



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA DE EMPRESAS**

**PLAN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Y SU INCIDENCIA EN EL
FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL
EN “LLANTA FÁCIL S.A.”**

Autora: María de los Ángeles Moya Rivera

AMBATO - ECUADOR

2009

Dr. Rafael Líger y

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación "PLAN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LLANTA FACIL S.A. ", desarrollado por la Srta. María Moya, responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.



Dr. Rafael Líger V.

TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Moya Rivera María de los Ángeles, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'María', with a stylized flourish underneath.

Sita. María de los Ángeles Moya Rivera Autora

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



The image shows two handwritten signatures in blue ink. The top signature is written over a dotted line and is accompanied by a large, sweeping blue scribble above it. The bottom signature is also written over a dotted line and is accompanied by a large, sweeping blue scribble below it.

Ambato, noviembre del 2009

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres José y Susana, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida y ejemplo a seguir; que gracias a su esfuerzo y sacrificio, me han dado la oportunidad de ser mejor cada día.

A mis hermanos y sobrinos fuente de apoyo y cariño constante; a Milton quien me ha brindado el soporte y la fuerza para concluir con este proceso de mi vida; y a mis amigas y amigos junto con los cuales hemos llegado a compartir la gran aventura de prepararnos y vivir.

María.

AGRADECIMIENTO

A todos mis profesores por compartir sus enseñanzas y conocimientos conmigo.

En especial mi agradecimiento para el Ing. Mauricio Quisimalín por su constante apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Ing. José Usina Gerente de LLANTA FÁCIL S.A por haber confiado en mí y permitirme constatar la realidad de su empresa.

María

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
Portada	I
Aprobación del Tutor de trabajo de investigación	II
Autoría del trabajo de investigación	III
Aprobación de los miembros del Tribunal de Grado	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
índice general	VII
índice de gráficos	XII
índice de tablas y cuadros	XIII
índice de anexos	XIV
Resumen ejecutivo	XV
Introducción	1

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA

1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	4
1.2.3. Prognosis	5
1.2.4. Delimitación	5
1.2.4.1. Delimitación Espacial	5
1.2.4.2. Delimitación Temporal	5
1.2.5. Formulación del Problema	5
1.2.6. Preguntas directrices	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes investigativos	8
2.2. Fundamentación filosófica	12
2.2.1. Fundamentación legal	13
2.3.1. Ley de compañías	13
2.4. Categorías fundamentales	14
2.4.1. Categorización	15
2.4.2. Definición de categorías	17
2.4.3. Marco teórico	24
2.5. Hipótesis	26
2.6. Variables	26

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación	27
3.2. Modalidad de investigación	28
3.2.1. Investigación bibliográfica	28
3.2.2. Investigación de campo	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Población y muestra	30
3.5. Operacionalización de variables	31
3.6. Recolección de información	33
3.7. Procesamiento y análisis de la información	33

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis	35
4.2.	Interpretación de los datos	35
4.2.1.	Análisis e interpretación entrevista	36
4.2.2.	Análisis e interpretación de datos encuesta	36
4.3.1.	Modelo lógico	55
4.3.2.	Nivel de significancia	55
4.3.3.	Elección de la prueba estadística	55
4.3.4.	Combinación de Frecuencias	56
4.3.	5. Grados de libertad y regla de decisión	
4.3.6.	Cálculo Matemático (chi-cuadrado)	58
4.3.7.	Representación Gráfica	58
4.3.8.	Decisión final	59

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	60
5.2	Recomendaciones	61

CAPÍTULO VI

6.	LA PROPUESTA	
6.1.	Título	63
6.2.	Antecedentes	63
6.3.	Justificación	64
6.4.	Fundamentación teórica	64
6.4.1.	Análisis FODA	64
6.4.2.	Filosofía Empresarial	65
6.4.3.	Manual de Organización	66
6.4.4.	Flujograma	68
6.4.5.	Niveles jerárquicos	70
6.4.6.	Organigramas	70
6.4.7.	Reglamento Interno	74
6.5.	Objetivos	76
6.5.1.	Objetivo General	76
6.5.2.	Objetivos específicos	76
6.6.	Descripción de la Empresa	76
6.7.	Operacionalización	77
6.7.1.	Estado actual de la empresa	77
6.7.1.1.	Matriz de factores externos	79
6.7.1.2.	Matriz de factores internos	81
6.7.2.	Filosofía de la empresa	83
6.7.2.1.	Misión	83
6.7.2.2.	Visión	83
6.7.2.3.	Valores corporativos	83
6.7.3.	Diseño de un manual de organización	85
6.7.4.	Manual de Procesos	144

6.7.5.	Organigramas	165
6.7.5.1.	Organigrama Integral	166
6.7.5.2.	Organigrama Funcional	167
6.7.5.3.	Organigrama de Puestos, Plazas y Unidades	168
6.7.6.	Reglamento Interno	169
6.8.	Recursos	186
6.8.1.	Recursos Humanos	186
6.8.2.	Recursos Físicos	186
6.8.3.	Recursos Materiales	186
6.8.4.	Recursos Económicos (Presupuesto)	187
6.8.5.	Cronograma	188
	Bibliografía	189
	Anexos	

ÍNDICE DE GRAFICOS

Contenido	Páginas
Gráfico N° 1 Variable independiente	15
Gráfico N° 2 Variable dependiente	16
Gráfico N° 3 Género	37
Gráfico N° 4 Nivel Educativo	38
Gráfico N° 5 ¿Qué puesto desempeña usted en la empresa?39 Gráfico N° 6 ¿Las funciones que usted lleva a cabo, están de acuerdo al c para el que fue contratado?	40
Gráfico N° 7 ¿Está usted de acuerdo con lo que gana mensualmente?	41
Gráfico N° 8 ¿Considera usted que la capacidad gerencial del Gerente es adecuada?	42
Gráfico N° 9 ¿Qué habilidades cree usted que debería desarrollar el Gerente General?	43
Gráfico N° 10 ¿Mediante que dirección o direcciones fluye la comunicación Institucional?	44
Gráfico N° 11 Señale el o los canales empleados durante la comunicación	45
Gráfico N° 12 ¿Participa usted en la toma de decisiones empresariales?46 Gráfico N° 13 ¿Cree usted que recibe capacitación adecuada : de trabajo?	47
Gráfico N° 14 ¿A través de que modo/s ha recibido capacitación?	48
Gráfico N° 15 ¿Está usted satisfecho con su puesto de trabajo?	49
Gráfico N° 16 ¿Piensa usted que la empresa ha logrado desarrollar los tres Elementos del desempeño empresarial eficiencia, eficacia y competitividad?	50
Gráfico N° 17 ¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos Organizacionales en la empresa?	51
Gráfico N° 18 ¿Cómo calificaría usted el impacto que traería el rediseño	

	organizacional al funcionamiento de la empresa?	52
	Siendo 1= ningún impacto, 2= impacto medio y 3= alto impacto	
Gráfico N° 19	¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos y funciones?	53
Gráfico N° 20	¿A su criterio qué elementos del proceso administrativo deben mejorarse?	54
Gráfico N° 21	Representación Gráfica	58
Gráfico N° 22	Organigrama estructural	166
Gráfico N° 23	Organigrama funcional	167
Gráfico N° 24	Organigrama de puestos, plazas y unidades	169
Tabla N° 1	ÍNDICE DE TABLAS	37
	Género	
Tabla N° 2	Nivel Educativo	38
Tabla N° 3	¿Qué puesto desempeña usted en la empresa?	39
Tabla N° 4	¿Las funciones que usted lleva a cabo, están de acuerdo al cargo para el que fue contratado?	40
Tabla N° 5	¿Está usted de acuerdo con lo que gana mensualmente?	41
Tabla N° 6	¿Considera usted que la capacidad gerencial del Gerente es adecuada?	42
Tabla N° 7	¿Qué habilidades cree usted que debería desarrollar el Gerente General?	43
Tabla N° 8	¿Mediante que dirección o direcciones fluye la comunicación Institucional?	44
Tabla N° 9	Señale el o los canales empleados durante la comunicación	45
Tabla N° 10	¿Participa usted en la toma de decisiones empresariales?	46
Tabla N° 11	¿Cree usted que recibe capacitación adecuada a su puesto de trabajo?	47

Tabla N° 12 ¿A través de que modo/s ha recibido capacitación?	48
Tabla N° 13 ¿Está usted satisfecho con su puesto de trabajo?49	
Tabla N° 14 ¿Piensa usted que la empresa ha logrado desarrollar los tres eficacia y competitividad?	50
Tabla N° 15 ¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos Organizacionales en la empresa?	51
Tabla N° 16 ¿Cómo calificaría usted el impacto que traería el rediseño organizacional al funcionamiento de la empresa?52 Siendo 1= ningún impacto, 2= impacto medio y 3= alto ir y funciones?	53
Tabla N° 18 ¿A su criterio qué elementos del proceso administrativo deben mejorarse?	54
Tabla N° 19 Frecuencias observadas	57
Tabla N° 20 Cálculo matemático	58
Tabla N° 21 Operacionalización	77
Tabla N° 22 Matriz FODA	78
Tabla N° 23 Matriz de Factores Externos	80
Tabla N° 24 Matriz de Factores Internos	81
Tabla N° 25 Presupuesto	188

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Matriz de Operacionalización de variables	
Variable Independiente	31
Variable Dependiente	32
Cuadro N° 3 Recolección de la información	33
Cuadro N° 4 Símbolos de los diagramas de Flujo	65
Cuadro N° 5 Cronograma	188

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Marco muestrai
Anexo N° 2	Ficha de observación
Anexo N° 3	Cuestionario
Anexo N° 4	Entrevista
Anexo N° 5	Ficha bibliográfica
Anexo N° 6	Ubicación geográfica
Anexo N° 7	Logotipo

RESUMEN EJECUTIVO

La Gestión Administrativa constituye la guía fundamental para el efectivo cumplimiento del Proceso Administrativo, en toda organización que esté dentro de los lineamientos que exige el mercado actualmente para hacer frente a la competencia y asegurar su supervivencia, crecimiento y éxito.

En el sector de comercialización de llantas y asesoramiento técnico, es necesario que para asegurar el triunfo y la distinción en el mencionado sector, las empresas deberán destacarse por ofrecer productos y servicios de excelente calidad y una excelente atención a los clientes, alcanzando la completa satisfacción de los mismos. Y estas actividades solamente podrán llevarse a cabo siempre y cuando la empresa funcione con normalidad y eficiencia, alcanzando los objetivos institucionales determinados, gracias al correcto empleo de las herramientas administrativas necesarias para que el Gerente se desempeñe eficazmente.

En la empresa "LLANTA FÁCIL S.A." se ha realizado un profundo estudio que permitirá solucionar la inexistencia de un plan de procesos administrativos que produce el inadecuado funcionamiento organizacional, problema que ha sido detallado en el capítulo I, consecutivamente se ha señalado en Marco Teórico en el capítulo II, la Metodología y Técnicas de recolección de esta investigación constan en el capítulo III, el Análisis e Interpretación de los resultados, pilar del estudio, se desarrollaron en el capítulo IV, posteriormente en el capítulo V se establecieron Conclusiones y Recomendaciones, y finalmente en el capítulo VI se diseñó la Propuesta a implantar en la empresa, fuente de conocimientos y solución al problema analizado, y tendiente a lograr el cambio requerido para que la empresa alcance su máximo potencial empresarial.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio a profundidad del desarrollo de las actividades en la empresa “LLANTA FÁCIL S.A” de la ciudad de Ambato, para identificar todos aquellos factores que afectan directamente la Gestión Administrativa y en consecuencia disminuyen el nivel de su funcionamiento organizacional.

La implantación de un Plan de Procesos Administrativos se convierte en el objetivo de este trabajo; con el fin de que la Gerencia cuente con las herramientas administrativas necesarias para guiar y enrumbar correctamente todas y cada una de las actividades, funciones y tareas que desarrollan los colaboradores de esta empresa.

La realidad pudo ser percibida y evaluada mediante la observación directa, la entrevista y la encuesta, por medio de los instrumentos específicos de las técnicas de investigación; accediendo a la información necesaria y examinando la situación actual de la empresa mediante un análisis FODA, para diseñar a través del presente estudio, las herramientas administrativas requeridas por la Gerencia.

La aplicación de los manuales propuestos (manual de procedimientos, funciones y reglamento interno), que conforman el Plan de Procesos Administrativos, ofrecen a “LLANTA FÁCIL S.A.” los elementos para que su funcionamiento alcance altos niveles de eficiencia y eficacia; que se verá claramente identificado en la satisfacción de las expectativas tanto de los clientes internos como de los externos.

De esta manera la organización estará preparada para participar en el nuevo mercado global en el que hoy en día debe ejecutar su actividad económica, garantizando un sostenido crecimiento y rentabilidad.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Plan de procesos administrativos y su incidencia en el funcionamiento organizacional en LLANTA FÁCIL S.A.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inexistencia de un plan de procesos administrativos produce el inadecuado funcionamiento organizacional en LLANTA FACIL S.A.”

1.2.1 Contextualización

Macro

Toda empresa, ya sea de producción, servicios o comercialización, destina sus productos y/o servicios a un mercado, cuya reacción es un elemento de riesgo para la gestión de la misma; es por esto que se requiere que la persona que se encuentra al mando de la empresa, tenga los conocimientos y la experiencia administrativa suficientes, para lograr la maximización del beneficio. En nuestro medio, es el Gerente General, quien tiene a su cargo la supervisión de cada una de las actividades y tareas que se llevan a cabo, y se cumplen dentro de la organización.

Meso

Independientemente del tamaño o sector en el que las empresas desarrollen sus actividades, todas y cada una de ellas requieren de una excelente gestión administrativa, que permita desarrollar correctamente los procesos administrativos; de ahí que las empresas que se dedican a la comercialización de llantas y servicio de rencauche, requieren también de un plan de procesos administrativos.

Micro

Resulta fundamental implementar un plan de procesos administrativos en la empresa "LLANTA FÁCIL S.A.", de manera que la misma pueda operar bajo la supervisión de un Gerente General con sólidos y amplios conocimientos administrativos, garantizando el logro de los objetivos empresariales y un significativo y perdurable crecimiento, al dirigir y administrar las actividades comerciales de una manera más apropiada y acorde a la realidad del mercado específico.

La empresa está domiciliada en la ciudad de Ambato cuenta con dos locales: la matriz (Boyacá y Av. El Rey) se encuentra en el sector "Plaza de los Carrizos"; y la agencia de ventas (Av. Bolivariana y El Cóndor) se sitúa en la zona ubicada entre el Mercado Mayorista y el Terminal de Buses Intercantoniales.

LLANTA FÁCIL S.A.” basa sus operaciones en la comercialización y distribución de tubos (caucho), defensas, válvulas, aros Drop y llantas para transporte vehicular a todo nivel (pesado y liviano); además, brinda un servicio de asesoramiento técnico y de reencauche.

LLANTA FÁCIL S.A.” opera con un capital de \$100,000.00 USD; y entre los recursos que dispone cabe mencionar:

Recurso humano.- Está integrado por 15 personas, mismas que ocupan los siguientes cargos: 1 Gerente General, 1 Director Comercial, 1 Directora Administrativa, 1 Contadora General, 1 Directora de Logística, 1 Auditor externo, 1 Asesor Jurídico, 1 Asistente Comercial, 1 Asistente Administrativo, 1 Técnico en Sistemas Informáticos, 3 Secretarías y 2 Vendedores.

Cuenta además con un conjunto de recursos materiales y tecnológicos, que permiten llevar a cabo las actividades cotidianas, los que reciben un mantenimiento periódico.

Sin embargo se ha identificado en “LLANTA FÁCIL S.A.”, ciertas dificultades que impiden se lleve a cabo una adecuada gestión administrativa, debido a la inexistencia de filosofía empresarial, organización funcional y de procesos; lo que ha repercutido en el normal funcionamiento, pues el personal no está consciente de las funciones, tareas y actividades que debe cumplir, y en consecuencia se ha visto afectados los resultados y el crecimiento de la empresa.

1.2.2 Análisis crítico

Tras haber efectuado un minucioso análisis del problema investigado, se llega a la conclusión que la inexistencia de un plan de procesos administrativos en la empresa LLANTA FÁCIL S.A.”, se debe principalmente al desconocimiento administrativo por parte del Gerente General, conforme a lo indicado anteriormente, fenómeno que se presenta cuando la dirección se encuentra en manos de profesionales de diversas áreas excepto de administración, y que conduce al inadecuado funcionamiento organizacional.

Cabe mencionar, además, otras causas existentes como son: la escasa planificación estratégica, la cual no ha sido establecida de forma completa, impidiendo que la empresa pueda alcanzar las metas generales.

La ausencia de planes operativos que son necesarios para normar la aplicación de los planes estratégicos en las actividades diarias.

Finalmente la falta de direccionamiento en la empresa ha llevado a la contratación de personal no calificado; pues, los colaboradores no tienen la preparación adecuada para ejercer los puestos en los cuales se desempeñan.

1.2.3 Prognosis

La inexistencia de un plan de procesos administrativos en "LLANTA FACIL S.A.", es sumamente preocupante pues repercute en un inadecuado funcionamiento organizacional; que impedirá, a los colaboradores, desarrollar con normalidad sus funciones y en consecuencia, que se dificulte alcanzar las metas respectivas, que abarca desde una mala atención a los clientes, hasta la posición en el mercado, de la empresa; por tal razón, es indispensable que se contrarresten los efectos de la ineficiente administración, ya que se estaría corriendo el riesgo de que el negocio experimente un deterioro considerable, reprimiendo el crecimiento e incluso llevando al cese de actividades.

1.2.4 Delimitación

Límite de contenido:

Campo: Administración Área: Gerencia

Estratégica

Aspecto: Organización y Sistemas Límite Espacial: "LLANTA

FÁCIL S.A.", ubicado en la ciudad de Ambato.

Limitación Temporal: octubre 2007-marzo 2008.

1.2.5 Formulación dei Problema

¿Cómo incide la inexistencia de un plan de procesos administrativos en el funcionamiento organizacional en la empresa “LLANTA FÁCIL S.A.”?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Cuáles serían las acciones más apropiadas para analizar la dirección de la empresa "LLANTA FÁCIL S.A."?

¿Qué herramientas administrativas se requieren para mejorar la gestión de la empresa LLANTA FÁCIL S.A."?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justificará por las siguientes razones:

En la actualidad la globalización ha exigido que las empresas sean cada día más competitivas; lo que podrá lograrse si las personas que las dirigen se encuentran altamente capacitadas.

Es así que, el presente proyecto es sumamente importante; pues permitirá optimizar la gestión administrativa de la empresa "LLANTA FÁCIL S.A.", a través de un plan de procesos administrativos, garantizando su supervivencia, pues permite establecer las condiciones más aptas, y determinar las estrategias necesarias para llevar a cabo una actividad económica eficiente, que garantice el crecimiento de la empresa; alcanzando los objetivos fijados por los accionistas de la misma; que se maximicen los resultados obtenidos; que se incremente las fuentes de trabajo; y, por ende, el desarrollo económico de la ciudad de Ambato.

En vista de la gran importancia que el tema a investigar representa para la empresa, se ha considerado que la posibilidad de llevarla a cabo, es alta; ya que no requiere de una gran cantidad de recursos, sino más bien de la colaboración y participación tanto de los miembros de la empresa, como de la investigadora; además se cuenta con un sólido

apoyo por parte del Gerente General de la organización, pues se ha puesto a disposición suficientes recursos humanos, tecnológicos y materiales; asimismo, se tiene acceso a fuentes fidedignas de información, y se cuenta con el tiempo necesario para emprender el trabajo.

El proyecto además, permitirá reforzar, complementar, enriquecer y aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del camino universitario, de manera que se fomente el trabajo y la participación para el mejoramiento de problemas reales que afectan claramente la sociedad en la cual nos desenvolvemos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Proponer un plan de procesos administrativos a través de un modelo sistemático de tareas y acciones, para lograr eficiencia en el funcionamiento organizacional de la empresa LLANTA FÁCIL S. A”

1.4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional, mediante un análisis FODA, para determinar la condición actual de la empresa LLANTA FÁCIL S. A.”

®Elaborar un modelo estratégico, reorganizando el proceso administrativo y el reglamento interno, para coadyuvar el funcionamiento organizacional de la empresa "LLANTA FÁCIL S.A.”

CAPITULO n

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATEOS

ESCOBAR, M. (2002). *Elaboración de un manual de funciones de la Corporación*

Regional de Desarrollo Sierra- Centro Corsiceu. Facultad de Ciencias

Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Dar a conocer en forma clara y definida a todo el personal de la Corporación sus funciones y responsabilidades a fin de mejorar el desarrollo de las actividades laborales mediante la aplicación de un manual de funciones.

Mejorar el desempeño diario de las actividades laborales para dar una eficiente y eficaz atención a los usuarios y público en general.

Conclusiones:

Luego de haber analizado la situación actual por la cual atraviesa la Corporación se vio la necesidad de elaborar el presente manual de funciones, para el conocimiento claro de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Se concluye que la falta de gestión de los subsistemas de recursos humanos no permite desarrollar una socialización organizacional efectiva.

RENGIFO, J. (2002). *Creación e implementación del manual de funciones para la dirección administrativa y la dirección financiera en la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Describir funciones de cada una de las áreas administrativas que guían la realización del manual de funciones en la Universidad Técnica de Cotopaxi con el fin de racionalizar las funciones para que cada puesto tenga su campo de acción específico de acuerdo a su especialización y jerarquía.

Elaborar un sistema funcional para la Universidad Técnica de Cotopaxi con el fin de delimitar el campo de acción, las funciones, atribuciones de la empresa; y ayudar a la clasificación y valoración de los puestos de trabajo.

Conclusiones:

Se justifica el manual de funciones que permitirá una fuente de información para los empleados y además servirá como guía del administrador para evaluar el desempeño de sus subordinados.

La definición adecuada de las tareas y responsabilidades asignadas por la autoridad competente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a fin de que la dirección pueda controlar eficientemente los resultados.

HURTADO, J. (2004). *El diseño de la estructura orgánica funcional para mejorar las funciones administrativas de la empresa Calzado Torino*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Diseñar la estructura orgánica de la empresa.

Definir las funciones administrativas como base del control interno de la empresa. Conclusiones:

Que al no existir una estructura orgánico funcional de la empresa se evidencia malestar en las funciones administrativas del personal.

Un problema de organización es la centralización de responsabilidad en una sola persona, lo que se desprende de la observación efectuada en la investigación.

TAPIA, J. (2004). *Incidencia del modelo organizacional de departamentalización por funciones en el posicionamiento de mercado de Distribuidora Balseca*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Elaborar un sistema estructural y funcional de cada puesto de trabajo para poder clasificarlos y valorarlos.

Proponer un manual adecuado de organización y funciones acorde a la estructura de Distribuidora Balseca.

Conclusiones:

Distribuidora Balseca es una microempresa su estructura es simple y tiene pocos empleados, está en pleno crecimiento, necesita una organización formal.

Distribuidora Balseca tiene actividades concretas y detalladas en toda la empresa. Las órdenes son emitidas por el dueño de la empresa y son dadas en forma flexible; las funciones que debe realizar cada uno de los empleados en la organización no son divulgados en forma clara, por lo que existen equivocaciones y malos entendidos entre el personal tanto operativo como administrativo.

MARTINEZ, M. (2005). *Diseño e implantación de un modelo de Gestión*

Administrativa para la empresa de servicios Fumicen CIA. LTDA.

Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Establecer una adecuada segregación de funciones.

Implementar procesos que regulen adecuadamente las actividades desempeñadas en cada una de las áreas de la empresa.

Conclusiones:

Luego de un estudio de diagnóstico, se determina que en la empresa de servicios Fumicen CIA. LTDA. No existe un modelo de gestión administrativa de tipo técnico que permita un desarrollo normal de sus actividades.

La gestión administrativa que se ha venido desarrollando en la empresa objeto de investigación es empírica y no ha permitido una visualización clara y objetiva del manejo de los recursos, lo cual ha ocasionado desmotivación en los inversionistas, dado

que estos factores han sido aspectos negativos respecto a la productividad debido a la falta de un manejo integral y controlado.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la ejecución de la siguiente investigación utilizaré el paradigma Crítico- Propositivo, por las siguientes razones.

Fundamentación Ontológica.- La globalización cada día más acentuada, ha llevado a los directivos a reconocer la necesidad de tener un enfoque global en lugar de uno local; pues sólo de esta manera se estaría garantizando la competitividad y la supervivencia del negocio en un mercado mundial. Por esta razón el mencionado paradigma permitirá que el Gerente General de "LLANTA FÁCIL S.A." adopte una nueva actitud y desarrolle las capacidades requeridas que le permita adaptar la organización de la empresa a la nueva realidad.

Fundamentación Epistemológica.- La presente investigación permitirá tomar conciencia de la importancia de la gestión administrativa a los colaboradores, al Gerente General y a la investigadora, a través de una constante interrelación entre los sujetos citados; de tal manera, que se logre identificar la esencia del problema.

Fundamentación Axiológica.- Los valores representan uno de los instrumentos fundamentales del trabajo investigativo, que son empleados para observar y explicar la realidad de la forma más apropiada, de manera que se puedan lograr resultados en beneficio del desarrollo de la investigación.

Fundamentación Metodológica.- La investigación realizada podrá ser objeto de modificaciones, en vista de que se ha empleado la metodología hermenéutica - dialéctica, siempre y cuando estas tengan como fin el perfeccionamiento y actualización del conocimiento, de manera que se enriquezca el aporte que ofrece la misma, en busca de la eficiencia administrativa de la organización.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La ejecución de la presente investigación se respalda en la Ley de Compañías, en el Arts. 254, 255, 262 y 263 que menciona lo siguiente:

LEY DE COMPAÑÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LOS AGENTES DE LA COMPAÑÍA

Art. 254 - Los administradores, miembros de los organismos administrativos y agentes, sólo podrán ser nombrados temporal y revocablemente.

Art. 255 - Los administradores tendrán la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social les impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios; igualmente, la tendrán por la contravención a los acuerdos legítimos de las juntas generales.

Es nula toda estipulación que tienda a absolver a los administradores de sus responsabilidades o a limitarlas. Los administradores no contraen por razón de su administración ninguna obligación personal por los negocios de la compañía.

Art. 262.- El administrador desempeñará su gestión con la diligencia que exige una administración mercantil ordinaria y prudente.

Art. 263.- Los administradores están especialmente obligados a:

1. Cuidar, bajo su responsabilidad, que se lleven los libros exigidos por el Código de Comercio y llevar los libros a que se refiere el Art. 440 de esta Ley;
2. Llevar el libro de actas de la junta general;
3. Llevar el libro de actas de las juntas de administradores o directorios, consejos de administración o de vigilancia, si los hubiere;
4. Entregar a los comisarios y presentar por lo menos cada año a la junta general una memoria razonada acerca de la situación de la compañía, acompañada del balance y del inventario detallado y preciso de las existencias, así como de la cuenta de pérdidas y

ganancias. La falta de entrega y presentación oportuna del balance por parte del administrador será motivo para que la junta general acuerde su remoción, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiere incurrido;

5. Convocar a las juntas generales de accionistas conforme a la Ley y los estatutos; y, de manera particular, cuando conozcan que el capital de la compañía ha disminuido, a fin de que resuelva si se la pone a liquidación conforme a lo dispuesto en el Art. 198; y,

6. Intervenir en calidad de secretarios en las juntas generales, si en el estatuto no se hubiere contemplado la designación de secretario.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Formulación del problema:

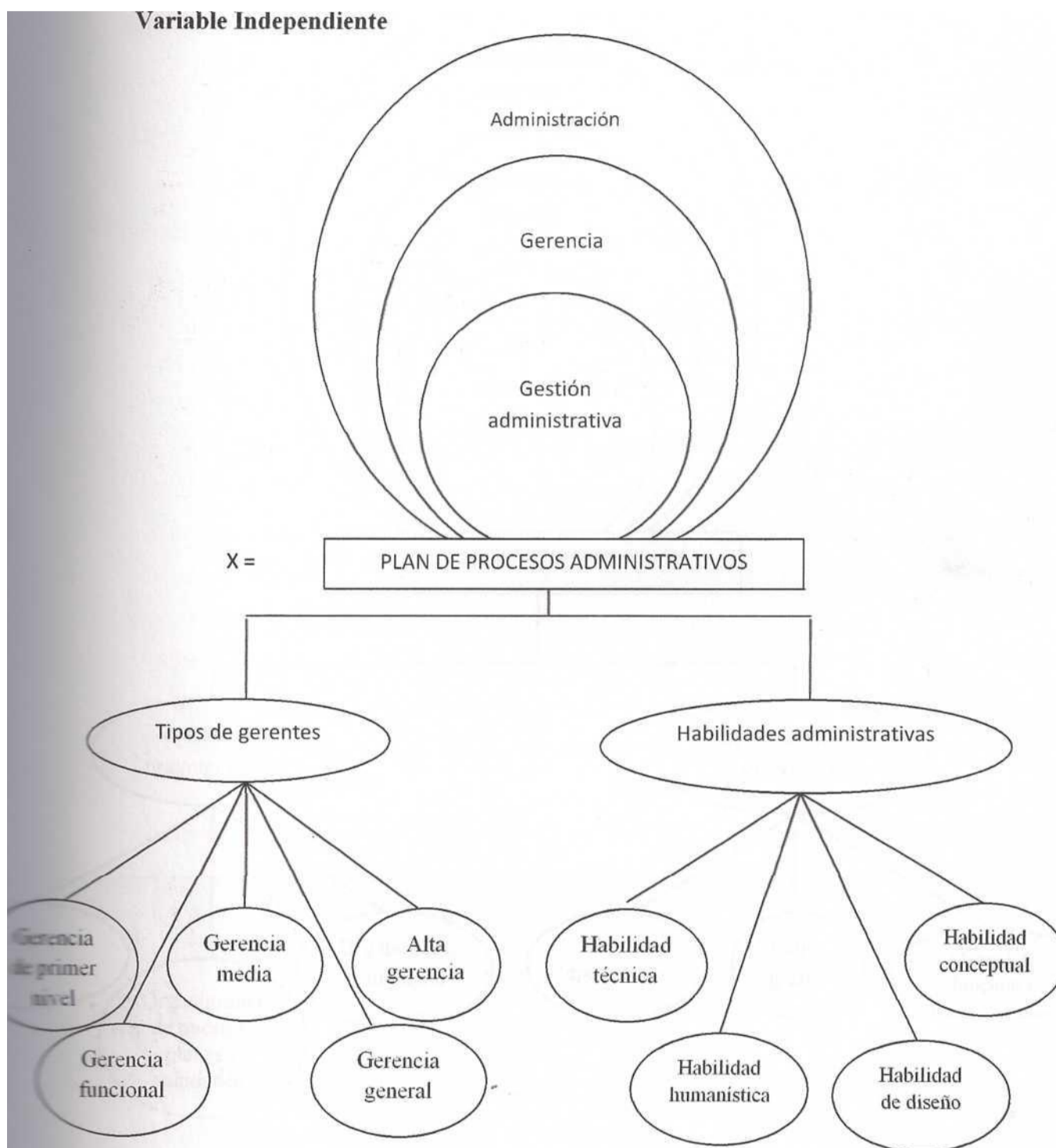
¿Cómo incide la inexistencia de un plan de procesos administrativos en el funcionamiento organizacional en la empresa LLANTA FÁCIL S.A.?”?

