

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de
Ingeniera Comercial*

ANÁLISIS DE CASO:

**ESTUDIO DE CASO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA “PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA”**

AUTORA:

KATHERINE ESTEFANÍA GARZÓN MONTALVO

TUTOR:

ING. JOHN GONZÁLEZ ARGUDO, MBA

CUENCA - ECUADOR

2019

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Katherine Estefanía Garzón Montalvo con documento de identificación N° 0302715925, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación: **ESTUDIO DE CASO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA “PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Ingeniera Comercial*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, octubre del 2019


.....
Katherine Estefanía Garzón Montalvo
C.I. 0302715925

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **ESTUDIO DE CASO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA “PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA”**, realizado por Katherine Estefanía Garzón Montalvo, obteniendo el *Análisis de Caso*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, octubre del 2019



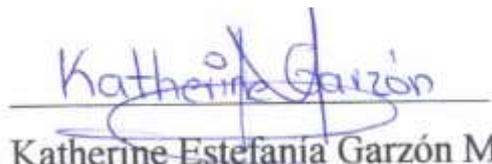
Ing. John Eulogio González, MBA

C.I. 0101886323

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Katherine Estefanía Garzón Montalvo con documento de identificación N° 0302715925, autora del trabajo de titulación: **ESTUDIO DE CASO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA “PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA”**, certifico que el total contenido del *Análisis de Caso*, es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, octubre del 2019


Katherine Estefanía Garzón Montalvo
C.I. 0302715925

1. DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo amor y cariño a mi madre Tania, mi abuelita María Elena mis hermanas Cristina y Lorena, por siempre apoyarme en cada momento, mi novio Esteban, que siempre ha sido mi inspiración y que me motivó a elegir la opción de un análisis de caso para obtener mí título.

A mis tíos, Diego, Byron, Oscar, María, Marco, Ma Fernanda, Alexandra. Mi tía abuela Nelly.

Quiero decirles que este trabajo, lo hice por ustedes y sé que están muy orgullosas de mí, Gracias Mamita Elena por apoyarme porque este sueño más que mío fue de Usted, mi Lore querida por estar siempre al pie del cañón compartiendo alegrías y tristezas, pero siempre conmigo, Ustedes más que nadie, saben, que mi título es muy especial y diferente.

Te doy las gracias a ti madre querida por confiar en tu hija y haber emprendido este camino juntas. A mis sobrinos Mateo y Sebastián que son mi mayor fuerza de superación, A ti mi Esteban querido, gracias por levantarme cuando pensé que no podía más, por estar conmigo en cada momento difícil y por luchar a mi lado te amo.

Dios le bendiga siempre a cada uno de ustedes.

Los sueños no son tan irreales como lo parecen.

Katherine Estefanía Garzón Montalvo

2. AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a mi querida Universidad, pero sobre todo a mi tutor Ing. John por confiar en mí, y darme esa motivación que necesitaba para elegir realizar

mi análisis, por tomarse el tiempo de aconsejarme cual padre a su hija.

Un agradecimiento muy especial a la empresa Plastiluz y su propietaria Katusca por permitirme realizar este estudio de caso y abrirme las puertas de su prestigiosa empresa.

A mi familia querida que los amo demasiado, a mi novio, mis amigas Angélica y

Michelle a mis estimados Don Jorge y Enriqueta.

Mi agradecimiento infinito, Dios les recompense

Katherine Estefanía Garzón Montalvo

3. RESUMEN

El presente estudio, se enfoca en analizar los factores que afectan el desarrollo eficiente de las actividades productivas en la empresa PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA, esto, debido a que los resultados económicos obtenidos, no están permitiendo un crecimiento deseado por la Gerente-Propietaria, aspecto, que es originado por la deficiencia en la estructura organizacional según lo ha manifestado.

Relevantes y relacionados con el desarrollo empresarial, son los diversos estudios orientados a la organización de la empresa, esto, no es otra cosa que la diversidad de enfoques dentro del marco teórico, que parten de un pensamiento organizativo, es ese, el objetivo principal del presente trabajo, sintetizar los elementos más importantes a la hora de organizar y estructurar una empresa u organización y; aportar un estudio que cimente el accionar sistemático de la empresa en pro de alcanzar sus objetivos económicos, sociales y ambientales.

Partiendo de un diálogo, se definió la problemática de la empresa, para, mediante técnicas de observación, entrevistas semiestructuradas y el análisis histórico en los diferentes ámbitos internos, identificar las debilidades que impiden su desarrollo económico.

Palabras clave: Productiva, estructura, organizacional, sistemático.

Abstract

The present study, focuses on analyzing the factors that affect the efficient development of productive activities in the company PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA, this, because the economic results obtained, are not allowing a desired growth by the Manager-Owner, aspect, which is caused by the deficiency in the organizational structure as stated.

Relevant and related to business development, are the various studies aimed at the organization of the company, this is nothing other than the diversity of approaches within the theoretical framework, which start from an organizational thought, that is, the main objective of present work, synthesize the most important elements when organizing and structuring a company or organization and; provide a study that bases the systematic actions of the company in order to achieve its economic, social and environmental objectives.

Starting from a dialogue, the company's problem was defined, in order to, through observation techniques, semi-structured interviews and historical analysis in the different internal areas, identify the weaknesses that impede its economic development.

Keywords: Productive, structure, organizational, systematic.

4. CONTENIDO

1.	DEDICATORIA	1
2.	AGRADECIMIENTO	2
3.	RESUMEN.....	3
	ABSTRACT.....	4
5.	PROBLEMA	8
6.	ANTECEDENTES	8
7.	IMPORTANCIA Y ALCANCES	9
	GRAFICA NO 1	9
	RECEPCIÓN DE PEDIDOS:.....	10
8.	ESTRUCTURAA DE POSIBLE ORGANIGRAMA ACTUAL	17
9.	DELIMITACIÓN	17
	GRAFICA NO 2	18
10.	EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA	18
11.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	18
	1. OBJETIVO GENERAL.....	19
	2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
12.	FUNDAMENTACION TEORICA Y PRESENTACION DE RESULTADOS ...	19
13.	ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
14.	MARCO TEÓRICO	22
	ORGANIGRAMA.....	22

MANUAL DE FUNCIONES	25
KNOW-HOW	26
LAYOUT	27
15. RESULTADOS.....	28
16. METODOLOGÍA	30
17. PLAN DE INVESTIGACION	30
18. PRESENTACION DE HALLAZGOS	32
TABLA NO 3	33
TABLA NO 4	34
TABLA NO 5	35
19. CONCLUSIONES	36
20. BIBLIOGRAFIA	37
21. ANEXOS	39
ANEXO 1.....	39
ANEXO 2.....	40
TABLA NO 7	40
GRAFICA NO 4	40
TABLA NO 8	41
GRAFICA NO 4.....	41
TABLA NO 4	42
GRAFICA NO 4.....	43

22. ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES PRESENTADO A LA EMPRESA PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA.	44
23. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COMPAÑÍA PLASTILUZ	46
24. FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGOS	47
DEFINICIÓN DE CARGOS	47
25. DIRECCION GENERAL.....	48
26. CONTADOR.....	50
27. ASISTENTE CONTABLE	52
28. JEFE DE PRODUCCION	54
29. BODEGUERO	56
30. CHOFER E INSTALADOR	58
31. DISEÑO.....	60
IMPRESION	62
32. DEPARTAMENTO DE GESTION	64
33. RECEPCION -FACTURADORA.....	65
34. MENSAJERIA.....	67
35. ASISTENTE DEPARTAMENTO DE GESTION	68

5. PROBLEMA

Luego de manifestar a la Gerente-Propietaria de la empresa PLASTILUZ, la necesidad de realizar un estudio de caso que me permita alcanzar mi título como futura profesional en la Administración de Empresas. La Gerente, me dio a conocer su debilidad en la carencia de una estructura organizativa de su empresa, muy segura de qué, cómo está funcionando actualmente, no es la óptima, debido, a que ha notado sobrecargas de actividades en unas personas; debilidades en la departamentalización; comunicación defectuosa en la organización; retraso en las entregas de los pedidos, en consecuencia, no se están generando los niveles de ganancia esperados.

