación.
3. Carnet de afiliación al IESS, si ha trabajado anteriormente.
4. Títulos o certificados de estudios.

**Art. 5.- FORMA ESCRITA.-** Los contratos de trabajo serán celebrados por escrito y registrados ante la Inspector del trabajo.

**Art. 6.- SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.-** El único funcionario autorizado a suscribir contratos de trabajo a nombre de la Empresa es el Gerente General.

**Art. 7.- DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES.-** Las funciones y responsabilidades que se realicen en cada puesto serán especificadas en el correspondiente manual de funciones aprobado por la Gerencia General.

### **LAS JORNADAS Y HORAS DE TRABAJO**

**Art. 8.- HORARIO DE TRABAJO.-** Todos los empleados de la Empresa laborarán cumpliendo de manera estricta el horario y turnos fijados por la Empresa.

**Art. 9.- PUNTUALIDAD.-** Las horas fijadas en el horario de trabajo inician y terminan con la jornada.

**Art. 10.- HORAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS.-** Ningún empleado podrá laborar horas suplementarias o extraordinarias, sin acuerdo escrito previo con su jefe inmediato y con el visto bueno del Gerente General.

**Art. 11.- SALIDA DE TRABAJO.-** Ningún empleado podrá salir o abandonar su lugar de trabajo sin permiso previo y escrito del funcionario autorizado para el efecto. Este permiso se concederá únicamente por enfermedad o calamidad doméstica comprobada.

**Art. 12.- REGISTRO DEL TIEMPO DE TRABAJO.-** Dentro de su régimen administrativo la Empresa podrá establecer el sistema de registro que garantice el adecuado control del tiempo de trabajo así como las entradas y salidas en general.

## **VACACIONES**

**Art. 13.- FECHA DE SALIDA DE VACACIONES.-** La Empresa fijará la fecha en la cual los trabajadores que hubieren cumplido por lo menos un año de servicios, gozarán de las vacaciones.

**Art. 14.- ACUMULACION DE VACACIONES.-** El empleado que desea hacer uso de la facultad que le concede el artículo 75 del Código de Trabajo tiene la obligación de comunicarlo por lo menos con quince días de anticipación.

**Art. 15.- APLAZAMIENTO DE VACACIONES.-** Si la Empresa necesita hacer uso de la facultad que le concede el artículo 74 del Código del Trabajo deberá comunicarlo al empleado por escrito.

## **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.**

**Art. 16.-** Es obligación de los empleados lo siguiente:

- 1.- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato.
- 2.- Observar buena conducta y presencia decorosa.
- 3.- Comunicar en forma oportuna a los representantes de la Empresa sobre los peligros, daños materiales o conducta sospechosa de otros trabajadores.
- 4.- Cumplir estrictamente con el Reglamento Interno del Trabajo;
- 5.- Decir la verdad en toda ocasión;
- 6.-Mantener el nivel de ventas, realizar los respectivos procesos, y cuidados de acuerdo a las normas técnicas de la Empresa.

### **SANCIONES.**

**Art. 17.- FALTAS.-** Se considerará falta a la desobediencia del empleado a las disposiciones del Código del Trabajo, o de este Reglamento Interno de Trabajo o el incumplimiento a las disposiciones legalmente comunicadas por los directivos o superiores de la Empresa y serán Amonestados por escrito, y multados con el 10% del salario básico.

### **DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM) CIA. LTDA.”**

#### **JUNTA GENERAL DE SOCIOS**

- Ing. Leonel Vásquez Toledo
- Lic. Paúl Vásquez Ávila

- **GERENTE GENERAL**

- Ing. Leonel Vásquez Toledo

## **PRINCIPALES FUNCIONARIOS**

- **SECRETARIA**

- Ing. Janeth Ortiz

- **ASESOR JURIDICO**

- Dr. Leopoldo Larrea

- **CAJERAS**

- Srta. Yasmín Quezada
- Srta. María José Angamarca
- Srta. Tania Vega

- **PROGRAMADORES**

- Ing. Marco León
- Ing. Javier Peña
- Ing. Oscar Ludeña
- Ing. Jorge Cazar

- **SOPORTE TÉCNICO**

- Ing. Ángel Ochoa
- Ing. Martin Polo
- Ing. Daniel Campoverde
- Ing. Pablo Torres

- **BODEGUERO**

- Sr. Carlos Camacho

- **CHOFER**
  - Sr. David Rodríguez
- **MENSAJERO**
  - Sr. Marlon Iñiguez
- **CONTADORA**
  - Ing. Yanela Flores
- **AUXILIAR CONTABLE**
  - Ing. Aura Prado
- **ASISTENTES CONTABLES**
  - Ing. Marlene Ríos
  - Ing. Kruscaya Montalvo.
- **VENTAS O MARKETING**
  - Ing. Roberto Yépez
  - Ing. Marco Salazar
- **VENDEDORES DE SISTEMAS**
  - Ing. Kevin Macías
  - Ing. Adrián Palacios
  - Ing. Juan Carlos Rodríguez
  - Ing. José Soto
- **VENDEDORES DE REPUESTOS**
  - Sr. Juan Medina
  - Tnlgo: Susana Valencia
  - Tnlgo: Milton Duque
  - Tnlgo: Christian Rojas

# MANUAL DE FUNCIONES





**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 001

**Nombre del puesto:** Junta General de Socios

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Junta General de Socios.

**Subordinados:**

- Ⓢ Todo el personal de la Empresa

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Legislar y normalizar los aspectos de mayor importancia para la Empresa.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Dictar políticas, normas, procedimientos y reglamento para el buen funcionamiento de la empresa.
- Ⓢ Nombra al Gerente de la Empresa.
- Ⓢ Conocer y resolver sobre las cuentas, sus balances e informes de administración.
- Ⓢ Resolver sobre la norma de repartición de utilidades.
- Ⓢ Solucionar cualquier asunto que no sea de competencia del administrador.
- Ⓢ Decretar medidas para la buena marcha de la empresa.

**Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros

Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

Ⓢ Conocimientos

- Tener conocimiento en Administración de Empresas

Ⓢ **Experiencia**

- Mínimo 2 a 3 años en otras empresas a fines

Ⓢ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sean un buen Líder
- Que posean ideas innovadoras de negocios
- Que mantengan buenas relaciones con los miembros de la empresa
- Ser de carácter activo y colaborador

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 002

**Nombre del puesto:** Gerente

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Junta General de Socios.

**Subordinados:**

- Ⓢ Todo el personal de la Empresa

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Planifica, organiza, ejecuta, dirige y controla las actividades que se realicen en la empresa.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Planifica las actividades a realizar dentro de un plazo determinado en la Empresa
- Ⓢ Ejerce la representación legal de la Empresa
- Ⓢ Organiza y designa los puestos y actividades a cada uno de sus subordinados.
- Ⓢ Dirige las actividades que deben realizarse en cada departamento de la empresa
- Ⓢ Controla el ingreso y la salida de los productos en la empresa
- Ⓢ Toma Decisiones sobre los riesgos y beneficios que se le presentan a la empresa.
- Ⓢ Debe de estar presente en todas las reuniones ordinarias y extraordinarias que la empresa realice
- Ⓢ Se encarga de contratar el personal
- Ⓢ Debe de estar presente en las actividades que realice la empresa

- Ⓢ Firmar documentos de las transacciones realizadas por la Empresa
- Ⓢ Administrar los recursos económicos de la Empresa

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
  - Tener conocimiento en Administración de Empresas
- Ⓢ **Experiencia**
  - Mínimo 2 años en otras empresas a fines
- Ⓢ **Aptitudes**
  - Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
  - Que tengan Don de Gente para tener buenas relaciones con los subordinados
  - Que sean capaces de tomar decisiones en cualquier situación en que se encuentre la empresa
  - Que sean un buen Líder
  - Que posean ideas innovadoras de negocios
  - Que mantengan buenas relaciones con los miembros de la empresa
  - Ser de carácter activo y colaborador

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 003

**Nombre del puesto:** Secretaria

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Realiza labores de Secretaria y asistencia directa al gerente

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Redacta solicitudes, actas, memorándums, oficios y circulares cuando sean necesarias y cuando el gerente las requiera
- Ⓢ Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Ⓢ Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Ⓢ Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Ⓢ Recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Ⓢ Mantener discreción sobre todo lo que se respecta a la empresa.
- Ⓢ Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Ⓢ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado al jefe de los compromisos y demás asuntos.
- Ⓢ Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por su jefe.