X = Plan de procesos administrativos

Y = Funcionamiento organizacional

GRÁFICO No 1

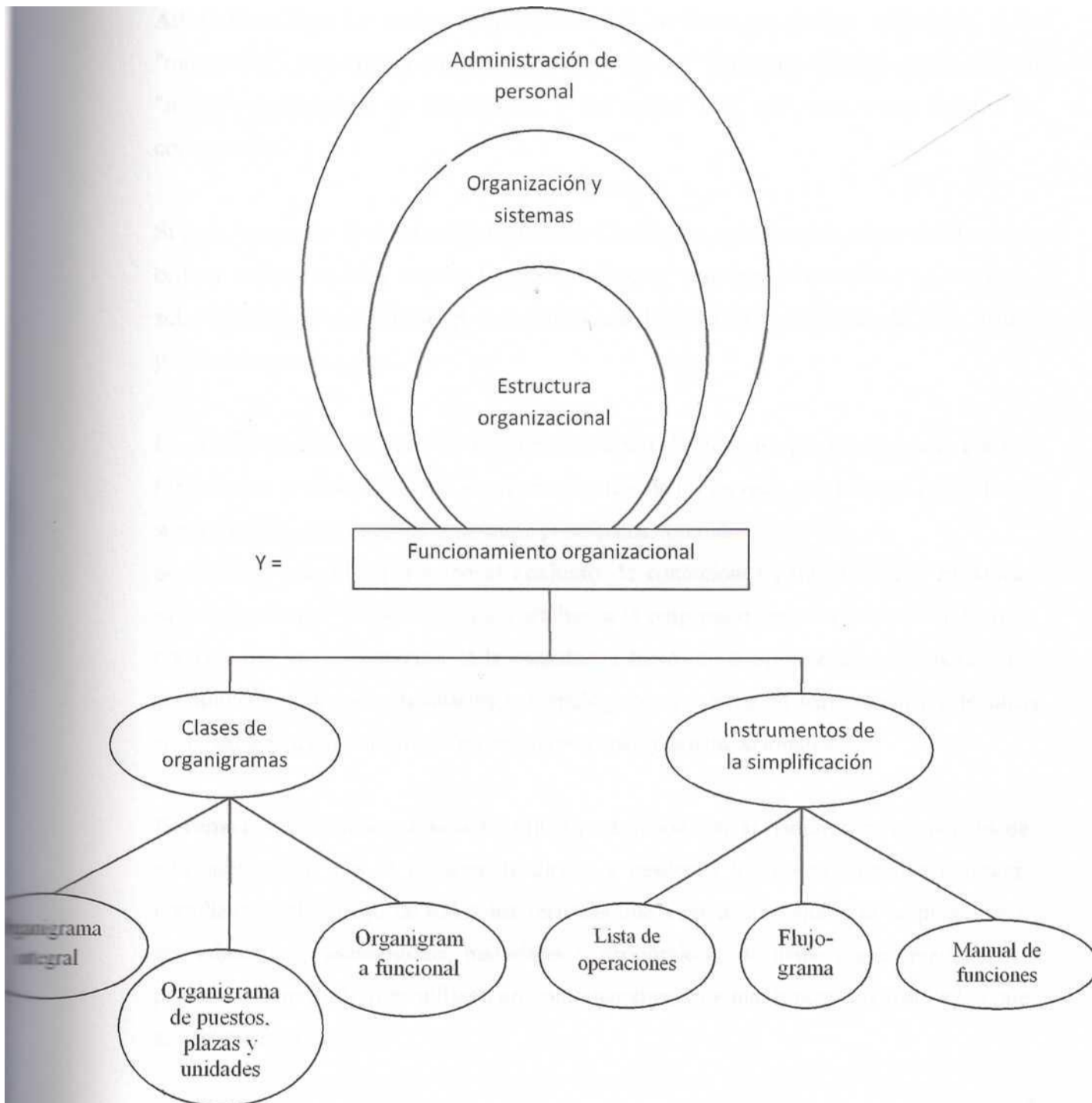
2.4.1 Categorización



FUENTE: Díaz Fausto (T.E.T. p 29)
ELABORADO POR: María Moya

GRÁFICO No 2

Variable Dependiente



FUENTE: Díaz Fausto (T.E.T. p 29)
ELABORADO POR: María Moya

2.4.2 Definición de categorías

Administración.- La palabra "Administración", se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministratio". Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como término de comparación.

Si pues "magister" (magistrado), indica una función de preeminencia o autoridad -el que ordena o dirige a otros en una función-, "minister" expresa precisamente lo contrario: subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro.

La etimología nos da pues de la Administración, la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. Servicio y subordinación, son pues los elementos principales obtenidos.

Se entiende por administración al conjunto de condiciones para planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar, que permiten a la empresa o negocio producir utilidades, crecer y recibir la aceptación de la sociedad, a través de la optimización de los recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas, para alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

Gerencia.- La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa; coordinando el manejo de todos los recursos que tiene a disposición la empresa, sean estos humanos, tecnológicos, materiales y económicos; de manera que, mediante el proceso administrativo se utilicen en combinaciones que maximicen los resultados que se pretenden conseguir.

El término se refiere al responsable del éxito o el fracaso de un negocio. Es la unidad de la empresa que se encarga de que los integrantes del grupo subordinen sus deseos individuales para alcanzar los objetivos comunes. Para eso, la gerencia debe aportar su liderazgo, conducción y capacidad de coordinación.

Gestión Administrativa.- Es la capacidad gerencial que permite cumplir simultáneamente las cuatro funciones administrativas fundamentales, con el fin de alcanzar los objetivos sociales y económicos planteados; mediante un conjunto de procesos que emplean los recursos institucionales, garantizando un alto desempeño empresarial.

La gestión se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial;

Plan de procesos administrativos.- Modelo sistemático que detalla en forma ordenada y coherente las acciones, etapas, fases, instrumentos y mecanismos que deben llevarse a cabo en un tiempo y espacio establecido y que se interrelacionan y forman un proceso integral; a través de las cuales se efectúa el rediseño organizacional en búsqueda e implementación de procesos administrativos para lograr un alto grado de eficiencia.

Los procesos administrativos se refieren a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades alcanzando la eficiencia mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar; gracias a una adecuada capacidad gerencial.

Las principales actividades que comprende el proceso administrativo son: planificación, la cual permite visualizar globalmente a la empresa y su entorno, definiendo por adelantado qué hacer, cómo y cuando hacerlo, y quién ha de hacerlo; tomando así las decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.

La naturaleza esencial de la planeación puede ponerse de relieve mediante sus cuatro componentes principales que son:

1. Contribución a los objetivos y propósitos
2. Primacía de la planeación
3. Extensión de la administración
4. Eficacia de la planeación

Como segunda actividad cabe mencionar la organización, misma que se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social, haciendo que trabajen en conjunto, creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir; para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados positivos.

La dirección constituye la tercera actividad e implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, gracias a un elevado nivel de comunicación por parte de los gerentes para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así, aumentar la eficacia del trabajo de los empleados incrementando la rentabilidad de la empresa.

Finalmente la cuarta actividad principal está dada por el control, que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la empresa; cuantificando el progreso que ha demostrado el personal empleado, en cuanto a dichos objetivos.

Implica, entonces, medir el desempeño contra las metas y los planes, identificando donde existen desviaciones con los estándares para poder corregirlas.

Tipos de Gerentes.- Se entiende por gerente a la persona responsable de dar coherencia e integrar la actividad empresarial como un todo, al cumplir con las cuatro actividades básicas de la administración. Los gerentes pueden manejar partes diferentes de la organización; sin embargo, tienen una percepción de la misma como un todo.

El gerente o administrador es el eje principal, el líder, el guía y promotor de que las cosas sucedan y de que todos sigan la ruta correcta; pues conducen de forma racional las actividades de la organización al dirigir al recurso humano de forma que se logre satisfacer a los clientes.

Gerentes de primera línea.- Son aquellos gerentes de nivel jerárquico más bajo, que únicamente controlan o son responsables por el trabajo que realizan los empleados.

Gerencia media.- Se refiere a los gerentes del nivel medio en la jerarquía organizacional, dirigen las funciones y labores de otros gerentes de nivel inferior, y en ocasiones las de los operarios. Su función principal es aplicar las políticas y armonizar las relaciones entre los gerentes de primera línea y sus superiores.

Alta gerencia.- Las personas que desempeñan este tipo de gerencia se denominan ejecutivos, que son responsables de administrar y dirigir toda la organización, estableciendo políticas e interactuando con el entorno en el cual se desenvuelve la empresa.

Gerente funcional - Gerentes responsables solamente por el área funcional que les ha sido asignada.

Gerente General.- Es la persona encargada de dirigir toda la organización, abarcando cada una de las áreas funcionales; por lo que, planifica, organiza, dirige y controla todas las actividades que se desarrollan en la organización.

Habilidades administrativas.- El directivo o gerente de toda empresa debe tener un conjunto de destrezas que le permitan desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia, garantizando el logro de las metas propuestas.

Habilidad técnica.- Es la pericia para emplear procedimientos, técnicas y conocimientos en un área específica.

Por ejemplo, los mecánicos trabajan con herramienta y sus supervisores deben poseer la capacidad de enseñarlos a usarlas.

Habilidad humanística.- Permite que los directivos puedan trabajar con las demás personas que conforman la organización, sea en equipo o individualmente, para poder integrarse, motivar e impulsar al resto de colaboradores de manera efectiva y positiva.

Habilidad conceptual.- Es la destreza de dirigir a la empresa como un todo, comprendiendo que el cambio de alguna de sus partes afectaría al resultado general; así, el gerente requiere coordinar e integrar todas las actividades que se desempeñan.

Habilidad de diseño.- Capacidad para resolver problemas en beneficio de la empresa. Para ser eficaces y particularmente en los niveles organizacionales superiores, los administradores deben ser capaces de hacer mucho más que advertir un problema; deben poseer además la habilidad de un buen ingeniero de diseño para deducir la solución práctica de un problema. Por lo tanto, también deben ser capaces de diseñar soluciones funcionales a los problemas en respuesta a las realidades que enfrentan.

Administración del Recurso Humano o de personal.- Es una parte de la Administración, cuyo objetivo es lograr una coordinación entre la estructura organizacional y el funcionamiento organizacional; estudia las relaciones, las normas los procedimientos y las aptitudes que cada colaborador posee, para organizar de manera eficaz el trabajo que debe realizarse en la empresa, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos.

Organización.- Parte del proceso administrativo que ordena y distribuye el trabajo, la autoridad, la responsabilidad y los recursos que dispone la empresa a fin de que sean utilizados de manera óptima por parte de todos los trabajadores, para poder alcanzar las

metas. Los gerentes basan su accionar en esta función, pues permite adaptar la estructura organizacional a las necesidades de la empresa.

Sistemas.- Métodos o procedimientos que permiten llevar a cabo una serie de funciones o actividades, de forma coordinada, organizada y controlada, garantizando la simplificación del trabajo, logrando un significativo mejoramiento administrativo.

Estructura organizacional.- Distribución coordinada de las actividades, jerarquía y definición de las relaciones entre los gerentes y los empleados; entre gerentes y gerentes; y, entre empleados y empleados, que permite realizar las funciones de todos los empleados de manera organizada, enfocando los esfuerzos hacia el logro de los objetivos empresariales.

La estructura organizacional es fundamental para la planificación y el control de utilidades porque tanto la planificación como el control se relacionan directamente con la distribución de autoridad y responsabilidad dentro de toda la empresa.

Funcionamiento organizacional.- Desempeño realizado por los colaboradores, en su diaria actuación en la empresa, que permite medir el grado de eficacia, y la eficiencia con que se alcanzan los objetivos.

Organigrama.- Es la representación gráfica de la empresa, a través del cual se visualizan cargos, posiciones, funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, para lograr el funcionamiento apropiado de las entidades. La finalidad es informar la distribución y orden de cómo funciona la organización.

Organigrama integral - Es la representación gráfica de la organización, que muestra las relaciones de dependencia y jerarquía entre las diferentes unidades que la conforman.

Organigrama funcional.- Este tipo de organigramas, además de presentar las relaciones entre las unidades administrativas, ofrece una breve y comprensiva visión de las principales funciones que se desempeñan en cada una de estas.

Organigrama de puestos, plazas y unidades - Señalan los cargos o puestos que existen en la empresa, el número de personal existente, y las unidades necesarias para cubrir vacantes.

Instrumentos de simplificación del trabajo.- Elementos que emplea el gerente para facilitar las labores de sus subordinados, a través de una serie de conocimientos científicos, metodología, instrumentos, sentido común e imaginación, para que puedan enfrentarse a los obstáculos y barreras mentales y burocráticas.

Lista de operaciones.- Consiste en describir en términos breves, precisos y claros cada una de las actividades que deben cumplirse para que los colaboradores desempeñen las distintas operaciones; de manera que puedan ser interpretadas fácilmente por cualquier persona y aplicadas a instrumentos posteriores.

Flujograma.- Es la representación gráfica de todos los movimientos que deben realizarse para llevar a cabo una operación; su principal característica es el demostrar en forma sencilla, comprensible y resumida los detalles de la operación, a través de la utilización de un conjunto de símbolos con significados internacionalmente reconocidos; permitiendo al observador contrastar la información analizada con el movimiento real, detectando retrasos, duplicaciones, desviaciones o decisiones incorrectas.

Manual de funciones.- Herramienta que resume y proporciona información sobre cada uno de los puestos de la empresa, específicamente hace referencia a la naturaleza del trabajo, las funciones y responsabilidades específicas, características, requisitos mínimos y las responsabilidades del superior; de esta forma cada miembro de la organización conoce con claridad sus funciones específicas.

2.4.3 Marco Teórico

La administración constituye un factor primordial en el desarrollo de las actividades económicas; pues, gracias a ella toda empresa puede planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar, empleando correctamente sus recursos, y alcanzando un alto grado de eficiencia en el logro de sus objetivos; de esta manera la administración de personal contribuye en el cumplimiento de los objetivos mencionados, ya que garantiza el óptimo desempeño del recurso humano, mediante una adecuada organización del trabajo, dirigiendo sus esfuerzos en base a la tendencia administrativa adoptada por la empresa.

La gerencia se encarga de coordinar de manera apropiada todas las funciones y recursos que dispone la institución; toda vez que, se vale de la organización y sistemas, como herramientas para distribuir el trabajo, la autoridad, y asignar los recursos a través de combinaciones que optimicen los resultados, gracias al empleo de técnicas e instrumentos que permiten llevar a cabo una serie de funciones de manera eficiente.

La gestión administrativa es la capacidad para administrar convenientemente una organización, mediante el cumplimiento de las fases del proceso administrativo; por lo que, se vale de la estructura organizacional, para a través de las líneas de autoridad, funciones y tipo de relaciones entre los colaboradores, que se definen en esta, establecer combinaciones que garanticen el logro de los objetivos trazados.

El plan de procesos administrativos es una herramienta que permite efectuar la administración, mediante pasos o etapas; que repercuten en el funcionamiento organizacional, en vista de que este será el reflejo de los procesos administrativos adoptados por la empresa, pues demuestra el grado de eficiencia y eficacia con que se alcanzan dichos resultados.

El gerente es la persona encargada de manejar la organización, armonizando cada una de sus partes, considerándola como un todo; por lo que, será necesario un conjunto de habilidades que le permitan desarrollar una efectiva gestión en la conducción de la misma, hacia las metas organizacionales.

Los diferentes tipos de gerentes que pueden presentarse en una organización, son indispensables para su normal funcionamiento; pues, cada uno de ellos es responsable de una determinada área y de un conjunto de tareas específicas que garantizan un correcto ejercicio; por lo que, será indispensable determinar qué tipos de gerentes se requieren en cada organización, dependiendo de su realidad particular.

Las habilidades técnica, humanística y conceptual son de gran importancia para que el gerente desarrolle sus actividades, pues permiten poner a disposición de la empresa un conjunto de destrezas que se complementan e integran de forma que se logre un mejor desenvolvimiento, al aplicar las técnicas, instrumentos y conocimientos requeridos, gracias a la capacidad para trabajar con el personal y tratar a la institución como un todo.

Los organigramas son representaciones gráficas de la estructura organizacional, que al igual que los instrumentos de simplificación del trabajo, presentan una visión sencilla y comprensible del funcionamiento de la organización, ayudando a una rápida comprensión por parte del personal.

El organigrama integral muestra una representación gráfica de la organización, líneas de autoridad y jerarquía. Por otro lado el organigrama funcional especifica las funciones que deben desempeñarse en cada puesto de trabajo; y finalmente el organigrama de puestos, plazas y unidades, establece los requerimientos institucionales y a la persona determinada, encargada de realizar el trabajo; así es clara la necesidad de que en una empresa se elaboren los tres tipos de organigramas, ya que se integran y se complementan, ofreciendo una información de mejor calidad.

Los instrumentos de simplificación del trabajo, lista de operaciones, flujogramas, manual de funciones y diagramas de movimientos, son elementos que facilitan el desarrollo de las actividades, ofreciendo un camino más apropiado y práctico para que todo el personal comprenda y entienda rápidamente como desarrollar sus labores; además de ser medios más convenientes para controlar y verificar las actividades.

2.5 HIPÓTESIS

Formulación del Problema

¿Cómo incide la inexistencia de un plan de procesos administrativos en el funcionamiento organizacional en la empresa "LLANTA FÁCIL S.A.?"

Hipótesis

La implementación de un plan de procesos administrativos mejorará la gestión administrativa en "LLANTA FÁCIL S. A."

2.6 VARIABLES

X = Plan de procesos administrativos (Cualitativa)

Y = Gestión administrativa (Cualitativa)

CAPITULO ni

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

De conformidad con el paradigma crítico - propositivo seleccionado en la fundamentación filosófica, corresponde seguir el enfoque cualitativo por las siguientes razones:

Permitirá alcanzar una amplia comprensión sobre el problema objeto de estudio, pues guiará la investigación hacia un profundo análisis y reflexión crítica, de tal manera que el estudio no queda limitado a la simple identificación del problema; por el contrario, se examinará la esencia del mismo, logrando entender sus causas y su posible efecto en la realidad observada.

Su perspectiva será mucho más extensa, pues tendrá una visión desde adentro, que se alcanzará gracias a la interacción entre el objeto y sujeto, y que garantiza que el conocimiento de la realidad sea significativo para la investigación.

Gracias a que la investigación se enfoca en un trabajo participativo y no solamente informativo, se podrá, durante su ejecución, descubrir la hipótesis que sugiera la mejor solución al problema planteado.

Orientará el trabajo investigativo hacia el entendimiento del problema en su contexto, para tener una comprensión más real de este, analizándolo y considerando todos los factores y elementos que interactúan con el mismo en la empresa, los cuales hacen que el objeto de estudio sea único.

La investigación asumirá una posición dinámica, ya que este enfoque considera que la visión y tratamiento de la realidad se encuentra en constante cambio; por lo que, podrá ir adaptándose a las nuevas circunstancias que se presenten durante el transcurso del trabajo.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo por medio de las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1 Investigación Bibliográfica o Documental

Esta modalidad permitirá obtener toda la información secundaria, que servirá de base para el desarrollo de la investigación; entre las fuentes bibliográficas consultadas, en relación al problema, se puede mencionar: tesis de grado con temas similares al investigado; libros de administración, funcionamiento organizacional; revistas gestión y el internet, ampliarán el conocimiento sobre el objeto de estudio de forma que se continúe, avance o profundice el mismo, y no se repita lo ya investigado, aclarando y orientando el proceso de investigación.

3.2.2 Investigación de Campo

Se realizará con el propósito de recolectar la información primaria requerida en la investigación, por lo que es necesario que se visite periódicamente la empresa LLANTA FÁCIL S.A”, para palpar y entender el problema tal y como se presenta en la realidad, lo cual se llevará a cabo aplicando a los colaboradores y a la empresa en general, las siguientes técnicas de investigación:

En primer lugar se efectuará una observación directa de la realidad que viven día a día los colaboradores de "LLANTA FÁCIL S.A”, con el objetivo de entender y verificar la incidencia del problema en el normal funcionamiento de la organización; así se llegará a una amplia comprensión del objeto de estudio.

Se procederá en segundo lugar a realizar una entrevista al Gerente General de la empresa con el propósito de conocer de manera directa la opinión y el criterio en base al cual basa su gestión administrativa.

Finalmente se realizará una encuesta, cuyos resultados sirvan para identificar qué instrumentos o herramientas organizacionales son las más adecuadas, conforme a la realidad observada, para solucionar el problema.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente, se aplicarán los tipos de investigación que se citan a continuación:

Investigación Exploratoria

La ejecución de esta clase de investigación, tiene como propósito adquirir un mayor grado de familiaridad con la realidad que se pretende investigar, al examinar e indagar para obtener datos e información que permitan precisar el problema que afecta el funcionamiento de "LLANTA FÁCIL S.A.”, y formular correctamente la hipótesis.

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación empleará la observación y la encuesta, para profundizar el estudio y comprender cuales son las causas y el origen de la inexistencia de un plan de procesos administrativos, ya que delimitará el problema y permitirá explicar cómo afecta al funcionamiento organizacional de la empresa "LLANTA FACIL S.A"; a través de la codificación, tabulación y análisis estadístico de los datos recolectados.

Investigación Correicional

La finalidad de la investigación correicional, es medir estadísticamente el grado de influencia de un plan de procesos administrativo, en relación con la gestión administrativa, mediante la prueba de chi-cuadrado, que comprobará la existencia o no de asociación entre las variables mencionadas, gracias a la deducción de los aspectos característicos identificados en la muestra ha seleccionar.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación se realizará en la empresa "LLANTA FÁCIL S.A", de la ciudad de Ambato; específicamente a los clientes internos, comprendidos por el personal administrativo y de ventas.

La población identificada está conformada por 13 clientes internos personal administrativo y de ventas, razón por la cual se trabajará con el total de la misma, pues está integrada por un número reducido de personas.

CUADRO No 1

3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La implementación de un plan de procesos administrativos mejorará la gestión administrativa en "LLANTA FACIL S.A."

Variable Independiente: Plan de procesos administrativos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Plan de procesos administrativos</p> <p>Modelo sistemático que detalla un conjunto de acciones, etapas y fases, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral; a través de las cuales se efectúa el rediseño organizacional en búsqueda e implementación de procesos administrativos para lograr un avance significativo</p>	<p>Rediseño Procesos administrativos</p>	<p>Análisis.</p> <p>Comparación de las alternativas de diseño.</p> <p>Selección e implementación.</p> <p>Planes de acción. Diagrama gantt</p> <p>Planes departamentales. Funciones.</p> <p>Normas y legislación</p>	<p>¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos organizacionales en la empresa?</p> <p>¿Qué impacto cree usted que traería el rediseño organizacional al funcionamiento de la empresa?</p> <p>¿A su criterio qué elementos del proceso administrativo deben mejorarse?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al personal administrativo y de ventas de LLANTA FÁCIL S.A."</p> <p>Encuesta y cuestionario al personal administrativo y de ventas de LLANTA FÁCIL S.A."</p>

CUADRO No 2

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Gestión administrativa</p> <p>Es la capacidad gerencial que permite cumplir simultáneamente las cuatro funciones administrativas fundamentales, con el fin de alcanzar los objetivos sociales y económicos planteados; mediante un conjunto de procesos que emplean los recursos institucionales, garantizando un alto desempeño empresarial.</p>	<p>Capacidad gerencial</p> <p>Desempeño empresarial</p>	<p>Habilidad técnica Habilidad humanística Habilidad conceptual</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Competitividad</p>	<p>¿Considera usted que la capacidad gerencial del Gerente General es adecuada?</p> <p>¿Qué habilidades cree usted que debería desarrollar el Gerente General?</p> <p>¿Piensa usted que la empresa ha logrado desarrollar los tres elementos del desempeño empresarial?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al personal administrativo y de ventas de LLANTA FÁCIL SA.”</p> <p>Encuesta y cuestionario al personal administrativo y de ventas de LLANTA FÁCIL SA.”</p>

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se obtendrá por medio de las siguientes técnicas e instrumentos:

CUADRO No 3

TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
1. Información Secundaria	
1.1 Lectura Científica	1.1.1 Libros de Administración Libros de Gestión Libros de Organización
	1.1.2 Tesis de Grado afines al tema de investigación
	1.1.3 Páginas Web
	L2.1 Fichas bibliográficas y nemotécnicas
1.2 Fichaje	2.1.1 Ficha de observación
	2.2.1 Cédula de entrevista
	2.3.1 Cuestionario
2. Información primaria	
2.1 Observación	
2.2 Entrevista	
2.3 Encuesta	

ELABORADO POR: María Moya Rivera

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación, para el procesamiento y análisis de los datos recolectados, se procederá en primer lugar a revisar las encuestas entregadas para detectar posibles errores, a fin de que sean contestadas por los clientes internos - personal administrativo

y de ventas que conforman la población, así podrán ser debidamente contestadas, respondidas y codificadas, cada una de las preguntas, en un orden coherente que facilite el proceso de tabulación.

Segundo, a cada una de las preguntas se le asignarán categorías, que representan cada una de las posibles alternativas de solución. El proceso de tabulación, se llevará a cabo en forma manual, en vista de que el número de datos es reducido.

Tercero, la información que ha sido recopilada y tabulada, deberá ser analizada minuciosamente a través del empleo del estadígrafo para investigaciones explicativas de pruebas no paramétricas, denominado Chi cuadrado. Los datos serán presentados en forma tabular y gráfica, ordenados en filas y columnas en un cuadro estadístico; y presentados en gráficos de barras y/o pastel respectivamente; de esta manera se espera interpretar con mayor facilidad los resultados.

Finalmente, será necesario interpretar los resultados, para comprender su significado y consecuencias; lo cual se realizará mediante una síntesis y un análisis profundo de los mismos.

CAPITULO IV

4. ANALISIS DE DATOS

4.1 ANALISIS

La investigación de campo realizada en la empresa “LLANTA FÁCIL S.A ” me ha permitido conocer la realidad de su actividad económica, misma que demuestra que la empresa ha ido adquiriendo solidez y reconocimiento en el mercado; lo que garantiza su crecimiento y rentabilidad para los próximos años.

Sin embargo la información primaria recolectada por medio de la observación de las actividades, ha permitido identificar el problema por el cual atraviesa la empresa; además fue necesario aplicar otras técnicas de recolección como son la entrevista y la encuesta, gracias a las cuales se ha obtenido la información requerida, de forma clara y precisa, para entender, comprender y delimitar el problema en estudio; de modo que se

pueda establecer e implementar las acciones necesarias que permitan mejorar el funcionamiento organizacional.

4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

La situación actual de la empresa se ha definido precisamente gracias a la aplicación de la cédula de entrevista y del cuestionario, realizadas al gerente y al personal administrativo y de ventas respectivamente; instrumentos que permitieron la obtención de valiosa información a través de la cual he comprendido que el deficientemente funcionamiento organizacional se debe principalmente a una inadecuada gestión administrativa, en vista de la inconveniente planificación y organización.

4.2.1 Análisis e Interpretación entrevista

En primer lugar se realizó una entrevista al gerente general de “LLANTA FÁCIL S.A.”, de la cual se obtuvo la siguiente información: la empresa está dirigida por el Ing. José Usiña, quien lleva a cabo su gestión administrativa en base a un liderazgo participativo, velando por la toma de decisiones en consenso y garantizando el compromiso e involucramiento de todos sus colaboradores. Por otro lado considera que para llevar a cabo una excelente gestión administrativa son necesarias habilidades humanísticas y conceptuales, tales como la tolerancia, el orden y la organización.

Como factores negativos se señaló que la organización, aún cuando desempeña su actividad económica de manera extraordinaria, no ha alcanzado un alto nivel de eficiencia pues para ello es necesario mucha más organización y planificación; ya que no cuenta con manuales de organización ni de procedimientos, el personal no es suficiente y las funciones asignadas no son claras.

4.2.2 Análisis e Interpretación de datos encuesta

La población determinada para el estudio es de 13 personas, comprendida por el personal administrativo y de ventas; en vista de que es un número reducido de personas

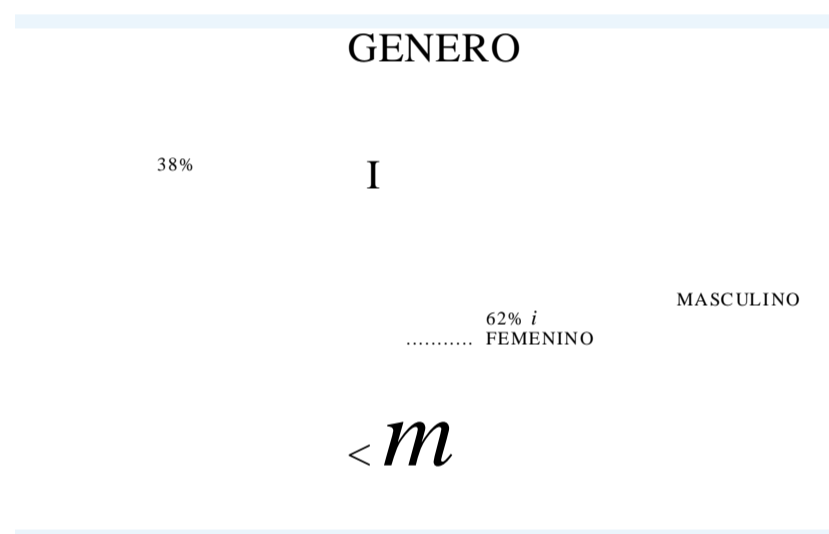
se procedió a aplicar la encuesta a la totalidad de la población, proporcionando los siguientes resultados:

1. Género

Tabla No. 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
MASCULINO	8	61,54%
FEMENINO	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 3



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Del total de 13 personas encuestadas equivalente al 100%, se determina que un 62% que representa a 8 son de género masculino, y un 38% que representa 5 personas pertenece al género femenino.

Esto se debe a que la empresa se dedica a la comercialización de llantas; por lo que es necesaria la contratación de vendedores en especial de género masculino.

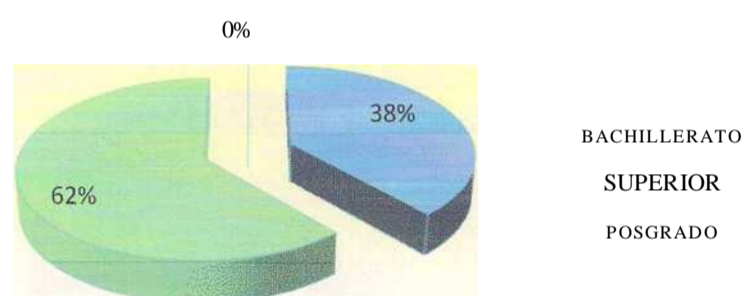
2. Nivel educativo

Tabla No. 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
BACHILLERATO	5	38,46%
SUPERIOR	8	61,54%
POSGRADO	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 4

EDUCACION



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Mova FECHA: 27/01/09

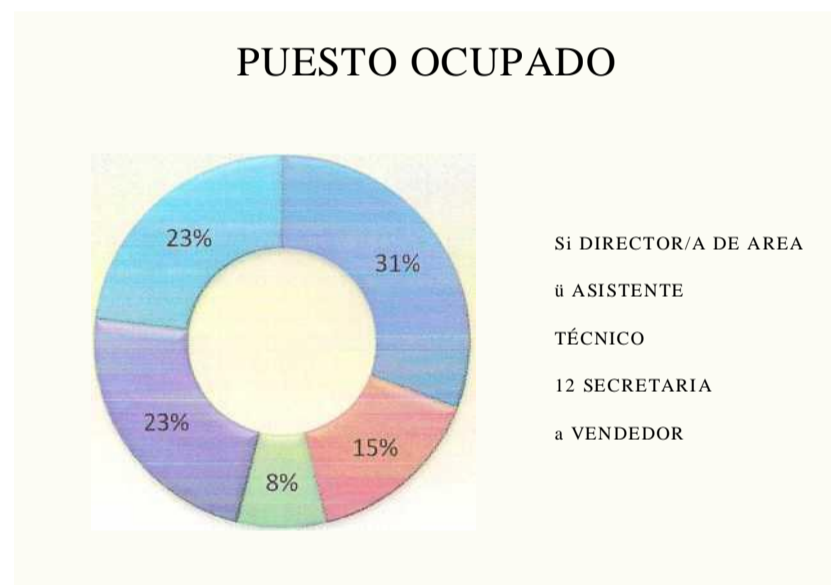
Análisis e interpretación.- Se ha determinado que del 100% de los encuestados el 62% corresponde a 8 personas con instrucción superior; mientras que un 38% correspondiente a 5 personas tienen únicamente un nivel educativo de bachillerato. Los datos obtenidos revelan que el personal de la empresa en su mayoría tiene una preparación educativa alta, lo que representa una fortaleza para la organización; ya que garantiza el crecimiento y competitividad de la misma.