Este dialogo, lo miró como una gran oportunidad para trabajar sobre esta debilidad y superarla a futuro, brindando la apertura necesaria para que se desarrolle este estudio.

6. ANTECEDENTES

PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA inició sus actividades en el año 1970 en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, cuenta con más de 50 años de presencia en el mercado. En aquel entonces, el propietario fue el señor Fernando Mejía, quién, fue un artesano muy reconocido y contaba con apenas dos colaboradores.

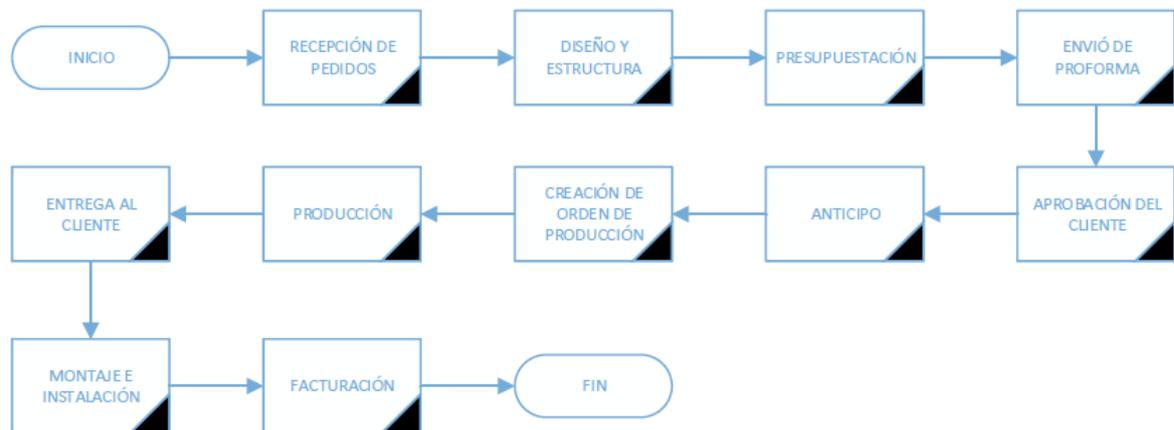
Desde el comienzo de sus actividades, se especializaron en el suministro de productos de publicidad tales como: letreros y señalética. Con el transcurso de los años, se fueron incorporado nuevas líneas de productos publicitarios tales como: llaveros, esferos, etc. Con la muerte del propietario, asume la dirección de la empresa su hija. Al momento, se cuenta con un excelente grupo humano de colaboradores, 22 en el área de producción y 5 en el área administrativa, quienes son capacitados en forma permanente tan solo en el área técnica con el fin de que estén actualizados en los cambios e innovaciones tecnológicas que se procuren mejoras en la parte productiva.

7. IMPORTANCIA Y ALCANCES

Es de suma importancia realizar este estudio, pues, la preocupación mostrada por la propietaria y por sus colaboradores ha llevado a tomar consciencia de esta debilidad, dado que, por una parte, todos los colaboradores admiten que no se superan los niveles de ventas requeridos y por otra, la saturación de ciertos puestos de trabajo, inclusive, con funciones que no deben estar siendo ejecutadas por cierto personal que han frenado su desarrollo profesional cayendo muchos de ellos en falta de motivación.

Revisados los informes que reposan en los archivos, se determina la carencia de una estructura organizativa que les permita un desarrollo sustentable y sostenido. Así, por ejemplo, el proceso de ventas de la empresa se encuentra conformado como se muestra en el siguiente gráfico.

Grafica No 1



(Elaborado por: el autor)

Realizado el análisis de este proceso, se ha determinado que, en ciertas actividades, se presentan debilidades como:

Recepción de pedidos: En esta actividad, al carecer de un orden y una estructura sistemática, es considerado como una debilidad, la cual afecta directamente en los siguientes procesos con respecto a los tiempos de producción y entrega.

Como se representa a continuación.

AÑO 2017

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
N°PEDIDOS	1051	5548	3224	2255	2107	1209	3309	558	1501	1404	1372	1340
TOTAL	\$ 31,532.90	\$ 155,347.60	\$ 99,936.44	\$ 67,657.52	\$ 65,320.56	\$ 36,265.47	\$ 102,579.99	\$ 17,288.30	\$ 46,525.56	\$ 43,525.56	\$ 42,525.56	\$ 41,525.56

TOTAL N°PEDIDOS	24877
TOTAL \$	\$ 750,031.02

AÑO 2018

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
N°PEDIDOS	562	1170	1798	1454	1728	1552	1810	1772	1497	2881	1843	2667
TOTAL	\$ 16,856.92	\$ 32,755.47	\$ 55,732.04	\$ 43,626.27	\$ 53,556.14	\$ 46,547.77	\$ 56,106.79	\$ 54,921.85	\$ 44,921.85	\$ 89,305.81	\$ 55,281.43	\$ 82,663.37

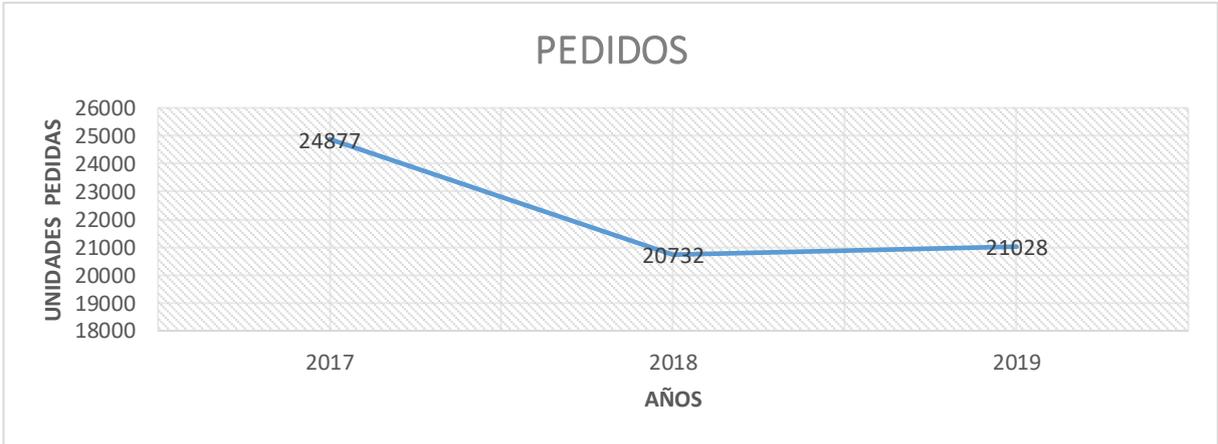
TOTAL N°PEDIDOS	20732
TOTAL \$	\$ 632,275.71

AÑO 2019

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
N°PEDIDOS	1621	1200	885	1853	1507	1282	1668	3236	1583	1714	2144	2334
TOTAL	\$ 48,642.37	\$ 36,003.50	\$ 26,541.63	\$ 55,603.32	\$ 45,199.19	\$ 38,466.74	\$ 50,035.20	\$ 97,084.79	\$ 47,482.79	\$ 51,429.20	\$ 64,329.78	\$ 70,023.55

TOTAL N°PEDIDOS	21028
TOTAL \$	\$ 630,842.06

PEDIDOS CONSOLIDADOS 2017-2019		
AÑO	PEDIDOS	VENTAS
2017	24877	\$ 750,031.02
2018	20732	\$ 632,275.71
2019	21028	\$ 630,842.06