- ⊕ Mejora y aprendizaje continuo.
- ⊕ Atiende al público que solicite información y proporciona entrevistas con el gerente de la empresa.
- ⊕ Llevar la agenda del Gerente al día para un mejor desempeño del trabajo
- ⊕ Cita a reuniones con anticipación a cada uno de los miembros que integran la empresa.
- ⊕ Redacta actas correspondientes a cada una de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la empresa para que exista constancia de las mismas.

### **Responsabilidad**

- ⊕ Materiales y documentos

### **Riesgos**

- ⊕ Estrés laboral
- ⊕ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

#### **⊕ Conocimientos**

- Tener conocimiento en Secretariado Bilingüe

### **Experiencia**

#### **⊕ Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sea amable al momento de atender a personas inmersas y ajenas a la empresa
- Que sea rápida al momento de realizar actas, oficios, etc.
- Que se adapte al ambiente laboral de la empresa

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 004

**Nombre del puesto:** Asesor Jurídico

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente, Contadora.

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto:**

Es responsable de todos los aspectos legales de índole jurídica de Asesorías Contables y Tributarias, también actúa como abogado en los procesos judiciales y será el encargado de liderar y de ser el directo responsable de todos los aspectos jurídicos en las asesorías brindadas por la empresa.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Planificar, asignar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de Asesoría Jurídica en las distintas áreas que la integran.
- Ⓢ Ejercer la representación como Mandatario Judicial de la Empresa en todo asunto de carácter legal.
- Ⓢ Asistir a las audiencias que señalen en todo juicio en que sea parte interesada o se vea involucrada la empresa.
- Ⓢ Revisar, aprobar y emitir dictámenes sobre los expedientes cursados a Asesoría Jurídica.
- Ⓢ Coordinar y asesorar en la elaboración de reglamentos.
- Ⓢ Revisar minutas o contratos.

## **Responsabilidad**

- Ⓢ Materiales y documentos

## **Riesgos**

- ⊕ Estrés laboral
- ⊕ Cansancio físico y mental

## **Requisitos del Puesto:**

### Ⓢ **Conocimientos**

- Tener conocimiento en Secretariado Bilingüe

## **Experiencia**

### Ⓢ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones.
- Manejo de situaciones difíciles.
- Que se adapte al ambiente laboral de la empresa.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 005

**Nombre del puesto:** Cajera

**Número de Plazas:** 3

**Jefe Inmediato:** Contadora

**Subordinados:**

Ⓞ Ninguno.

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

**Funciones del puesto:**

- Ⓞ Vende planillas, guías, diskettes, etc., al público.
- Ⓞ Paga sueldos, salarios, jornadas y otros conceptos
- Ⓞ Lleva control de cheques a pagar, recibos de pago y otros.
- Ⓞ Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Ⓞ Realiza depósitos bancarios.
- Ⓞ Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja.
  
- Ⓞ Suministra a su superior los recaudos diarios del movimiento de caja.

- Ⓢ Troquele recibos de ingreso por caja, planillas y otros documentos.
- Ⓢ Chequea que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan.
- Ⓢ Retira pestañas de planillas vendidas y retiene una copia de recibo de ingreso por caja.
- Ⓢ Realiza conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo, total de pestañas, etc.
- Ⓢ Atiende a las personas que solicitan información.
- Ⓢ Lleva el registro y control de los movimientos de caja.
- Ⓢ Compara monto de la cinta troquelada con monto total de pestañas de las planillas vendidas, dinero en efectivo y depósito bancario.
- Ⓢ Transcribe y accesa información operando un computador.
- Ⓢ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Ⓢ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Ⓢ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Ⓢ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
- Contabilidad general.

- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora, calculadora y troqueladora.
- Procedimientos de caja.
- Programas de computación aplicables en caja.

#### **Experiencia**

- Mínimo 2 años en otras empresas a fines

#### **Aptitudes**

- Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
- Realizar cálculos aritméticos.
- Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- El manejo de computador, registradora, calculadora y troqueladora.
- Atención al público.
- Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.
- Entrenamiento en el sistema de su unidad

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 006

**Nombre del puesto:** Programador

**Número de Plazas:** 4

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Desarrollar programas de computación analizando requerimientos de información, diseñando soluciones lógicas, usando las herramientas computacionales adecuadas, a fin de satisfacer los requerimientos de la institución

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Analiza programas de baja y mediana complejidad.
- Ⓢ Diseña programas de baja y mediana complejidad.
- Ⓢ Elabora programas de baja y mediana complejidad.
- Ⓢ Mantiene programas de baja y mediana complejidad.
- Ⓢ Implanta programas de baja y mediana complejidad.
- Ⓢ Documenta los programas de computación de acuerdo con las normas establecidas.
- Ⓢ Recolecta información del usuario sobre sus necesidades.
- Ⓢ Asiste a usuarios finales en el uso de los programas.
- Ⓢ Diseña pruebas de validación para los programas.
- Ⓢ Ejecuta pruebas de validación para los programas.

- Ⓢ Realiza respaldo de la información bajo su responsabilidad.
- Ⓢ Documenta los trabajos realizados.
- Ⓢ Participa en reuniones técnicas.
- Ⓢ Cumple con las normas, lineamientos y estándares establecidos por la unidad para el desarrollo de programas de computación.
- Ⓢ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Ⓢ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Ⓢ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Ⓢ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Materiales y equipos

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
  - Métodos y enfoques utilizados para la diagramación y/o codificación de programas.
  - Herramientas para el análisis y desarrollo de programas.
  - Lenguajes de programación.
  - Base de datos y redes.
  - Sistemas operativos.
  - Software de oficina.
  - Inglés técnico.

### **Experiencia**

- Dos (2) años y tres (3) meses de experiencia progresiva de carácter

operativo en el área de programación y manejo de sistemas.

 **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Organizar el trabajo.
- Sintetizar la información.
- Depurar programas.
- Redactar informes.
- Tratar en forma cortés al público en general.
- Realizar cálculos numéricos.
- Comunicar e intercambiar información.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 007

**Nombre del puesto:** Soporte Técnico

**Número de Plazas:** 4

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Realiza capacitación a los clientes de la empresa

**Funciones del puesto:**

- ④ Indicar los diferentes procesos del sistema.
- ④ Ayudar a solucionar problemas que se presenten en el sistema.
- ④ Dar soporte técnico.
- ④ Instalación, administración y operación de sistemas operativos de red.
- ④ Instalación, administración y operación de sistemas operativos de estaciones de trabajo.
- ④ Mantenimiento de la topología física y lógica de la red de la Empresa.
- ④ Instalación, administración y operación de software de base.
- ④ Instalación, administración y operación de hardware y software de red.
- ④ Diseño y programación orientado a Internet.
- ④ Servicios de Internet:
- ④ Servicios de e-mail
- ④ Servicios de FTP

- Ⓢ Servicios de Bases de Datos
- Ⓢ Servicios de DNS
- Ⓢ Servicios de seguridad
- Ⓢ Servidor Proxy

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Materiales y Equipos

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

#### Ⓢ **Conocimientos**

- Tener conocimiento en Servicios Informáticos.

### **Experiencia**

Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de soporte y manejo de sistemas.

#### Ⓢ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sea amable al momento de atender a personas inmersas y ajenas a la empresa
- Sociable y comunicativo.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 008

**Nombre del puesto:** Bodeguero

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Realiza el Control de las entradas de la mercancía: Para minimizar las pérdidas y revisar la calidad y cantidad del producto que llega a la bodega de la cual es responsable.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Controlar las Salida de la mercancía: Minimizar Perdida y que la entrega a nuestros clientes sea la solicitada.
- Ⓢ Cuidado general de la mercancía o producto: Para observar el adecuado almacenamiento y evitar cualquier pérdida por daño.
- Ⓢ Entregar oportunamente los pedidos.: Hacer llegar los pedidos a nuestros clientes en el tiempo estipulado por la empresa, o acordado por empresa-cliente.
- Ⓢ Hacer los pedidos o reposiciones a tiempo.: Para poder cumplir siempre con cualquier pedido , evitar demoras o pérdida del cliente por no cumplimiento
- Ⓢ Controlar la entrada y salida de personas a bodega, para salvaguardar la mercancía por robo.
- Ⓢ Realizar y entregar informes oportunamente, para tomar decisiones

oportunas de cualquier inconveniente por mercancía, bodegaje, deterioro.

- ④ Llevar registros en tarjetas Kardex o sistemáticamente, si la contabilidad es manual deberá llevarlo para tener un registro de la mercancía en existencia y este en un control.
- ④ Prevenir, asegurar y salvaguardar la mercancía.: Para minimizarla de cualquier factor de riesgo climático, externo o interno de la empresa.
- ④ Conteo físico al terminar un periodo: Es uno de los controles máximos para saber de manera real la mercancía existente.
- ④ Ordenar y Limpieza en Bodega: Para tener la mercancía en un ambiente de organización y búsqueda ordenada.
- ④ Firma la salida de mercancía: Para verificar que si autorizo dicha salida, esto lo debe realizar si existen más personas a su cargo.