3. ¿Qué puesto desempeña usted en la empresa?

Tabla No. 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
DIRECTOR/A DE AREA	4	30,77%
ASISTENTE	2	15,38%
TECNICO	1	7,69%
SECRETARIA	3	23,08%
VENDEDOR	3	23,08%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 5



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- El 100% de la población encuestada son 13 personas, de las cuales el 31% desempeñan puestos de director de área, 23% de los colaboradores ocupan puestos de secretaría, otro 23% ocupan puestos de vendedores, un 15% se desempeñan como asistentes y finalmente un 8% ocupan puestos técnicos.

El análisis de los datos demuestra que el mayor número de personas ocupan puestos a nivel ejecutivo, seguidos por un menor porcentaje de personas a nivel auxiliar y operativo, finalmente un 8% de los empleados ocupan cargos técnicos.

4. ¿Las funciones que usted lleva a cabo, están de acuerdo al cargo para el que fue contratado?

Tabla No. 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	4	30,77%
NO	9	69,23%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 6



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Mova FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Las 13 personas encuestas representan el 100% de la población, de los cuales el 69%, es decir, 9 personas no desarrollan funciones acorde a su cargo, y un 31% o 4 personas si cumplen funciones coherentes con su puesto de trabajo.

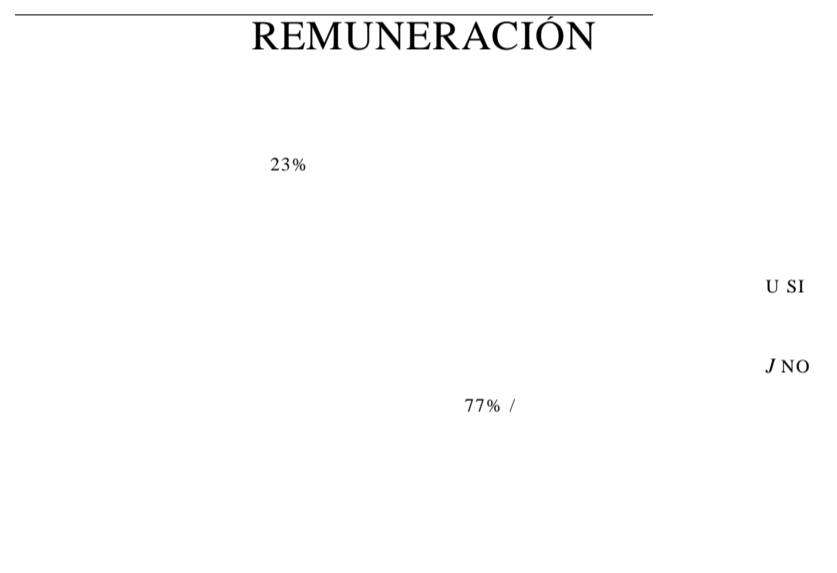
Los resultados obtenidos demuestran que en la empresa existe desorganización; pues la mayor parte de sus empleados llevan a cabo funciones para las que no fueron contratados, creando un ambiente de confusión e inestabilidad.

5. ¿Está usted de acuerdo con lo que gana mensualmente?

Tabla No. 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	10	76,92%
NO	3	23,08%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 7



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR: María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- La población total del estudio es de 13 clientes internos que constituyen el 100%, de los cuales el 77% o sea 10 personas si están de acuerdo con lo que ganan mensualmente; por otro lado el 23% equivalente a 3 colaboradores no están conformes con su remuneración.

La información confirma que la empresa tiene sólidas expectativas de crecimiento y desarrollo; ya que valora el trabajo de sus empleados de manera justa y trata de cubrir sus perspectivas salariales.

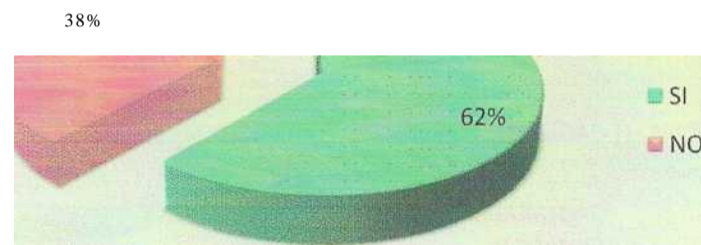
6. ¿Considera usted que la capacidad gerencial del Gerente es adecuada?

Tabla No. 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	8	61,54%
NO	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 8

CAPACIDAD GERENCIAL



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- A través de la encuesta realizada al 100% de la población, es decir, 13 personas, se ha determinado que el 62% equivalente a 8 colaboradores consideran que la capacidad gerencial es adecuada; a diferencia del 38% o sea 5 personas que no creen que la capacidad gerencial sea la adecuada.

La información obtenida muestra que la mayor parte del personal encuestado considera adecuada la capacidad gerencial; sin embargo un grupo menor, pero representativo, no está de acuerdo. Por tal razón se puede afirmar que el Gerente lleva a cabo su función de la mejor manera; pero al no disponer de las herramientas gerenciales y formación adecuada no ha alcanzado la excelencia en su desempeño.

7. ¿Qué habilidades cree usted que debería desarrollar el Gerente General?

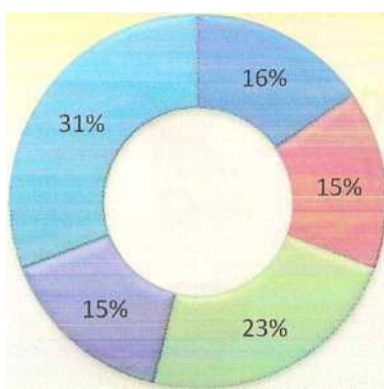
Tabla No. 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
HABILIDAD TÉCNICA	2	15,38%
HABILIDAD HUMANIS.	2	15,38%
HABILIDAD CONCEPTO.	3	23,08%
HABILIDAD DE DISEÑO	2	15,38%
NINGUNA	4	30,77%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 9

r-

HABILIDADES GERENCIALES



□ HABILIDAD TÉCNICA

HABILIDAD HUMANÍSTICA

HABILIDAD CONCEPTUAL

▨ HABILIDAD DE DISEÑO

NINGUNA

FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Mova FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada al 100% de la población igual a 13 empleados, se determino que 31%, 4 colaboradores, creen que el Gerente General no debe desarrollar ninguna habilidad, el 23% o 3 colaboradores piensan que debe mejorarse la habilidad conceptual, un 16% equivalente a 2 personas identificaron la habilidad técnica como aquella que requiere desarrollarse, el 15%, es decir 2 personas, señalaron la habilidad humanística y otro 15 % consideran debe desarrollarse la habilidad de diseño.

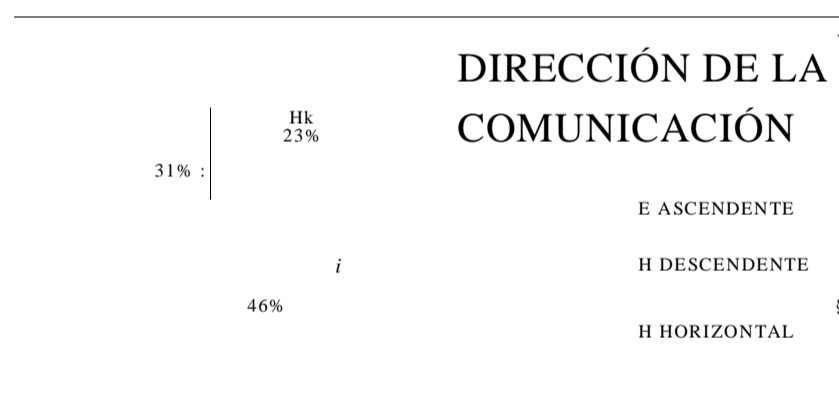
Los datos corroboran la acertada dirección que el Gerente General realiza y que únicamente requiere el desarrollo de ciertas habilidades principalmente la conceptual, misma que le permitirá empaparse del conocimiento administrativo que su puesto requiere.

8. **¿Mediante qué dirección o direcciones fluye la comunicación institucional?**

Tabla No. 8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
ASCENDENTE	3	23,08%
DESCENDENTE	6	46,15%
HORIZONTAL	4	30,77%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 10



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
 María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Del 100% del personal encuestado equivalente a **13** personas, el 69% o 10 colaboradores afirman que la comunicación fluye mediante una dirección vertical, y en su mayoría de forma descendente; solo un 31%, es decir 3 personas, piensan que la dirección de la comunicación es horizontal.

Las respuestas aportan una visión de cómo la comunicación fluye en mayor medida en dirección vertical, demostrando que es el Gerente General quien decide y emite las

ordenes hacia todos los colaboradores; aún, cuando solo un pequeño número de empleados son considerados o participan en el proceso en una misma dirección.

9. **Señale el o los canales empleados durante la comunicación**

Tabla No. 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
REUNIONES/CONVERSACIONES	2	15,38%
LLAMADAS TELEFONICAS	2	15,38%
CORREO ELECTRONICO	1	7,69%
MEMORANDOS, ETC.	8	61,54%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 11



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- De las 13 personas encuestadas, es decir el 100%, un 62%, o sea 8 clientes internos, manifestaron que el canal empleado para la comunicación son memorandos, cartas, oficios, etc; un 15% o 2 personas sostienen que la comunicación fluye a través de llamadas telefónicas, otro 15% señalaron las reuniones o conversaciones y finalmente un 8% o 1 persona marcaron el correo electrónico.

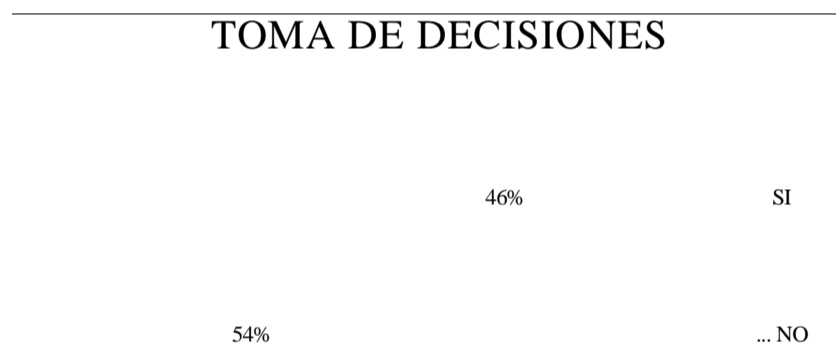
Como demuestran los resultados la comunicación fluye mayormente a través de canales formales, lo que se debe a que la organización dispone de un manual que establece la forma en cómo la empresa debe comunicarse tanto interna como externamente. Pero como en toda organización se emplean todo tipo de canales en menor medida para cierta clase de comunicación.

10. **¿Participa usted en la toma de decisiones empresariales?**

Tabla No. 10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	6	46,15%
NO	7	53,85%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 12



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada al 100% de la población, es decir, 13 personas, se estableció que el 54% o 7 colaboradores no participan en la toma de decisiones; el 46% o sea 6 personas si interactúan en el proceso de toma decisiones. Estos valores confirman la respuesta obtenida en la entrevista realizada al gerente, en la que se manifestó que el proceso de tomar decisiones se realiza de forma participativa y

tratando de integrar a los colaboradores; aún cuando no se ha logrado que todo el personal participe activamente, si se cuenta con un número representativo, esto debido a que durante el proceso participa el personal con mayor nivel de preparación.

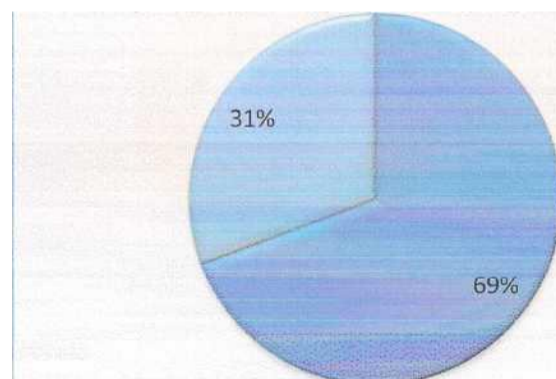
11. **¿Cree usted que recibe capacitación adecuada a su puesto de trabajo?**

Tabla No. 11

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	9	69,23%
NO	4	30,77%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 13

CAPACITACIÓN ADECUADA



si
NO

FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Del 100% de la población encuestada, el 69% equivalente a 9 personas consideran que si reciben la capacitación apropiada; mientras que el 31% no creen recibir la capacitación adecuada a su puesto de trabajo.

Las respuestas revelan que la empresa mantiene mayoritariamente programas de capacitación apropiados al puesto de trabajo desempeñado.

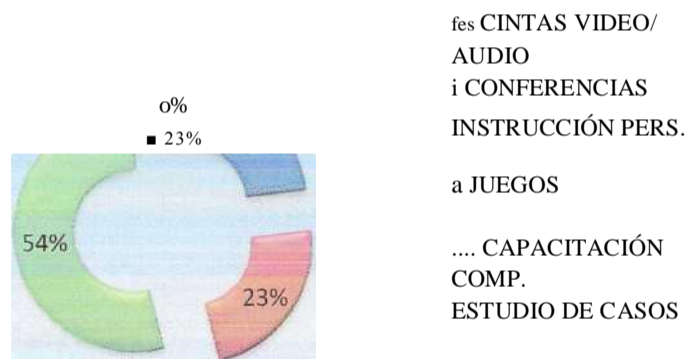
12. **¿A través de que método/s ha recibido capacitación?**

Tabla No. 12

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
CINTAS VIDEO/AUDIO	3	23,08%
CONFERENCIAS	3	23,08%
INSTRUCCIÓN PERS.	7	53,85%
JUEGOS	0	0,00%
CAPACITACIÓN COMP.	0	0,00%
ESTUDIO DE CASOS	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 14

MÉTODOS DE CAPACITACIÓN



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
 María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada a 13 colaboradores internos que representan el 100%, se obtuvo que el 54% de la capacitación se recibe mediante instrucción personal, un 23% se recibe mediante conferencias y otro 23% a través de cintas de audio.

De esta manera se confirma que los programas de capacitación se establecen de acuerdo a la necesidad específica del personal, seleccionando el canal más apropiado.

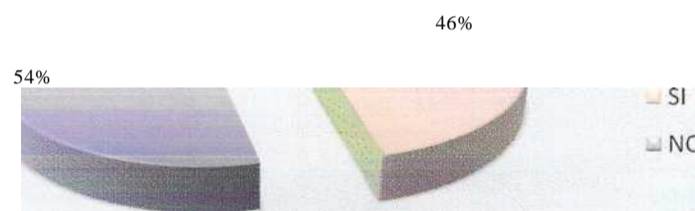
13. **¿Está usted satisfecho con su puesto de trabajo?**

Tabla No. 13

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	6	46,15%
NO	7	53,85%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 15

SATISFACCIÓN LABORAL



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR: María Mova FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada al 100% de los clientes internos, que representan a 13 personas, el 54% no se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo, es decir 7 personas; mientras que el 46% del personal si está satisfecho con su puesto de trabajo, o sea 6 personas.

Los resultados permiten apreciar que un porcentaje significativo de los empleados se encuentran satisfechos con el puesto que ocupan; sin embargo un porcentaje significativo no se encuentran satisfechos debido a la desorganización que existe en la empresa.

14. **¿Piensa usted que la empresa ha logrado desarrollar los tres elementos del desempeño empresarial eficiencia, eficacia y competitividad?**

Tabla No. 14

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
NO	8	61,54%
SI	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 16

DESEMPEÑO EMPRESARIAL



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- La encuesta efectuada al 100%, o 13 empleados ha arrojado los siguientes valores; el 38%, es decir 5 personas, consideran se ha desarrollado en mayor medida el desempeño empresarial; un 62% u 8 personas piensan que no se ha experimentado un considerable adelanto.

Así, se demuestra que el desempeño empresarial alcanzado requiere estrategias que garanticen una mejora significativa; por medio del desarrollo equitativo de los tres elementos.

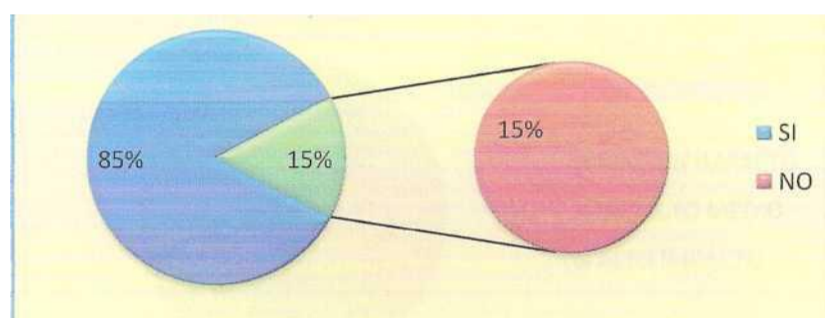
15. **¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos organizacionales en la empresa?**

Tabla No. 15

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	11	84,62%
NO	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 17

REDISEÑO ORGANIZACIONAL



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- A través de la encuesta realizada a 13 clientes internos equivalente al 100%, se obtuvo que el 85% u 11 personas consideran necesario rediseñar los procesos organizacionales; en contraste con el 15%, o sea 2 personas, quienes no creen necesario la reorganización empresarial.

Los valores fortalecen la necesidad imperiosa de la empresa de emprender un rediseño organizacional que permita mejorar el funcionamiento, garantizando el crecimiento y desarrollo de la empresa.

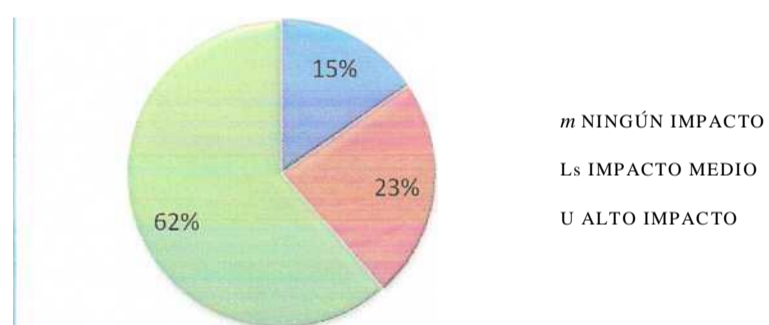
16. **¿Cómo calificaría usted el impacto que traería el rediseño organizacional al funcionamiento de la empresa? Siendo 1= ningún impacto, 2= impacto medio y 3= alto impacto**

Tabla No. 16

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
NINGÚN IMPACTO	2	15,38%
IMPACTO MEDIO	3	23,08%
ALTO IMPACTO	8	61,54%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 18

IMPACTO DEL REDISEÑO



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- De la población total de 13 personas encuestadas, es decir, el 100%; el 62% ha calificado como alto al impacto del rediseño; un 23% considera que el impacto será medio y un 15% piensan no traerá ningún impacto en el funcionamiento empresarial.

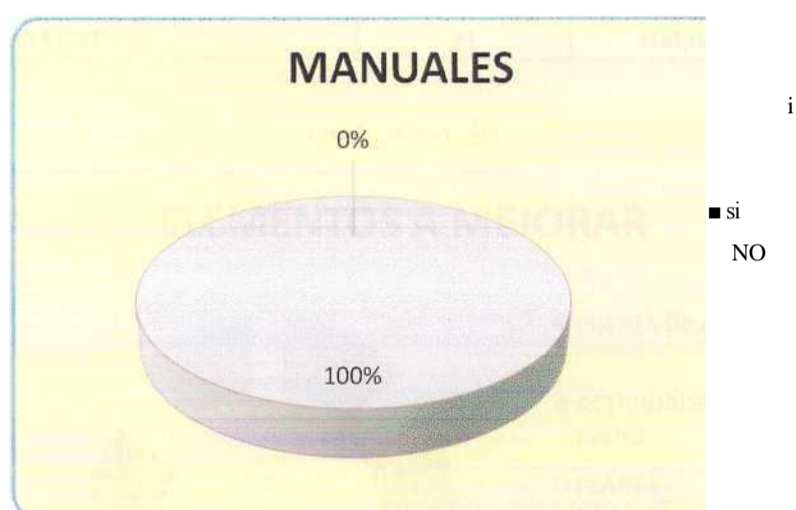
Los valores registrados en la encuesta clarifican que la mayoría de los clientes internos consideran como positivo y altamente significativo el impacto que traería el rediseño organizacional en el funcionamiento de la empresa.

17. ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos y funciones?

Tabla No. 17

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	0	0,00%
NO	13	100,00%
TOTAL	13	100,00%

Gráfico No. 19



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR: María Moya FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Del 100% de las personas encuestadas, es decir 13 clientes internos, el 100% afirmó que no existe en la organización ningún manual de procedimientos o funciones.

Este resultado evidencia la inexistencia de algún tipo de organización en la empresa; confirmando la necesidad imperiosa de reorganizar la institución en pro de mejorar su funcionamiento.

18.

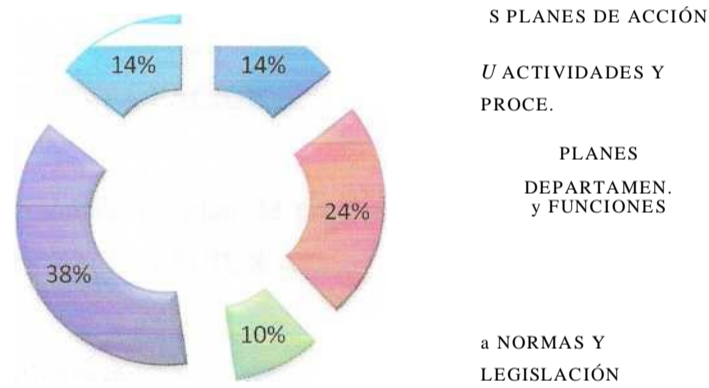
¿A su criterio qué elementos del proceso administrativo deben mejorarse?

Tabla No, 18

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS PLANES DE ACCIÓN	3	14,29%
ACTIVIDADES Y PROCE.	5	23,81%
PLANES DEPARTAMEN.	2	9,52%
FUNCIONES	8	38,10%
NORMAS Y LEGISLACIÓN	3	14,29%
TOTAL	21	100,00%

Gráfico No. 20

ELEMENTOS A MEJORAR



FUENTE: Encuesta ELABORADO POR:
María Mova FECHA: 27/01/09

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada al 100% de los clientes internos, el 38% ha establecido es necesario mejorarse las funciones, el 24% creen preferible mejorarse las actividades y los procesos, el 14% consideran los planes de acción, otro 14% señalaron las normas y la legislación finalmente un 10% señaló los planes departamentales.

Los datos señalan que es necesario mejorar varios elementos del proceso administrativo, especialmente las funciones, seguido por las actividades y procesos; elementos que permitirán se regule y optimice el funcionamiento organizacional.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada al Gerente General de "LLANTA FACIL S.A." y los alcanzados en las preguntas 15 y 17 de la encuesta realizada a los clientes internos, personal administrativo y de ventas, permitirán comprobar la hipótesis confirmando si es o no necesario aplicar un plan de procesos administrativos que optimice la gestión administrativa.

4.3.1 Modelo lógico

H₀: La implementación de un plan de procesos administrativos no mejorará la gestión administrativa en "LLANTA FÁCIL S.A."

H₁: La implementación de un plan de procesos administrativos mejorará la gestión administrativa en "LLANTA FÁCIL S.A."

4.3.2 Nivel de significancia

El nivel de significación con el que se trabajó es del 5%.

4.3.3 Prueba del Chi - cuadrado

χ^2 =Chi Cuadrado Σ =Sumatoria O= Frecuencia Observada E= Frecuencia esperada teórica

4.3.4 Combinación de Frecuencias

15. ¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos organizacionales en la empresa?

Tabla No. 15

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	11	84,62%
NO	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

17. ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos y funciones?

Tabla No. 17

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDOS		
SI	0	0,00%
NO	13	100,00%
TOTAL	13	100,00%

Frecuencias Observadas

TABLA No. 19

ENCUESTA	SI	NO	TOTAL
¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos organizacionales en la empresa?	11	2	13
¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos y funciones?	0	13	13
TOTAL:	11	15	26

4.3.5 Grado de libertad y regla de decisión

$$G1 = (C-1)(H-1)$$

Donde:

GI= Grado de libertad C=

Columna de la tabla H= Hileras

de la tabla Reemplazando tenemos

$$GI = (2-1)(2-1)$$

$$GI = (1)(1)$$

$$GI = 1$$

El valor crítico de la distribución Chi cuadrado de acuerdo a un grado de libertad y utilizando el nivel de significancia de 0.05, es de 3.841

La regla de decisión nos indica que si el chi- cuadrado obtenido es mayor que 3,841 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Con los datos en la tabla de frecuencias observadas se procede a calcular la frecuencia esperada para cada casillero multiplicando el total horizontal para el total vertical de cada columna o hilera y luego se procede a dividir para el total general.

4.3.6 Cálculo Matemático

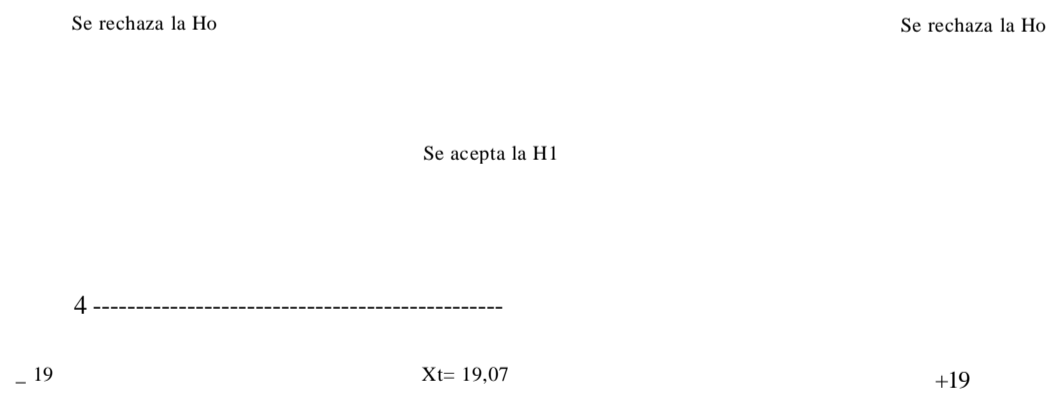
Calculamos el Chi Cuadrado comprobando los valores obtenidos especialmente con el valor crítico obtenido, es decir, con la distribución teórica, dados los totales obtenidos en la que no haya ninguna asociación entre las variables, evaluando así la hipótesis nula.

TABLA No. 20

O	E	O-E	(O-E)²	(O - E)²/E
11	5,5	5,5	30,25	5,5
2	7,5	-5,5	30,25	4,033
0	5,5	-5,5	30,25	5,5
13	7,5	5,5	30,25	4,033
TOTAL				19,07

4.3.7 Representación Gráfica

GRÁFICO No. 21



4.3.8 Decisión

El valor de $X_t = 19,07 > X_2 = 3,84$ de acuerdo a lo determinado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se ratifica que la implementación de un plan de procesos administrativos mejorará la gestión administrativa en "LLANTA FÁCIL S. A"

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La investigación interna realizada en la empresa “LLANTA FÁCIL S.A.”, ha permitido determinar las siguientes conclusiones:

1. Es una empresa reconocida en el mercado, con altas expectativas de crecimiento; actualmente opera mediante una estructura informal, con personal insuficiente y carente de organización.
2. Al no existir una clara organización, se ha generado un ligero malestar que afecta el funcionamiento de la empresa, es decir, el desempeño de los colaboradores.

3. La inexistencia de manuales de organización, procedimientos y demás elementos del proceso administrativo, han permitido determinar la imperiosa necesidad de rediseñar los procesos organizacionales.
4. La deficiencia percibida en la gestión administrativa, se debe principalmente a la falta de filosofía empresarial y conocimientos administrativos.
5. No ha sido posible desarrollar completamente los elementos del desarrollo empresarial, siendo estos la eficiencia, la eficacia y la competitividad.
6. Dentro de las fortalezas cabe mencionar el estilo participativo con el que dirige la empresa el Gerente General; el cual permite que el personal opine, aporte sugerencias y se tomen decisiones en consenso.
7. En la empresa se desarrollan constantemente programas de capacitación, que garantizan el desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional de los colaboradores.
8. La mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con su remuneración y en general con su puesto de trabajo; lo que avala el sentir de la empresa de lograr el desarrollo de su recurso más valioso.

5.2 RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los resultados y obtenido las conclusiones mencionadas anteriormente, he formulado las siguientes recomendaciones.

1. Para poder mantener el desarrollo empresarial, será necesario determinar la situación actual de la empresa formalizando la organización e identificar el personal requerido.

2. Elaborar un plan de procesos administrativos, mediante el rediseño de los mismos, de manera que se organice claramente la empresa y se regule su funcionamiento.

3. Elaborar un manual de organización, de procedimientos, y reglamento interno; definiendo claramente cada uno de los procesos.

4. Aún cuando el Gerente General lleva a cabo sus funciones de la mejor manera posible, es necesario se desarrollen ciertas habilidades gerenciales especialmente la conceptual y técnica.

5. Contratar nuevo personal de acuerdo a las necesidades de la planificación y organización, alcanzando un mayor grado de eficiencia, eficacia y competitividad

6. Incrementar la participación de todos los colaboradores en el proceso de toma de decisiones; a través de la adopción de consejos de trabajo.

7. Incluir temas relacionadas con administración y gerencia en los programas de capacitación; logrando así que los altos directivos se nutran de conocimiento y puedan aplicarlo en las actividades diarias.

8. Mejorar el ambiente de trabajo, adecuando los espacios y oficinas; además de efectuar convivencias y actividades que fortalezcan el sentimiento de satisfacción y bienestar, en el personal.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TITULO

PLAN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN “LLANTA FÁCIL S.A.”

6.2 ANTECEDENTES

A lo largo de la actividad económica desarrollada por “LLANTA FÁCIL S.A.”, no se han registrado investigaciones previas sobre el tema de la presente investigación; esto debido principalmente a que la empresa en cuestión está en crecimiento. Por esta razón el estudio realizado representa una fuente de conocimiento y especialización para la empresa, superando aquellos inconvenientes y perfeccionando su gestión administrativa; considerando que actualmente es fundamental que todas las empresas

cuenten con una adecuada dirección que guíe y regule su funcionamiento para que puedan sobrevivir dentro de su mercado de actuación y participen además de la nueva economía globalizada.