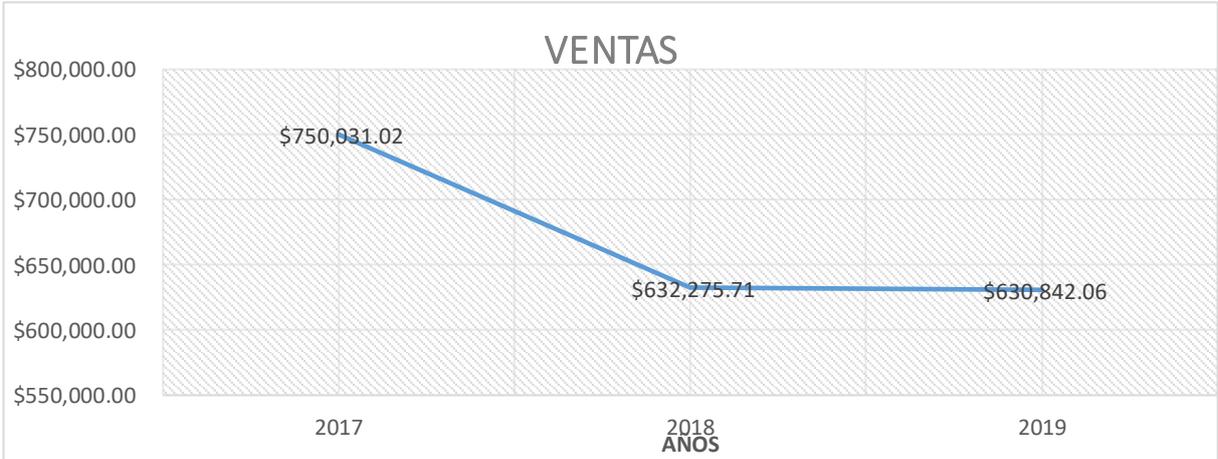


Fuente estados financieros y formularios Plastiluz

Elaborado por el autor

ANALISIS

Observando en la gráfica se nota una caída progresiva de los pedidos de 24.877 a 21.028, que reflejado monetariamente es de \$750,031.02 a \$630,842.06 que reflejan el 16% de caída. Como se puede observar en la siguiente gráfica.

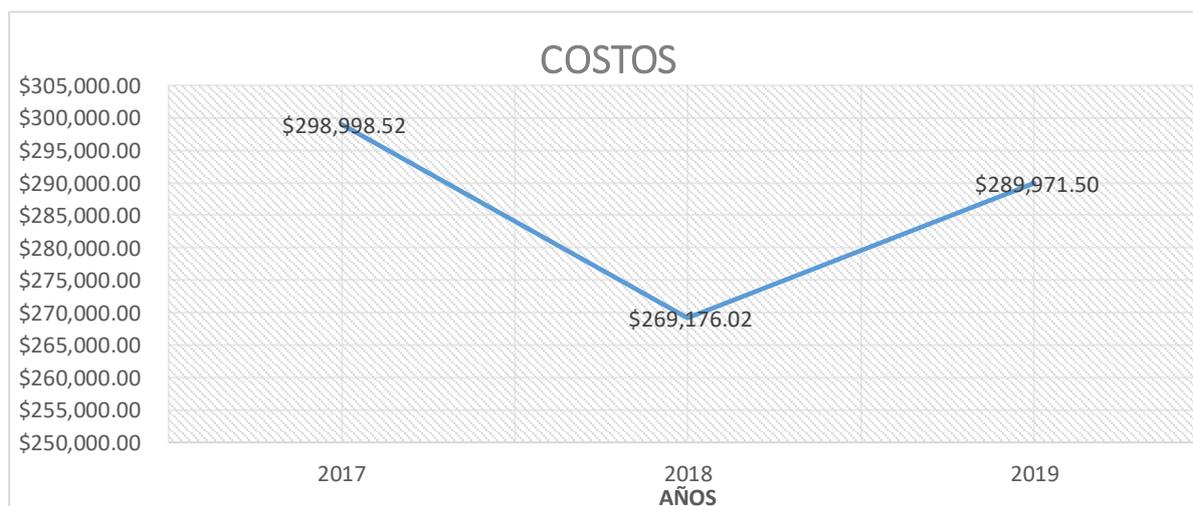


Presupuestación y costos: En esta actividad se toma un costo promedio de la industria, mas no, un costo real que involucre las actividades inherentes al proceso. Es considerado una debilidad al no tener parámetros reales que permitan un coste real y con ello determinar los niveles de ganancia.

ENE	\$ 14,371.60	\$ 14,229.20	\$ 13,393.57
FEB	\$ 18,280.26	\$ 16,141.54	\$ 18,267.20
MAR	\$ 28,067.80	\$ 18,536.58	\$ 21,307.47
ABR	\$ 27,692.22	\$ 17,573.58	\$ 28,446.55
MAY	\$ 21,393.07	\$ 28,241.50	\$ 28,593.12
JUN	\$ 95,438.00	\$ 19,375.87	\$ 14,906.80
JUL	\$ 15,275.07	\$ 27,689.99	\$ 16,443.01
AGO	\$ 27,794.29	\$ 26,492.53	\$ 17,270.93
SEP	\$ 11,729.71	\$ 20,635.63	\$ 20,953.45
OCT	\$ 15,336.05	\$ 27,262.97	\$ 40,894.46
NOV	\$ 13,794.42	\$ 30,336.76	\$ 45,505.14
DIC	\$ 9,826.03	\$ 22,659.87	\$ 23,989.81

COSTOS CONSOLIDADOS

AÑO	2017	2018	2019
COSTOS	\$ 298,998.52	\$ 269,176.02	\$ 289,971.50



Fuente estados financieros y formularios Plastiluz

Elaborado por el autor

Formato utilizado por la empresa para determinar su presupuestación.

MODELO PARA DETERMINAR PRESUPUESTACION DE COSTOS

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
LONAS	X	X	X
TUBOS			
REMACHES			
SILICON			
GOMA			
LAMPARAS LED			
LUZ ARRIENDO			
PVP DE LA COMPETENCIA			

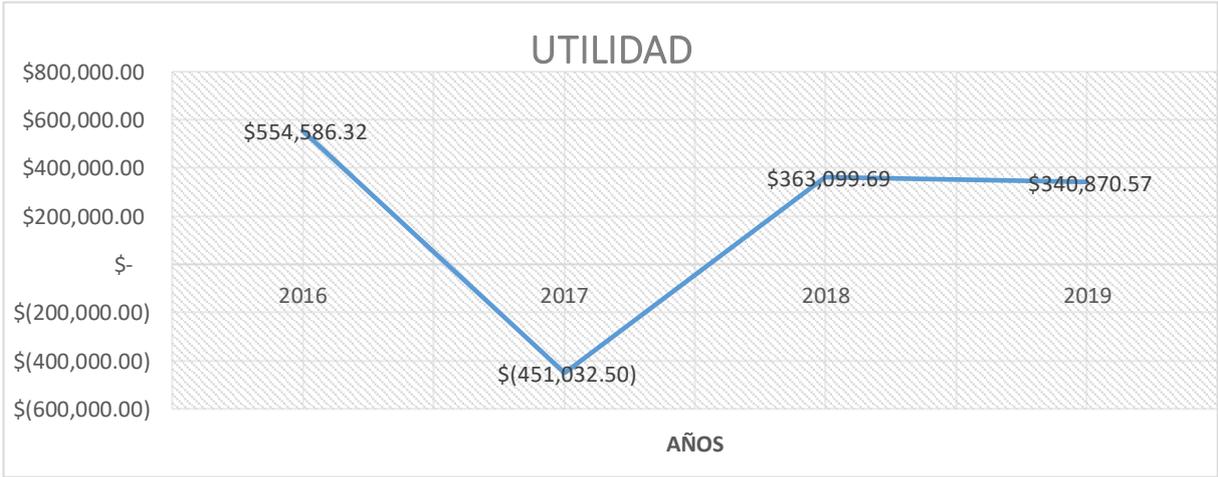
ANALISIS

En el análisis de costos de producción, se observa que, durante el año 2017, oscilan \$298,998.52 en cuanto entre el año 2018 y 2019 los costos oscilan entre \$269,176.02 y \$289,971.50. De la gráfica se obtiene que los costos han incremento un 17% del año 2019 con respecto al 2018 pero han disminuido con respecto al 2017.