### **Responsabilidad**

- ④ Mercancía y documentos.

### **Riesgos**

- ⊕ Estrés laboral
- ⊕ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

#### ④ **Conocimientos**

- Tener conocimiento en realizar Inventarios

### **Experiencia**

Mínimo 1 año en otras empresas afines

#### ④ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sea amable al momento de atender a personas inmersas y ajenas a la empresa
- Que sea rápido al momento de realizar el conteo de la mercancía que entra y que sale.
- Que se adapte al ambiente laboral de la empresa

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 009

**Nombre del puesto:** Chofer

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Básicamente mantener un control adecuado de los traslados de la mercancía

a su destino.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Verifica las condiciones mecánicas del vehículo antes de salir.
- Ⓢ Conduce, vehículos de carga transportando materiales, equipos y herramientas.
- Ⓢ Vela por la seguridad y resguardo de los bienes, equipos y/o materiales que transporta.
- Ⓢ Elabora reportes periódicos de las tareas asignadas.

**Responsabilidad**

- Ⓢ Materiales.
- Ⓢ Equipos.

📍 Herramientas y documentos

### **Riesgos**

- ⊕ Estrés laboral
- ⊕ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

#### 📍 **Conocimientos**

- Las características y funcionamiento de los diferentes vehículos utilizados en la Organización. Mecánica general. Leyes de tránsito  
Normas de cortesía, Normas de Higiene y Seguridad integral.  
Geografía nacional, rutas urbanas / extraurbanas.

### **Experiencia**

Mínimo 2 a 3 años en el cargo.

#### 📍 **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sea amable al momento de atender a personas inmersas y ajenas a la empresa
- Prevenir situaciones peligrosas
- Que se adapte al ambiente laboral de la empresa

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES  
Y MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 010

**Nombre del puesto:** Mensajero

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Contribuir en el desarrollo de las actividades de todas las dependencias a través de la distribución oportuna de la información interna y de la entrega efectiva de la Información externa.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Entregar y recoger la documentación en las diferentes entidades y llevar Control diario en Planilla.
- Ⓢ Revisar y recoger diariamente la información que llega a la empresa.
- Ⓢ Realizar las diferentes diligencias de afiliación y pagos de nómina, pensiones, subsidios, autoliquidaciones, consignaciones bancarias, cobro de cheques para cartera, recolección de extractos bancarios.
- Ⓢ Relacionar toda diligencia en Planilla de Mensajería para control del Centro de Administración Documental.
- Ⓢ Las demás funciones asignadas por el jefe o autoridad competente.

**Responsabilidad**

Ⓢ Materiales y documentos

**Riesgos**

- ⊕ Estrés laboral
- ⊕ Cansancio físico y mental

**Requisitos del Puesto:**

Ⓢ **Conocimientos**

- Tener conocimiento en Relaciones Humanas, Conocimiento de la nomenclatura de la Ciudad

**Experiencia**

Mínimo 2 años de experiencia. Haber trabajado en empresas con relación al objeto social de la empresa en este mismo cargo o afines.

Ⓢ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Comprender a los miembros de su equipo, admitiendo sus diferencias personales.
- Comunicación fluida y siendo asertivo manejando excelentes medios de comunicación.
- Capacidad de trabajar en grupo.
- Manejo de situaciones, problemas en su puesto de trabajo.
- Creatividad.
- Compromiso y Liderazgo.
- Usar el correcto tono de voz al dirigirse a los huéspedes y sus compañeros de trabajo.
- Tratar en forma cortés al público en general.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 011

**Nombre del puesto:** Contadora

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Gerente

**Subordinados:**

- ④ Asistente Contable
- ④ Auxiliar Contable
- ④ Vendedor de Repuestos
- ④ Vendedor de Sistemas
- ④ Cajera

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos

**Funciones del puesto:**

- ④ Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nullos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).
- ④ Examina y analiza la información que contienen los documentos que le sean asignados.
- ④ Codifica las cuentas de acuerdo a la información y a los

lineamientos establecidos.

- Ⓢ Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.
- Ⓢ Contabiliza las nóminas de pagos del personal de la empresa.
- Ⓢ Revisa y conforma cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros.
- Ⓢ Prepara proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables.
- Ⓢ Corrige los registros contables.
- Ⓢ Lleva el control de cuentas por pagar.
- Ⓢ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
- Ⓢ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
  - Contabilidad computarizada.
  - Actualización en los sistemas de contabilidad.
  - Entrenamiento en el sistema de su unidad.

**Ⓜ Experiencia**

- Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de contabilidad.

**Ⓜ Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Aplicar métodos y procedimientos contables.
- Preparar informes técnicos.
- Analizar la información contable.
- Tratar en forma cortés al público en general.
- Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 012

**Nombre del puesto:** Auxiliar en Contabilidad

**Número de Plazas:** 1

**Jefe Inmediato:** Contadora.

**Subordinados:**

Ⓢ Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Recopilar, clasificar y registrar sistemáticamente, ordenada y oportunamente los hechos económicos de acuerdo a los principios contables y normas legales y tributarias las operaciones contables de la empresa, con el propósito de tener una información financiera real, razonable y oportuna con el fin de facilitar los controles, análisis y toma de decisiones.

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Elaboración y registro de comprobantes de ingresos.
- Ⓢ Elaboración y registro de facturas de compra-venta.
- Ⓢ Liquidar y contabilizar nominas de los empleados cumpliendo con todas las disposiciones laborales vigentes con sus respectivas provisiones de ley que permita visualizar razonablemente la carga prestacional de la empresa.
- Ⓢ Realizar y contabilizar las conciliaciones bancarias mensuales de todas y cada una de las cuentas para tener racionalizados los

saldos de las cuentas de bancos.

- Ⓢ Realizar las diferentes causaciones y registro a que de lugar en las diferentes transacciones financieras de la empresa con el fin de tener un informe detallado de las obligaciones y deberes como de bienes y derechos de la organización aplicando las leyes y normas contables vigentes.
- Ⓢ Elaborar cheques para pagar declaraciones e impuestos de retención en la fuente, IVA e ICA con la ayuda de informes sistematizados, para estar a paz y salvo con las obligaciones tributarias.
- Ⓢ Elaborar los documentos para el pago de nómina.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
  - Principios y prácticas de contabilidad.
  - Aplicación y desarrollo de sistemas contables.
  - Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad.
  - Clasificación y análisis de la información contable.
  - Procesador de palabras.
  - Sistemas operativos.
  - Hoja de cálculo.
- Ⓢ **Experiencia**
  - Sin experiencia

### **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que tengan Don de Gente para tener buenas relaciones con los subordinados
- Que mantengan buenas relaciones con los miembros de la empresa
- Ser de carácter activo y colaborador
- El manejo y control de inventarios.
- El manejo o gestión de cartera, conciliaciones bancarias.
- La proyección de estados financieros e informes contables o financieros.
- La preparación y proyección de las declaraciones tributarias.
- Preparar los diferentes informes con destino a las entidades estatales de control.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 013

**Nombre del puesto:** Asistente Contable

**Número de Plazas:** 2

**Jefe Inmediato:** Contadora.

**Subordinados:**

Ⓒ Ninguno.

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución

**Funciones el puesto:**

- Ⓒ Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Ⓒ Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Ⓒ Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Ⓒ Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Ⓒ Transcribe información contable en un computador.
- Ⓒ Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Ⓒ Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
- Ⓒ Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Ⓒ Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.

- Ⓢ Participa en la elaboración de inventarios.
- Ⓢ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
- Ⓢ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Ⓢ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Ⓢ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Recursos Financieros
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ Conocimientos
  - Aritmética simple.
  - Principios de contabilidad.
  - Procedimientos de oficina.
  - Procesamiento electrónico de datos.
  - Teneduría de libros.
  - Sistemas operativos, hojas de cálculo.
- Ⓢ **Experiencia**
  - Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de registro de asientos contables.

### **Aptitudes**

- Aplicar métodos y procedimientos contables.
- Preparar informes técnicos.
- Analizar la información contable.
- Tratar en forma cortés al público en general.
- Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 014

**Nombre del puesto:** Ventas o Marketing

**Número de Plazas:** 2

**Jefe Inmediato:**

**Subordinados:**

Ⓜ Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Orientar las decisiones estratégicas de la empresa, detectando las tendencias, evolución, oportunidades y riesgos de mercado, reforzando la imagen y el posicionamiento de la empresa y favorecer la implementación de los objetivos, apoyando la gestión de venta.