6.3 JUSTIFICACION

Las tendencias actuales del mercado exigen que las organizaciones sean cada vez más competitivas; de manera que puedan hacer frente al mundo globalizado en el que deben desarrollar su actividad económica. Por esto es indispensable que la persona encargada de la dirección de la empresa tenga una sólida y amplia formación gerencial además de un conjunto de herramientas y elementos administrativos, que le permitan enfrentar los retos diarios.

El plan de procesos administrativos pondrá a disposición del Gerente General el conjunto de instrumentos requeridos para optimizar su gestión administrativa; mediante la reorganización de los procesos en que se incurren para el desarrollo de las actividades.

Las etapas, fases y acciones definidas en el Plan permitirán planificar, diseñar y aplicar elementos administrativos tales como: listas de actividades, manuales de organización, de procedimientos, organigramas y reglamento interno; logrando así que el Gerente General de “LLANTA FÁCIL S. A” dirija la empresa con bases consistentes, que permitan guiar a los colaboradores de forma ordenada, coherente y sistemática. De esta forma se alcanza un alto grado de eficiencia en el funcionamiento organizacional.

6.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.4.1 Análisis FODA.- Herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización.

Dentro de cada uno de los ambientes (externo e interno) se analizan las principales variables que los afectan; en el ambiente externo encontramos las amenazas que son todas las variables negativas que afectan directa o indirectamente a la organización y además las oportunidades que nos señalan las variables externas positivas a nuestra organización. Dentro del ambiente interno encontramos las fortalezas que benefician a la organización y las debilidades, aquellos factores que menoscaban las potencialidades de la empresa.

Se entiende entonces a cada uno de los factores de la siguiente manera;

- Fortalezas.- Constituidos por todos los recursos y destrezas que la empresa posee, es decir, todos los elementos positivos que diferencian a la empresa de la competencia.
- Debilidades.- Constituyen aquellos factores negativos que colocan a la empresa en una posición desfavorable en relación con la competencia; estos factores deben ser identificados y superados.
- Oportunidades.- Se entiende por oportunidad a los elementos positivos del entorno, que se convierten en ventajas para las empresas que los reconocen y aprovechan.
- Amenazas - Contextos o circunstancias del ambiente que pueden ser perjudiciales para la empresa, si no se toman medidas adecuadas para enfrentarlos.

6.4.2 Filosofía empresarial.- Identifica la forma ser, el que hacer, como hacerlo y hacia dónde ir de la institución, es decir, comprende la misión, visión y valores corporativos; los cuales guían las funciones de los colaboradores definiendo el camino más apropiado por el que la empresa debe seguir.

- Misión - “La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a

hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas ' THOMPSON, I. (2006, pág. 1)

Para completar esta definición es necesario citar "Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir¹ THOMPSON, A. y STRICKLAND A. (2001, pág. 4.)

- **Visión.**- "Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad" FLEITMAN J. (2000, pág. 283.)

- **Valores.**- Constituyen el núcleo de la cultura empresarial, aportan un sentido y orientación a la gestión de la empresa y trazan una línea de actuación. Así el conjunto de valores definen el carácter fundamental de la organización, creando un sentido de identidad y pertenencia en ella, y propiciando un comportamiento ético (profesional, personal y social) y una capacidad flexible de consensuar metas comunes.

6.4.4 Manual de organización.- "Cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente.

Es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Organización.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que componen la empresa sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o

superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las actividades, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.”

www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml.

Para proceder elaborar el manual de funciones es indispensable contar con un conjunto de información, para obtener los elementos básicos de análisis que nos proporcionen conocimiento de la situación orgánica, funcional y jurídica de la institución de referencia.

Para tal efecto se recomienda la siguiente metodología:

1. -Recabación de información.- Es necesario contar con técnicas de investigación que permitan recopilar un conjunto de información para obtener el conocimiento a cerca de la estructura orgánica y funcional existente, tanto en lo formal como en lo real, de la institución de referencia. Estas técnicas para el efecto mencionado son: La investigación documental y la investigación de campo.

2. -Análisis de la información.- Una vez obtenida la información requerida para la elaboración del manual, se procederá a su respectivo análisis que comprende las actividades de revisión, identificación, o ubicación de los aspectos funcionales y estructurales de la institución.

Como primer paso es necesario clasificar las funciones, atendiendo a dos criterios de forma (similares y equivalentes) y de contenido (operación, control, supervisión, coordinación, programación, evaluación y asesoría), lo cual facilitará una adecuada agrupación de ellas.

Una vez clasificadas las funciones bajo los criterios mencionados, será conveniente ubicarlas considerando los siguientes aspectos:

- Identificación funcional de puestos y unidades con objetivos afines.
- Agrupación y reubicación de funciones a sus puestos correspondientes, eliminando a su vez, duplicidad y sobrecargas de trabajo.
- Asignación congruente de los puestos en las unidades con afinidad funcional.
- Agrupación funcional por áreas de las unidades encargadas de realizar funciones homogéneas.

La clasificación obtenida en base al análisis deberá permitir detectar la estructura de la empresa mediante la naturaleza de las áreas funcionales, entendiendo como tales: " El conjunto de unidades administrativas interrelacionadas, que realizan funciones de naturaleza similar para el logro de un objetivo común.

Como tercer paso se debe determinar la presentación de manual determinando el código que se asignará a cada área funcional y puesto para poder identificarlos, la naturaleza del puesto, las funciones y responsabilidades, características del puesto, requerimientos de información y responsabilidad del superior.

6.4.5 Flujograma.- Es la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos o relaciones empresariales de todo tipo, por medio de símbolos, internacionalmente reconocidos.

"El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc."

GÓMEZ, G. (1997)

"El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo." GÓMEZ, F. (1995)

Los flujogramas se caracterizan por:

Según GÓMEZ, G. (1997):

Sintética: La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.

* Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.

De forma visible a un sistema o un proceso: Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas.

Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales.

Símbolos de los diagramas de flujo

CUADRO No. 4

SIMBOLO	NOMBRE	EXPLICACION
()	Terminador (comienzo o fin de procesos)	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso (actividad)	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso, puede tener muchas entradas, pero solo una salida.
í	Conector (conexión con otro proceso)	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
//	Datos entrada/ salida (información de apoyo)	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad.
O	Decisión	Indica puntos del proceso donde serán necesario tomar decisiones de si o no, abierto/ cerrado.
	Documento	Permite hacer referencia a la consulta de un documento específico en un punto del proceso.
	Líneas de flujo (conexión de pasos o flechas)	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Conector entre páginas diferentes	Indica la fuente o el destino de renglones que ingresan o salen del diagrama de flujo.
V	Almacenamiento	Archivo u otra ayuda de almacenamiento para documentos o registros de computadora.

Elaborado por: María Moya

Fuente: <http://search.procesos.wiki/diagrama.proces.php>

6.4.6 Niveles jerárquicos.- “Los niveles de organización existen con el fin de conseguir una autoridad y cumplimiento del deber metódico, reuniendo esfuerzos tendientes a un objetivo determinado.

Este método consiste en ordenar las partes mediante la clasificación u orden, por la condición o importancia, por categorías o rangos.

En la organización las responsabilidades u obligaciones, están clasificadas por grados o peldaños, de acuerdo a los grados de autoridad delegada y a la responsabilidad que se le otorguen. Esta delegación hace posible que existan canales de movimiento de la autoridad.” DÍAS, C. (2002, pág. 90)

La delegación puede realizarse de un superior a un solo subalterno o irse incrementando de acuerdo a las necesidades de la empresa, además los peldaños no solo serán de forma vertical sino también horizontal; incrementándose los niveles en relación al número de subalternos que puede manejar un jefe superior.

6.4.7 Organigramas.- Se entiende por organigrama a un sistema de organización o representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa, en el cual se simbolizan todas y cada una de las unidades administrativas que la conforman, identificando claramente las relaciones de autoridad y responsabilidad, jerarquía, canales formales de comunicación, y las principales funciones que las personas deben desempeñar en según el puesto que ocupan.

Los organigramas deben ser muy claros, comprender a todos los niveles de la organización, deben contener nombres de funciones y no de personas y representar correctamente las relaciones entre las diferentes unidades administrativas.

Funciones del organigrama:

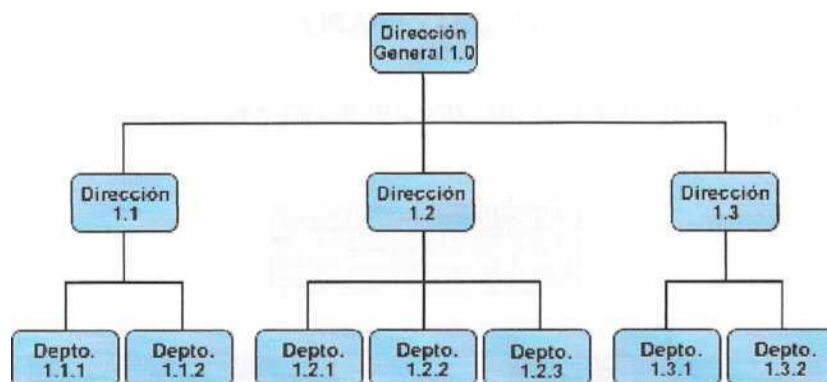
® Para la ciencia de la administración.- Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.

- Para el área de organización y sistema.- Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización (en las empresas pequeñas y medianas, generalmente la unidad de personal asume esta función), la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.
- Para el área de administración de personal.- El analista de personal requiere de este instrumento para los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal.

Clasificación de los organigramas:

Los organigramas estructurales consisten en cierto número de rectángulos que representan personas, puestos u otras unidades, los que están colocados y conectados por líneas, las cuáles indican la jerarquía de los empleados; de tal manera pueden expresar grados de autoridad y responsabilidad de la relación que los une.

GRÁFICO No. 22 ORGANIGRAMA INTEGRAL

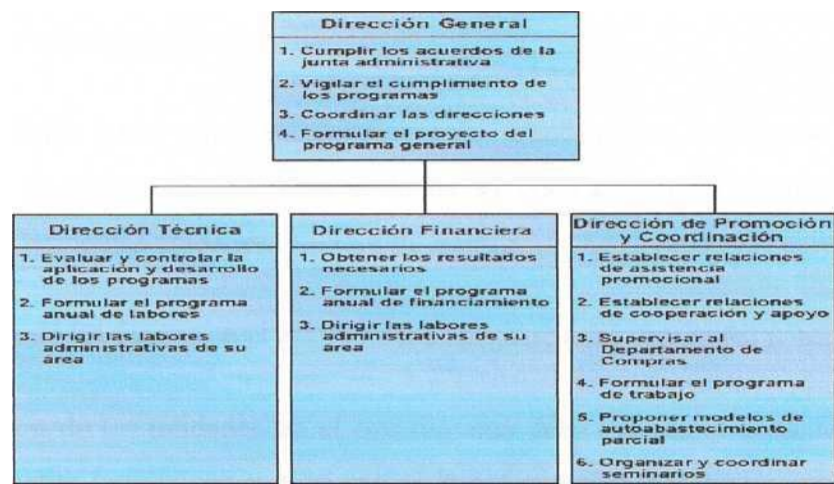


Fuente: Organización de Empresas de Enrique B. Franklin

Los organigramas funcionales incluyen, además, un texto que expresa las principales funciones o labores de las unidades. Su utilidad radica en capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

GRAFICO No. 23

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Fuente: Organización de Empresas de Enrique B. Franklin

Organigramas de puestos plazas y unidades.- "Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas." FRANKLIN, E. (2004, págs. 79 al 86).

GRÁFICO No. 24 ORGANIGRAMA DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES

Dirección General	4	4.
Director	1	
Asistente	1	1
Secretarías	2	2

		E	R
Dirección	'A'	5	5
Director	-		1
Analistas	-	2	2
Secretarías	-	2	2

		E	R
Dirección	- B"	5	7
Director	-	-1	1
Analistas	-	2	4
Secretarías	-	2	2

		12	15
Departamento			
Je-fe		1	1
Analistas	-	6	13
Asistentes		2	2
Secretarías	*	3	-4

- Existentes :
Requeridos :
Nombre la
Persona

Fuente: Organización de Empresas de Enrique B, Franklin

Diseño de los organigramas

Para representar las unidades conviene usar siempre rectángulos. No es recomendable el uso de círculos, rombos, elipses u otras figuras geométricas que hacen más difícil la comprensión del organigrama.

No es necesario hacer unos rectángulos más grandes que otros para destacar la importancia de alguna unidad. Ésta se la da su colocación en el organigrama y su relación con las demás unidades.

La ubicación de las figuras en el gráfico debe apegarse a las siguientes consideraciones:

La disposición de las unidades en el organigrama debe ordenarse de acuerdo con los diferentes niveles jerárquicos que existan en la organización, los cuales varían según su naturaleza, funciones, sector, ámbito, contenido y presentación.

Las diversas relaciones que se dan entre las unidades que integran la estructura orgánica, se representan por medio de líneas de conexión

Recomendaciones:

- Utilizar un trazo más grueso para las líneas que interconectan las figuras rectangulares, que el que utiliza para trazar estas últimas.
- Las líneas de conexión no deben terminar con flechas orientadas hacia abajo, porque se rompe con el principio de autoridad-responsabilidad, además de crear la impresión de una estructura con un flujo del trabajo estrictamente vertical.
- Todas las unidades que dependen de un superior deben quedar vinculadas a él por una sola línea.
- Evitar todos los trazos y tramos injustificados.
- Mantener el mismo grosor de las líneas de interconexión en todo el organigrama. La importancia o jerarquía de un órgano no se amplifica marcando más las líneas.

6.4.8 Reglamento interno.- “Es la norma elaborada por el patrono de acuerdo con los intereses de su empresa y la legislación laboral vigente, en la que se establecen las condiciones de acatamiento general sobre condiciones de trabajo, relaciones humanas, medidas de orden técnico y sanciones disciplinarias.” www.reglamen.htiii⁴ContenÍdo

“Cuando sea oportuno y, en todo caso, antes de aprobar el proyecto de reglamento, el Departamento de Asesoría Externa indicado le dará audiencia al Comité Permanente de Trabajadores, proporcionándoles copia del proyecto de reglamento, para que se pronuncie sobre el mismo; de manera que los (as) trabajadores (as) puedan ejercer la defensa de sus derechos adquiridos, alegar posibles ilegalidades, supresión de beneficios, etc.” www.reglamen.htm#Contenido

El Reglamento Interno debe contener la siguiente información:

1. Nombre del centro de trabajo o razón social de la empresa en que se aplicará el Reglamento.
2. Indicación precisa de la (s) actividad (es) a la (s) que se dedica la empresa.
3. Lugar donde deben prestar sus servicios los (as) trabajadores (as).
4. Jornadas de trabajo existentes en la empresa (diurna, mixta, nocturna); así como indicar si se trata de jornada acumulativa, fraccionada o continua.
5. Horarios, con indicación clara de los días que se laboran, las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para comidas, incluyendo los tiempos que se conceden dentro de la jornada para tomar refrigerios. Si existen diferentes horarios, deberá indicarse todos y cada uno por separado.
6. La forma de pago del salario y el lugar, día y hora en que se paga.
7. Incentivos salariales adicionales (en caso de que existan).
8. Normas relativas a salud ocupacional.
9. Normas sobre el trabajo de las mujeres y de los menores de edad.
10. Indicación de las personas que ejercen autoridad en la empresa, su competencia y ante quiénes deben presentarse las sugerencias, solicitudes, quejas y reclamos de los trabajadores; así como el procedimiento para su presentación y respuesta.
11. Las disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas. Se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores a título de multa; y que la suspensión

del trabajo, sin goce de sueldo, no podrá decretarse por más de ocho días, ni antes de haber oído al (a la) interesado (a) y a los (as) compañeros (as) que éste (a) indique.

12. Las disposiciones sobre los siguientes temas, que son necesarios para una mejor administración del personal de cada empresa:

- a) control de asistencia y puntualidad;
- b) llegadas tardías;
- c) abandono del trabajo;
- d) vacaciones;
- e) aguinaldo;
- f) tipos de contratos de trabajo vigentes en la empresa;
- g) feriados;
- h) día de descanso semanal www.reglamen.htm#Contenido

6.5 OBJETIVOS DEL PLAN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

6.5.1 Objetivo General

Formular un modelo sistemático de acciones y tareas, mediante el rediseño organizacional; para optimizar la gestión administrativa de “LLANTA FACIL S.A.”*

6.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer una adecuada filosofía empresarial que guíe las acciones y desempeño de los colaboradores.
- Reestructurar los procesos administrativos, de forma ordenada y coherente alcanzando un eficiente funcionamiento organizacional.
- Diseñar los elementos administrativos necesarios para alcanzar un alto nivel de eficiencia administrativa.

6.6 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

“LLANTA FÁCIL S.A.” DE LA CIUDAD DE AMBATO

6.6.1 Empresa: “LLANTA FÁCIL S.A.”

6.6.2 Ubicación: Cantón Ambato, matriz calle Boyacá y Av. El Rey.

6.6.3 Producto: Comercializadora de llantas Double Coin

6.6.4 Ventas mensuales: \$ 55 000

6.7 OPERACIONALIZACIÓN

ACTIVIDADES	CONTENIDO	RECURSOS	UBICACION	BENEFICIARIOS
Recabar información de la propuesta.	Diagnostico situacional de la empresa.	Recursos humanos. Recursos	Ubicación Física. Croquis.	Propietario de la empresa. Personal
Comprensión de la necesidad de la propuesta para el mejoramiento de la empresa.	Desarrollo de la propuesta. Diseño de los manuales de funciones,	financieros. Recursos materiales. Recursos		Administrativo y de Ventas Clientes externos
Diseño del Plan de Procesos Administrativos de LLANTA FÁCIL S.A.	procedimientos y reglamento interno. Elaboración de organigramas	tecnológicos.		

6.7.1 Estado actual de la empresa

“LLANTA FÁCIL S.A.” comercializa llanta radiales Double Coin, para buses y camiones, procedentes de China; marca que ha ido incrementando su posicionamiento en el mercado año con año; además brinda un servicio de asesoramiento de reencauche y técnico.

La actividad económica descrita anteriormente tiene amplias expectativas de crecimiento y desarrollo empresarial; gracias a un óptimo conjunto de recursos institucionales. Sin embargo la empresa atraviesa por un problema en la gestión administrativa que afecta a su funcionamiento.

A continuación se detalla la situación actual de la empresa a través de un análisis FODA.

<p style="text-align: center;">AMBIENTE INTERNO AMBIENTE</p> <p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto de excelente calidad. • Diversificación de productos. • Precios competitivos. • Servicio post venta. • Distribuidor exclusivo de la marca DOUBLE COIN. 	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>Personal motivado. Estabilidad laboral. Agradable ambiente de trabajo. Atención 24 horas del día. Liderazgo participativo. Programas de capacitación adecuados.</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <p>Definir políticas de ventas que permitan aprovechar las características del producto, mediante el trabajo del personal. Diseñar un adecuado mecanismo de seguimiento y atención post venta, garantizando la asesoría las 24 horas.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>Falta de planificación y organización. Carencia de manuales de funciones y procesos. Limitada gestión administrativa. Concentración de autoridad y poder en una sola persona. No cuenta con suficiente personal infraestructura insuficiente</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <p>Emprender un programa de reclutamiento de personal idóneo que garantice brindar un excelente servicio post venta y diversificar la gama de productos. Diseñar las herramientas administrativas necesarias para concentrar los esfuerzos del área de ventas en la promoción de productos de excelente calidad.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otras empresas importadores de llantas. • Restricción a las importaciones. • Elevados aranceles. • Inestabilidad económica del país. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA</p> <p>Ampliar el nivel de asesoramiento técnico brindado las 24 horas, diferenciándose de otras empresas importadoras. Empleo del personal motivado para competir dentro del mercado, superando los desfases políticos y económicos del país</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p> <p>Definir una adecuada planificación y organización, de forma que se pueda hacer frente a las restricciones a las importaciones. Realizar estudios que permitan ampliar las instalaciones, con el objetivo de poder comercializar productos de origen nacional.</p>

Conclusión:

“LLANTA FÁCIL S.A” funciona sin ninguna planificación u organización previa o definida, carentes de elementos tales como: filosofía empresarial, organización formal, manuales de procedimientos y de funciones, suficiente personal y estructura insuficiente; estas debilidades han superado en medida considerable las fortalezas de la organización. Sin embargo la empresa se encuentra en una circunstancia en la que todavía es posible superar los inconvenientes.

Por otro lado en el ambiente externo la empresa se ve amenazada por diversos factores sociales y gubernamentales, que, aún cuando se consideran de gran importancia, podrán ser afrontados por la empresa gracias a las medidas y decisiones tomadas oportunamente por el Gerente General; así se sabrán aprovechar las oportunidades del mercado asegurando el desarrollo empresarial.

6.7.1.1 Matriz de factores externos

El profundo estudio del ambiente externo, permite evaluar las tendencias y fuerzas claves, determinando las oportunidades y amenazas más significativas para la organización.

TABLA No. 23

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS CLAVES			
Factores Externos Claves	Ponderación	Clasificación	Resultado
Producto de excelente calidad.	0.20	4	0.80
Diversificación de productos.	0.10	3	0.30
Precios competitivos.	0.05	3	0.15
Servicio post venta.	0.05	3	0.15
Distribuidor exclusivo de la marca DOUBLE COIN.	0.15	4	0.60
Otras empresas importadores de llantas.	0.05	2	0.10
		1	0.20
Restricción a las importaciones.	0.20	1	0.10
Elevados aranceles.	0.10	2	0.20
Inestabilidad económica	0.10		
TOTAL	1.00		2.60

Clasificación:

Amenaza importante	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

Conclusión:

El resultado obtenido en la matriz se analiza en relación con el resultado ponderado de 2.5; en vista de que el valor alcanzado es de 2.6, el cual es muy cercano al promedio ponderado; se demuestra que la institución, pese a competir en un mercado con amplias restricciones e inestabilidad económica, tiene significativas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

6.7.1.2 Matriz de factores internos

El análisis de factores positivos y negativos de la empresa, establecen las condiciones en las que se desarrolla la actividad económica de la misma, afectando directamente sus resultados.

TABLA No. 24

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS CLAVES			
Factores Internos Claves	Ponderación	Clasificación	Resultado
Personal calificado.	0.05	3	0.15
Estabilidad laboral.	0.05	3	0.15
Agradable ambiente de trabajo.	0.05	3	0.15
Atención 24 horas del día.	0.05	4	0.20
Liderazgo participativo.	0.15	4	0.60
Programas de capacitación adecuados.	0.05	3	0.15
Falta de planificación y organización.	0.15	1	0.15

Carencia de manuales de funciones y procesos.	0.10	1	0.10
Limitada gestión administrativa.	0.20	1	0.20
Concentración de autoridad y poder en una sola persona.	0.05	2	0.10
No cuenta con suficiente personal.	0.05	2	0.10
Infraestructura insuficiente.	0.05	2	0.10
TOTAL	1.00		2.15

Clasificación:

Debilidad importante	1
Debilidad menor	2
Fortaleza menor	3
Fortaleza importante	4

Conclusión:

El resultado total ponderado se comprende entre 1 y 4, con un promedio de 2.5; el cual se compara con el resultado obtenido en la matriz que es de 2.15, en vista de que no supera el promedio ponderado se concluye que, la empresa está siendo afectada en gran medida por sus debilidades; ya que las mismas superan las fortalezas, se confirma entonces que la empresa enfrenta serios problemas organizacionales que afectan su funcionamiento.

6.7.2 Filosofía de la empresa

6.7.2.1 Misión (Propuesta)

“LLANTA FÁCIL S. A” está conformada por personal altamente calificado, cuya labor es comercializar llantas radiales de la marca Double Coin y ofrecer un excelente servicio de asesoramiento técnico, de forma personalizada, eficaz y eficiente; velando por la seguridad de los clientes y alcanzando una considerable rentabilidad.

6.7.2.2 Visión (Propuesta)

Posicionamos en el año 2014 como una empresa líder en la comercialización de llantas radiales Double Coin, alcanzando el reconocimiento a nivel provincial y nacional; incrementando nuestra línea de productos en busca de una excelente calidad, y de la satisfacción máxima del cliente mediante la atención apropiada, oportuna y personalizada.

6.7.2.3 Valores corporativos

Confianza - Práctica y demostración de los principios morales del recurso humano de la organización que permite ganar la lealtad de los clientes.

Responsabilidad.- Cumplir a cabalidad cada una de las tareas y funciones determinadas para cada uno de los miembros que integran la empresa, persiguiendo siempre el constante y sostenido desarrollo de la misma.

Honestidad - Actuar de manera clara y transparente de forma que cualquier persona que requiera información pueda tener con total seguridad acceso a una fuente confiable que pueda ser utilizada, modificada y analizada por quien la solicite.

Respeto.- Establecer relaciones, con todos y cada una de las personas que interactúan con la organización de manera que se genere un ambiente cordial y agradable, procurando el desarrollo de la misma.

Puntualidad - Todos y cada uno de los procesos, actividades y tareas se realizan de forma exacta y precisa, obteniendo como resultados una considerable reducción de tiempo y el poder brindar una adecuada atención los clientes.

6.7.3 Diseño de un manual de organización y funciones (Propuesto)

Umis *s.a.*

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha: 13/07/2009

<i>UamaraUlsA</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009	
	MANUAL DE ORGANIZACION DE LLANTA FACIL SA	Página	1 De 56	
		Sustituye a-----		
		Página	De	
		De fecha:	-----	

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	3
LEGISLACIÓN O BASE LEGAL	4
ATRIBUCIONES.....	5
ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	6
ORGANIGRAMA.....	7
MISIÓN	8
FUNCIONES	
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.....	
GERENCIA GENERAL.....	1
ASESORÍA JURÍDICA.....	1
SECRETARÍA.....	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	1:
SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA.....	L
DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN.....	1
SUPERVISIÓN COMERCIAL.....	1 <
ÁREA DE COMPRAS.....	1'
ÁREA DE VENTAS.....	1f
DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	1 <
CONTABILIDAD.....	2 <
CARTERA.....	2
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.....	2:
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.....	2:
GERENTE GENERAL.....	2!
ASESOR JURÍDICO TRIBUTARIO.....	2 I
SECRETARÍA.....	3(
JEFE DEL DPTQ. ADMINISTRATIVO.....	32
SUPERVISOR ADMINISTRATIVO.....	3 <
JEFE DEL DPTO. DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN.....	3 <
SUPERVISOR COMERCIAL.....	3 >
BODEGUERO.....	4(
AYUDANTE DE BODEGA - CHOFER.....	4:
VENEDORES.....	4 <
CAJERA.....	4f
JEFE DEL DPTO. FINANCIERO.....	4!
CONTADORA GENERAL.....	5(
CARTERA.....	5
JEFE DE SISTEMAS.....	S
DIRECTORIO.....	56

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL SA

s.a.

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	2 De	56
Sustituye a -----		
Página	De	-----
De fecha:	-----	

INTRODUCCIÓN

El Manual de organización está comprendido como una herramienta administrativa que registra y transmite, en forma ordenada y sistemática la información pertinente de cada unidad de la organización como las funciones, tareas y actividades a ser cumplidas por los miembros de la misma y la forma en que deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente. Especificando los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura funcional establecida para la empresa

La importancia de este Manual radica en la instrucción que podrán recibir los miembros de la empresa, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las actividades, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros; mejorando significativamente la Gestión Administrativa de la misma.

OBJETIVOS

- S Mejorar el control sobre el desempeño de los colaboradores.
- S Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- S Garantizar la efectividad en la ejecución del trabajo y por ende en el tiempo requerido para el mismo.
- S Guiar y orientar a los nuevos trabajadores sobre el desarrollo de sus funciones.
- S Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos empresariales, en especial de los humanos.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



5,3,

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	3	De 56
Sustituye a -----		
Página		De -----
De fecha:	-----	

ANTECEDENTES

Presentación.- LLANTA FÁCIL S.A es una empresa comercializadora de llantas radiales DOUBLE COIN para bus es y camiones procedente de China, tubos de caucho, defensas, válvulas y aros Drop - center para llantas de buses y camiones. Ofrece además un servicio de reencauche, enfocando cada una de sus actividades ai la alta calidad y en el compromiso de todos sus colaboradores por brindar a sus clientes una atención que satisfaga sus expectativas.

Reseña Histórica.- LLANTAFACIL S.A. tiene su origen en la visión que nace en la mente de su fundador cuando luego de manejar una planta de reencauche de llantas como Gerente de Planta, pasa a prestar sus servicios como Coordinador Técnico Operativo en una empresa comercializadora de GLP ubicada en la ciudad de Ambato que abastece a la zona central del país; cuyo negocio se basa en la logística de comercialización y distribución del producto en transporte vehicular a todo nivel (trailers, muñas, camiones pesados y livianos).

Con la aspiración de llegar a ser líderes de un mercado más exigente, la organización emprende la misión de tecnificarse e incrementar su potencial en personal, considerando mejorar la relación entre precio, calidad y servicio.

En los últimos años la organización ha ganado prestigio y cobertura a nivel provincial, teniendo presente el enfoque de mejoramiento continuo.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autonzó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
S.A.

Fecha:	13 de Julio dei 2009
Página	4 1 De 56
Sustituye a —	
Página	----- De
De fecha:	-----

LEGISLACION O BASE LEGAL

LLANTA FÁCIL S.A. es una persona jurídica formada bajo la figura legal de una sociedad anónima, razón por la cual su funcionamiento está regido por la Ley de Compañías; además la relación obrero patronal, se encuentra sujeta al Código de Trabajo, en base al cual se ha elaborado el Reglamento Interno de la empresa como herramienta administrativa que permita regular y proporcionar un marco jurídico apropiado a la realidad de la organización.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> <i>s.a.</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE	Página	5 De 56
	ORGANIZACIÓN	Sustituye a-----	
	DE LLANTA FÁCIL	Página	De
	S.A	De fecha:	

ATRIBUCIONES

“De la Compañía Anónima

1. Concepto, características, nombre y domicilio Art.143.- Definición.-

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

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

‘TERCERA.- ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA: Título I. Del nombre, domicilio, objeto y

plazo.- Artículo Primero.- Nombre.- El nombre de la compañía que por esta escritura se constituye es LLATA

FACIL SOCIEDAD ANÓNIMA.- **Artículo Segundo.- Domicilio.-** El domicilio principal de la compañía es la ciudad

y cantón Ambato. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos administrados por un factor, en uno o más lugares dentro

del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes. **Artículo Tercer.- Objeto.-**

El objeto de la compañía consiste en : (a) Comercializar, distribuir, importar, exportar y producir neumáticos o llantas o vendajes de

cualquier naturaleza, especie y calidad, particularmente para vehículos automóviles, camionetas, buses, camiones tractores,

motocicletas, velocípedos y demás vehículos; (b) Comercializar, distribuir, importar, exportar y producir todo componente y

accesorio automotriz, de cualquier naturaleza, especie y calidad; y, (c) Prestar servicios de reencauche, enlantaje, badaje, moldeo,

vulcanización y cualquier otro relacionado al sector automotriz. Para el cumplimiento de su objetivo, la compañía podrá celebrar

todos los actos y contratos permitidos por la ley”.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> s.s.	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	6 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

1.1 GERENCIA GENERAL

1.1.1 ASESORÍA JURÍDICA

1.1.2 SECRETARÍA

1.2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

1.2.1 SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA

1.3 DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

1.3.1 SUPERVISIÓN COMERCIAL

1.3.2 ÁREA DE COMPRAS

1.3.3 ÁREA DE VENTAS

1.4 DEPARTAMENTO FINANCIERO

1.4.1 CONTABILIDAD

1.4.2 CARTERA

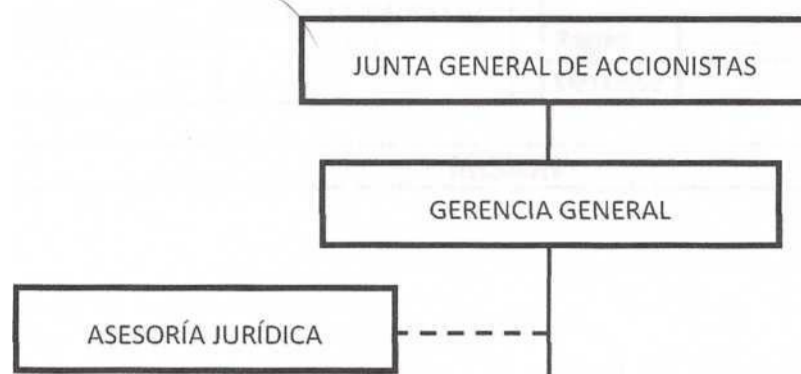
1.5 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

“LLANTA FÁCIL S.A.”