Producción: No se encuentra determinadas los diferentes espacios para el desarrollo de la producción, porque, sus instalaciones no están estructuradas siguiendo un esquema que permita la optimización de los recursos de la producción para el mix de productos ofertados por la empresa.

Al relacionar la información de las ventas, pedidos y los costos se obtiene el siguiente cuadro que hace relación a las ganancias.

AÑO	2016	2017	2018	2019
VENTAS	457654.23	\$ 750,031.02	\$ 632,275.71	\$ 630,842.06
COSTOS	\$ 96,932.09	\$ 298,998.52	\$ 269,176.02	\$ 289,971.50
UTILIDAD	\$ 554,586.32	\$ - 451,032.50	\$ 363,099.69	\$ 340,870.57



Fuente estados financieros y formularios Plastiluz

Elaborado por el autor

Se ha tomado como referencia año 2016 para poder comparar con el año 2017 y sucesivamente, se determina que la utilidad en el año 2017 se nota una caída progresiva con respecto al año anterior, y en los años 2018 y 2019 incrementa en un 18% con respecto al año 2017.

Anticipo: Los anticipos, no minimizan los riesgos en los que incurren por la pérdida de una venta, dada la decisión de desistir por parte de un cliente, o por el incumplimiento de pagos relacionados con los avances de los productos.

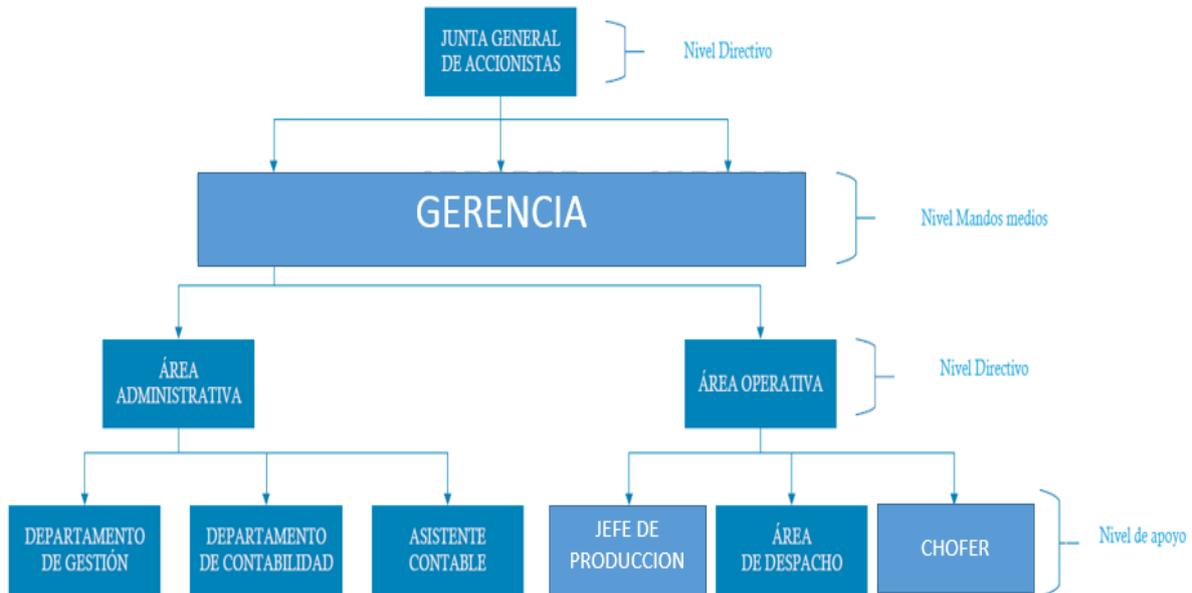
Modelo utilizado por la empresa PLASTILUZ llevar un control de los anticipos.

ANTICIPOS

NOMBRE	CANTIDAD	ANTICIPO	PRECIO TOTAL
NOMBRE 1	X	X	X
NOMBRE 2			
NOMBRE 3			
NOMBRE 4			
NOMBRE 5			
NOMBRE 6			
NOMBRE 7			
NOMBRE 8			

Gestión y riesgos. - No se cuenta con un plan de seguridad industrial que identifique las directrices generales para el manejo adecuado de los riesgos, tanto en los procesos, así como de los puestos de trabajo y de la planta, aspectos que deben garantizar la protección sobre todo de los colaboradores.

8. ESTRUCTURAA DE POSIBLE ORGANIGRAMA ACTUAL



Es necesario indicar en este punto que la empresa no tiene un organigrama realizado e impreso, el organigrama que se observa en la parte superior, es realizado por el autor adaptándose según los cargos y puestos que realiza cada persona.

9. DELIMITACIÓN

El presente estudio de caso aplicado a la estructura organizacional y procedimientos de la empresa PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA, ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, su actividad se enfoca en el sector manufacturero dentro de la industria de la publicidad, El estudio se lo realizará en un tiempo de cuatro meses. Como se muestra en el siguiente gráfico.

Grafica No 2



(Elaborado por: el autor)

10. EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA

¿El enfoque de la Gerente, incurre en la carencia de una estructura organizativa de la empresa?

¿Las sobrecargas de actividades en algunos colaboradores, se deben a las deficiencias en la estructura organizativa?

¿Una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, dada una estructura eficiente, aportará al desarrollo de la organización?

11. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO

El objetivo general debe tener concordancia con el problema y la posible solución. Los objetivos específicos deben desagregarse del objetivo general y deben ser realistas, viables, concretos.

1. Objetivo General

Analizar el sistema organizativo con el que viene desarrollando sus actividades.

2. Objetivos Específicos

1. Analizar la estructura organizativa.
2. Analizar las funciones departamentales.
3. Analizar la estructura comunicacional.
4. Analizar las estrategias selección e incorporación del RRHH
5. Examinar estructuras de Know-How y Lay-Out

12. FUNDAMENTACION TEORICA Y PRESENTACION DE RESULTADOS

Se inicia el estudio con una serie de visitas planificadas a la organización, durante jornadas laborales, en las que, se han determinado algunas debilidades tales como: No existe una estructura organizativa que permita identificar una efectiva departamentalización y sus respectivas funciones; no se determinan líneas de autoridad y resultados, así como de una acertada comunicación. Aspectos, que han conducido a que la empresa se la maneje de forma empírica con el deterioro de los beneficios económicos que afectan al desarrollo de la misma.

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, ya que define las características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer niveles de autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas, departamentalizaciones, entre otras.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control y uso racionalizado de los recursos para alcanzar los objetivos trazados.

Para comprensión de este tema es necesario partir de dos conceptos fundamentales como son: La Organización: Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella, una organización existe sólo cuando 1) hay personas capaces de comunicarse, 2) están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación) y 3) para obtener un objetivo común. (CHIAVENATO)

Actualmente las empresas que no tengan una visión acertada de una estructura organizativa se le será imposible determinar una efectiva departamentalización.

Partamos de lo que significa una estructura organizacional u organizativa, según Gibson, patrón de puestos y grupos de puestos que existe en una organización, resulta ser una causa importante de la conducta individual de cada colaborador y del grupo en general de la empresa.

Por lo tanto, una estructura organizativa viene a ser el resultado de las decisiones administrativas teniendo gran relevancia en cuatro aspectos o atributos en todas y cada una de las organizaciones. (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2011)

Atributos que la empresa Plastiluz no cuenta, tales como: La división del trabajo, las bases para la departamentalización, el tamaño de los departamentos y la delegación de la autoridad.

La estructura contribuye a la eficacia de la organización y a una adecuada división de funciones para que puede sobrevivir a un entorno empresarial y resaltar notablemente.

La estructura como un factor de influencia en la conducta, todos hemos trabajado en empresas nos convertimos en una de sus partes, y hemos sido testigos de la forma en la que manejan nuestra conducta; no solo nos dedicábamos a trabajar y realizábamos lo que queríamos, sino al contrario hacíamos lo que las organizaciones querían y en cierto modo nos pagaban por

hacer. Cuando nos comprometíamos aceptar el trabajo necesario para cada puesto cumpliendo los requisitos necesarios para el mismo, en ese momento cedimos la libre elección, ya que los puestos son características importantes de cualquier organización.