**Funciones del puesto:**

- Ⓜ Establecer previsiones a mediano plazo para la elaboración del Plan Estratégico.
- Ⓜ Elaborar y gestionar el Plan de Marketing.
- Ⓜ Negociar sus objetivos.
- Ⓜ Procurar los recursos necesarios para alcanzarlos.
- Ⓜ Cuidar del mantenimiento y disponibilidad de sus recursos y procurar su óptimo aprovechamiento.
- Ⓜ Coordinar y controlar las actuaciones y procesos en su área de gestión.
- Ⓜ Mantener información actualizada sobre materiales, procesos, productos, técnicas, sistemas y proveedores, relacionados con

sugestión, para considerar la conveniencia de su utilización.

- Ⓢ Detectar oportunidades de mercado.
- Ⓢ Valorar el potencial de venta de los diferentes productos que se planteen.
- Ⓢ Mantener un conocimiento actualizado de la imagen de la Empresa.
- Ⓢ Detectar las necesidades puntuales de investigación, ante determinadas acciones de Marketing propias o de la competencia, situaciones coyunturales del mercado o demandas de otras áreas.
- Ⓢ Planificar, coordinar y ejecutar las acciones de Marketing y comunicación en los canales de venta, red comercial, clientes y suscriptores.
- Ⓢ Elaborar el plan de medios publicitarios, negociando y contratándolos espacios publicitarios.
- Ⓢ Definir y elaborar, en colaboración con diseño gráfico, los anuncios de todos los materiales y elementos publicitarios: catálogos, folletos, carteles, invitaciones, boletines, expositores, material, etc.

### **Responsabilidad**

- Ⓢ Personal
- Ⓢ Materiales
- Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

- Ⓢ **Conocimientos**
  - Tener conocimiento en Marketing y ventas.
- Ⓢ **Experiencia**
  - Mínimo 2 años en otras empresas a fines.
- Ⓢ **Aptitudes**
  - Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones.

- Organizar el trabajo.
- Sintetizar la información.
- Que sean capaces de tomar decisiones en cualquier situación en que se encuentre la empresa.
- Que posean ideas innovadoras.
- Que mantengan buenas relaciones con los miembros de la empresa.
- Ser de carácter activo y colaborador.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 015

**Nombre del puesto:** Vendedor de Sistemas

**Número de Plazas:** 4

**Jefe Inmediato:** Contadora.

**Subordinados:**

Ninguno

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Responsable de la fuerza de ventas, fin de controlar la cobertura que se realiza y vigilar el buen uso del tiempo en visita

**Funciones del puesto:**

- Asesorar técnicamente a los clientes y potenciar fidelización del mismo
- Organizar el día de trabajo y establecer los puntos de control
- Realizar un seguimiento a principales prospectos promoviendo la venta integral
- Visitar a los clientes asignados a su zona y realizar la gestión de venta con los productos que la empresa distribuye para cumplir con los presupuestos de ventas y cobranzas conforme los objetivos que diseña la empresa

**Responsabilidad**

- Personal
- Materiales
- Recursos Financieros
- Resultados

## **Riesgos**

- Ⓢ Estrés laboral
- Ⓢ Cansancio físico y mental

## **Requisitos del Puesto:**

### Ⓢ Conocimientos

- Tener conocimiento en Administración de Empresas y Sistemas Informáticos.

### Ⓢ Experiencia

- Mínimo 2 años en otras empresas a fines

### Ⓢ Aptitudes

- Capacidad de sentir y demostrar que tiene una imperiosa necesidad, por lograr los objetivos propuestos por la empresa.
- Generar y cultivar buenas relaciones con los clientes.
- Coadyuvar en el mantenimiento y mejoramiento de la imagen de la empresa.
- Colaborar a los compañeros de trabajo.

**ELABORADO POR:** La Autora



**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y  
MAQUINARIA (NSIM).” CÍA. LTDA.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Código:** 016

**Nombre del puesto:** Vendedor de Repuestos

**Número de Plazas:** 4

**Jefe Inmediato:** Contadora.

**Subordinados:**

Ⓢ Ninguno.

**Tipo de Contratación:** Contrato Fijo

**Ámbito de Operación :** Local

**Naturaleza del puesto**

Realizar actividades que sean necesarias para la aceptación del producto en el Mercado

**Funciones del puesto:**

- Ⓢ Planifica las actividades a realizar dentro de un plazo determinado en la empresa
- Ⓢ Realizar Estudios de Mercado
- Ⓢ Realizar promociones para que el producto tenga aceptación
- Ⓢ Buscar Canales de Distribución
- Ⓢ Utilización correcta de las 4p's (Producto, Precio, Plaza y Promoción)
- Ⓢ Analizar la Competencia
- Ⓢ Controla el ingreso y la salida de los productos en la empresa
- Ⓢ Toma decisiones sobre los riesgos y beneficios que se le presentan a la empresa.

**Responsabilidad**

Ⓢ Personal

Ⓢ Materiales

Ⓢ Resultados

### **Riesgos**

Ⓢ Estrés laboral

Ⓢ Cansancio físico y mental

### **Requisitos del Puesto:**

Ⓢ Conocimientos

- Tener conocimiento en Administración de Empresas
- Tener conocimiento en Mercadotecnia o en Marketing

Ⓢ **Experiencia**

- Mínimo 1 año en otras empresas a fines

Ⓢ **Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que sea creativo e innovador
- Tener facilidad de palabra o Poder de Convencimiento
- Ser de carácter activo y colaborador
- Que sean capaces de tomar decisiones en cualquier situación en que se encuentre la empresa
- Que mantengan buenas relaciones con los miembros de la empresa

**ELABORADO POR:** La Autora

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



## INTRODUCCION

Una de las herramientas imprescindibles dentro de las operaciones claves de una empresa es el manual de procedimientos que se orienta a especificar los detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la misma, a recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por ultimo agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

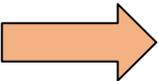
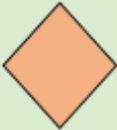
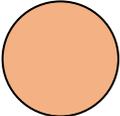
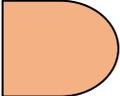
El Manual de Procedimientos permite el establecimiento de un marco de actuación que fija límites a través de una red de procesos y posibilita por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregara información que permitirá saber: “**que**” es lo que cada empleado de la Empresa **NSIM CIA. LTDA.** esta facultado y debe realizar, “**como**” se concreta una función o proceso con actividades y pasos; “**quien**” es responsable del desarrollo de las actividades; “donde” están los puntos claves de control de cada procedimiento.

Considerando la importancia de los manuales este Manual de Procedimientos va dirigido al personal que pertenece a la Empresa **NSIM CIA. LTDA.** Quienes podrán hacer uso y a la vez actualizaciones que se consideren necesarias para el mejor funcionamiento de la mencionada empresa, todo esto es con el fin de lograr un mejor desarrollo en las actividades del personal.

## **PROPOSITO DEL MANUAL**

- ❖ Poner en conocimiento de los empleados las actividades a realizarse en esta Empresa.
- ❖ Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del nuevo personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ❖ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ❖ Para estandarizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ❖ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ❖ Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.
- ❖ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

**SIMBOLOS UTILIZADOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS  
DIAGRAMAS DE FLUJO**

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	<p><b>Actividad: Rectángulo.</b> Se utiliza para denotar cualquier clase de actividad u operación.</p>
	<p><b>Movimiento: Transporte: Flecha ancha</b> Indica el movimiento (material, personas, maquinaria, información) entre locaciones.</p>
	<p><b>Decisión: Diamante.</b> Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión.</p>
	<p><b>Inspección: Círculo grande:</b> se utiliza un círculo grande para indicar que el flujo del proceso se ha detenido para evaluarse la calidad.</p>
	<p><b>Documentación:</b> Utilice este símbolo para indicar que la actividad realizada incluye información registrada en papel.</p>
	<p><b>Espera:</b> Utilice este símbolo cuando un ítem, o persona debe esperar.</p>
	<p><b>Elipse o Círculo alargado:</b> Indica principio o fin del proceso</p>

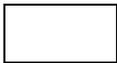
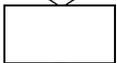
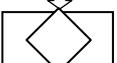
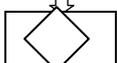
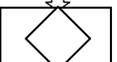
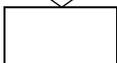
**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRESTACIÓN Y VENTA DE  
SERVICIOS DE SISTEMAS Y REPUESTOS  
PARA MAQUINARIA DE LA EMPRESA NSIM CIA. LTDA**