Organigrama Estructural



SECRETARÍA



REFERENCIA	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA ELABORACIÓN:
1 ^ 1 Nivel directivo ... Nivel asesor i ----- 1 Nivel 1 ---- 1' -> operativo 1 1 Auxiliar ___ i Coordinación	María Moya	GERENCIA	06/02/09

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A

SA

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	8 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	

MISIÓN

“LLANTA FÁCIL S.A” está conformada por personal altamente calificado, cuya labor es comercializar llantas radiales de la marca Double Coin y ofrecer un excelente servicio de asesoramiento técnico, de forma personalizada, eficaz y eficiente; velando por la seguridad de los clientes y alcanzando una considerable rentabilidad.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> S.3.	LLANTA FACIL S.A. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Fecha:	13 de Julio del 2009
		Página	9 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	-----

FUNCIONES

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

I. DEPENDENCIA

1- Tiene bajo su dependencia a: Gerencia General

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Es el órgano supremo de la sociedad; podrá acordar y ratificar todos los actos y operaciones de esta y sus resoluciones serán cumplidas por el Gerente General.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Se reunirán por lo menos una vez al año en asamblea ordinaria dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio económico para:

- a) Discutir y analizar el balance, después de aceptado el informe del asesor jurídico.
- b) Nombrar y ratificar al Gerente General.

Se **reunirán** en asamblea extraordinaria cuando se necesite tratar los siguientes casos:

- a) Disolución anticipada de la sociedad.
- b) Aumento o reducción del capital.
- c) Cambio de objeto de la sociedad.
- d) Transformación de la sociedad.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

5.3.

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA FÁCIL
S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	10 De 56
Sustituye a-----	
Página	----- De -----
De fecha:	

FUNCIONES

I. DEPENDENCIA

1 - Depende de: Junta General de Accionistas

2 - Tiene bajo su dependencia a: Asesoría Jurídica, Secretaría, Departamento de Administrativo, Departamento de ventas y comercialización, Departamento de Contabilidad y Departamento de sistemas

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar la actividad empresarial.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Representar a la empresa
- b) Difundir la filosofía empresarial y velar por su cumplimiento.
- c) Definir las políticas que guiarán el trabajo de los colaboradores a fin de optimizar su productividad.
- d) Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los departamentos de la empresa
- e) Establecer los métodos de control interno.
- f) Evaluar periódicamente el desempeño del personal.
- g) Planificar el proceso de selección de colaboradores idóneos.
- h) Contratación de Jefes departamentales

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

5.a

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	11 De 56
Sustituye a-----	
Página	De - -
De fecha:	

FUNCIONES

ASESORIA JURIDICA

I. DEPENDENCIA

1- Depende de: Gerencia General

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Asesorar legalmente a la empresa, manteniendo adecuadas relaciones tanto con los colaboradores como con instituciones públicas y privadas

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Orientar las decisiones de la Gerencia.
- b) Diseñar las herramientas administrativas en base a la normativa legal vigente.
- c) Verificar el proceso de adquisición del producto.
- d) Resolver conflictos obrero - patronales.
- e) Garantizar el normal funcionamiento organizacional, al proteger y regular constantemente cualquier desviación de acuerdo a la normativa que rige tanto a la institución como a nivel nacional.

Elaboró: MARÍA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A

SM.

Fecha:	13 de Julio dei 2009	
Página	12 De	56
	Sustituye a -----	
Página	De	-----
De fecha:	-----	

FUNCIONES

SECRETARÍA

I. DEPENDENCIA

I - Depende de: Gerencia General

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Ejecutar órdenes que provengan de Gerencia

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Redactar, enviar y recibir la correspondencia de la empresa, en especial la destinada a la Gerencia.
- b) Planificar la agenda de trabajo.
- c) Recopilar información de los diferentes departamentos de la empresa.
- d) Atender oportunamente a los clientes tanto internos como externos.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

S.A.

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	13 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- I. DEPENDENCIA
 1. - Depende de: Gerencia General
 2. - Tiene bajo su dependencia a: Supervisión Administrativa

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar, Integrar, dirigir y controlar las actividades empresariales en base a la planificación gerencial.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Elaborar y actualizar manuales administrativos.
 - b) Aplicar de forma coordinada las políticas empresariales y las decisiones gerenciales.
 - c) Implantar los métodos de selección, control y evaluación del personal.
 - d) Programar la capacitación anual de la empresa.
 - e) Controlar el cumplimiento de las normas internas.
 - f) Verificar el funcionamiento de la agencia de ventas.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	14 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De
De fecha:	-----

FUNCIONES

SUPERVISION ADMINISTRATIVA

- I. DEPENDENCIA
 - 1. - Depende de: Departamento Administrativo

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL
 - Asistir al Jefe del departamento administrativo, para alcanzar los objetivos fijados.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Participar en la aplicación de las políticas institucionales.
 - b) Organizar y aplicar los métodos de control del personal.
 - c) Mantener una adecuada comunicación con los colaboradores.
 - d) Programar la agenda del Jefe del departamento administrativo.
 - e) Informar cualquier inconveniente o novedad a su superior inmediato.
 - f) Coordinar la distribución de los recursos institucionales.

Elaboró: MARÍA MOYA	Revisó: ING. JOSÉ SILVA	Autorizó: ING. JOSÉ USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109



**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	15 De 56
Sustituye a-----	
Página	De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACION

I. DEPENDENCIA

1. - Depende de: Gerencia General
2. - Tiene bajo su dependencia a: Supervisión comercial, Area de compras y Area de ventas.

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Coordinar las actividades de las áreas de compras y ventas, controlando las funciones que llevan a cabo el personal bajo su responsabilidad.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Organizar, dirigir y supervisar los procesos comerciales.
- b) Coordinar las compras y ventas mensuales.
- c) Coordinar periódicamente la información con el departamento financiero y administrativo.
 - d) Resolver problemas que pudieran presentarse con los clientes.
- e) Implantar nuevas políticas de venta y mercadeo.
- f) Supervisar las tareas del personal bajo su cargo.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i>	5.8.	LLANTA FACIL S.A. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Fecha:	13 de Julio del 2009
			Página	16 De 56
			Sustituye a -----	
			Página	----- De
			De fecha:	-----

FUNCIONES

SUPERVISIÓN COMERCIAL

- I. DEPENDENCIA
 1. - Depende de: Departamento de ventas y comercialización
 - 2 - Tiene bajo su dependencia a: Area de compras y Area de ventas.

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar las mejores estrategias del negocio con los proveedores para adquirir el producto necesario para una constante y prospera comercialización.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Cotizar e investigar mejores opciones en el mercado interno.
 - b) Mantener un control constante de los inventarios.
 - c) Efectuar oportunamente los pagos a los proveedores.
 - d) Elaborar un registro de potenciales clientes.
 - e) Realizar visitas a bodega

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	17 1 De 56
Sustituye a -----	
Página De -----
De fecha:	

FUNCIONES

ÁREA DE COMPRAS

- I. DEPENDENCIA
 - 1. -Depende de: Supervisión Comercial

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Receptar, transportar y entregar la mercadería de acuerdo a las órdenes recibidas.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Vigilar que la mercadería sea transportada correctamente.
 - b) Mantener actualizados los inventarios.
 - c) Recibir las hojas de pedido.
 - d) Entregar la mercadería tanto en la agencia como en la matriz.
 - e) Reportar inconvenientes que se presenten con la mercadería.
 - f) Resguardar la mercadería.
 - g) Efectuar la limpieza del producto en exhibición.

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

Llanta

s.a

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA FÁCIL
S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	18 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

ÁREA DE VENTAS

I. DEPENDENCIA

Depende de: Supervisión Comercial

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Crear sólida relaciones con los clientes, ofreciéndoles un producto y servicio de excelente calidad.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Brindar una atención eficiente y personalizada tanto a clientes actuales como a potenciales.
- b) Presentar un informe de su labor diaria.
- c) Reportar posibles incidentes.
- d) Elaborar las listas de pedidos.
- e) Llevar a cabo la facturación de cada venta.
- f) Cobrar en caso de que la venta sea en efectivo.
- g) Cuadrar la caja al final de la jornada de trabajo.

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSÉ USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

5.3.

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	17 De 56	
Sustituye a —		
Página	----- De	-----
De fecha:		

FUNCIONES

AR

I. DEPENDENCIA

I - Depende de: Supervisión Comercial

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Receptar, transportar y entregar la mercadería de acuerdo a las órdenes recibidas.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Vigilar que la mercadería sea transportada correctamente.
- b) Mantener actualizados los inventarios.
- c) Recibir las hojas de pedido.
 - d) Entregar la mercadería tanto en la agencia como en la matriz.
 - e) Reportar inconvenientes que se presenten con la mercadería.
- f) Resguardar la mercadería.
- g) Efectuar la limpieza del producto en exhibición.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	18 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

ÁREA DE VENTAS

- I. DEPENDENCIA
L- Depende de: Supervisión Comercial

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL
Crear sólida relaciones con los clientes, ofreciéndoles un producto y servicio de excelente calidad.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Brindar una atención eficiente y personalizada tanto a clientes actuales como a potenciales.
 - b) Presentar un informe de su labor diaria.
 - c) Reportar posibles incidentes.
 - d) Elaborar las listas de pedidos.
 - e) Llevar a cabo la facturación de cada venta.
 - f) Cobrar en caso de que la venta sea en efectivo.
 - g) Cuadrar la caja al final de la jornada de trabajo.

Elaboró: **MARIA MOYA**) Revisó: **ING. JOSÉ SILVA**) Autorizó: **ING. JOSÉ USIÑA**

LLFDA-0109

Llanta

■f
SS

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	19 De 56
	Sustituye a-----
Página	----- De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

I. DEPENDENCIA

1. - Depende de: Gerencia! General
2. - Tiene bajo su dependencia a: Contabilidad y Cartera

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Coadyuvar con el correcto manejo de la empresa en base al control económico, financiero y contable.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Preparar el presupuesto anual de la empresa.
- b) Analizar los indicadores financieros para evaluar el desempeño empresarial.
- c) Consolidar las relaciones de crédito y financiamiento con las entidades bancarias.
- d) Emitir los informes financieros mensuales requeridos para las decisiones gerenciales.
- e) Resolver los problemas que se presenten con sus subordinados.

Elaboró: MARÍA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-0109

*Llanta**,

53.

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL SA**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	20 De 56 Sustituye a-----
Página De
De fecha:	-----

FUNCIONES

C

I. DEPENDENCIA

1. -Depende de: Departamento financiero
- 2 - Tiene bajo su dependencia a: Cartera

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Llevar a cabo la contabilidad empresarial.

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Elaborar y verificar los registros contables.
- b) Realizar los roles de pago.
- c) Pagar y cumplir con las obligaciones del IESS.
- d) Coordinar la información de facturación con el área de ventas.
- e) Presentar los informes a Gerencia

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	21 De 56 Sustituye a -----	
Página	De	-----
De fecha:		

FUNCIONES

CARTERA

I. DEPENDENCIA

1. -Depende de: Contabilidad

II. FUNCIÓN PRINCIPAL

Controlar y verificar el manejo de la cartera

III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

- a) Ingresar diariamente las facturas.
- b) Controlar que se realicen los cobros de acuerdo al plan de créditos.
- c) Realizar informes semanales de la evolución en los cobros.
- d) Hacer llamadas a los clientes.
- e) Mantener un registro del comportamiento en los pagos de los clientes.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

Llanta

5.3.

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA
FÁCIL S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	22 De 56
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

FUNCIONES

DI

- I. DEPENDENCIA
1- Depende de: Gerencia General

- II. FUNCIÓN PRINCIPAL
Administrar sistemas informáticos que faciliten la actividad económica.

- III. DEBERES Y RESPONSABILIDADES
 - a) Generar programas que simplifiquen el funcionamiento.
 - b) Capacitar al personal en el manejo de los programas.
 - c) Diseñar y manejar la página web.
 - d) Brindar mantenimiento al equipo de cómputo.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-0109



LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A
s, a

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	23 De 56	
Sustituye a-----		
Página	De	-----
De fecha:		

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Nombre del puesto | Accionista |
| 2. Número de plazas | 4 en adelante |
| 3. Clave | LLFA-01 |
| 4. Ubicación | Nivel Superior/ Direcciones |
| 5. Tipo de contratación | Permanente |
| 6. Ambito de operación | Toda la organización |

Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| 7. Jefe inmediato | |
| 8. Subordinados directos | Gerente General |

Propósito del puesto

Establecer las acciones necesarias para que la empresa logre ser reconocida en el mercado.

Funciones generales

Verificar el correcto funcionamiento de la organización. Reunirse habitualmente en asambleas generales. *Aprobar los informes presentados por Gerencia.*

Funciones específicas

Aprobar los aumentos de capital.

Definir el destino de las utilidades.

Distribuir las utilidades entre los accionistas.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

lio

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	24 De 56 Sustituye a -----
Página	----- De -----
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

Responsabilidad	
Los accionistas tendrán una responsabilidad directamente proporcional al monto de sus acciones. Velar por el progreso y bienestar de la sociedad.	
Comunicación	
1. Ascendente	
2. Horizontal	
3. Descendente	Gerente General
4. Externa	-----
Especificaciones del puesto	
1. Conocimientos	Administración, Finanzas, etc.
2. Experiencia	-----
3. Iniciativa	Innovación, excelencia
4. Personalidad	Líderes, extrovertidos, tolerantes

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

<i>UantaFácil</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	25 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De
		De fecha:	-----

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Nombre del puesto | Gerente General |
| 2. Número de plazas | 1 |
| 3. Clave | LLFA- 02 |
| 4. Ubicación | Nivel Superior/ Direcciones |
| 5. Tipo de contratación | Permanente |
| 6. Ambito de operación | Toda la organización |

B) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|---|
| 7. Jefe inmediato | Junta General de Accionistas |
| 8. Subordinados directos | Asesor Jurídico |
| | Secretaria |
| | Jefe del Dpto. Administrativo Jefe del |
| | Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe |
| | del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de |
| | Sistemas |

Propósito del puesto

Supervisar y controlar todas las actividades que se realizan en la empresa, logrando cumplir con todos los planes y objetivos establecidos gracias al empleo de estratégicos elementos administrativos.

Funciones generales

Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades empresariales. **Funciones específicas**

Difundir la filosofía empresarial y velar por el cumplimiento de la misma.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

<i>LlantaFácil</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL SA	Página	26 De 56
			Sustituye a —
		Página	De -----
		De fecha:	-----

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Definir las políticas que guiarán el trabajo de los colaboradores a fin de optimizar su productividad.

Realizar un análisis semestral de la situación de la organización, para tomar las decisiones o estrategias que permitan seguir el curso normal de las actividades.

Establecer los requerimientos de: personal, infraestructura y material necesario para el normal funcionamiento.

Ordenar la elaboración de informes a los niveles respectivos sobre: ventas y compras, balance general, estado de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, para presentarlos a consideración de la Junta General, dentro de los 3 primeros meses luego del cierre del ejercicio económico, con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía

Analizar los resultados de las evaluaciones del desempeño del personal.

Responsabilidad

Representar a “LLANTA FÁCIL S.A.”, ante los organismos, instituciones y en todos los asuntos relacionados con el giro sea en operaciones comerciales o civiles.

Deberá cumplir con la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social le impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios; igualmente, la tendrán por la contravención a los acuerdos legítimos de las Juntas Generales.

Tendrá responsabilidad solidaria para con la empresa y terceros, de acuerdo a los numerales 1 a 5 del art. 256 de la Ley de compañías.

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> **	LLANTA FACIL SA.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL SA	Página	27 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	-----

DESCRIPCION DE PUESTOS

Sancionar las faltas de los empleados de acuerdo al régimen disciplinario, contemplado en el Reglamento Interno.

Aprobar los presupuestos para ampliación o mejora de las instalaciones, siempre y cuando no supere el monto aprobado por la Junta General de Accionistas

Comunicación

- | | |
|----------------|---|
| 1. Ascendente | Accionistas |
| 2. Horizontal | ----- |
| 3. Descendente | Secretaría
Jefe del Dpto. Administrativo
Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización
Jefe del Dpto. Financiero
Jefe del Dpto. de Sistemas |
| 4. Externa | Asesor Jurídico |

Especificaciones del puesto

- | | |
|------------------|--|
| 1. Conocimientos | Administración, Finanzas, Marketing 3 años |
| 2. Experiencia | Innovación de negocios Líderes, persistentes, tolerantes y Estabilidad emocional |
| 1. Iniciativa | |
| 2. Personalidad | |

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> 52	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	28 De 56 Sustituye a -----
		Página	----- De -----
		De fecha:	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nombre del puesto | Asesor Jurídico Tributario 1 |
| 2. Número de plazas | LLFA- 03 |
| 3. Clave | Nivel Superior/ Subdirecciones Temporal |
| 4. Ubicación | |
| 5. Tipo de contratación | |
| 6. Ambito de operación | Toda la organización Gerente General |

B) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato
8. Subordinados directos

Propósito del puesto

Asesorar a la organización dentro del aspecto económico y legal.

Funciones generales

Orientar todas y cada una de las actividades de manera que no se atente contra ninguna ley. **Funciones específicas**

Asesorar constantemente al Gerente para que se tomen decisiones dentro del marco legal. Elaborar el Reglamento Interno conjuntamente con la Gerencia General Analizar los estados financieros presentados al final del ejercicio económico.

Elaborar las declaraciones del impuesto a la renta y del valor agregado, mediante una cooperación con el Departamento de Contabilidad

Verificar los documentos que garanticen realizar los trámites para la adquisición de las llantas.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

¿te©	LLANTA FACIL S.A. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Fecha:	13 de Julio del 2009
		Página	29 De 56
			Sustituye a -----
		Página	----- De
		De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

Responsabilidad

Resolver conflictos con los colaboradores dentro del marco del Código de Trabajo.

Redactar los contratos de trabajo.

En caso de cuentas no pagadas seguir los trámites respectivos.

Acudir junto con el Gerente a audiencias o juicios impuestos en contra de la organización.

Comunicación

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. Ascendente | Gerente General |
| 2. Horizontal | ----- |
| 3. Descendente | ----- |
| 4. Externa | |

Especificaciones del puesto

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1. Conocimientos | Dr. en Jurisprudencia |
| 2. Experiencia | 5 años |
| 1. Iniciativa | |
| 2. Personalidad | Tolerancia con los demás |

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA FÁCIL
S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	30 De 56
Sustituye a —	
Página De
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto	Secretaria
2. Número de plazas	1
3. Clave	LLFA- 04
4. Ubicación	Nivel Superior/ Subdirección
5. Tipo de contratación	Permanente
6. Ambito de operación	Toda la organización

B) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato	Gerente General
8. Subordinados directos	-----

Propósito del puesto

Apoyar a la Gerencia, con capacidad de atender con eficiencia las tareas administrativas asignadas. Su gestión incide directamente en la imagen que ofrecerá la empres al exterior.

Funciones generales

Ejecutar las órdenes del Gerente General

Funciones específicas

Redactar y enviar documentos formales para la comunicación interna y externa de la organización, siempre y cuando sean aprobados por la Gerencia.

Transcribir las actas y resoluciones tomadas por el Gerente, o por la Junta General de Accionistas.

Planificar la agenda diaria para que se cumplan con los compromisos empresariales.

Elaboró: MARÍA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109



LLANTA FÁCIL S.A.
 MANUAL DE
 ORGANIZACIÓN DE
 LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	31 De	56
Sustituye a -----		
Página		De
De fecha:	-----	

DESCRIPCION DE PUESTOS

<p>Ordenar y actualizar periódicamente el archivo.</p> <p>Receptar documentos y llamadas, que sean dirigidas para el Gerente.</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Atender oportunamente a los representantes empresariales o clientes que tengan cita con el Gerente.</p> <p>Entregar oportunamente los informes solicitados por la Gerencia.</p> <p>Cumplir las tareas administrativas encomendadas por el Gerente.</p> <p>Comunicación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">1. Ascendente</td> <td>Gerente General</td> </tr> <tr> <td>2. Horizontal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Descendente</td> <td>Jefe del Dpto. Administrativo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas</td> </tr> <tr> <td>4. Externa</td> <td></td> </tr> </table> <p>Especificaciones del puesto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">1. Conocimientos</td> <td>Título en secretariado 1 año</td> </tr> <tr> <td>2. Experiencia</td> <td>Socialización, tolerancia con los demás</td> </tr> <tr> <td>3. Iniciativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Personalidad</td> <td></td> </tr> </table>	1. Ascendente	Gerente General	2. Horizontal		3. Descendente	Jefe del Dpto. Administrativo		Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas	4. Externa		1. Conocimientos	Título en secretariado 1 año	2. Experiencia	Socialización, tolerancia con los demás	3. Iniciativa		4. Personalidad		
1. Ascendente	Gerente General																		
2. Horizontal																			
3. Descendente	Jefe del Dpto. Administrativo																		
	Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas																		
4. Externa																			
1. Conocimientos	Título en secretariado 1 año																		
2. Experiencia	Socialización, tolerancia con los demás																		
3. Iniciativa																			
4. Personalidad																			

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSÉ SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

"cH" S.3

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	32 De 56	
Sustituye a-----		
Página	----- De	-----
De fecha:	-----	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Nombre del puesto | Jefe Dpto. Administrativo 1 |
| 2. Número de plazas | LLFA- 05 Departamento |
| 3. Clave | Permanente Toda la organización |
| 4. Ubicación | |
| 5. Tipo de contratación | |
| 6. Ambito de operación | Gerente General Supervisor
Administrativo |

B) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato
8. Subordinados directos

Propósito del puesto

Administrar correctamente todos los recursos de la organización sean estos: humanos, tecnológicos, infraestructura y económicos.

Funciones generales

Coordinar, controlar y supervisar que cada colaborador se desempeñe de la forma correcta

Funciones específicas

Elaborar y actualizar el manual de funciones; asignando las funciones y tareas de manera coordinada y coherente.

Aplicar los elementos administrativos que permitan organizar adecuadamente el trabajo de los colaboradores, maximizando su desempeño.

Elaborar horarios de trabajo para el personal de la empresa.

Conceder permisos para salidas anticipadas o faltas justificadas en cada caso.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autonzó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

53	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009		
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	33 De 56		
		Sustituye a-----			
		Página	-----	De	
		De fecha:			

DESCRIPCION DE PUESTOS

<p style="text-align: center;">Diseñar los formularios necesarios para la selección del personal, hoja de registro y de justificación de faltas o atrasos y los programas anuales de capacitación e integración.</p> <p>Seleccionar y contratar al personal más idóneo.</p> <p>Coordinar las actividades e informes de los demás departamentos.</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Actualizar organigramas, flujogramas y todos los manuales administrativos que disponga la organización.</p> <p>Evaluar el desempeño del personal.</p> <p>Presentar informes de las actividades al Gerente General.</p> <p>Realizar visitas quincenales a la agencia de ventas.</p> <p>Comunicación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Ascendente</td> <td style="width: 50%;">Gerente General</td> </tr> <tr> <td>2. Horizontal</td> <td>Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas Supervisor Administrativo</td> </tr> <tr> <td>3. Descendente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Externa</td> <td></td> </tr> </table> <p>Especificaciones del puesto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Conocimientos</td> <td style="width: 50%;">Título de Ingeniería Comercial o de Empresas 2 años</td> </tr> <tr> <td>2. Experiencia</td> <td>Socialización, tolerancia y liderazgo</td> </tr> <tr> <td>3. Iniciativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Personalidad</td> <td></td> </tr> </table>	1. Ascendente	Gerente General	2. Horizontal	Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas Supervisor Administrativo	3. Descendente		4. Externa		1. Conocimientos	Título de Ingeniería Comercial o de Empresas 2 años	2. Experiencia	Socialización, tolerancia y liderazgo	3. Iniciativa		4. Personalidad		
1. Ascendente	Gerente General																
2. Horizontal	Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización Jefe del Dpto. Financiero Jefe del Dpto. de Sistemas Supervisor Administrativo																
3. Descendente																	
4. Externa																	
1. Conocimientos	Título de Ingeniería Comercial o de Empresas 2 años																
2. Experiencia	Socialización, tolerancia y liderazgo																
3. Iniciativa																	
4. Personalidad																	

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

<i>Uantafácil</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	34 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES A) Identificación 1. Nombre del puesto 2. Número de plazas 3. Clave 4. Ubicación 5. Tipo de contratación 6. Ambito de operación B) Relaciones de autoridad 7. Jefe inmediato 8. Subordinados directos	Supervisor Administrativo 1 LLFA- 06 Departamento Permanente Toda la organización Jefe del Dpto. Administrativo
Propósito del puesto Coordinar el manejo de los recursos asignados por el Jefe del Dpto. Administrativo, cumpliendo las tareas diarias asignadas.	
Funciones generales Participar activamente en las tareas administrativas encomendadas y velar por su cumplimiento.	
Funciones específicas Controlar la puntualidad y la asistencia de los colaboradores. Receptar y resolver quejas e inconvenientes de los trabajadores, previo conocimiento del Director Administrativo. Elaborar los instrumentos para la evaluación del personal. Aplicar los formularios para la selección de personal.	

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

388 ss	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	35 De 56
		Sustituye a-----	
		Página	----- De
		De fecha:	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Elaborar la agenda diaria del Director Administrativo.

Recibir e informar de la documentación interna y externa que ingrese al departamento.

Ingresar al sistema de cómputo la coordinación del uso de los recursos de todos los departamentos.

Responsabilidad

Asumir y encargarse de tareas asignadas por el Director Administrativo en aspectos relacionados a los programas de capacitación e integración.

Colaborar con la planificación y ejecución de los programas de capacitación e integración que defina el Director Administrativo.

Comunicación

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| 1. Ascendente | Jefe del Dpto. Administrativo |
| 2. Horizontal | Supervisor Administrativo |
| 3. Descendente | |
| 4. Externa | |

Especificaciones del puesto

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. <i>Conocimientos</i> | <i>Estudios en cursos superiores en administración 1 año</i> |
| 2. Experiencia | |
| 3. <i>Iniciativa</i> | |
| 4. Personalidad | Socialización, tolerancia y liderazgo |

Elaboró: MARIA MOYA | Revisó: ING. JOSÉ SILVA | Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL SA

Fecha:	13 de Julio de! 2009	
Página	36 De 56	
Sustituye a-----		
Página	----- De	-----
De fecha:	-----	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto	Jefe del Dpto. de ventas y comercialización
2. Número de plazas	1
3. Clave	LLFA-07
4. Ubicación	Departamento
5. Tipo de contratación	Permanente
6. Ambito de operación	Toda la organización

B) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato	Gerente General
8. Subordinados directos	Supervisor Comercial

Propósito del puesto

Ordenar y controlar las actividades de las áreas a su cargo y por ende de los recursos económicos asignados al mismo, procurando brindar un óptimo servicio además de obtener las ganancias previstas para el negocio.

Funciones generales

Coordinar y controlar las áreas de compras y ventas que se encuentran a su cargo.

Funciones específicas

Organizar, dirigir y supervisar los procesos de comercialización. Realizar los contactos y negocios con los proveedores del exterior. Aprobar las órdenes de compra de las llantas.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



5.3,

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	37 j De 56	
	Sustituye a-----	
Página	----- De	-----
De fecha:		

DESCRIPCION DE PUESTOS

- Mantener reuniones periódicas con contaduría
- Aprobar informes semanales de las compras y ventas realizadas por la empresa.
- Establecer de acuerdo con la Gerencia los sistemas descuentos y ventas a crédito.
- Realizar estudios que permitan ampliar la gama de productos.
- Diseñar programas y definir estrategias para captar nuevos clientes.

Responsabilidad

- Resolver cualquier inconveniente que se generen con los clientes.
- Vigilar que el personal asignado a su departamento cumpla con sus funciones.
- Controlar los programas de incentivo y crecimiento de ventas.
- Reportar a la Gerencia toda novedad encontrada en la supervisión de procesos de cobranzas y comercialización realizados por el Asistente Comercial.

Comunicación

- | | |
|----------------|--|
| 1. Ascendente | Gerente General |
| 2. Horizontal | Jefe del Dpto. Administrativo
Jefe del Dpto. Financiero Jefe del
Dpto. de Sistemas |
| 3. Descendente | Supervisor Comercial |
| 4. Externa | _____ |

Especificaciones del puesto

- | | |
|------------------|--|
| 1. Conocimientos | Título de Ing. Comercial |
| 2. Experiencia | 2 años |
| 3. Iniciativa | _____ |
| 4. Personalidad | <u>Socialización, tolerancia y liderazgo</u> |

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

IB	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	38 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 1. Nombre del puesto | Supervisor Comercial 1 |
| 2. Número de plazas | LLFA- 08 |
| 3. Clave | Departamento |
| 4. Ubicación | Permanente |
| 5. Tipo de contratación | Dpto. de ventas y comercialización |
| 6. Ambito de operación | |

6) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|---|
| 7. Jefe inmediato | Jefe del Dpto. de vtas. y comercialización |
| 8. Subordinados directos | Bodeguero
Ayudante de bodega
Vendedores
Cajera |

Propósito del puesto

Asegurar para la empresa las mejores propuestas del mercado, garantizando un abastecimiento sólido del producto.

Funciones generales

Supervisar y coadyuvar directamente las actividades de ventas y comercialización de acuerdo a las decisiones del Jefe del Dpto. de ventas y comercialización.

Funciones específicas

J<&<^<r<^mrcas de íféfnas, tubos y defensas en el mercado interno.

Aéfcásrújsinventarios de existencia de mercaderías, tanto en la matriz y la agencia.

Coordinar la información de las transacciones con el departamento de contabilidad.