Todas y cada una de las empresas tienen una estructura y designación de puestos, para ello se representa en el ya conocido organigrama, este no siempre es necesario para describirlo ya que algunas pequeñas empresas marchan bien sin uno de ellos, tal vez por que carezcan de su existencia es por esa razón que manejan las empresas de manera empírica, pero siempre y cuando entiendan lo que deban hacer y con quien lo deban hacer, por ejemplo cuando realizamos un pastel con recetas que tal vez escuchamos o por simple intuición pueda que, la primera vez que lo realizamos nos salga bien pero la segunda o así consecutivamente ya no salga bien, en cambio sí lo realizamos con una receta ya estructurada y bien diseñada incluso guiándonos en un libro los resultados se verán siempre.

Es por esa razón que sin, duda por ejemplo una universidad ya sea una escuela de negocios, está constituida por varios departamentos académicos: administración, contabilidad, economía cada uno de ellos cuentan con individuos que desempeñan distintos puestos que se combinan para producir un resultado mejor del que se podría obtener de los esfuerzos de uno solo o de un solo departamento.

Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las restricciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones. (CHIAVENATO)

Para que funcione correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, cámara de operaciones o ambos, requieren un marco de actuación en este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus Unidades de Trabajo con la base en el Objeto de su Creación traducido y concretado en estrategias. (FRANKLIN FINCOWSKY, 2009).

Una investigación realizada a 249 empresas por Martha Lucía Pérez Urrego (2004), concluye que, los diez problemas centrales de las empresas son: 1) poca realización de estudios de mercado, 2) subutilización de la capacidad instalada, 3) carencia de tecnología avanzada en los procesos, 4) falta de liderazgo y poca autonomía de los jefes para el logro de los objetivos, 5) baja participación de los empleados en la planeación de las actividades de la empresa, 6) escasa atención al proceso de selección e inducción del personal, 7) carencia de motivación de los empleados, 8) insuficiente información y conocimiento sobre los temas de actualidad, 9) falta de herramientas para controlar la contaminación ambiental y 10) aplicación nula de las técnicas de planeación de la producción.

Por otro lado, las empresas necesitan mantenerse renovadas, estar al tanto de las nuevas tendencias e innovar en productos y servicios, lo cual permite su estabilidad en el mundo de los negocios y estar dentro del ranking de las mejores y efectivas empresas en el medio. Para esto, es necesario que se genere un verdadero comportamiento organizacional que comprometa a todos sus actores en un acertado accionar en busca de mantenerse informados en los avances técnicos en pro de lograr mejores resultados, a esto, se debe considerar tener una acertada comunicación tanto interna como externa.

13. ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Toda estructura organizacional, se puede mostrar mediante una gráfica, esta, señala como se enlazan entre sí los diferentes departamentos.

14. MARCO TEÓRICO

Organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, que muestra qué unidades administrativas la integran y sus

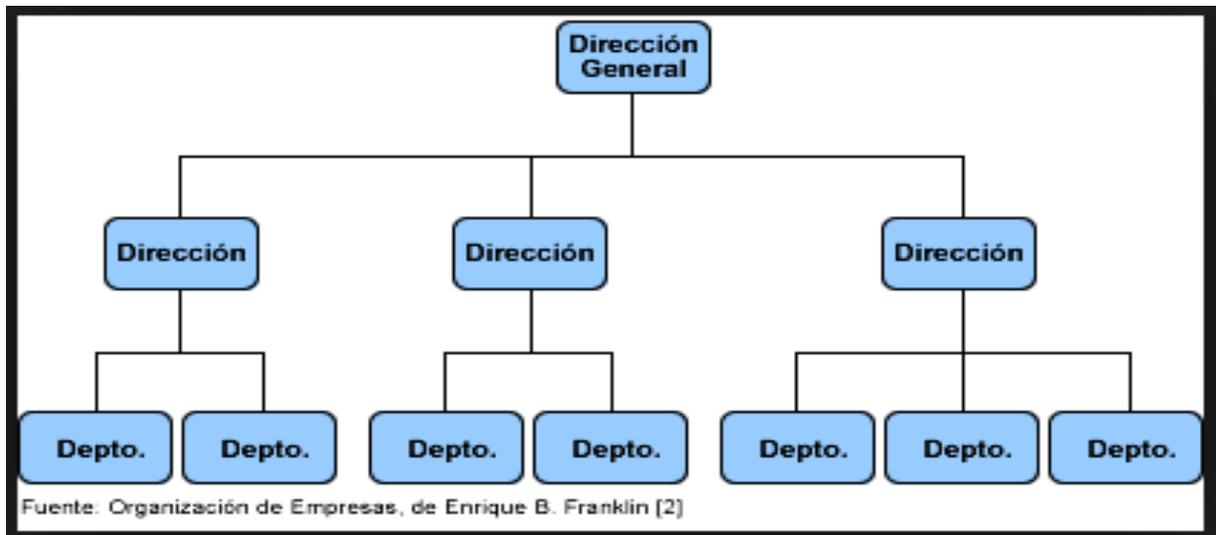
respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Franklin Fincowsky E. , pág. 198). Pueden clasificarse en:

Por su naturaleza: Este grupo se divide en tres organigramas

- a) **Micro administrativos:** Corresponde a una sola organización o se circunscriben en forma específica.
- b) **Macro administrativos:** Incluye información de más organizaciones.
- c) **Meso administrativos:** Involucra información de una o más organizaciones de un mismo sector específico. Ya sea empleado en el sector público, o privado. (Franklin Fincowsky E. B., pág. 245)

Por su ámbito:

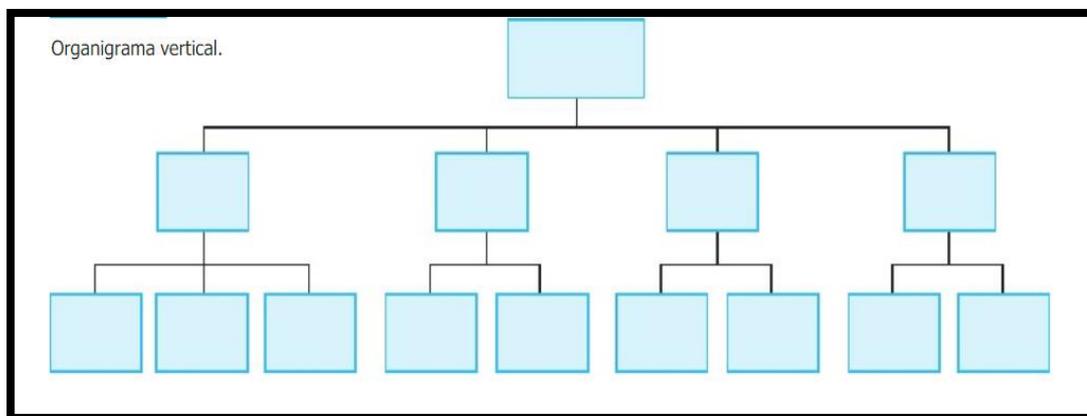
- A. **Generales:** Contiene información representativa de una organización hasta cierto nivel jerárquico, según su magnitud y características. Como se muestra a continuación.



Por su presentación:

- a) **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y los niveles jerárquicos en la forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo que se recomienda su empleo en los manuales de organización. (FRANKLIN FINCOWSKY, 2009)

Organigrama vertical



Estructura

Se refiere a la forma en la que se ordena los diferentes cargos o unidades de organización.

Elementos:

- a. **La diferenciación:** Son las diferentes formas como la organización puede dividir sus trabajos, de acuerdo a la jerarquía, niveles o cantidad de administradores.
- b. **Integración:** Son los medios diferentes en los que la compañía se basa para integrar y coordinar las tareas de individuos y que son responsabilidad de las personas que se encuentran en los cargos de dirección.