Para cumplir con las funciones de Gerente de la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Revisión de correspondencia diaria
3	Revisa documentos relacionados con la empresa
4	Toma de decisiones con respecto al personal que labora en la empresa
5	Planifica actividades de negocio con otras empresas
6	Planifica reuniones con sus subordinados
7	Revisa informes económicos diarios
8	Realiza informes diarios de actividades de la empresa
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS**

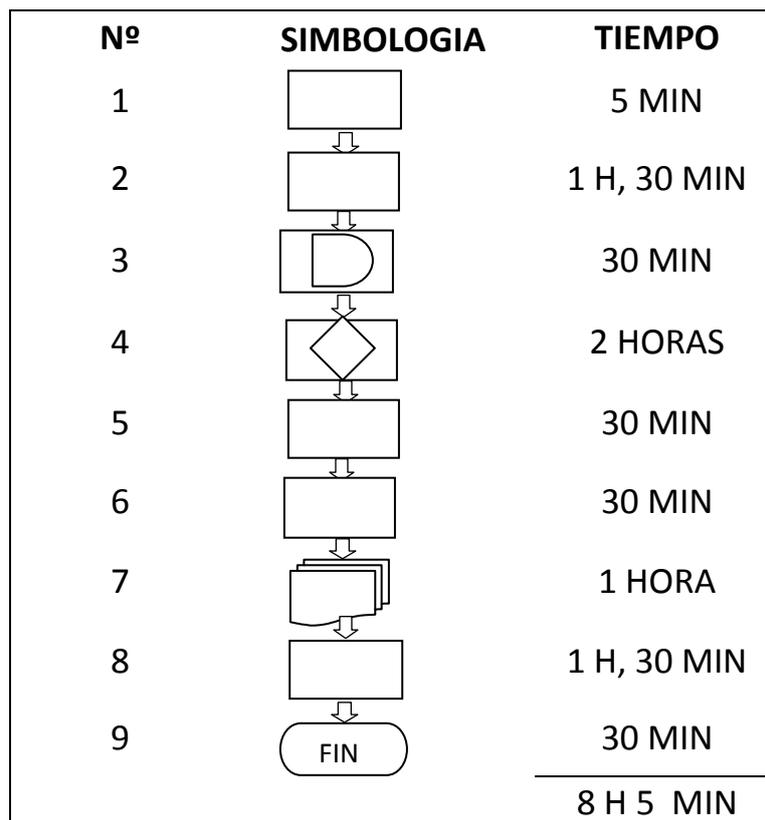
Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		1 HORA
3		1 HORA
4		1 HORA
5		1 H, 30 MIN
6		1 HORA
7		1 HORA
8		1 HORA
9		30 MIN
		8 H 5 MIN

Para cumplir con las funciones de Secretaria, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Redacta 6 oficios y convocatorias
3	Entrega de correspondencia al gerente
4	Lleva los registros diarios contables y prepara balances
5	Brinda atención a los usuarios
6	Convoca a reunión a petición del gerente
7	Recepta y transmite la información que recibe
8	Realiza informes diarios de actividades de la empresa
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

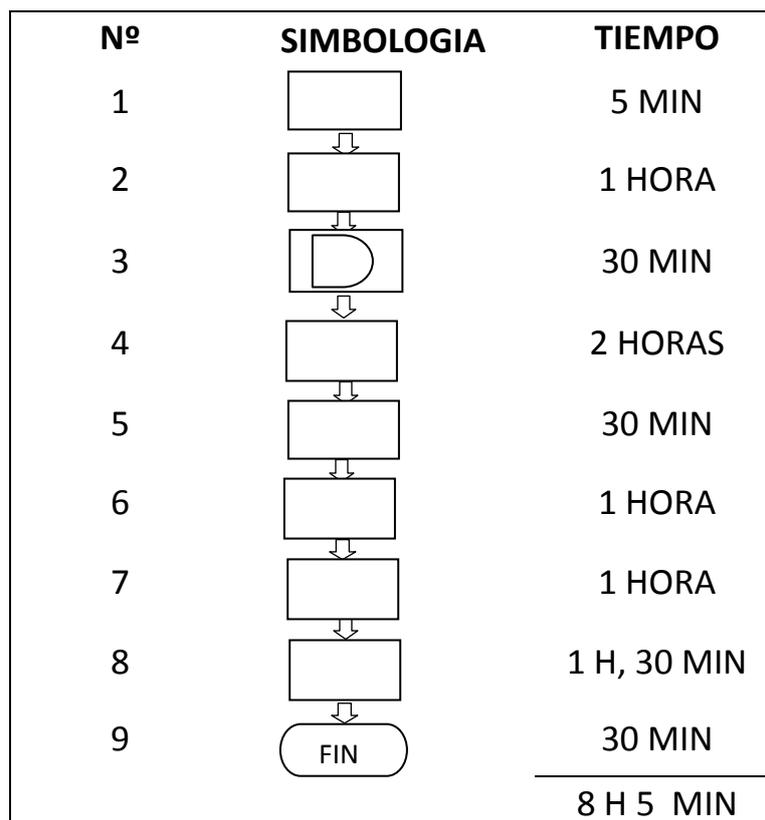


Para cumplir con las funciones de Cajera, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero
3	Realiza depósitos bancarios
4	Elabora recibos de ingreso por caja, planillas y otros documentos
5	Atiende a las personas que solicitan información
6	Realiza conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo
7	Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

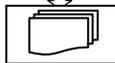
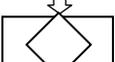
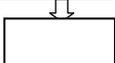
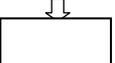
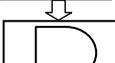
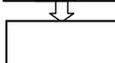


Para cumplir con las funciones de Programador en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Diseña programas de baja y mediana complejidad
3	Documenta los programas de computación de acuerdo con las normas
4	Diseña pruebas de validación para los programas
5	Realiza respaldo de la información bajo su responsabilidad
6	Recolecta información del usuario sobre sus necesidades
7	Ejecuta pruebas de validación para los programas
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

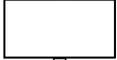
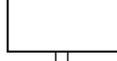
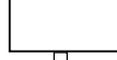
Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		2 H, 30 MIN
3		30 MIN
4		2 HORAS
5		15 MIN
6		15 MIN
7		1 HORA
8		1 HORA
9		30 MIN
		<b>8 H 5 MIN</b>

Para cumplir con las funciones de Soporte Técnico, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Indicar los diferentes procesos del sistema
3	Ayudar a solucionar problemas que se presentan en el sistema
4	Instalación, administración y operación de software
5	Instalación, administración y operación de hardware
6	Diseño y programación orientado a internet
7	Servicios de bases de datos
8	Servicios de seguridad
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

#### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

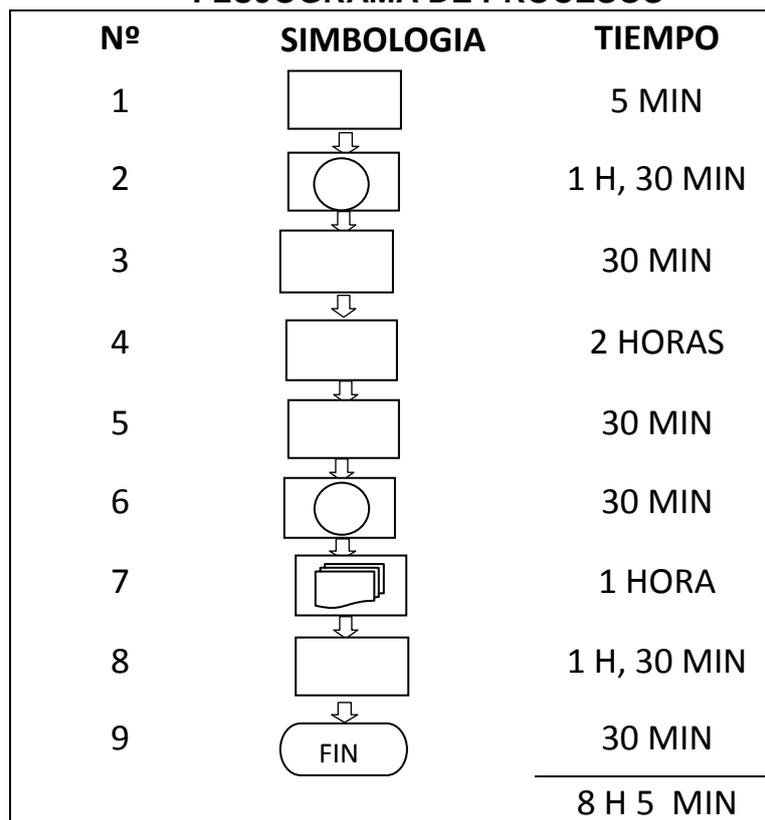
Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		
3		30 MIN
4		
5		1 HORA
6		
7		2 HORAS
8		
9		30 MIN
		