LLANTA FÁCIL S.A.
 MANUAL DE
 ORGANIZACIÓN DE
 LLANTA FÁCIL SA

Fecha:	13 de Julio de! 2009
Página	39 Da 56
Sustituye a-----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

DESCRIPCION DE PUESTOS

<p>Receptar las notas de entrega y pedido de bodega.</p> <p>Autorizar los pedidos realizados por la agencia.</p> <p>Diseñar un pían mensual de compras.</p> <p>Mantener un registro cronológico de potenciales clientes.</p> <p>Llevar un registro actualizado de los cobros.</p>									
<p>Responsabilidad</p> <p>Control de facturación de las adquisiciones.</p> <p>Negociar la política de pagos.</p> <p>Efectuar oportunamente los pagos a los proveedores.</p>									
<p>Comunicación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Ascendente</td> <td style="width: 50%;">Jefe del Dpto. de vías, y comercialización</td> </tr> <tr> <td>2. Horizontal</td> <td>Supervisor Administrativo Contabilidad</td> </tr> <tr> <td>3. Descendente</td> <td>Bodeguero Ayudante de bodega Vendedores Cajera</td> </tr> <tr> <td>4. Externa</td> <td></td> </tr> </table>		1. Ascendente	Jefe del Dpto. de vías, y comercialización	2. Horizontal	Supervisor Administrativo Contabilidad	3. Descendente	Bodeguero Ayudante de bodega Vendedores Cajera	4. Externa	
1. Ascendente	Jefe del Dpto. de vías, y comercialización								
2. Horizontal	Supervisor Administrativo Contabilidad								
3. Descendente	Bodeguero Ayudante de bodega Vendedores Cajera								
4. Externa									
<p>Especificaciones del puesto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Conocimientos</td> <td style="width: 50%;">Estudios en semestres superiores de adm. 1 año</td> </tr> <tr> <td>2. Experiencia</td> <td>Socialización, tolerancia, y liderazgo</td> </tr> <tr> <td>3. Iniciativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Personalidad</td> <td></td> </tr> </table>		1. Conocimientos	Estudios en semestres superiores de adm. 1 año	2. Experiencia	Socialización, tolerancia, y liderazgo	3. Iniciativa		4. Personalidad	
1. Conocimientos	Estudios en semestres superiores de adm. 1 año								
2. Experiencia	Socialización, tolerancia, y liderazgo								
3. Iniciativa									
4. Personalidad									

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109



LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	40 De	56
	Sustituye a -----	
Página	----- De	
De fecha:	-----	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 1. Nombre del puesto | Bodeguero |
| 2. Número de plazas | 1 |
| 3. Clave | LLFA-09 |
| 4. Ubicación | Departamento |
| 5. Tipo de contratación | Permanente |
| 6. Ambito de operación | Dpto. de ventas y comercialización |

B) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 7. Jefe inmediato | Supervisor Comercial |
| 8. Subordinados directos | |

Propósito del puesto

Resguardar los productos que comercializa la empresa **Funciones**

generales

Transportar y asegurar el correcto estibaje de las llantas adquiridas. **Funciones específicas**

Mantener actualizado los inventarios de existencias, en el sistema Recibir hojas de pedido y entrega de la matriz y la agencia Restringir el ingreso del personal; solamente permitiendo al autorizado. Ayudar a desembarcar y embarcar la mercadería Orientar al asistente sobre el manejo y la forma de estibar el producto.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSÉ SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

SJ,

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	41 De 56
Sustituye a-----	
Página	De
De fecha:	-----

DESCRIPCION DE PUESTOS

Responsabilidad

Vigilar el correcto almacenaje y despacho de la mercadería

Informar sobre cualquier inconveniente al Supervisor Comercial.

Supervisar que el Asistente de bodega efectúe la entrega de las llantas a tiempo y velando por la seguridad de los mismos.

Responsabilizarse personalmente por los Mantés que pudieren existir en los inventarios.

Comunicación

1. Ascendente	Supervisor Comercial
2. Horizontal	
3. Descendente	Ayudante de bodega
4. Externa	-----

Especificaciones del puesto

1. Conocimientos	Cursar segundo año de universidad.
2. Experiencia	2 años
3. Iniciativa	
4. Personalidad	Socialización, tolerancia, y honradez

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

<i>m.</i> UantaFacil	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	42 De 56
			Sustituye a -----
		Página	----- De -----
		De fecha:	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. Nombre del puesto | Ayudante de bodega 2 |
| 2. Número de plazas | LLFA-10 |
| 3. Clave | Departamento |
| 4. Ubicación | Permanente |
| 5. Tipo de contratación | |
| 6. Ámbito de operación | |

B) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| 7. Jefe inmediato | Dpto. de ventas y comercialización |
| 8. Subordinados directos | Supervisor Comercial |

Propósito del puesto

Proteger la mercadería de la empresa durante el almacenamiento y el transporte de la misma.

Funciones generales

Transportar la mercadería hacia la bodega y a la agencia de ventas.

Funciones específicas

Recibir y entregar la mercadería tanto a la matriz como en la agencia

De acuerdo a las condiciones de entrega dirigirse hasta los puertos de desembarque para

controlar la entrega de la mercadería en la ciudad de Ambato.

Estibar correctamente el producto en la bodega Acatar las órdenes emitidas por el Bodeguero.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> TM	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	IS de Julio del 2009	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	43	De 56
			Sustituye a -	
		Página	De	
		De fecha:		

DESCRIPCION DE PUESTOS

Reportar cualquier inconveniente que se registre en la entrega del pedido **Responsabilidad**

Responsabilidad sobre la mercadería y el vehículo en el que la transporta Colaborar con el jefe de bodega en el registro al sistema contable.

Responsabilizarse sobre el mantenimiento y cuidado del vehículo que se le ha encomendado.


Comunicación

- | | |
|----------------|---------------------------|
| 1. Ascendente | Supervisor Administrativo |
| 2. Horizontal | |
| 3. Descendente | |
| 4. Externa | |

Especificaciones del puesto

- | | |
|------------------|---------------------------------------|
| 1. Conocimientos | Título de bachiller |
| 2. Experiencia | |
| 3. Iniciativa | |
| 4. Personalidad | Socialización, tolerancia, y honradez |

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A.	Página	44 De 56	
			Sustituye a-----	
			Página	----- De
		De fecha:		

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 1. Nombre del puesto | Vendedores |
| 2. Número de plazas | 5 |
| 3. Clave | LLFA-11 |
| 4. Ubicación | Departamento |
| 5. Tipo de contratación | Permanente |
| 6. Ambito de operación | Dpto. de ventas y comercialización |

6) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 7. Jefe inmediato | Supervisor Comercial |
| 8. Subordinados directos | |

Propósito del puesto

Crear un vínculo con el cliente; ya que está encargado de vender los productos, siendo esta la parte medular del negocio.

Funciones generales

Ofrecer todos y cada uno de los productos de la organización, de tal manera que se logre la completa satisfacción de los clientes.

Funciones específicas

Proporcionar una atención personalizada y atenta a los clientes, brindando toda la información necesaria acerca de los diferentes productos de la empresa, así como también de los accesorios que se encuentran en la empresa.

Mostrar interés y preocupación por las inquietudes de los clientes.

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA FÁCIL
S.A

S.3,

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	45 De 56	
Sustituye a -----		
Página		De -----
De fecha:	-----	

DESCRIPCION DE PUESTOS

Presentar un informe de labores al Asistente Comercial.

Realizar una lista de los clientes, facilitando las decisiones sobre créditos o descuentos.

Responsabilidad

Reportar de posibles incidentes que ocurran con los clientes.

Elaborar la lista de pedido semanal y enviarlo a bodega

Cumplir con las decisiones emitidas por el Jefe del Dpto. de ventas y Comercialización

Comunicación

- | | |
|----------------|---------------------------|
| 1. Ascendente | Supervisor Administrativo |
| 2. Horizontal | ----- |
| 3. Descendente | |
| 4. Externa | |

Especificaciones del puesto

- | | |
|------------------|--|
| 1. Conocimientos | Título de bachiller |
| 2. Experiencia | 2 años |
| 3. Iniciativa | |
| 4. Personalidad | Socialización, tolerancia, facilidad de Palabra y honradez |

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

<i>Uäfllä</i> sa	LLANTA FACIL S.A.		Fecha:	13 de Julio del 2009		
	MANUAL DE ORGANIZACION DE LLANTA FACIL S.A		Página	46 De 56		
	Sustituye a-----					
			Página	De		
			De fecha:	-----		

DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) Identificación

- | | |
|-------------------------|----------------|
| 1. Nombre del puesto | Cajera |
| 2. Número de plazas | 2 |
| 3. Clave | LLFA-12 |
| 4. Ubicación | Departamento |
| 5. Tipo de contratación | Permanente |
| 6. Ámbito de operación | Área de ventas |

B) Relaciones de autoridad

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 7. Jefe inmediato | Supervisor Comercial |
| 8. Subordinados directos | |

Propósito del puesto

Realizar los cobros de las ventas diarias.

Funciones generales

Facilitar el proceso de ventas y cobranzas.

Funciones específicas

- Emitir la factura respectiva
- Elaborar el comprobante de retención de ser el caso.
- Cuadrar diariamente la caja
- Realizar los depósitos diarios.
- Cumplir con las órdenes emitidas por el Supervisor Comercial.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

<i>LlFácil</i> sa	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	47 De 56	
		Sustituye a ———		
	Página	-----	De	
	De fecha:	-----		

DESCRIPCION DE PUESTOS	
Responsabilidad	
Responder por los valores que se encuentran a su cargo.	
Velar por la correcta emisión de las facturas.	
Absolver preguntas de los clientes.	
Comunicación	
1. Ascendente	Supervisor Administrativo
2. Horizontal	
3. Descendente	
4. Externa	
Especificaciones del puesto	
1. Conocimientos	Título de bachiller
2. Experiencia	2 años
3. Iniciativa	
4. Personalidad	Socialización y honradez

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

Llanta

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LLANTA FÁCIL
S.A**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	48 De 56
Sustituye a -----	
Página	De -----
De fecha:	

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto	Jefe del Dpto. Financiero
2. Número de plazas	1
3. Clave	LLFA-13
4. Ubicación	Departamento
5. Tipo de contratación	Permanente
6. Ambito de operación	Toda la organización

B) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato	Gerente General
8. Subordinados directos	

Propósito del puesto

Programar de forma eficiente el presupuesto y fijar el destino de los recursos empresariales *logrando su máximo provecho.*

Funciones generales

Asignar y distribuir todos y cada uno de los recursos.

Funciones específicas

Preparar el presupuesto anual de la empresa

Analizar los indicadores financieros para evaluar el desempeño empresarial. Consolidar las relaciones de crédito y financiamiento con

las entidades bancarias. Emitir los informes financieros mensuales requeridos para las decisiones gerenciales. Resolver **los**

problemas que se presenten con sus subordinados.

Elaboró: MARÍA MOYA	Revisó: ING. JOSÉ SILVA	Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A

5.3

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	49 1 De 56
Sustituye a -----	
Página De
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS	
Responsabilidad	
Responder por el valor que le ha sido otorgado en recursos para su administración.	
Distribuir correctamente el dinero de la empresa.	
Tomar las decisiones financieras más apropiadas.	
Informar de al Gerente General la situación de la organización.	
Comunicación	
1. Ascendente	Gerente General
2. Horizontal	Jefe del Dpto. Administrativo Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización
3. Descendente	Jefe del Dpto. de sistemas Contabilidad Cartera
4. Externa	
Especificaciones del puesto	
1. Conocimientos	Título de Ing. De Empresas o Finanzas 3 años
2. Experiencia	Buscar formas modernas de financiamiento. Socialización,
3. Iniciativa	liderazgo, y honradez
4. Personalidad	

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> _u	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL S.A	Página	50 De 56
		Sustituye a-----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS		
IDENTIFICACION Y RELACIONES		
A) Identificación		
1. Nombre del puesto	Contadora	
2. Número de plazas	1	
3. Clave	LLF A-14	
4. Ubicación	Departamento	
5. Tipo de contratación	Permanente	
6. Ambito de operación	Toda la organización	
B) Relaciones de autoridad		
7. Jefe inmediato	Jefe del Dpto. Financiero	
8. Subordinados directos	Cartera	
Propósito del puesto		
Ejercer un correcto control con el funcionamiento operativo y financiero de la empresa.		
Funciones generales		
Llevar a cabo todo el proceso contable.		
Funciones específicas		
Elaborar y verificar los registros contables siendo estos: libro diario, libro mayor, hojas de trabajo, balance de caja chica		
Realizar mensualmente el rol de pagos de los colaboradores.		
Anualmente elaborar el balance general y estado de pérdidas y ganancias para que sea aprobado por el Gerente General y posteriormente presentarlos a la Junta General de Accionistas.		
Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLF DA-0109

LLANTA FÁCIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	51 De 56
Sustituye a ---	
Página	----- De -----
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

Pagar y cumplir con las aportaciones al IESS.

Realizar periódicamente arquez de caja al personal encargado de la recaudación.

Presentar informes cuando así lo solicite la Gerencia

Responsabilidad

Ayudar al asesor jurídico a realizar y presentar las declaraciones del impuesto a la renta y del valor agregado.

Verificar que el proceso de facturación se lleve a cabo de manera apropiada.

ificación

Comunicación

1. Ascendente

Jefe del Dpto. Financiero

2. Horizontal

3. Descendente

4. Externa

Especificaciones del puesto

1. Conocimientos

Título de Dr. en Contabilidad 3 años

2. Experiencia

3. Iniciativa

Socialización, y honradez

4. Personalidad

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-G1G9

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	52 De 56
Sustituye a —	
Página De
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto	Cartera
2. Número de plazas	1
3. Clave	LLFA-15
4. Ubicación	Departamento
5. Tipo de contratación	Permanente
6. Ambito de operación	Dpto. Financiero

A) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato	Contadora
8. Subordinados directos	

Propósito del puesto

Monitorear y realizar los cobros de forma eficiente.

Funciones generales

Coordinar junto con contabilidad y caja los cobros diarios para recaudar las cuentas por cobrar.

Funciones específicas

Ingresar diariamente las facturas.

Controlar que se realicen los cobros de acuerdo al plan de créditos.

Realizar informes semanales de la evolución en los cobros.

Hacer llamadas a los clientes.

Mantener un registro del comportamiento en los pagos de los clientes.

<i>Llanta</i> *	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LLANTA FÁCIL SA	Página	53 De 56
		Sustituye a -----	
		Página	. . . De
		De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

<p>Responsabilidad</p> <p>Registrar responsablemente el dinero que ingresa en la organización.</p> <p>Depositar diariamente el dinero recaudado.</p> <p>Manejar correctamente las facturas por cobrar.</p>			
<p>Comunicación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ascendente 2. Horizontal 3. Descendente 4. Externa </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p>Contadora</p> </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> 1. Ascendente 2. Horizontal 3. Descendente 4. Externa 	<p>Contadora</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1. Ascendente 2. Horizontal 3. Descendente 4. Externa 	<p>Contadora</p>		
<p>Especificaciones del puesto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos 2. Experiencia 3. Iniciativa 4. Personalidad </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding-left: 20px;"> <p>Cursar últimos semestres de universidad</p> <p>1 años</p> <p>-----</p> <p>Tolerancia a los demás, y honradez</p> </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos 2. Experiencia 3. Iniciativa 4. Personalidad 	<p>Cursar últimos semestres de universidad</p> <p>1 años</p> <p>-----</p> <p>Tolerancia a los demás, y honradez</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos 2. Experiencia 3. Iniciativa 4. Personalidad 	<p>Cursar últimos semestres de universidad</p> <p>1 años</p> <p>-----</p> <p>Tolerancia a los demás, y honradez</p>		

Elaborò: MARIA MOYA

Revisò: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109



LLANTA FÁCIL S.A.
 MANUAL DE
 ORGANIZACIÓN DE
 LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	54 De 56 Sustituye a -----
Página	De -----
De fecha:	

DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES A)

Identificación

1. Nombre del puesto
2. Número de plazas
3. Clave
4. Ubicación
5. Tipo de contratación
6. Ambito de operación

6) Relaciones de autoridad

7. Jefe inmediato
8. Subordinados directos

Jefe del Dpto. de Sistemas 1

LLFA-16 Departamento Permanente Toda la organización

Gerente General

Propósito del puesto

Diseñar sistemas que regulan todos y cada uno de los procesos; por lo que la falla en uno de ellos afectaría el normal funcionamiento.

Funciones generales

Proporcionar las herramientas tecnológicas apropiadas para el mejor funcionamiento de la organización.

Funciones específicas

Gestionar programas que sistematizan el funcionamiento empresarial.

Instalación de redes para la mejor comunicación tanto en la matriz como en la sucursal.

Diseñar la página web de la empresa.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSÉ SILVA

Autorizó: ING. JOSE USIÑA

LLFDA-0109



5.3.

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	55 ; De 56
Sustituye a-----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----

DESCRIPCION DE PUESTOS

Implementación y modernización de los equipos existentes.

Cumplir con todas las tareas encomendadas dentro del área de sistemas, por parte del

Gerente.

Responsabilidad

Asesorar y capacitar al personal para el manejo de estos programas.

Absolver cualquier duda que surja en el personal sobre el manejo de los programas.

Proporcionar mantenimiento constante a los equipos.

Comunicación

1. Ascendente

Gerente General

2. Horizontal

Jefe del Dpto. Administrativo

Jefe del Dpto. de Ventas y Comercialización

Jefe del Dpto. Financiero

3. Descendente

4. Externa

Especificaciones del puesto

1. Conocimientos
2. Experiencia
3. Iniciativa
4. Personalidad

Título de Ing. En Sistemas 2 años

Creatividad para crear nuevos programas Tolerancia a los demás, liderazgo y Vivacidad.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

LLANTA FÁCIL S.A.
 MANUAL DE
 ORGANIZACIÓN DE
 LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	56 De 56	
Sustituye a -----		
Página	----- De	
De fecha:		

DIRECTORIO			
No.	NOMBRE	CARGO	TELÉFONOS
1	Ing. José Usiña	Gerente General	
2	Dr. José Moya	Asesor Jurídico	098336699
3	Srta. Verónica Martínez	Secretaria	
4	Ing. Paulina Mogro	Jefe del Dpto. Administrativo	
5	Ing. Carlos Jimenez	Jefe del Dpto. de Ventas y Co.	
6	Ing. Patricia Usiña	Jefe del Dpto. Financiero	
7	Ing. Adrián Moscoso	Jefe del Dpto. de Sistemas	
8	Ing. Milton Vásquez	Supervisor Administrativo	087000618
9	Sr. Jorge Torres	Supervisor Comercial	
10	Dr. CPA Nancy Usiña	Contadora	
11	Sr. Juan Caiza	Bodeguero	
12	Sr. Fabián Velasco	Ayudante de Bodega	
13	Sr. Daniel Intriago	Vendedor 1	
14	Sr. Gabriel Lluglla	Vendedor 2	
15	Sr. Andrés Moreno	Vendedor 3	
16		Cajera	
17		Cartera	

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

6.7.4 Manual de Procesos (Propuesto)



MANUAL DE PROCESOS

Fecha: 13/07/2009

Liante

SM.

**LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
PROCESOS DE
LLANTA FÁCIL**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	1 De 20 Sustituye a -----
Página	----- De -----
De fecha:	-----

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	1
III.	PROCEDIMIENTOS	
	1. Adquisición de la mercadería.....	2
	2. Comercialización del product.....	6
	3. Contratación de personal	11
	4. Toma de deci siones	15

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

<i>Llani 1</i> <i>é</i> <small>53</small>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	2 De 20
		Sustituye a -----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

INTRODUCCIÓN

En el Manual de Procesos se encuentra a disposición de todos los colaboradores que conforman “LLANTA FACIL S.A”, en forma ordenada y sistemática, la información necesaria para poder cumplir a cabalidad con los principales procesos que se desarrollan en la empresa, mejorando su funcionamiento organizativo; al describir mediante una secuencia lógica todas las actividades que conforman cada uno de los procesos estratégicos de la institución además de identificar los responsables, la forma correcta de llevarlos a cabo, en qué momento y su fin específico.

La Gestión Administrativa podrá entonces valerse del presente manual para organizar efectivamente el trabajo, añadiéndole valor en cada etapa en la que se incurre hasta llegar al cliente o consumidor final, logrando los objetivos empresariales.

Este manual deberá revisarse y actualizarse cada seis meses, o siempre que se registren cambios significativos en la estructura organizacional, los procesos o los objetivos perseguidos.

<i>Llanta</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009	
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	3 De 20	
		Sustituye a -----		
		Página	----- De	
		De fecha:		

OBJETIVO DEL MANUAL


Disponer de una herramienta administrativa que permita definir correctamente procesos estratégicos, de acuerdo con los requerimientos de los clientes internos y satisfacer las expectativas de los clientes externos, optimizando el funcionamiento organizacional.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	4 De 20
		Sustituye a -----	
		Página	De -----
		De fecha:	-----

ADQUISICION DE MERCADERIA	
Unidad Administrativa: Dpto. de Ventas y Comercialización	Area Responsable: Compras

1.1 Propósito del procedimiento.- Permite determinar la cantidad necesaria de llantas que se requiere adquirir para mantener un stock adecuado acorde a la demanda del mercado.

1.2 Alcance.- En este proceso intervienen todo el personal que conforma el departamento de ventas y comercialización de la empresa, y en ocasiones al asesor jurídico, quien verifica los documentos.

1.3 Referencias.- Para llevar a cabo este procedimiento se requiere del manual de funciones, reglamento interno y de los formularios y planillas necesarias para importar las llantas y entregarlas tanto en la agencia como en la matriz.

1.4 Responsabilidades.- El proceso está a cargo del vendedor, asistente de bodega - chofer, Supervisor Comercial y en especial del Jefe del dpto. de Ventas y Comercialización; ya que es él quien debe vigilar y controlar todas y cada una de las actividades que realiza el personal a su cargo.

Elaboró; MARIA MOYA

Revisó; ING. JOSE SILVA

Autorizó; ING. JOSEUSIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> Clis,a	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009	
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	5 De 20	
			Sustituye a -----	
		Página	De	
		De fecha:	-----	

ADQUISICION DE MERCADERIA			
Unidad Administrativa: Dpto. de Ventas y Comercialización		Area Responsable: Compras	
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Supervisor Comercial	Determinar la cantidad de mercadería requerida	Planilla de pedido
2		Enviar la planilla al proveedor.	
3		Receptar el producto.	
4	Bodeguero	Trasladarlo a la empresa.	
5	Ayudante de Bodega - Chofer Vendedor	Almacenar las llantas en bodega	
6		Receptar las hojas de pedido de la agencia y de la matriz.	
7	Bodeguero	Aprobar planilla	
8		Autorizar la salida de la mercadería.	
9	Ayudante de Bodega - Chofer	Entregar el pedido en la agencia o en la matriz. Colocar y ordenar el producto en las repisas.	
10			

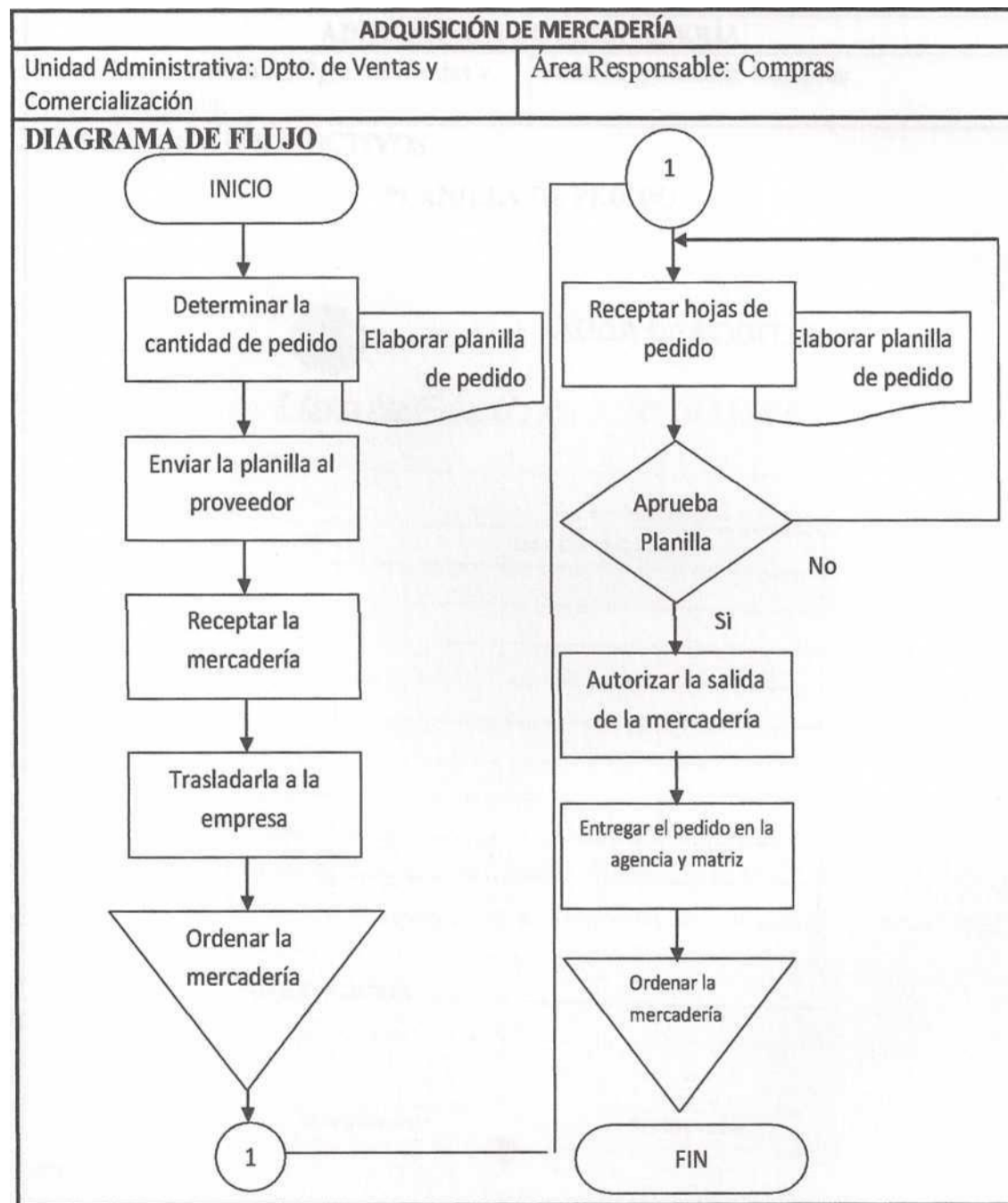
Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDÁ-0109

<i>Llanta</i>	5.3,	LLANTA FACIL S.A.	Fecha: 13 de Julio del 2009
		MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página: 6 De 20
			Sustituye a-----
			Página ----- De ----- De fecha:



Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-0109

<i>ÚÉÉÉÉÉ</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL SA	Página	7 De 20 Sustituye a -----
		Página	-- De
		De fecha:	

ADQUISICION DE MERCADERIA	
Unidad Administrativa: Dpto. de Ventas y Comercialización	Area Responsable: Compras
FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
PLANILLA DE PEDIDO	
SAIIDA DE BOOK-	
ts C »t P C ; o N	

mm gm

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USINA

LLFDA-0109

Llants

S3.

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE
PROCESOS DE
LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009	
Página	8	De 20
Sustituye a -----		
Página		De -----
De fecha:	-----	

COMERCIALIZACIÓN DE LA MERCADERÍA

Unidad Administrativa: Dpto. de Ventas y Area Responsable: Ventas
Comercialización

1.1 Propósito del procedimiento.- Comercializar la mercadería, ofertándola de forma que cubra las expectativas y satisfaga las necesidades de los clientes externos; obteniendo la rentabilidad planificada

1.2 Alcance.- La comercialización de las llantas Double Coin está a cargo en especial de los vendedores que forman parte del área de Ventas, ya que ellos interactúan directamente con los cliente; y del Supervisor Comercial pues están bajo su vigilancia y supervisión tanto el área de ventas como la de compras.

1.3 Referencias.- El desarrollo de este proceso requiere el empleo del catálogo de productos de la importadora CHU, y el facturero de la empresa para legalizar tanto la venta como la entrega.

1.4 Responsabilidades.- Este proceso es de vital importancia para la empresa, por ser la base de su actividad económica; la responsabilidad de llevarlo a cabo con amabilidad y efectividad está en manos de los vendedores, quienes se convierten en la imagen de la empresa ante los clientes.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

<i>Llanta La.</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009		
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FÁCIL S A	Página	9 De 20		
		Sustituye a-----			
		Página	De	
		De fecha:			

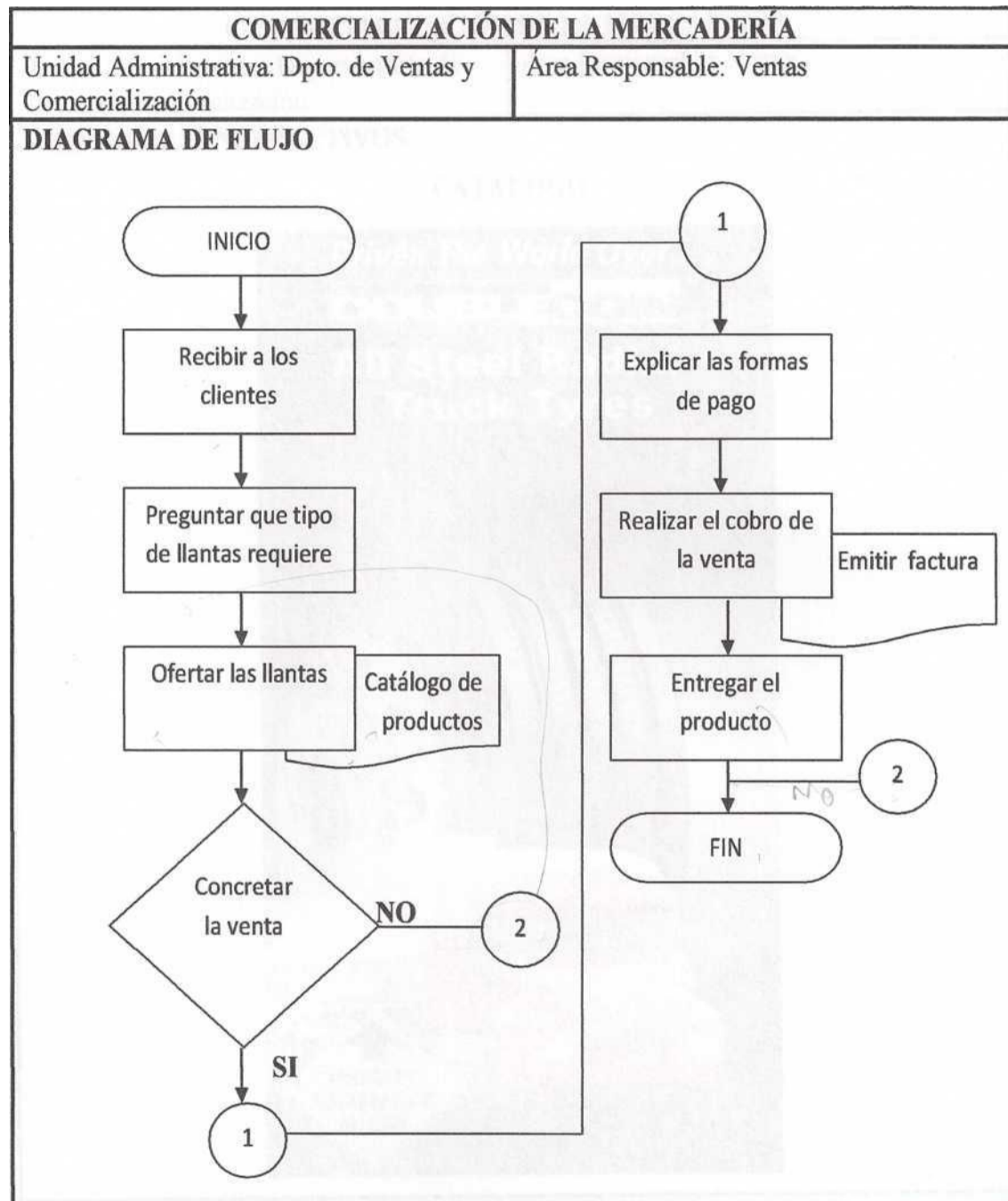
COMERCIALIZACION DE LA MERCADERIA			
Unidad Administrativa: Dpto. de Ventas y Comercialización		Area Responsable: Ventas	
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Vendedor	Recibir al o los clientes con cordialidad y amabilidad.	
2		Preguntar qué tipo de llantas o para que auto la requiere.	
3		Ofertar las llantas más apropiadas de acuerdo a las necesidades del cliente, orientando la adquisición bajo un conocimiento técnico y mediante el catalogo de la importadora CHU.	Catalogo de productos
4		Concretar la venta o negocio.	
5		Explicar y dar a conocer las formas de pago, que maneja la empresa.	Factura
6		Realizar el cobro de la venta sea a contado o a crédito.	
7	Asistente de Bodega - Chofer	Entregar el producto.	
Elaboró: MARIA MOYA		Revisó: ING. JOSE SILVA	Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
PROCESOS DE
LLANTA FÁCIL**

53

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	10 De 20
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	-----



Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autoizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-01Q9

Llanta

**LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
PROCESOS DE
LLANTA FÁCIL SA**

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	11 De 20
Sustituye a -----	
Página	----- De -----
De fecha:	

COMERCIALIZACION DE LA MERCADERIA

Unidad Administrativa: Departamento de
Ventas y Comercialización.