Los tipos básicos de estructura son, formal que se refiere a la estructura legítimamente constituida e informal que se refiere a todas las posibles interacciones que se pueden presentar entre todos los miembros de la organización. (Ospina Montoya , págs. 104-107)

Manual de funciones

En una organización, la división de trabajo que cada miembro debe realizar depende de lo que se haya establecido de forma estricta, o bien, puede resultar de la costumbre.

La división de tareas se relaciona con que los objetivos pueden alcanzarse si cada miembro de la organización hace algo diferente, pero, manteniendo una coordinación, es decir, si las tareas que se realizan diariamente se reparten entre todos los miembros participantes. (Castillo Girón, pág. 14)

Es un documento donde se encuentra información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización.

Descripción de puestos: Es la presentación del contenido del puesto y de los requisitos que se exigen al candidato (Chiavenato, 2017)

Clases y jerarquías: Las funciones de la empresa deben estar interrelacionadas y tener una jerarquía que determine las funciones una mayor importancia de unas sobre otras.

En la siguiente tabla se puede observar las principales tareas asociadas a cada una de las funciones básicas: **Tabla No 1**

FUNCION	TAREAS
Directiva	Definición de objetivos, planificación, organización y control de los recursos
Financiera	Conseguir los recursos financieros necesarios para que la actividad empresarial pueda desarrollarse
RR.HH.	Selección, contratación, formación, y motivación del personal
Administrativa	Gestión de la documentación y de los trámites burocráticos
Comercial	Actividades de gestión de compras y ventas, investigación de mercados y marketing
Productiva	Diseño, creación y control de calidad de los productos

(Oscar Sanchez,Herrero Domingo,Hortiguela Valdeande, pág. 3)

Know-How

Proviene del inglés y significa: "Saber hacer". Consiste en las capacidades y habilidades que un individuo o una organización poseen en cuanto a la realización de una tarea específica.

Estas capacidades dan valor a la empresa al ir un paso por delante en cuanto al resto del mercado.

Un concepto moderno

Tiene una relación directa con la innovación tecnológica. Los poseedores del Know-How son los que desarrollan la tecnología en primer lugar y, por tanto, dominan el procedimiento.

Con el Know-How se obtiene exclusividad para utilizar y mantener la propiedad industrial sobre un proceso u objeto. De esta forma, se usa como una gran ventaja competitiva al hacer el producto más valioso. (Platas Garcia & Cervantes Valencia, 2015)

Layout

Definición: el termino layout es una palabra del inglés que puede interpretarse como disposición o plan para plasmar y representar en un plano las diferentes áreas que conforman una planta o negocio, ya sea recepción de materia prima, almacén, operación, control e inspección de calidad, estacionamientos y otros. (Platas Garcia & Cervantes Valencia, 2015)

SLP (Systematic Layout Planning) Planeación sistemática de distribución de planta.

La distribución de planta se define como:

El termino de *distribución de planta* significa el replanteamiento de la disposición existente, el nuevo plan propuesto de distribución o el trabajo de hacer una distribución de planta. Por tanto, una distribución de planta puede entenderse como el trabajo en una instalación existente, un proyecto o una tarea. (Platas Garcia & Cervantes Valencia, 2015)

Planear una distribución de planta da como resultado el uso adecuado de los recursos existentes, ya sea espacio, mano de obra, maquinaria o equipo, así como los servicios auxiliares, con los que se aseguran la eficiencia y seguridad necesarias en un ambiente de trabajo. (Platas Garcia & Cervantes Valencia, 2015)

Factores que influyen en la distribución de planta: el factor más importante es una distribución de planta. Incluye los siguientes aspectos

- Material entrante, en proceso, saliente o embalado.
- Materiales accesorios empleados en el proceso.
- Piezas rechazadas, a recuperar o repetir.
- Piezas averiadas, estropeadas o destruidas en proceso.
- Entregas lentas entre departamentos.
- Material que se extravía o pierde su identidad.
- Tiempo excesivo de permanencia del material en proceso.
- Materiales para mantenimiento

15. RESULTADOS

En atención a dicha problemática, la importancia de realizar esta investigación, radica en el hecho de que, a través de la estructuración de la empresa por medio de un organigrama se pueda evidenciar un mejor funcionamiento y un mayor control en cada una de las actividades realizadas por la empresa. Por lo tanto, desde esta perspectiva, se destacará el éxito de la empresa Plastiluz en la transformación de su estructura en pro de un comportamiento organizacional efectivo, se espera que el estudio ayude a esclarecer los factores internos de todos los actores involucrados en la organización. En primer lugar, porque no se identifican funciones ni departamentalización, así como de la gestión del recurso humano, en este aspecto, no se formulan programas estratégicos de convocatoria y selección. No se cuenta con programas de producción que permitan el control de los recursos, no se cuenta con una misión y visión que proyecte el accionar de sus colaboradores, a ello también, se considera la carencia del know-how y de los lay-out respectivos que permitirán la optimización de los resultados, procurando niveles de competitividad adecuados que conlleven a un desarrollo sustentable y sostenido de la organización.

Que mejor forma de interpretar la importancia de este tema, enfocándose en el comportamiento dentro de las organizaciones, al no existir un conjunto de prescripciones universales que puedan predecir cada comportamiento esto hace a la gente por lo general única e impredecible, en algunos aspectos de su conducta,

El desempeño individual es la base del desempeño organizacional. Comprender la conducta individual, es, por lo tanto, fundamental para una administración eficaz.

Para trabajar eficazmente en las organizaciones los administradores deben entender claramente la estructura organizacional. Al ver la gráfica de un organigrama, se ve la

configuración de puestos, tareas laborales y líneas de autoridad entre las partes de una organización, sin embargo, las estructuras organizacionales son muy complejas.

La comunicación se relaciona con la capacidad de recibir, transmitir y actuar respecto a la información. El proceso de comunicación vincula a la organización con su ambiente y con sus partes. La información fluye hacia y desde la organización, así como dentro de la misma; la información integra las actividades dentro de la organización.

- Y esto da paso a la toma de decisiones que los administradores día con día deben enfrentar, que afectan las vidas, carreras y el bienestar de las personas.
- Los administradores toman decisiones que incluyen la asignación de recursos limitados.
- Los administradores diseñan, implementan y evalúan reglas políticas, programas y procedimientos
- Los administradores demuestran su moral y sus valores personales al tomar decisiones (Gibson,Ivancevich,Donnelly,Konopaske, 2011)

Esto es importante porque beneficia tanto a la empresa como a cada uno de los trabajadores, llegando así, a la satisfacción laboral, que no es otra cosa que el conjunto de sentimientos e ideas de cada trabajador acerca del puesto en el que se encuentre. Como afirma Hulin (1991), “los trabajos con responsabilidades pueden proporcionar pocas satisfacciones a algunas personas debido al estrés y a los problemas que acarrea la responsabilidad. Otros pueden considerar que la responsabilidad es una fuente de sentimientos positivos. Los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos por el modo como se sienten consigo mismos cuando han complementado un encargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas autorrecompensas” (Fernandez Sánchez , 2010)

16. METODOLOGÍA

Con el propósito de contribuir a comprender la realidad y el alcance en el tema de la estructura organizacional y procedimientos de la empresa Plastiluz se llevó a cabo un estudio a) cualitativo que según (Hernández, Fernández, Baptista, 2006) Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación y, b) cuantitativo, que según López y Sandoval (2013) Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por lo tanto y con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos definidos, se ha establecido el plan de investigación según se detalla a continuación.