		1 H, 30 MIN
		
		1 HORA
		
		1 HORA
		
		30 MIN
		<hr/>
		8 H 5 MIN

Para cumplir con las funciones de Bodeguero, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Controla la entrada y salida de mercancía
3	Entrega oportunamente los pedidos
4	Llevar registro en tarjetas kardex o sistemáticamente
5	Prevenir, salvaguardar y asegurar la mercancía
6	Controla entrada y salida de personas de la bodega
7	Realiza y entrega oportunamente informes
8	Conteo físico de la mercancía al terminar su periodo
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

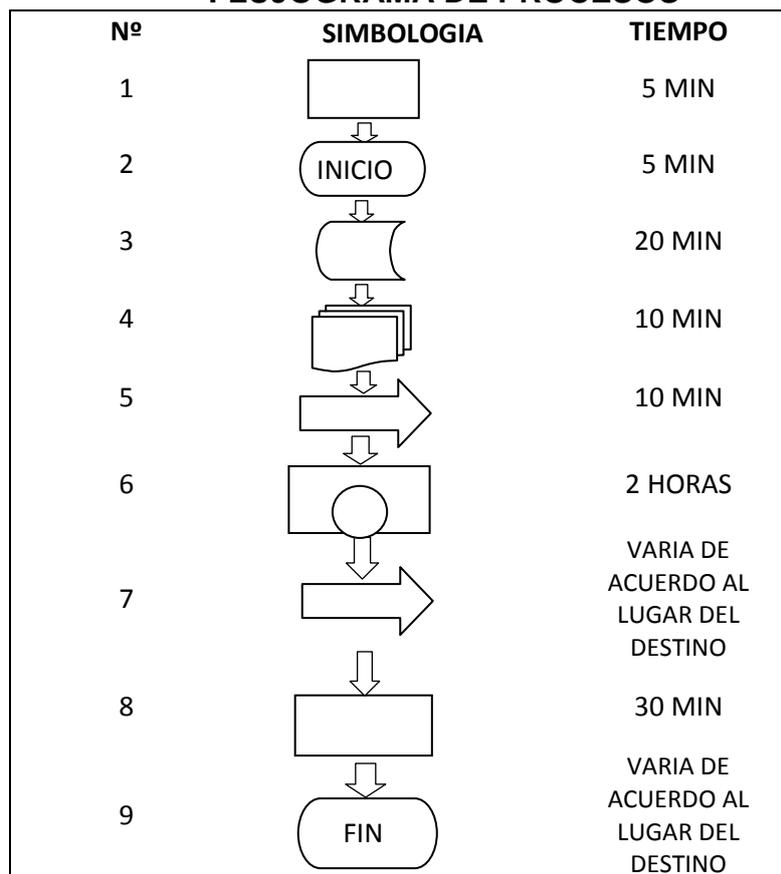


Para cumplir con las funciones de Chofer, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Registra la hora de llegada
3	Revisa que la unidad de transporte este en óptimas condiciones
4	Verifica los documentos para el transporte
5	Traslado al lugar donde se cargara la mercadería
6	Controla la mercadería que va a hacer transportada
7	Transporte de la mercadería a su lugar del destino
8	Elabora reportes periódicos de las actividades diarias
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

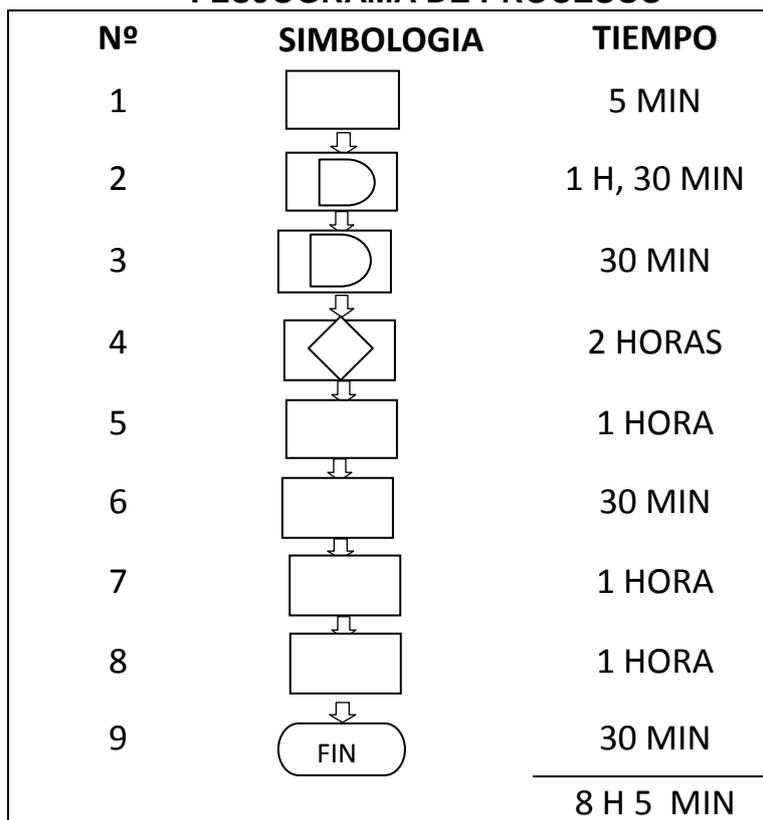


Para cumplir con las funciones de Mensajero, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Entregar y recoger la documentación en las diferentes entidades
3	Revisa y recoge diariamente la información que llega a la empresa
4	Realiza las diferentes diligencias de afiliación y pagos de nomina
5	Realiza cobro de cheques para cartera, recolección de extractos bancarios
6	Relacionar toda diligencia en planilla de mensajería para control
7	Realiza otras funciones asignadas por el jefe o autoridad competente
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

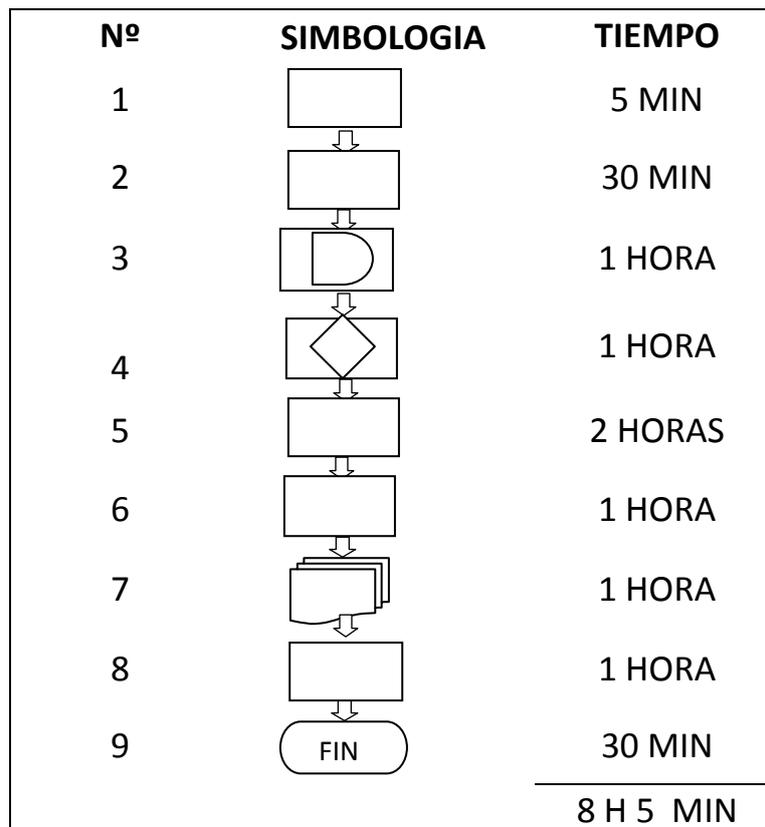


Para cumplir con las funciones de Contadora, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados
3	Codifica las cuentas de acuerdo a la información y lineamientos establecidos
4	Prepara los estados financieros y balances de ganancias y perdidas
5	Contabiliza las nóminas de pagos del personal de la empresa
6	Revisa y conforma cheques, solicitudes de pago entre otros
7	Prepara proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