Área Responsable: Ventas

FORMATOS E INSTRUCTIVOS CATALOGO



Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-0109

<i>Llanta</i> -S.A.	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	13 1 De 20
		Sustituye a -----	
		Página	De
		De fecha:	

CONTRATACION DE PERSONAL	
Unidad Administrativa: Dpto. Administrativo	Area Responsable: Asistencia Administrativa

1.1 Propósito del procedimiento.- Seleccionar al personal más idóneo en relación con los requerimientos institucionales, en base a sus competencias y preparación académica.

1.2 Alcance.- La selección de personal es realizada por el Supervisor Administrativo y el Jefe del dpto. Administrativo; con asesoramiento del Abogado de la empresa.

1.3 Referencias.- Durante el proceso de selección de personal se emplearán: manual de funciones, reglamento interno, formulario de solicitud de empleo y contrato de trabajo.

1.4 Responsabilidades.- Tanto el diseño del formulario de solicitud de empleo, pruebas, selección y contratación de personal están a cargo del Supervisor Administrativo y del Jefe del Dpto. Administrativo.

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

llanta SA

LLANTA FACIL S.A.
MANUAL DE PROCESOS
DE LLANTA FÁCIL S.A

Fecha:	13 de Julio del 2009		
Página	14 De 20		
Sustituye a-----			
Página	-----	De	-----
De fecha:			

CONTRATACION DE PERSONAL

Unidad Administrativa: Area Responsable: Asistencia Administrativa
Dpto. Administrativo

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Supervisor Administrativo	Determinar las vacantes o el personal requerido. Anunciar en los principales periódicos de la ciudad, los requisitos, y la fecha en que se receptorán las carpetas y solicitudes en la empresa Receptar las carpetas.	Formulario de solicitud de empleo
3		Realizar una preselección de las personas más idóneas para el cargo de acuerdo con su curriculum vitae. Aplicar pruebas de conocimientos y psicológicas a las personas preseleccionadas.	
4		Entrevistar a los candidatos que hayan obtenido el mayor porcentaje en las pruebas. Seleccionar al mejor candidato. Decidir si se contrata o no. Finalmente elaborar el contrato de <u>trabajo</u> . ____	
7	Jefe del dpto. Administrativo		
7			Contrato
9			

Elaboró: MARIA MOYA

Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSÉ USINA

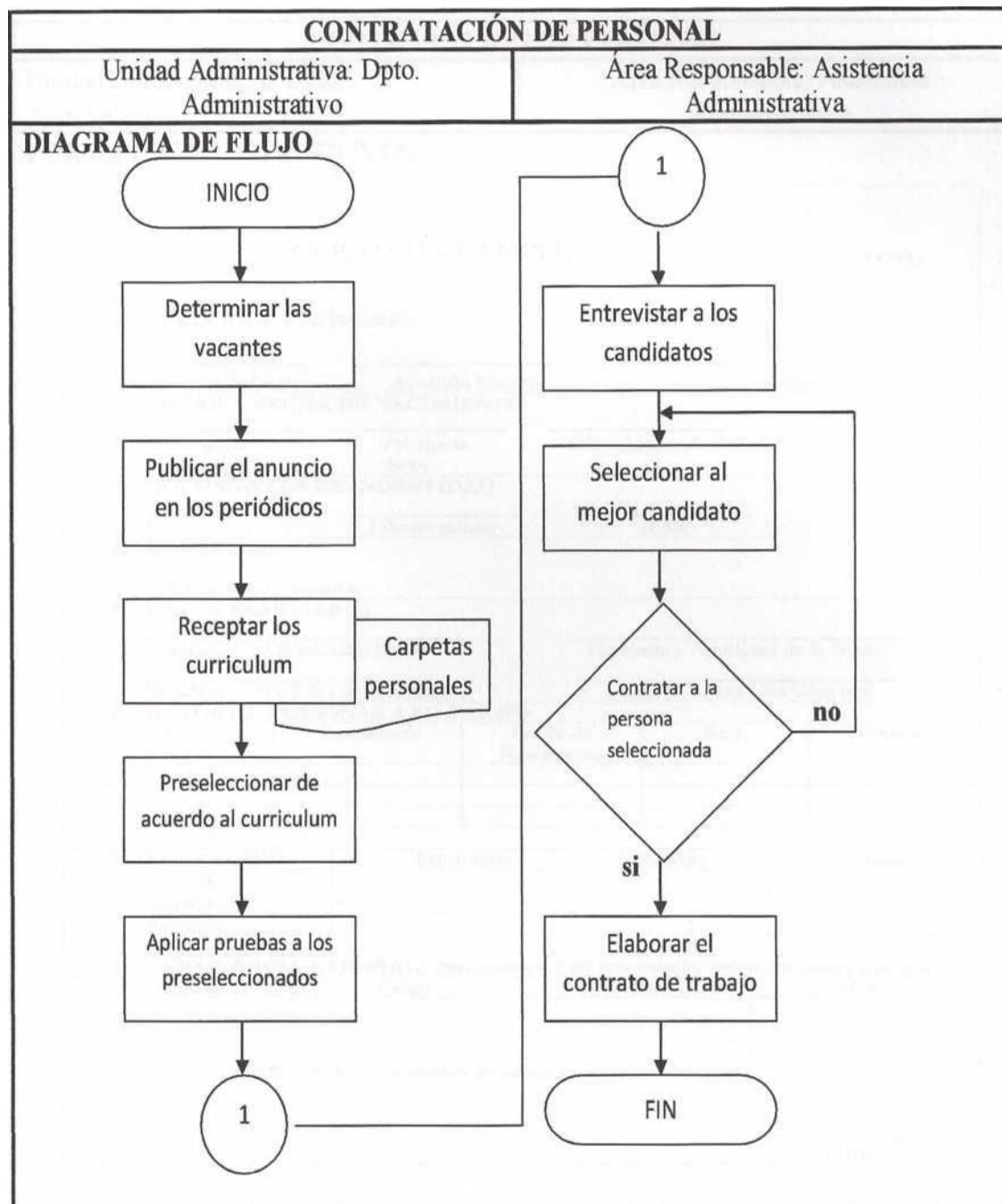
LLFDA-0109



5.3

LLANTA FACIL
S.A. MANUAL DE
PROCESOS DE
LLANTA FÁCIL

Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	15 De 20
	Sustituye a-----
Página	De -----
De fecha:	



Elaboró: MARÍA MOYA	Revisó: ING. JOSÉ SILVA	Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA
---------------------	-------------------------	---------------------------

LLFDA-0109

#1 <i>Uanta</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Página	16 De 20
		Sustituye a-----	
		Página	----- De -----
		De fecha:	

CONTRATACION DE PERSONAL	
Unidad Administrativa: Dpto. Administrativo	Área Responsable: Asistencia Administrativa

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

SOLICITUD DE EMPLEO

FOTO

1. APELLIDOS Y NOMBRES

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

2. LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO

Ciudad Estado Provincia Día Mes Año
Civil: Sexo:

3. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

CI Libreta militar IESS

4. DOMICILIO

Teléfono casa o familiar:

5. DATOS FAMILIARES

Nombres y Apellidos del Padre Nombres y Apellidos de la Madre Lugar de

Nombres y Apellidos del Cónyuge trabajo del Cónyuge

6. DATOS DE PERSONAS A SU CARGO

Nombres y Apellidos Parentesco Fecha de Nacimiento Sexo Ocupación

7. EDUCACION

Primaria Institución Período Lugar
Secundaria
Superior
Otros estudios

8. EXPERIENCIA LABORAL: (mencione sus 3 últimos trabajos, ordenados cronológicamente) Empresa - Cargo"

Desde- Hasta Motivo

Certifico que la información vertida en este documento es verídica

FIRMA

Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autonzó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	--------------------------

LLFDA-0109

<i>Llanta</i>	5.3	LLANTA FACIL S.A. MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Fecha:	13 de Julio del 2009
			Página	17 De 20 Sustituye a -----
			Página	----- De -----
			De fecha:	

TOMA DE DECISIONES

Unidad Administrativa: Gerencia | Área Responsable:

1.1 Propósito del procedimiento.- Tomar decisiones oportunamente y acorde con la realidad de la empresa, perfeccionando el funcionamiento organizacional; al evitar demoraras o actividades innecesarias.

1.2 Alcance.- El proceso de decisiones involucra a todo el personal de la empresa, mediante la representación de los clientes internos en el consejo de trabajo.

1.3 Referencias.- Se emplearán los formatos para enlistar y evaluar las alternativas, que permitan seleccionar la mejor alternativa

1.4 Responsabilidades.- La mayor responsabilidad se encuentra en el Gerente General quien en definitiva tomará la decisión

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA

LLFDA-Q1G9

WÉfjyí <i>Llanta s.a.</i>	LLANTA FACIL S.A.	Fecha:	13 de Julio del 2009
	MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A.	Página	18 De 20 Sustituye a -----
		Página	----- De -----
		De fecha:	-----

TOMA DE DECISIONES			
Unidad Administrativa: Gerencia		Area Responsable:	
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Supervisor Administrativo	Reconocer la necesidad de tomar una decisión	
2		Identificar los criterios para la toma de decisiones.	
3		Ponderar los criterios.	Tabla de
4		Desarrollar las alternativas.	ponderación.
5	Consejo de trabajo	Evaluar las alternativas.	Tabla de evaluación
6	Gerente	Seleccionar la mejor alternativa.	
7		Aplicar la alternativa seleccionada	

Elaboró: MARÍA MOYA Revisó: ING. JOSÉ SILVA Autorizó: ING. JOSÉ USIÑA



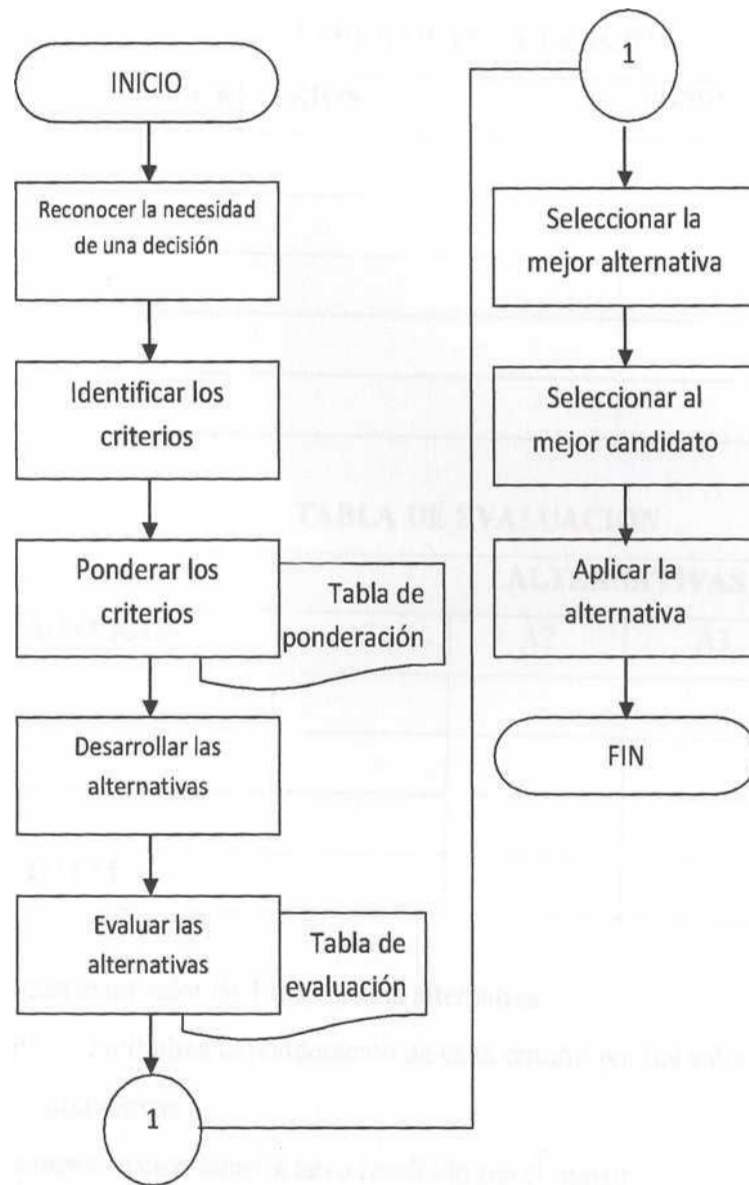
Fecha:	13 de Julio del 2009
Página	19 De 20
	Sustituye a -----
Página	----- De -----
De fecha:	

TOMA DE DECISIONES

Umdad Administrativa: Dpto. Gerencia

Area Responsable:

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró: MARIA MOYA	Revisó: ING. JOSE SILVA	Autonzó: ING. JOSE USINA
---------------------	-------------------------	--------------------------

LLFDA-0109

<i>Llanta</i>	LLANTA FACIL S.A. MANUAL DE PROCESOS DE LLANTA FACIL S.A	Fecha:	13 de Julio del 2009		
		Página	20 De	20	
		Sustituye a -----			
		Página	De	-----	
		De fecha:			

TOMA DE DECISIONES

Unidad Administrativa: Gerencia

Area Responsable:

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

TABLA DE PONDERACIÓN

CRITERIOS	PONDERACION! DE 1A10)
a)	
b)	
c)	
d)	
e)	

TABLA DE EVALUACION

CRITERIOS	ALTERNATIVAS			
	A1	A2	A3	A4
a)				
b)				
c)				
TOTAL				

Debe asignarse un valor de 1 a 10 a cada alternativa

Finalmente se multiplica la ponderación de cada criterio por los valores asignados a cada una de las alternativas.

Siendo la mejor opción aquella cuyo resultado sea el mayor.

Elaboró: MARIA MOYA

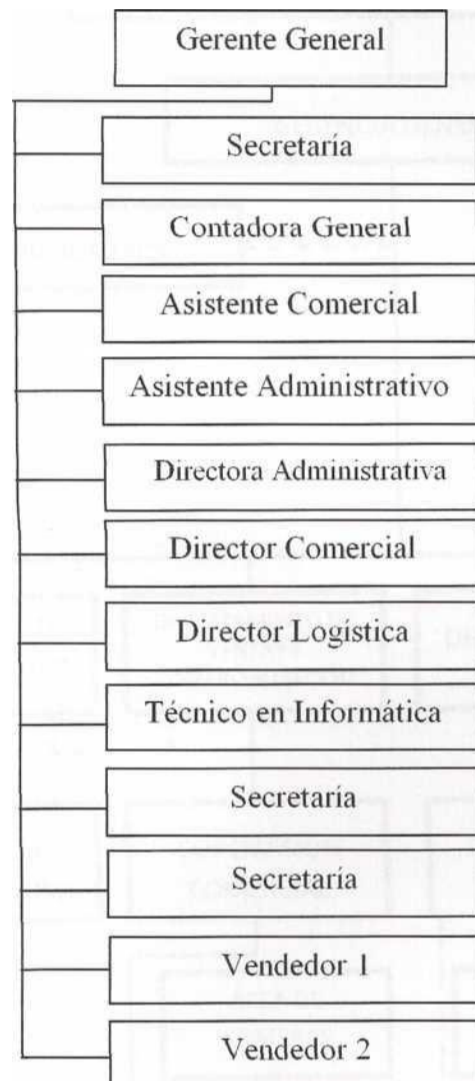
Revisó: ING. JOSE SILVA

Autorizó: ING. JOSE USINA

LLFDA-0109

6.7.5 Organigramas

6.7.5.1 Situación actual



Conclusión: Se identifica la organización informal reinante en la empresa “LLANTA FÁCIL S.A.”, en donde las decisiones y la organización están al mando únicamente del Gerente General, puesto que la autoridad, jerarquía, responsabilidades y funciones no han sido designadas claramente, existe confusión y duplicidad de tareas. El personal administrativo y de ventas atiende a 13 clientes internos, propongo rediseñar esta organización suprimiendo ciertos cargos, creando otros y definir claramente las funciones.

6.7.5.2 Organigrama Estructural "LLANTA FÁCIL S.A."(Propuesto)

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

GERENCIA GENERAL

ASESORIA JURIDICA

SECRETARIA

DEPARTAMENT
O
ADMINISTRATIV

DEPARTAMENTO DE
VENTAS Y
COMERCIALIZACIÓN

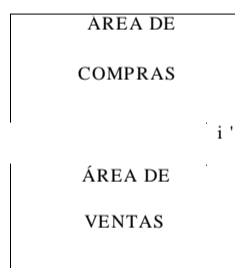
DEPARTAMENT
O
FINANCIERO

DEPARTAMEN
TO DE

SUPERVISION
ADMINISTRATIV
A

SUPERVISIO
N
COMERCIAL

CONTABILIDAD



CARTERA

REFERENCIA	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA ELABORACIÓN:
Nivel directivo Nivel asesor ----- Nivel ---- ---- operativo L. j Auxiliar _ _ _ Coordinación	María Moya	GERENCIA	06/02/09

6.7.5.3 Organigrama Funcional “LLANTA FÁCIL S.A.”(Propuesto)

JUNTA GENERAL DE ACIONISTAS

- Sesiona ordinariamente cada cuatro meses, o en junta extraordinaria.
- Nombrar al Gerente General o removerlo cuando corresponda.
- Planificar y definir las estrategias de la empresa
- Resolver el destino de las utilidades.

GERENCIA GENERAL

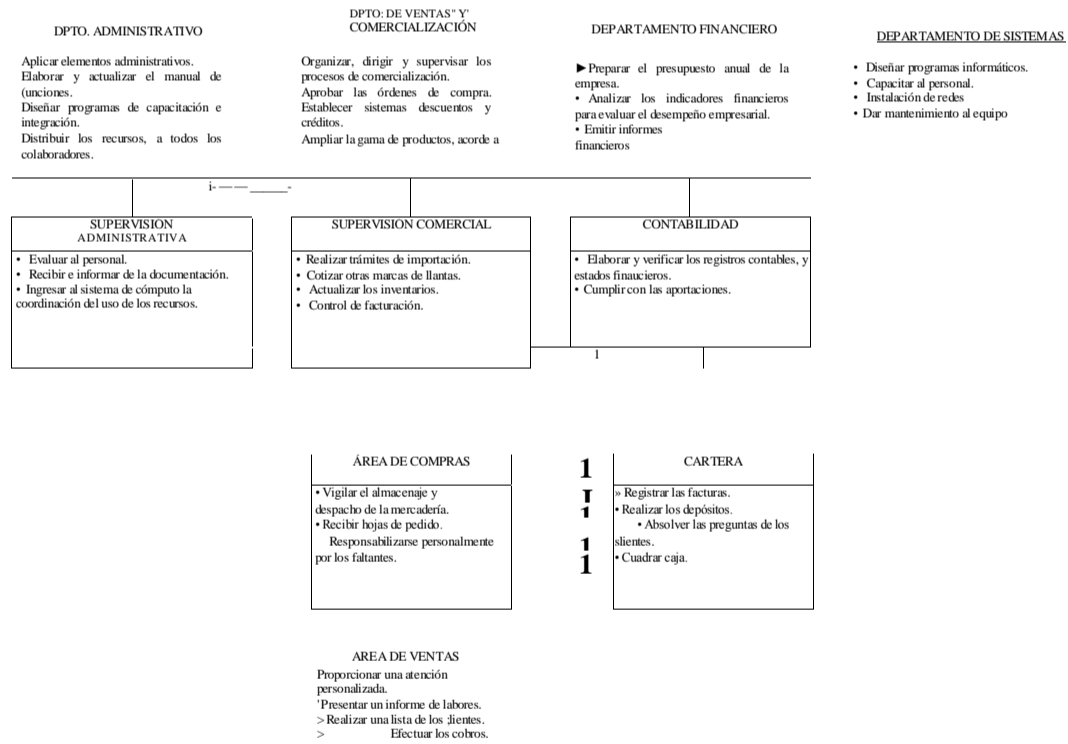
- Representar a la empresa ante los organismos y en operaciones comerciales o civiles.
- Cumplir con la responsabilidad impuesta por la ley, el contrato social y la Junta General.
- Definir las políticas y estrategias para promover la productividad.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los departamentos de la empresa.

ASESORÍA JURÍDICA

- Asesorar al Gerente en las decisiones.
- Elaborar las declaraciones.
- Resolver conflictos laborales.
- Acudir junto con el Gerente a audiencias.

SECRETARÍA

- Redactar y enviar documentos.
- Transcribir las actas.
- Definir la agenda diaria del gerente.
- Entregar informes a Gerencia.



REFERENCIA	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA ELABORACIÓN:
1 1 Nivel directo — 1 1 Nivel asesor L— j operativo p ^h — j Auxiliar — ■ Coordinación	Marta Moya	GERENCIA	06/02/09

6.7.S.2 Organigrama de Puesto, Plazas y Unidades “LLANTA FÁCIL S.A.”(Propuesto)

		E R	
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS		7	10
Accionistas		7	10

		E R	
GERENCIA GENERAL		1	1
Gerente General		1	1

		E R	
ASESOR JURIDICO		1	1
Asesor jurídico		1	1

		E R	
SECRETARIA GENERAL		1	1
Secretaria		1	1

		E R		E R		E R		E R				
Dpto. Administrativo		2	2	Dpto. de Ventas y Comercial.	6	12	Dpto. Financiero	2	2	Dpto. de Sistemas	1	1
.Tete del dpto. Adm.	1	1		.Tefe del dpto. Comer.	1	1	Contadora Cartera	1	1	.Tete dei Dpto. sistemas	1	1
Supervisor Adm.	1	1		Superv. Comer.	1	1						
				Bodeguero	1	1						
				Ayudante de Bod.	1	2						
				Cajera	0	7						
				Vendedor	2	5						

REFERENCIA	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA ELABORACIÓN:
1 ^ 1 Nivel directivo j Nivel asesor i ----- r Nivel 1 ---- 1 1 operativo 1 1 Auxiliar ___ Coordinación	María Moya	GERENCIA	06/02/09

6.7.6 Reglamento Interno “LLANTA FÁCIL S.A.” (Propuesto)



REGLAMENTO

FECHA:01/07/09

Pág. 1 de 17

INTRODUCCION^{T*}

En cumplimiento con lo dispuesto en el art. 64 del código de trabajo y a fin de que surtan efectos legales de los artículos 42, numeral 12; 43, literal a; 44, literal e; 172, numeral 2 y más disposiciones que el citado cuerpo de leyes dicta. “LLANTA FÁCIL S.A.” Empresa comercializadora de llantas radiales Double Coin, expide el presente Reglamento Interno de trabajo.

CAPÍTULO I

Art. 1.- Ámbito de aplicación.- El presente Reglamento Interno de trabajo regula las relaciones internas entre “LLANTA FÁCIL S.A.” que en este documento se denominará “LA EMPRESA” o el “EMPLEADOR”, y sus trabajadores que en el presente reglamento se denominarán los “Empleados y Obreros”.

Art 2.- Obligatoriedad.- Tanto la Empresa como los trabajadores se sujetaran al fiel y cabal cumplimiento de las disposiciones de este reglamento, el mismo que deberá ser obligatoriamente conocido por los trabajadores, por aspirantes y candidatos a trabajadores. Su desconocimiento no podrá ser alegado, de ninguna manera como excusa por cualquiera de los trabajadores.

La Empresa tendrá en exhibición permanente, por lo menos un ejemplar de este reglamento, en cada una de las oficinas y más sitios de trabajo.

Art. 3.- Reciprocidad.- La Empresa y sus trabajadores deberán cumplir estrictamente las obligaciones que, de manera recíproca, se impongan en los contratos que suscriban entre sí.

Art. 4.- Autoridad.- La Empresa no reconocerá como oficial y obligatoria ninguna comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc. Que no lleve la firma del Gerente General o de quien lo subrogue, salvo indicación contraria expresada en este reglamento.

FECHA: 01/07/09

REGLAMENTO

Llanta

s.a.

INTERNO DE TRABAJO

Pág. 2 de 17

CAPÍTULO II CLASIFICACION Y ADMISIÓN DE TRABAJADORES Art. 5

Objeto.- La Empresa tiene como objeto principal la comercialización de llantas radiales Double Coin, actividad supeditada a la importación exclusiva de las mismas.

La Empresa tiene como domicilio el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua en la calle Boyacá y Av. El Rey.

Art. 6 Clasificación.- Los trabajadores de la Empresa se clasifican en: a) Permanentes y b) Ocasionales.

Son trabajadores Permanentes, aquellos que han sido contratados, previo el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento Interno y las descritas en el Procedimiento de Recursos Humanos, para la prestación de sus servicios por tiempo indefinido.

Son trabajadores Ocasionales, aquellos que, sujetándose a lo prescrito en este documento de trabajo, prestan sus servicios con el correspondiente contrato. Pueden también celebrarse contratos:

De prueba, aprendizaje o por tiempo fijo.

Art. 7 Facultad para contratar.- La Empresa se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir nuevos trabajadores a su servicio.

Art. 8 Requisitos para la admisión de trabajadores.- Antes de la indicación de sus servicios, los trabajadores deberán presentar, para el archivo de la Empresa y siendo entonces estos documentos de propiedad de esta, los siguientes.

Copia de la cédula de identidad, copia del carnet de afiliación al IESS, en caso de poseerlo, Copia de la Libreta militar o documento equivalente, Certificados de instrucción, honradez, trabajo y demás que pudiere presentar, Récord policial y copia de la papeleta de votación.

Los trabajadores deberán indicar, además, dirección domiciliaria, estado civil y el número de hijos que tenga, datos que constarán en el curriculum vitae presentado en la empresa y el la ficha de datos personales, en el momento de ser

REGLAMENTO

Llanta

5.3. INTERNO DE TRABAJO

Pág. 3 de 17

incorporados a la institución.

Art. 9 Domicilio y otros datos.- El trabajador que ingrese al servicio de la Empresa proporcionará por escrito al empleado, la dirección de su domicilio en esta ciudad, debiendo comunicar de inmediato y por escrito a la empresa cualquier cambio relativo a su dirección domiciliaría. La usencia de estas comunicaciones será considerada como falta. Proporcionará apellidos del Trabajador; los de sus padres, de sus hijos, edad, procedencia, lugar de nacimiento, si estuvo o no afiliado al IESS y de haber estado, el número de afiliación, fecha de ingreso y salida del anterior trabajo; datos que deberán constar en la Ficha de datos personales.

Art. 10 Efectos de falsa información.- En caso de falsedad al proporcionar los datos anteriores, la Empresa podrá separar inmediatamente al trabajador que incurra en ella, terminado el contrato de trabajo sin necesidad de desahucio, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 316 del Código de Trabajo.

Art. 11 Formulario de admisión.- La Empresa elaborará un formulario de admisión para ser llenado por el aspirante a cualquier posición de trabajo, cuando desee ingresar a la empresa.

Art. 12 Trabajadores menores de edad.- Las personas comprendida dentro de los 14 y 18 años de edad adjuntarán a la solicitud de trabajo la autorización expresa de su representante legal. Sin este requisito indispensable no podrá el aspirante a trabajador tramitar su solicitud de admisión.

Art. 13 Prueba.- La Empresa podrá exigir que los aspirantes rindan pruebas tanto de conocimientos como psicológicas.

Art. 14 Contratación.- Cumplidos los requisitos anteriores se procederá a celebrar por escrito el contrato de trabajo. Se lo otorgará en tres ejemplares idénticos. El original quedará archivado en las oficinas, judicial o administrativa en donde se celebre, la segunda copia en poder de la Empresa y la tercera en

FECHA:01/07/09

REGLAMENTO

s. a **INTERNO DE TRABAJO**

Pàg. 4 de 17

poder del trabajador.

El trabajador contratado podrá ser ubicado en el trabajo y sección que la Gerencia y/o Jefe de Producción creyeren conveniente.

Art. 15 Forma solemne.- Todo contrato individual de trabajo será celebrado ante la autoridad competente (Juez Provincial de Trabajo, o Inspector de Trabajo). Al efecto concurrirán la empresa debidamente representada, por el asesor jurídico, y el trabajador en forma personal e indelegable. Cualquiera de las partes podrá solicitar el registro del contrato. Los tres ejemplares del contrato individual de Trabajo llevarán la razón de su otorgamiento solemne y de su registro.

Art. 16 Formularios de contratos.- La Empresa elaborará los formularios de contratos individuales de las modalidades a las que se refiere el Art. 6 de este reglamento interno de Trabajo. Estos formularios serán numerados a fin de identificarles adecuadamente.

Art. 17 Parte integrante del presente reglamento.- Todos y cada uno de los contratos individuales de trabajo que contendrán, además de las menciones, requisitos, declaraciones, datos cláusulas propias de cada contrato, son y constituyen parte integrante de este reglamento interno de trabajo, al igual que los formularios de admisión.

Art. 18 Aviso de entrada al IESS.- La Empresa enviará al IESS, dentro de un plazo máximo de quince días posteriores del ingreso del trabajador a la Empresa, el respectivo aviso de entrada del Trabajador.

El aviso será firmado por el trabajador al tiempo de suscribir el contrato.

Art. 19 Ordenes de trabajo.- Los trabajadores podrán ser reasignados entre la Matriz y la agencia, sin que esto signifique despido intempestivo.



**REGLAMENTO
INTERNO DE TRABAJO**

FECHA:01/07/09

Pág. 5 de 17

CAPITULO III DE LAS JORNADAS, HORAS DE TRABAJO Y REGISTRO

DE ASISTENCIA Art. 20 Jornada diaria.- La jornada diaria, ordinaria a la que se sujetarán los trabajadores de la Empresa, comenzará y terminará en su local matriz o agencia, situadas en la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Las horas de entrada y salida constarán determinados en el horario respectivo, según los turnos establecidos o que se establecieren en lo sucesivo y de acuerdo a la ley.