17. PLAN DE INVESTIGACION

El primer y segundo objetivo se desarrollará a través de la aplicación de:

- A) Entrevista a los representantes de negocio de la empresa Plastiluz, con el propósito de reconocer cuál es la problemática y la visión analizadas en el contexto de la estructura y funciones departamentales de la empresa. La entrevista semiestructurada (ver anexo1), se desarrolló con la colaboración de Silvana colaboradora de la empresa, desde hace 15 años, dicha entrevista ayudó para sintetizar un análisis de acuerdo a la distribución de puestos y actividades de cada empleado, con el fin de examinar el entorno de negocio e implementar la estructuración en sus procesos, cumpliendo así con el objetivo uno.
- b) Por consiguiente, para cumplir con el segundo objetivo se llevó a cabo, a partir del levantamiento de encuestas (ver anexo2). Encuestas que se realizaron a cada uno de los empleados de la empresa con el fin de determinar su nivel de empoderamiento del puesto y las actividades asignadas. Que consto de tres preguntas, ¿Ud. considera que los

administradores y empleados están agrupados con base, en sus áreas experticia o conocimiento experto y de los recursos que utilizan para diseñar su trabajo?

¿El diseño por productos son adecuados con base en las utilidades que aportan a la organización?

¿Ud. se considera con las competencias necesarias para realizar actividades que se les asignado?

Para lograr el cumplimiento del tercer y cuarto objetivo se desarrolló de la siguiente manera:

- a) Una revisión de literatura científica o búsqueda sistemática en las bases de datos páginas web, libros para determinar criterios que podrán ser utilizados para definir las competencias del departamento de RRHH y estructuras de procesos tanto administrativos como operativos.

Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo

Se aplicará el método inductivo que según indica Bengoña (2016) Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. Es importante mencionar que las herramientas know-how y lay-out ayudarán en la organización de los departamentos de la organización información con el fin de obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al alcance del objetivo general.

18. PRESENTACION DE HALLAZGOS

Tabla N°1

HOJA DE HALLAZGOS				
EMPRESA	Plastiluz	No:	1	
FECHA:	05/08/2019			
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	NOTAS
Carencia de una correcta estructura organizativa	Según (Gibson,2011) la estructura organizacional resulta ser una causa importante de la conducta individual de cada colaborador y del grupo en general de la empresa.	Estrategias no ligadas a la visión y misión empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de un organigrama funcional 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional actual

Tabla No 2

HOJA DE HALLAZGOS				
EMPRESA	Plastiluz	No:	2	
FECHA:	05/08/2019			
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	NOTAS
No se determinan líneas de autoridad.	Según (CHIAVENATO) La organización.	No existe una estructura jerárquica, con los colaboradores de la empresa	Las actividades son desarrolladas de una manera empírica.	Deterioro de los beneficios económicos que afectan el desarrollo de la empresa

Tabla No 3

HOJA DE HALLAZGOS				
EMPRESA	Plastiluz	No:	3	
FECHA:	05/08/2019			
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	NOTAS
No cuentan con un organigrama	Franklin Fincowsky E., pág. 198)	Las funciones, son mal distribuidas, ya que el empleado que cuente con más vida laboral en la empresa realiza la mayoría de funciones.	Las actividades son desarrolladas de una manera empírica.	Los tiempos no son estructurados de una manera adecuada, porque no cuenta con una buena distribución.

Tabla No 4

HOJA DE HALLAZGOS				
EMPRESA	Plastiluz	No:	4	
FECHA:	05/08/2019			
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	NOTAS
No tienen un manual de funciones.	(Castillo Girón, pág. 14)	Las funciones, son mal distribuidas, ya que el empleado con más tiempo en la empresa realiza la casi todas las funciones.	Una sola persona conoce únicamente de la mayoría de los procesos que se realizan en la empresa	Una sola persona se encarga de realizar proformas, controlar el sistema de producción, cobranzas, cobros además de receptor los pedidos.

19. CONCLUSIONES

Finalizado el siguiente estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. En la empresa Plastiluz Publicidad Creativa, no se definen claramente las funciones de cada uno de los colaboradores de la misma.
2. La empresa Plastiluz tiene grandes fallas en el momento de establecer los cargos que desempeñaran cada uno de los empleados.
3. En la empresa Plastiluz, no se cuenta con una buena comunicación entre los empleados y la propietaria de la empresa
4. No se analiza previamente, al momento de contratar personal no se cuenta con un diseño previamente elaborado.
5. En la empresa Plastiluz la mayoría de funciones que se desempeñan en la empresa lo realiza únicamente una empleada

20. BIBLIOGRAFIA

- Castillo Girón, V. M. (2013). *Teorías de las Organizaciones* . Mexico: TRILLAS .
- CHIAVENATO, I.(2009). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 5TA EDICION* .
MEXICO : EDITORIAL MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de Recursos Humanos Décima edición* . mexico :
McGrawHill.
- Corn, S. E. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller. Recuperado el
21 de 08 de 2018
- Franklin Fincowsky, E. (2014). *Organizacion de Empresas* . Mexico: Mc Graw Hill Education
.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas Tercera edición*. Mexico : Mc
Graw Hill.
- FRANKLIN FINCOWSKY, E. B. (2009). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TERCERA
EDICIÓN*. MEXICO : Mc Graw Hill.
- Hansen, D. R. (2007). *Administración de Costos Contabilidad y Control (5 ta ed.)*. MEXICO:
CENGAGE LEARNING.
- Hernández,Fernández,Baptista, S. (2006). *Metodología de la Investigación Cuarta Edición*.
Mexico : McGraw-Hill.
- Oscar Sanchez,Herrero Domingo,Hortiguela Valdeande, O. (2013). *Organización empresarial
y de recursos humanos*. España: Ediciones Nobel, S.A.
- Ospina Montoya , N. (2010). *Adminitración Fundamentos Coo iniciarse en el estudio de la
administración*. Medellín Colombia : Ediciones de la U.
- Platas Garcia, J., & Cervantes Valencia, M. (2015). *PLANEACIÓN DISEÑO Y LAYOUT DE
INSTALACIONES 1ªEDICIÓN*. Azcapotzalco, Mexico D.F: Javier Enrique Callejas .

Porter, M. E. (2008). *ESTRATEGIA COMPETITIVA* (37 ava ed.). MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

González, B. (10 de 2016). Blog Bengoña González. Recuperado el 24 de 08 de 2018, de <http://begonagonzalez.com/que-es-un-kpi-plan-de-marketing/>

21. ANEXOS

Anexo 1

Silvana Pauta: Me encuentro en la empresa laborando aproximadamente 15 años, los cuales he ido aprendiendo poco a poco del manejo de la empresa, de cada proceso que a elaborar me he involucrado en todas y cada una de las aéreas a pesar que no tengo un título universitario, pero creo que la experiencia es la mejor arma para defenderse en la vida laboral.

Todos y cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa se han venido manejando de una manera muy empírica ya que no se dispone de un manual o algo por escrito que describa todas y cada una de las actividades a realizar.

Los departamentos fueron divididos de acuerdo a nuestra manera, pero no se contó con una persona que guie o que tal vez nos impulsé a tener una departamentalización adecuada.

Un departamento de recursos humanos no disponemos, yo me encargado de realizar de todo un poco de cada departamento. No disponemos de un adecuado programa para recolectar personal o para saber el personal más óptimo que se desempeñó en cada una de las labores a realizar

También considero que no tenemos un personal, que se desenvuelva óptimamente en sus aéreas de trabajo, pero creo que eso no ha sido obstáculo para generar las ventas y por ende los ingresos que disponemos en estos momentos.

Anexo 2

¿Ud. considera que los administradores y empleados están agrupados con base, en sus áreas de experticia o conocimiento experto y de los recursos que utilizan para diseñar su trabajo?

NOMENCLATURA			PERSONAS	%
VALORES	1	EN TOTAL DESACUERDO	0	0.0%
	2	EN DESACUERDO	4	18.2%
	3	INDIFERENTE	5	22.7%
	4	DE ACUERDO	12	54.5%
	5	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4.5%
TOTAL, ENCUESTADOS			22	

Tabla No 7



Gráfica No 4

Análisis

Después de realizada la encuesta a los colaboradores de la empresa PLASTILUZ se determina que un 54,5% de ellos están de acuerdo con la estructura organizacional, la cual está enfocada, en una estructura orientada en las especializaciones de los colaboradores, sin embargo el 18,2% que está en desacuerdo tendríamos que buscar una

forma óptima de agrupación de acuerdo al grado de experticia, determinando fortalezas para ejercer un mejor empoderamiento en el lugar de trabajo lo que conlleva a una integración por parte de los colaboradores que están de acuerdo con sus actividades laborales , creando mayor sinergia en la empresa.