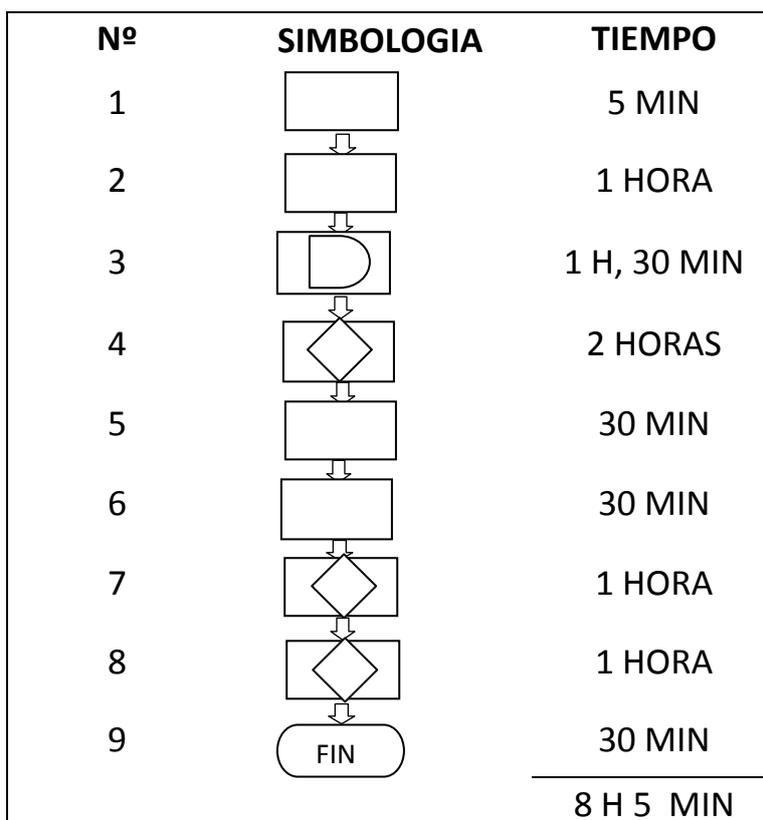


Para cumplir con las funciones de, Auxiliar Contable en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Elabora y registra comprobantes de ingresos
3	Elabora y registra facturas de compra-venta
4	Liquida y contabiliza nóminas de los empleados
5	Realiza y contabiliza las transacciones bancarias mensuales de las cuentas
6	Elabora cheques para pagar declaraciones e impuestos
7	Realiza las diferentes causaciones y registro de transacciones financieras
8	Elabora los documentos para el pago de nomina
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

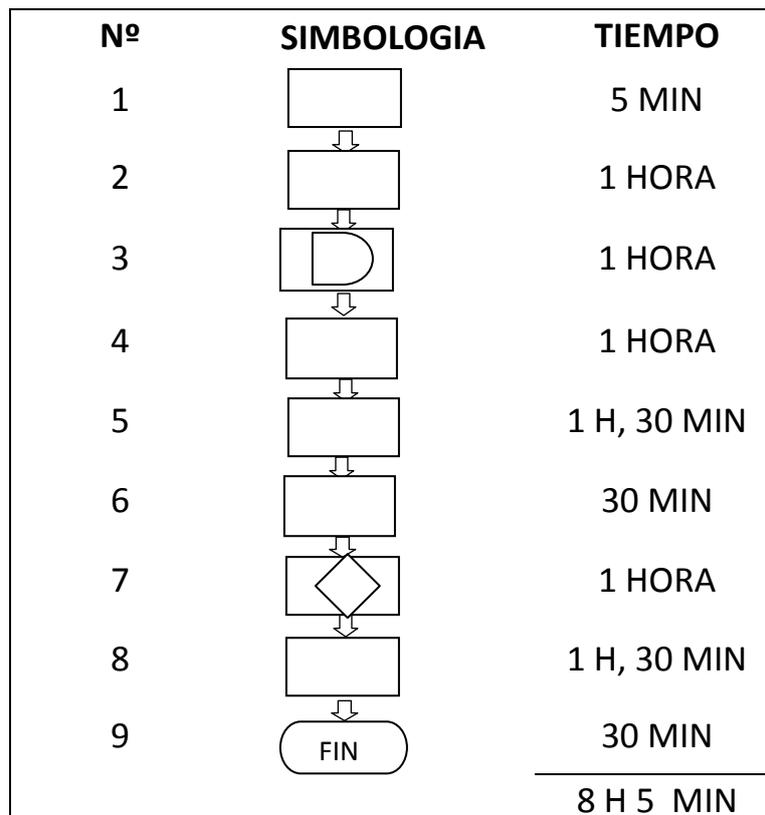


Para cumplir con las funciones de Asistente Contable, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Recibe, examina, clasifica y efectúa el registro contable de documentos
3	Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques etc.
4	Archiva documentos contables para uso y control interno
5	Transcribe información contable en su computador
6	Recibe los ingresos, cheques nulos, asignándoles el número de comprobante
7	Participa en la elaboración de inventarios
8	Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

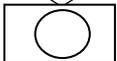
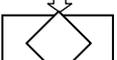
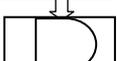
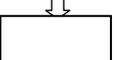
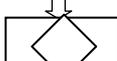
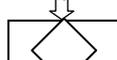


Para cumplir con las funciones de Ventas o Marketing, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Revisa sus objetivos diarios
3	Elabora y gestiona el plan de Marketing
4	Mantener información actualizada sobre materiales, productos, sistemas
5	Detectar oportunidades de mercado
6	Mantener un conocimiento actualizado de la imagen de la empresa
7	Planificar coordinar y ejecutar las acciones de Marketing y comunicación
8	Elaborar el plan de medios publicitarios, negociando y contratándolos
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

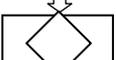
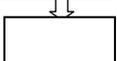
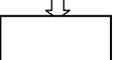
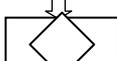
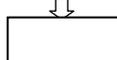
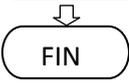
Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		30 MIN
3		1H, 30 MIN
4		1 HORA
5		1 HORA
6		1 HORA
7		1 HORA
8		1 H, 30 MIN
9		30 MIN
		8 H 5 MIN

Para cumplir con las funciones de Vendedor de Sistemas, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Controla la cobertura de ventas que se realiza
3	Asesora técnicamente a los clientes
4	Organiza el día de trabajo y establece los puntos de control
5	Realiza un seguimiento a posibles prospectos promoviendo la venta integral
6	Visitar los clientes asignados a su zona
7	Realiza la gestión de venta con los sistemas que la empresa ofrece
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

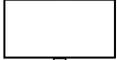
Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		30 MIN
3		1 H, 30 MIN
4		2 HORAS
5		30 MIN
6		30 MIN
7		1 HORA
8		1 H, 30 MIN
9		30 MIN
		8 H 5 MIN

Para cumplir con las funciones de Vendedor de Repuestos, en la empresa **NSIM**, se considera los siguientes pasos:

Nº	DESCRIPCION
1	Ingreso a la empresa 8:00
2	Planifica las actividades de venta en un plazo determinado en la empresa
3	Realiza estudios de mercado
4	Realiza promociones para que el producto tenga aceptación
5	Busca canales de distribución
6	Analiza la correspondencia
7	Controla el ingreso y salida de los productos en la empresa
8	Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
9	Finaliza actividades diarias

Elaborado por: **La Autora**

### FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Nº	SIMBOLOGIA	TIEMPO
1		5 MIN
2		
2		30 MIN
3		
3		1H, 30 MIN
4		
4		2 HORAS
5		
5		30 MIN
6		
6		30 MIN
7		
7		1 HORA
8		
8		1 H, 30 MIN
9		
9		30 MIN
		<hr/> 8 H 5 MIN

## **h. CONCLUSIONES**

Luego de haber culminado el presente trabajo se establecen las siguientes conclusiones.

- ❖ La empresa NSIM objeto de estudio lleva laborando 3 años en el mercado para lo cual cuenta con una misión y visión que le ha permitido determinar los parámetros por los que se guía la empresa.
- ❖ En la empresa NSIM existe estabilidad laboral puesto que la mayoría de empleados lleva laborando 2 años en la misma, evidenciando así que tienen contrato fijo.
- ❖ La empresa NSIM en la actualidad no cuenta con un organigrama estructural bien definido, así también no posee una hoja de funciones que permita determinar las actividades que deben realizar en cada cargo.
- ❖ La empresa no cuenta con un manual de clasificación de puestos lo que no le ha permitido al personal demostrar si existe mejora en su desempeño.
- ❖ Para realizar la selección de personal no se aplica correctamente el proceso puesto que solo se realiza entrevistas de selección y pruebas de conocimiento.
- ❖ Por otro lado existe ausencia de un manual de inducción razón por la que no se aprovechan las cualidades y capacidades del nuevo personal que ingresa a la empresa.