Ningún trabajador podrá ingresar al trabajo pasada la hora de entrada, sin previa autorización o justificación de la Supervisor Administrativo; de igual forma se tramitará una salida anticipada o ausencias en horas específicas.

Art. 21 Horario de trabajo.- Todos los trabajadores de la Empresa se comprometen a laborar de manera estricta con el horario fijado por el empleador, aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro y debidamente autorizados por la dirección del trabajo. La Empresa se reserva siempre el derecho de poder variar los horarios de trabajo en conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y conforme a las necesidades y naturaleza del trabajo o de la conveniencia para los trabajadores de la Empresa.

Art. 22 Labor extraordinaria.- Cuando necesidades imperiosas de la Empresa lo requieran, los trabajadores de común acuerdo podrán laborar en horas extraordinarias y en días feriados. En cada caso el empleador comunicará a los trabajadores con la debida anticipación de la jornada extraordinaria que deben realizar, con indicación del día y la duración.

Art. 23 Hora de iniciación.- Las horas fijadas en el horario de trabajo inician y dan por terminado a la labor efectiva. En consecuencia, a la hora de inicio el trabajador deberá estar en su puesto de trabajando y laborando.

Art. 24 Trabajo compensatorio.- No se considerarán trabajos de horas suplementarias o jornadas extraordinarias las que tuvieren que realizar los trabajadores en horas determinadas para laborar como consecuencia de sus

FECHA:01/07/09

REGLAMENTO
INTERNO DE TRABAJO

Pág. 6 de 17

propios errores, negligencia o abandono de sus labores.

Art. 25 Puntualidad.- Todos los trabajadores de la Empresa asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria, prestándose además para ello y durante la jornada, mutua cooperación para el mejor cumplimiento de sus labores y obligaciones.

Art. 26 Duración de la jornada semanal de trabajo.- La jornada máxima de trabajo será de 48 horas semanales de labor. Sin embargo, los trabajadores están obligados a trabajar más de las horas semanales establecidas en este artículo y fuera de los horarios establecidos, cuando las necesidades de la Empresa lo justifiquen.

Art. 27 Salida de Trabajo.- Ningún trabajador podrá salir del sitio de trabajo durante las horas de labor sin permiso del Supervisor Administrativo, autorizada para ello, el mismo que será concedido solamente por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad, ejercicio del sufragio y en general en los casos permitidos por la ley.

Art. 28 Justificaciones.- Se considerarán causas justas para atrasos o faltas exclusivamente la enfermedad del trabajador debidamente comprobada por medio del certificado médico respectivo; calamidad doméstica y fuerza mayor. También establecida a satisfacción de la Empresa, con el alcance de las normas del artículo 54 del Código de Trabajo.

Art. 29 Funciones de confianza.- No habrá limitación de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de Dirección, de confianza o de manejo de dinero, ni para los que se ocupen en actividades discontinuas o intermitentes o de simple vigilancia, cuando residan en el sitio de trabajo, todos los cuales deberán Trabajar todo el tiempo que fuere necesario para llenar cumplidamente sus deberes, sin que el servicio prestado fuera del horario antedicho constituya trabajo suplementario, ni indique sobre remuneración alguna, todo de conformidad con el art. 58 del Código de Trabajo.

FECHA: 01/07/09

REGLAMENTO

Uania

5,3,

INTERNO DE TRABAJO

Pág. 7 de 17

Se aclara que el sueldo o salario que se señale a los trabajadores encargados de las actividades o tareas mencionadas en este artículo, comprende e incluye el trabajo que deban o tengan que desempeñar durante la prolongación de la jornada ordinaria o durante todo el tiempo necesario para llenar cumplidamente sus deberes, según el caso.

Art. 30.- Horas que completan la jornada.- Las horas de trabajo que excedan de las 8 horas de la jornada de 48 horas semanales de labor, no se considerarán como horas extraordinarias o suplementarias para efecto del pago de la remuneración. **Art. 31 Días de descanso.-** Son días de descanso los señalados en el art. 65 del Código del Trabajo; en los días de descanso obligatorio los trabajadores no están obligados a trabajar; sin embargo si es que tales días cayeren dentro de los días normales de labores establecidos, el Trabajador estará obligado a laborar, pero el trabajo en tales días será remunerado con el 100% de recargo.

Art. 32 Oportunidad de pago.- El pago del trabajo suplementario o de las horas extras se efectuará junto con el salario ordinario o más tardar junto con el salario ordinario o a más tardar junto con el salario del período siguiente.

Art. 33 Abandono del trabajo.- El abandono del trabajo en horas de labor, sin permiso o sin justa causa, será sancionado, la primera vez, con amonestación escrita al infractor; la segunda vez, con multa y la tercera será causa suficiente, como en efectos es, para solicitar Visto Bueno relativo al trabajador.

DE LOS PERMISOS

Art. 34 Facultad para conceder permisos.- El Gerente y/o del Supervisor Administrativo son los únicos facultados para conceder permisos a los trabajadores los mismos que serán por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de Autoridad, Ejercicio del sufragio y en general en los casos permitidos por la ley.

REGLAMENTO**INTERNO DE TRABAJO**

s.a

Art. 35 Criterio para los permisos.- Como el trabajo de la Empresa es un proceso plural de esfuerzos, continuo e ininterrumpido, que requiere de un planeamiento técnico perfectamente meditado, de una severa dosificación de cada trabajador debe cumplir una función específica para no frenar el ritmo de la producción y le ingreso económico del resto de trabajadores y siendo muy alto el índice de ausentismo por permisos, la Empresa declara que solo concederá en los casos establecidos en el Código de Trabajo y en este Reglamento Interno.

Art. 36 Aviso de enfermedad.- El trabajador que se sienta enfermo deberá comunicar a la Directora Administrativa o a su asistente, dentro del primer día de enfermedad. Si no lo hiciera así, se considerará que su falta de asistencia al trabajo es injustificada, a menos que demuestre, a satisfacción de la Empresa, que estuvo en absoluta imposibilidad de dar dicho aviso.

CAPITULO V AUXILIOS PRESTADOS EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO

Art.37 Certificado Médico.- Para justificar sus faltas de trabajo por enfermedad indicado en el art. Anterior el trabajador, estará obligado a presentar el respectivo Certificado Médico, concedido por el Departamento Médico del IEISS, o el médico que indique la Empresa; ante el Supervisor Administrativo.

Art. 38 Suspensión preventiva.- El trabajador que se encuentre enfermo, aunque no se halle inhabilitado para el trabajo, pero puede constituir peligro para la sanidad del resto del personal, no entrará al local o sitio de trabajo provisionalmente hasta que el médico certifique que puede reanudar sus tareas o que debe ser retirado definitivamente según la ley.

Art. 39 Órdenes de seguridad.- Todos los trabajadores están obligados a observar rigurosamente las instrucciones, medidas y precauciones ordenadas por la Empresa por medio de sus funcionarios, técnicos y empleados, relativos a la prevención de las enfermedades y al manejo de la mercadería de trabajo para

REGLAMENTO

s.3. **INTERNO DE TRABAJO**

evitar accidentes

Art. 40 Primeros auxilios.- En caso de accidentes de trabajo, del Jefe del dpto. Administrativo, su asistente o cualquier otro funcionario, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios que sean adecuados. De ser necesario le hará transportar inmediatamente al dispensario médico del IESS más cercano o a la Clínica del mismo. Dicho transporte será por cuenta de la Empresa.

Art. 41 Notificación de accidentes.- En cualquier accidente de Trabajo, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador deberá comunicar inmediatamente a su Jefe directo y éste a la Gerencia, a fin de poder dar cumplimiento con lo dispuesto en los art. 392 y 394 del Código de Trabajo vigente.

CAPITULO VI OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Art. 42

Fuente de las obligaciones.- Los trabajadores tendrán las obligaciones que natural y obligatoriamente les correspondan en el desempeño cabal y completo de sus labores, por expreso acuerdo constante en el contrato de Trabajo, la costumbre establecida en la Empresa o en otras normas similares y por la ley. **Art. 43 Obligaciones del empleador.-** Son obligaciones del Empleador, las constantes en el artículo 42 del Código de Trabajo.

Art. 44 Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del Trabajador, además de las constantes en el Código de Trabajo, en el Contrato de Trabajo y en este reglamento, las siguientes:

- a) Guardar consideración y respeto a sus superiores;
- b) Guardar consideración y respeto a sus compañeros de trabajo;
- c) Cuidar de su propia seguridad y la de sus compañeros de trabajo, debiendo cumplir con las normas de seguridad prescritas por la Empresa.
- d) Decir la verdad en toda ocasión;
- e) Procurar completa armonía e inteligencia con los superiores y los compañeros de trabajo, en las relaciones personales y en la ejecución de

**REGLAMENTO
INTERNO DE TRABAJO**

isnta

- sus labores;
- f) Guardar una inmejorable buena conducta en todo sentido respetando las normas de moral y disciplina;
 - g) Recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relativas al trabajo y a la conducta en su verdadera intención, la cual es la de encausar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Empresa de la cual forma parte;
 - h) Permanecer durante la jornada de Trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñarlo.
 - i) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto de su superior jerárquico y en debida forma;
 - j) Colaborar y mantener limpio su lugar de trabajo y el de los demás trabajadores.
 - k) Someterse a los exámenes médicos que la Empresa ordena;
 - l) Prestar toda la colaboración posible en caso de siniestro de riesgo inminente que afectan o amenacen a las personas y bienes de la Empresa;
 - m) Cuidar debidamente las instalaciones, con el objeto de conservarlas en perfecto estado, debiendo dar inmediato aviso a su superior en caso de cualquier desperfecto.

Realizar el trabajo que le corresponda en la mejor forma, evitando todo daño desperfecto o mejora de la maquinaria e implementos a su cargo. Los daños imputables a su descuido o negligencia, previa comprobación del inspector del Trabajo, deberán ser indemnizados por el trabajador.
 - n) Cumplir exactamente el horario de trabajo respectivo en el turno que le corresponda;
 - o) Hacer conocer oportunamente a sus superiores jerárquicos todo aquello que a su juicio pueda perjudicar o entorpecer la marcha normal de su trabajo.

Uanta *s.a.* **REGLAMENTO**
INTERNO DE TRABAJO

p) Suministrar tanto a los jefes inmediatos como el gerente de la Empresa, toda la información completa y detallada de cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes de la Empresa, aún de aquellos que no se encuentran bajo su cuidado.

Así también deberá poner máximo cuidado para el embarque, desembarque, almacenamiento y entrega de las llantas, evitando cualquier tipo de accidente que pudiera producirse, q) Someterse a los tratamientos preventivos que ordenen y, en caso de enfermedad, seguir las instrucciones y tratamientos que prescribieren los médicos del IESS o el determinado por la Empresa, r) Brindar una adecuada y excelente atención a los clientes, y velar por cubrir todas sus necesidades, s) Vestir el uniforme de trabajo de acuerdo a los días, establecidos para cada uno de ellos.

**CAPÍTULO VII PROHIBICIONES A LOS EMPLEADORES Y
TRABAJADORES**

Art.45 Prohibiciones de los Empleadores.- Son prohibiciones del Empleador, las constantes en el artículo 44 del Código de Trabajo.

Art. 46 Prohibiciones del Trabajador.- Además de las establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo vigente en los diversos pasajes de este Reglamento, la Empresa prohíbe terminantemente a sus trabajadores lo siguiente:

- a) Suspender sus labores.
- b) Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado.
- c) Negarse a trabajar en las labores, funciones u horarios a que estuviere destinado.
- d) Introducir bebidas alcohólicas o tomarlas durante las jornadas de trabajo. No se le permitirá al trabajador ingresar al local o sitio de labor: cuando

Liants *s.a.* **REGLAMENTO**
INTERNO DE TRABAJO **Pág. 12 de 17**

- estuviere bajo los efectos del alcohol, aunque no se halle embriagado;
- e) Leer libros, revistas, periódicos o cualquier material de lectura durante la jornada de trabajo.
Intervenir en actividades políticas dentro de las dependencias de la Empresa.
 - f) Atender o aceptar visitas en los locales de la Empresa y especialmente en las horas de labor.
 - g) Causar daños de cualquier naturaleza a las pertenencias de la Empresa, edificios, maquinarias, etc.
 - h) Realizar ventas, rifas, suscripciones o cualquier clase de programas en los lugares de trabajo.
 - i) Hacer préstamos de dinero entre los trabajadores de la Empresa, considerándose falta cuando tales actos impliquen extorsión o usura o cuando lleguen a perturbar la disciplina de la Empresa.
 - j) Realizar o ejecutar en el interior de los lugares de trabajo cualquier clase de juegos de suerte o azar y de otra naturaleza.
 - k) Dormir, distraerse en cualquier forma o distraer a los demás, durante el trabajo.
 - l) Cometer actos que signifiquen abusos de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito o contravención penal, reservándose la Empresa el derecho de ejercitar las acciones legales pertinentes.
 - m) Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la Empresa, sus funcionarios o sus actividades.
 - n) Ofender, hostigar, coaccionar o agredir a los compañeros de Trabajo dentro o fuera de las dependencias de la Empresa.
 - o) Abandonar su sitio de trabajo, salvo la existencia de justa causa y previo permiso de su superior jerárquico competente;

- p) Portar armas de cualquier clase, dentro de los recintos de la Empresa: Durante las horas de trabajo o fuera de ellas;
- q) Tomar de la empresa herramientas o suministros para uso personal; r) Utilizar los uniformes de trabajo en días no laborables.

CAPITULO **vm** DE LAS SANCIONES

Art. 47 Clase de sanciones.- Para los casos de infracción del presente reglamento establécense las siguientes sanciones:

Amonestación;

Multa (que no exceda en ningún caso del 10% del salario diario);

Indemnización por perjuicios a la Empresa; y,

Terminación del contrato de Trabajo mediante solicitud de visto bueno.

Su aplicación será decidida por la Gerencia o por el Jefe del dpto. Administrativo, tomando en cuenta la gravedad de la falta. Lo citado anteriormente no supone orden en la aplicación de las sanciones.

Art. 48 Atrasos.- Los atrasos serán sancionados con multa, la misma que no excederá del 10% de la remuneración diaria que percibe el sancionado, y tomando en cuenta la rentabilidad pérdida por la empresa.

Se considerará una falta injustificada por cada 5 atrasos.

Art. 49 Faltas de asistencia.- En caso de haber repetidas e injustificadas faltas de asistencia o de puntualidad, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en el art. 54 y en el 172 del Código del Trabajo, vigente.

Art. 50 Sanciones.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones constantes en este reglamento o la comisión de las faltas señaladas en el mismo, será sancionado de conformidad con el Código de Trabajo vigente en las disposiciones constantes en el presente capítulo.

CAPITULO IX DE LAS VACACIONES

Art. 51 Vacaciones anuales.- Todos los trabajadores tienen derecho a gozar anualmente de las vacaciones establecidas en la ley, estos son de 15 días de descanso, incluidos los días no laborables, por cada año de servicio cumplido, gozando además de las vacaciones adicionales conforme a lo estipulado en el art. 69 del Código de Trabajo.

Art. 52 Elección de vacaciones.- La elección entre el descanso en los días de vacaciones adicionales, es decir un día por cada año a partir de los cinco primeros años de servicio a la Empresa o el pago en dinero corresponderá al trabajador.

Art 53 Notificación de vacaciones.- El día anterior a aquel que el trabajador debe salir a gozar de sus vacaciones, la Empresa le notificará por escrito sobre el período de vacaciones otorgado.

Art. 54 Vacaciones simultáneas.- La Empresa puede determinar, para todos o parte de sus trabajadores, una época fija para las vacaciones simultáneas o colectivas,

CAPÍTULO X REMUNERACIONES Y PERIODOS DE PAGOS Art. 55

Modalidades de pago.- Salvo los casos en que se convengan los pagos parciales anticipados, el salario se cubrirá en dinero al trabajador, directamente, o a la persona que él autorice por escrito.

El pago se hará en los locales de la Empresa de todo pago al trabajador o el que lo reciba en virtud de su autorización escrita. Firmará recibos en cuadros o comprobantes individuales o colectivos, según lo disponga la Empresa,

Art. 56 Sueldos.- El pago de los sueldos cubre el de los días de descanso obligatorio remunerado que se interpongan en el mes.

Art. 57 Verificación del pago.- El momento de recibir su remuneración todo trabajador está obligado a comprobar la exactitud de lo pagado así como también a confrontar la veracidad de los cálculos hechos por la empresa, para el pago de sobre tiempos u otros, si dentro del plazo de 24 horas, contadas a partir de la

FECHA:01/07/09

REGLAMENTO

Llanta

s.a.

INTERNO DE TRABAJO

Pág. 15 de 17

recepción de las remuneraciones por parte del trabajador, éste no presentará ninguna reclamación al respecto, se presume que es correcta la liquidación o el cálculo hecho por la Empresa y también el pago.

Art. 58 Tarjetas de control.- Para los efectos del pago íntegro de remuneraciones que corresponda al trabajador, es menester que la respectiva contenga y en ella conste debidamente marcadas las jornadas de trabajo. Es decir las horas de entrada y de salida al trabajo.

Art. 59 Liquidación de haberes.- Cuando un trabajador se retire del servicio por cualquier motivo y tenga que recibir un pago por cualquier concepto, se liquidará su cuenta y antes de recibir el valor que le corresponda, se le descontará los valores que adeude a la Empresa por préstamos, anticipos o cualquier otro concepto.

CAPÍTULO XI SEGURIDAD INDUSTRIAL Y RIESGOS PROFESIONALES Art.

60 Reglas de seguridad para toda la planta.- Todos los trabajadores deben en todo momento, cumplir

con las siguientes reglas de seguridad establecidas para su protección:

- a) La conducta de todo trabajador debe ser siempre ordenada, sensata y metódica.
- b) Todo trabajador debe vestirse adecuadamente teniendo en cuenta que su imagen representa a la Empresa.
- c) Una vez que el trabajador ha sido designado para trabajar en un Departamento determinado, lo primero que debe hacer es familiarizarse y conocer el lugar de trabajo y poner cuidadosa atención en la forma en como debe desempeñar sus funciones de forma efectiva.
- d) Se espera que todo trabajador contribuya mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo, los pisos y pasillos deben estar libres de artefactos que puedan hacer tropezar, resbalar o caer a las personas encargadas de

movilizar las llantas desde la bodega, hacia la matriz y la agencia, en las percas de cada una de ellas y en el momento de entregarlas a los clientes,

- e) Es totalmente prohibido fumar dentro de las áreas de trabajo, y en las de **atención** a los clientes; y solamente podrá hacerse en los lugares debidamente asignados para tal efecto.

Art. 61 Atención médica.- A no ser que el trabajador dispusiere lo contrario y manifestare su deseo de pagar de su propio peculio, las atenciones médicas se realizarán en el departamento Médico del IESS.

CAPÍTULO xm DE LA CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y

BECAS AL PERSONAL

Art. 62 De la capacitación y adiestramiento.- La Empresa siempre que considere necesario organizará cursos de capacitación o enviará a Instituciones Especializadas en Capacitación a sus Colaboradores, con la finalidad de lograr eficiencia en las tareas encomendadas; en especial en lo que se refiere al servicio de reencauche, técnico y de asesoramiento.

Art. 63 De las becas.- En caso de que la Empresa lo considere apropiado, y previo un análisis de rendimiento, eficiencia y desempeño de un trabajador lo Becará para capacitarse, ya sea en Instituciones Nacionales o Extranjeras. Asumiendo el 60% de los costos totales, y el trabajador la diferencia.

Art. 64 Las personas que hayan sido becadas por la Empresa, una vez concluida su preparación, deberán permanecer por lo menos dos años en la Empresa, de acuerdo con el Art. 42 numeral 27 del Código de Trabajo. En caso de abandono del trabajo por parte del Becado en un tiempo menor al estipulado, este, deberá pagar el valor invertido por la Empresa en su preparación más los intereses legales respectivos.

FECHA:01/07/09

REGLAMENTO

Uants

s.a.

INTERNO DE TRABAJO

Pág. 17 de 17

CAPÍTULO xm DISPOSICIONES GENERALES Art. 65 Quejas y

reclamos.-Todo trabajador tiene perfecto derecho a elevar un reclamo o consulta al jefe correspondiente; y además a ser atendido a su exposición.

Art. 66 Trámite de reclamación.- El trabajador que se crea asistido del derecho de reclamar o consultar, deberá presentar su reclamo o consulta al jefe inmediato, quien lo resolverá sin dilación si el asunto de que conoce y trata está dentro de sus atribuciones debiendo además, dicho funcionario, hacer conocer del particular a la Gerencia o del Jefe del dpto. Administrativo, para que juzgue lo resuelto.

Empero, si la petición presentada por el trabajador es de aquella cuya resolución es privativa de la Gerencia, el funcionario que ha recibido la consulta o reclamo del trabajador lo hará llegar inmediatamente para su pronta resolución.

CAPÍTULO XIV QUE ESPERAMOS DE USTED

Total honestidad.- En todos sus actos, incluso en el caso de haber cometido faltas.

Comunicación espontanea y respetuosa.- Con su jefe inmediato, con otros superiores y sus compañeros. Todo puede resolverse bien, si usted comunica a tiempo, en la forma debida y con la persona adecuada.

Valoración de esfuerzos.- El esfuerzo que realizan los Señores Propietarios, Personal Administrativo y de Ventas que laboran en la Empresa, debe ser reconocido por todos, por lo tanto debemos esforzarnos en el trabajo que realicemos, procurando de esta manera el crecimiento de la Empresa y por ende de cada uno de los que integramos LLANTA FÁCIL S.A

6.8 RECURSOS

Se requirieron los siguientes recursos para la ejecución de la investigación:

6.8.1 Recursos Humanos:

- Investigadora: María Moya Rivera

6.8.2 Recursos Físicos:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.
- Centro de cómputo de la Facultad de Ciencias Administrativas.

6.8.3 Recursos Materiales

- Resma de hojas de papel bond
- Computador
- Memory Flash Cd
- Esferos
- Lápices
- Borradores
- Fundas
- Copias
- Carpetas
- Anillado
- Cartucho de tinta
- Internet
- Resaltadores
- Empastado

6.8.4 Recursos Económicos

TABLA 25
PRESUPUESTO

DETALLE	VALOR
Tutoría	\$ 116.00
Resma de hojas de papel bond	\$ 10.00
Computador	\$ 15.00
Memory Flash	\$ 12.00
Cd	\$ 1.00
Esferas, corrector, borrador,	\$ 6.00
Lápices	
Fundas	\$ 2.00
Copias	\$ 22.00
Carpetas	\$ 2.50
Anillado	\$ 10.00
Cartucho de tinta	\$ 24.50
Internet	\$ 10.00
Resaltadores	\$ 2.50
Empastado	\$ 27.00
Transporte	\$ 13.50
Alimentación	\$ 20.00
SUBTOTAL	\$ 294.00
IMPREVISTOS (20%)	\$ 58.80
TOTAL	\$ 352.80

La investigación se financiará completamente a través del aporte personal de la investigadora.

6.8.5 CRONOGRAMA

CUADRO No. 5

TIEMPO ACTIVIDADES ^	ANO 2009 MESES					
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1. Indagación sobre el problema, objeto de estudio, elaboración y presentación del proyecto de investigación, 2. Recolección de bibliografía.	—					
3. Lectura y elaboración de fichas. 4. Trabajo de campo.	—	—				
5. Procesamiento y análisis de la información.			—■			
6. Redacción del borrador del informe.						
7. Revisión del borrador del informe.						
8. Redacción y presentación del informe final.						HHHH

6.8.6 BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, A. (1991). *Gerencia*. Editorial Norma S. A. Colombia.

AMEZ, F. (2003). *Diccionario de contabilidad y finanzas*. Editorial Cultural S.A. España.

DIAS, C. (2002). *Administración*. Editorial San Marcos. Perú.

HEYEL, C. (1984). *Enciclopedia de gestión y administración de empresas. Management*. Editorial Grijalbo. España.

LLISTOSELLA M. y otros. (2004). *La enciclopedia*. Editorial MDS Books. Colombia.

PRESSMAN, R. (2002). *Ingeniería del software. Un enfoque práctico. 5^{ta} Edición*. Editorial Me Graw Hill. España.

STONER, J. y otros. (2002). *Administración*. 6^{ta} Edición. Editorial Prentice Hall Inc. México.

<http://www.google.com> Gestión administrativa

<http://www.gestiopolis.com> Gestión administrativa

<http://www.google.com> Estructura organizacional

<http://www.google.com> Organigramas

<http://www.gestiopolis.com> Gerente

<http://www.degerente.com> Gerencia

<http://www.gestiopolis.com> Reingeniería.

<http://www.reglamen.htm#Contenido> Reglamento Interno

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>.

ANEXOS

Anexo 1

Marco Muestral

A continuación se presentan los nombres del personal administrativo de Llanta Fácil

S.A.:

TABLA No. 26

NOMBRE	PUESTO
Ing. José Usiña Ayala	Gerente General
Ing. Carlos Jimenez	Director Comercial
Ing. Paulina Mogro	Directora Administrativa
Dr. Patricia Usiña Ayala	Contadora General
Ing. Julio Sánchez	Director de Logística
Sr. Jorge Torres	Asistente Comercial
Ing. Milton Vásquez	Asistente Administrativo
Ing. Gabriel Ocampo	Técnico en sistemas informáticos
Sra. Mariela Peñafiel	Secretaría
Sra. Verónica Martínez	Secretaría
Sra. Carla Gómez	Secretaría
Sr. Juan	Vendedor
Sr. Daniel Intriago	Vendedor

Anexo 2

Ficha de observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA DE OBSERVACIÓN N.....

Objeto de estudio:
Lugar de observación:
Fecha de la observación:
Nombre del investigador:

DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN

INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

Anexo 3

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N.º-.....

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA LLANTA FÁCIL S.A., DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo

Identificar la situación actual de la organización, en cuanto a gestión, dirección, funcionamiento, distribución del trabajo y responsabilidades, para diseñar un plan de procesos administrativos que garantice el eficiente funcionamiento de la empresa.

INSTRUCCIONES:

Estimado Sr. (a):

Se ha iniciado un proceso de seguimiento a la situación actual de Llanta Fácil S.A., con el propósito de conocer su verdadero nivel de funcionamiento y determinar la posibilidad de aplicar un plan de procesos administrativos a la gestión administrativa de la misma.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Gracias por su colaboración.

1. Género
- 1.1. Masculino
- 1.2. Femenino
2. Nivel educativo
- 2.1. Bachillerato
- 2.2. Superior
- 2.3. Posgrado
3. ¿Qué puesto desempeña usted en la empresa?
- 3.1. Director/a de área
- 3.2. Asistente
- 3.3. Técnico
- 3.4. Secretaria
- 3.5. Vendedor
4. ¿Las funciones que usted lleva a cabo, están de acuerdo al cargo para el que fue contratado?
- 4.1. Si
- 4.2. No
5. ¿Está usted de acuerdo con lo que gana mensualmente?
- 5.1. Si
- 5.2. No
6. ¿Considera usted que la capacidad gerencial del Gerente es adecuada?
- 6.1. Si
- 6.2. No
7. ¿Qué habilidades cree usted que debería desarrollar el Gerente General?
- 7.1. Habilidad técnica
- 7.2. Habilidad humanística

- 7.3. Habilidad conceptual II
- 7.4. Habilidad de diseño I—I
- 7.5. Ninguna 1... 1
8. ¿Mediante qué dirección o direcciones fluye la comunicación institucional?
- 8.1. Ascendente i—I
- 8.2. Descendente I—I
- 8.3. Horizontal ^^
9. Señale el o los canales empleados durante la comunicación
- 9.1. Reuniones o conversaciones ¹—I
- 9.2. Llamadas telefónicas i—I
- 9.3. Correo electrónico II
- 9.4. Memorandos, cartas, oficios e informes
10. ¿Participa usted en la toma de decisiones empresariales?
- 10.1. Si
- 10.2. No
11. ¿Cree usted que recibe capacitación adecuada a su puesto de trabajo?
- 11.1. Si
- 11.2. No
12. ¿A través de que método/s ha recibido capacitación?
- 12.1. Cintas de video/audio \i
- 12.2. Conferencias iI
- 12.3. Instrucción personal L.. J
- 12.4. Juegos I—I
- 12.5. Capacitación en computadora i—I
- 12.6. Estudios de casos ^^

13. ¿Está usted satisfecho con su puesto de trabajo?

13.1. Si

13.2. No

14. ¿Piensa usted que la empresa ha logrado desarrollar los tres elementos del desempeño empresarial? Eficiencia (grado en el uso de recursos), Eficacia (uso de recursos) y Competitividad

14.1. Si

14.2. No

15. ¿Considera usted que es necesario rediseñar los procesos organizacionales en la empresa?

15.1. Si

15.2. No

16. ¿Cómo calificaría usted el impacto que traería el rediseño organizacional al funcionamiento de la empresa?. Siendo 1= ningún impacto, 2= impacto medio y 3= alto impacto

16.1. Impacto 1 !

17. ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos y funciones?

17.1. Si

17.2. No

18. ¿A su criterio qué elementos del proceso administrativo deben mejorarse?

18.1. Planes de acción.

18.2. Actividades y procesos.

18.3. Planes departamentales.

18.4. Funciones.

18.5. Normas y legislación

FECHA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

Anexo 4

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Entrevista N-

CEDULA DE ENTREVISTA SOBRE LA APLICACION DE UN PLAN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA
EMPRESA "LLANTA FÁCIL S.A.", DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

Objetivo

Identificar la situación actual de la organización, mediante la aplicación de la presente entrevista, para determinar la necesidad de la implantación de un Plan de Procesos administrativos en la empresa "LLANTA FÁCIL S. A."

7. ¿Se emplean manuales de funciones o procedimientos para desarrollar la actividad empresarial?

8. ¿Cómo describiría usted el estado actual de la empresa en lo referente a la organización de la misma?

9. ¿De qué manera han sido asignadas las funciones a los colaboradores?

10. ¿Considera usted que la organización ha alcanzado un alto nivel de eficiencia?

11. ¿Cree usted necesario se tomen medidas correctivas para incrementar la competitividad de la empresa?

FECHA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

Anexo 5

Ficha bibliográfica

Anverso:

Auto

Disciplina:

Bibliote

Anexo 6

Ubicación geográfica

GRÁFICO No. 25 MATRIZ

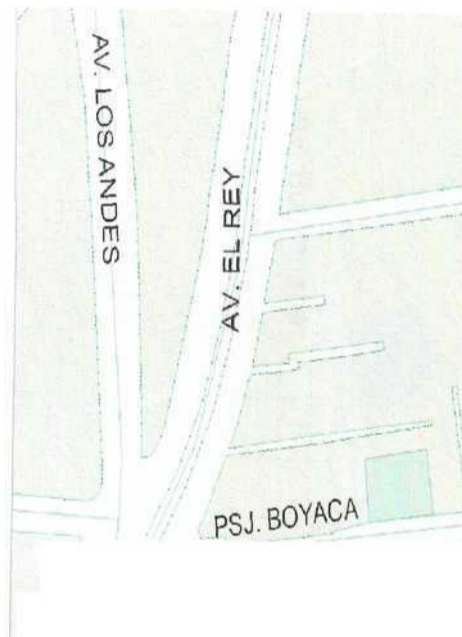


GRAFICO No. 26 AGENCIA DE
VENTAS

Anexo 7

GRÁFICO No. 27

Logotipo



LlantaFácil s.a.