- ❖ La empresa NSIM posee un plan de capacitación para su personal y lo hace en las áreas: relaciones humanas, marketing, soporte técnico, programación de redes y finanzas.
- ❖ En cuanto a los sueldos el sistema de pagos lo hace en forma empírica, además el personal manifestó que si está de acuerdo con la remuneración que percibe ellos reciben puesto que ellos reciben comisiones de acuerdo a la responsabilidad de cada uno de ellos.

## **i. RECOMENDACIONES**

- ❖ La empresa debería diseñar un organigrama estructural que defina adecuadamente la conformación de la empresa.
- ❖ Elaborar un manual de funciones que permita conocer a cada empleado las actividades que debe realizar y de esta manera alcanzar la eficiencia en el desarrollo de las mismas.
- ❖ Proponer un manual de procedimientos que ayude a definir con exactitud el tiempo en que deberá realizarse cada actividad detallada en el manual de funciones.
- ❖ En cuanto a la selección del personal aplicar el correcto proceso de admisión y empleo para el nuevo personal que ingrese a la empresa.
- ❖ Aplicar un sistema técnico que permita determinar los sueldos de acuerdo a las normativas vigentes y a las políticas de la empresa.

## j. BIBLIOGRAFÍA

- 📖 Información de la empresa **NSIM** de la ciudad de Guayaquil.  
Creada el 7 de septiembre del 2009. Guayaquil-Ecuador.

### LIBROS

- 📖 **BYARS LLOYD L. Y LESLIES W. RUE**, Gestión de Recursos Humanos, Ed. Irwin, Madrid España, 1996, 308 Páginas.
- 📖 **CHIAVENATO**, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Ed. Mc Graw Hill, Segunda Edición, Santa Fé de Bogotá, 1994, 540 Páginas.
- 📖 **DAVIS, KEITH; WERTHER, WILLIAM B.** Editorial MC GRAW-HILL; Administración de Personal y Recursos Humanos; Tercera Edición
- 📖 **DESSLER, Gary**, Administración de Personal, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, México, 1991, 410 Páginas.
- 📖 **KOONTZ HAROLD, HEINZ WEHRICH**, Administración del Talento Humano, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1990, 771 Páginas.

📖 **MONDY R., Wayne-NOE Robert**, Administración de Recursos Humanos, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, Sexta Edición, México, 1996, 663 Páginas.

## **PÁGINAS WEB**

- 📖 <http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>
- 📖 <http://www.monografias.com/trabajos35/laplanificacion/planificacion.shtml#princip>
- 📖 <http://www.mitecnologico.com/Main/PrincipiosDeOrganizacion>
- 📖 <http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>
- 📖 [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/manualesadministrativos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/)
- 📖 <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>

## k. ANEXOS

### ANEXO Nº 1



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). Cía. Ltda.”

Sr. Gerente con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, para lo cual preciso de su información veraz y confiable. Por ello le pido responder las siguientes preguntas que no requieren mucho tiempo.

#### CUESTIONARIO:

1. ¿Qué título profesional posee usted y cuántos años viene prestando sus servicios en esta empresa?

.....  
.....

2. ¿Conoce la misión, visión y políticas de la empresa?

.....  
..... ¿

Cuenta la empresa con un organigrama?

SI ( ) NO ( )

3. ¿La empresa posee un Manual de Funciones?

SI ( ) NO ( )

**4. Para el ingreso del personal a la empresa lo hacen a través de:**

- Un proceso de admisión y empleo ( )
- Por Política ( )
- Por Familiares ( )
- Otros

**5. La empresa para realizar el reclutamiento del personal lo hace a través de:**

- Reclutamiento Interno ( )
- Reclutamiento Externo ( )
- Reclutamiento Mixto ( )
- Otros ( )

**6. Si realizan reclutamiento Interno, por favor especifique que canales de Reclutamiento Interno utilizan:**

1. Concurso ( )
2. Transferencias ( )
3. Ascensos ( )
4. Otros ( )

**7. Si realizan reclutamiento Externo, por favor especifique que canales de Reclutamiento Externo utilizan:**

1. Anuncios de prensa escrita ( )
2. Consulta de archivos de candidatos ( )
3. Candidatos presentados por empleados de la empresa ( )
4. Otros ( )

**8. ¿Cuál es el proceso en el que se basa la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” para realizar la selección de personal?.**

.....  
.....

**9. ¿Para la contratación del personal, qué tipo de contrato le da la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” al nuevo empleado?**

- Contrato de tiempo fijo ( )

- Contrato eventual ( )

Porque: .....

**10. ¿Se aplica en la empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” el periodo de prueba para el personal que ingresa?**

SI ( ) NO ( )

Porque: .....

**11. ¿La empresa cuenta con un Manual de Inducción?**

SI ( ) NO ( )

Porque: .....

**12. ¿La empresa “NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM).” realiza cursos de capacitación al personal?**

SI ( ) NO ( )

Porque: .....

*Gracias por su Colaboración*

**ANEXO Nº2**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA**  
**“NUEVOS SISTEMAS, IMPORTACIONES Y MAQUINARIA (NSIM). Cía.**  
**Ltda.”**

Estimado Sr. (a) con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, para lo cual preciso de su información veraz y confiable. Por ello le pido responder las siguientes preguntas que no requieren mucho tiempo.

Nombre:

.....

Cargo:

.....

Nivel de estudios:

.....

**CUESTIONARIO:**

**1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el puesto asignado?**

.....

.....

**2. ¿El puesto que usted desempeña en la empresa está acorde a la profesión que tiene?**

SI ( ) NO ( )

3. ¿A quién hace conocer sus tareas diarias?

.....

4. ¿Conoce usted cual es la misión, visión y políticas de la empresa?

SI ( ) NO ( )

5. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural debidamente definido?

SI ( ) NO ( )

### CLASIFICACIÓN

6. ¿Conoce usted, si la empresa NSIM posee una Hoja de Funciones para cada cargo?

SI ( ) NO ( )

7. ¿La empresa NSIM cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos actualizado?

SI ( ) NO ( )

8. ¿Considera usted, que al contar con un Manual de Clasificación de Puestos en la empresa NSIM, el personal rendiría mejor en su trabajo?

SI ( ) NO ( )

### ADMISIÓN Y EMPLEO

9. Su ingreso a la empresa NSIM para ocupar el cargo que desempeña actualmente fue a través de:

- Reclutamiento interno ( )
- Reclutamiento externo ( )

10. ¿A cuál de las siguientes técnicas de selección se sometió usted para ingresar a esta empresa?

- Entrevista de Selección ( )
- Pruebas de conocimiento o de capacidad ( )
- Pruebas psicométricas ( )

- Pruebas de personalidad ( )
- Examen médico ( )

**11. ¿Qué tipo de contrato tiene dentro de la empresa, señale al que corresponda?**

- Contrato de tiempo fijo ( )
- Contrato eventual ( )

**12. ¿Usted fue sometido a un periodo de prueba para el ingreso a la empresa NSIM?**

SI ( ) NO ( )

**13. ¿La empresa NSIM cuenta con un Manual de Inducción?**

SI ( )

NO ( )

NO SABE ( )

**14. ¿Considera usted que un Manual de Inducción, permitiría un mejor aprovechamiento de las cualidades y capacidades del nuevo personal que ingresa a la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**15. ¿Usted conoce, si la empresa NSIM, cuenta con un Programa de Capacitación para sus empleados?**

SI ( )

NO ( )

**16. ¿La empresa NSIM ha capacitado al personal, este año?**

SI ( ) NO ( )

**17. ¿En qué áreas ha recibido la capacitación?**

Relaciones Humanas ( )

Marketing ( )

Finanzas ( )

Programación y Redes ( )

Soporte Técnico ( )

**18. ¿Considera usted importante recibir capacitación continua para un mejor desempeño profesional?**

SI ( ) NO ( )

**19. ¿Cómo cree usted que debería ser la capacitación?**

Mensual ( )

Trimestral ( )

Semestral ( )

Anual ( )

**20. ¿El sistema que utiliza la empresa NSIM para determinar los sueldos de sus empleados es calculado, tomando una base técnica o empírica?**

Técnica ( )

Empírica ( )

**21. ¿La remuneración que usted recibe está acorde al cargo que ocupa?**

SI ( ) NO ( )

*Gracias por su Colaboración*

## ÍNDICE

Portada .....	I
Certificación .....	II
Autoría .....	III
Agradecimiento .....	IV
Dedicatoria.....	V
a. Título.....	1
b. Resumen.....	2
c. Introducción.....	6
d. Revisión de Literatura .....	8
e. Materiales y Métodos.....	39
f. Resultados.....	43
g. Discusión .....	70
h. Conclusiones .....	154
i. Recomendaciones .....	156
j. Bibliografía .....	157
k. Anexos .....	159
Índice .....	166