¿El diseño de productos son adecuados con base en las utilidades que aportan a la organización?

	NOMENCLATURA		PERSONAS	%
VALORES	1	EN TOTAL DESACUERDO	0	0.0%
	2	EN DESACUERDO	3	13.6%
	3	INDIFERENTE	6	27.3%
	4	DE ACUERDO	12	54.5%
	5	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4.5%
TOTAL ENCUESTADOS			22	

Tabla No 8



Grafica No 4

Análisis

Después de realizada la encuesta a los colaboradores de la empresa PLASTILUZ se determina que un 54,5% de ellos están de acuerdo con el diseño de productos que aportan a la organización conocen que el diseño está enfocado en la utilidad de la organización, sin embargo entre los colaboradores que están en desacuerdo y que desconocen suman un 40,9% lo que es cuestionable , al no saber o desconocer el diseño del producto , se debería fortalecer la utilidad que brindan estos productos los cuales se comercializan para así brindar un enfoque de calidad partiendo por los colaboradores y ellos puedan brindar aportes con respecto al proceso de elaboración y diseño de los productos .

¿Ud. se considera con las competencias necesarias para realizar actividades que se les ha asignado?

NOMENCLATURA			PERSONAS	%
VALORES	1	EN TOTAL DESACUERDO	0	0.0%
	2	EN DESACUERDO	1	4.5%
	3	INDIFERENTE	6	27.3%
	4	DE ACUERDO	11	50.0%
	5	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	18.2%
TOTAL ENCUESTADOS			22	

Tabla No 4



Grafica No 4

Análisis

Después de realizada la encuesta a los colaboradores de la empresa PLASTILUZ se determina que un 50% de ellos se consideran con las competencias necesarias para realizar las actividades que se les ha asignado, entre los colaboradores que están en desacuerdo y; a los que les parece indiferente suman 31,8% lo cual se debería trabajar con un programa de capacitaciones para fortalecer las capacidades o para tratar temas en los cuales tengan dificultad o falta de experticia con la finalidad de crear un grupo con las competencias suficientes para que puedan desempeñar sus actividades y así obtener un mayor empoderamiento.

22. ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES PRESENTADO A LA EMPRESA PLASTILUZ PUBLICIDAD CREATIVA.

PRESENTACIÓN

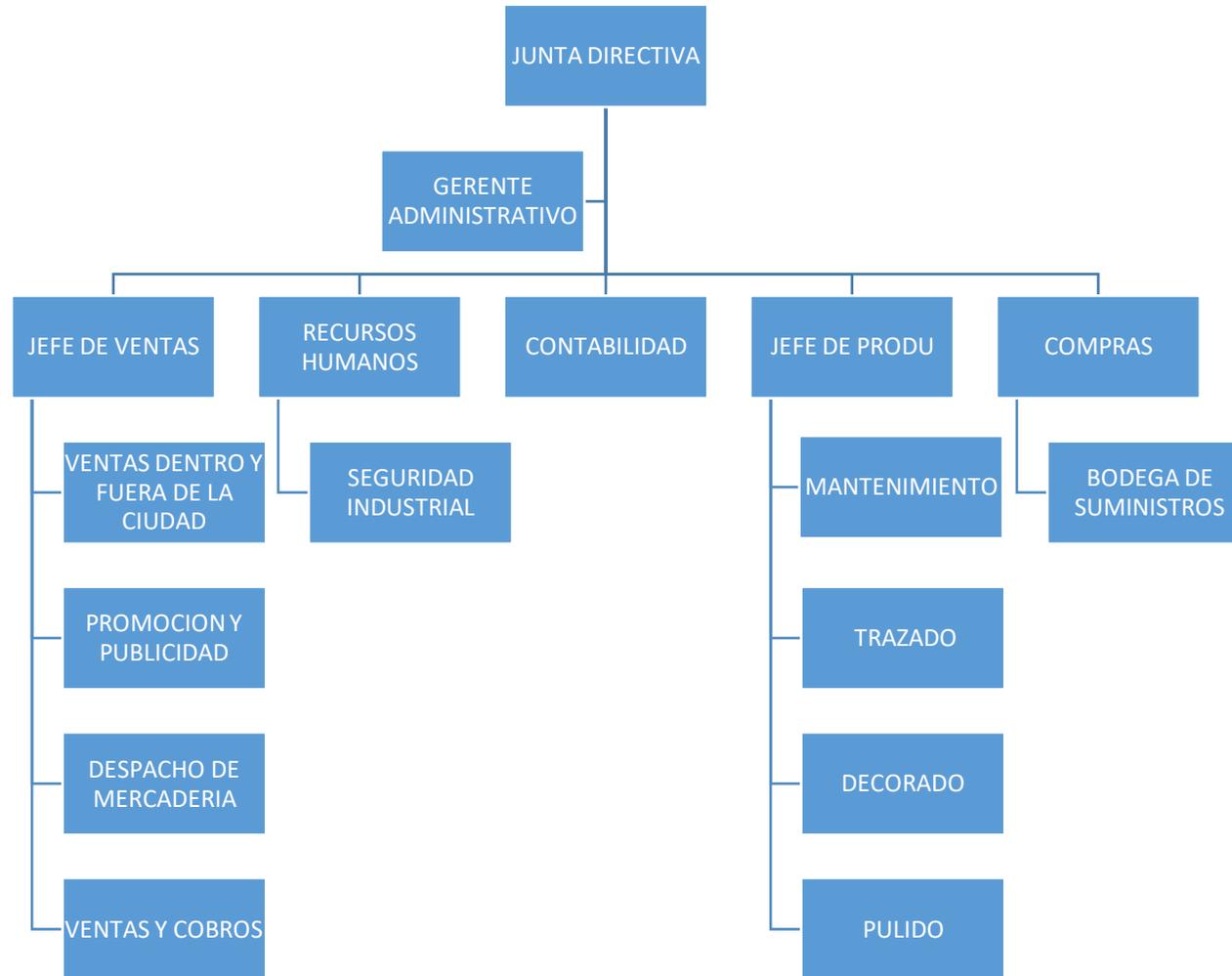
El Manual de Funciones es un instrumento de administración de personal, que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la institución y la base que sustenta a la capacitación y la evaluación del desempeño. Es un elemento técnico donde se justifica la existencia/creación/eliminación de los cargos. Además, sustenta los estudios de cargas de trabajo, el sistema de métricas e indicadores y los criterios de autocontrol.

Objetivo: El Manual de Funciones de la Compañía “Plastiluz” es elaborado con la finalidad de ser una herramienta de trabajo para los diferentes niveles de gestión que son: estratégico, táctico y operacional.

- Definir con precisión y claridad las funciones y actividades del personal, alineadas con los objetivos estratégicos definidos “Plastiluz” y por los lineamientos de los Organismos de Supervisión y Control correspondientes.
- Facilitar los procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación, promoción, compensación y permanencia del personal administrativo y operacional.
- Ayudar a que el personal alcance el nivel de empoderamiento necesario para asumir sus responsabilidades con mejor criterio y seguridad, mediante el conocimiento de las funciones y procesos de su cargo y el impacto de las actividades que realiza.
- Eliminar la duplicidad de tareas, las tareas faltantes y la ejecución de tareas que no aporten valor a los servicios que brinda “Plastiluz”.
- Mejorar la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades.

- Analizar la distribución de la carga de trabajo, identificando las actividades por realizar, las capacidades del personal, y las responsabilidades de cada cargo.
- Facilitar la evaluación funcional periódica del personal.
- Apoyar los procesos de auditoría externa, ya sea de administración, financiera u operacional.
- Lograr una mejor adaptación del personal.
- Coordinación entre las diferentes áreas.

23. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COMPAÑÍA PLASTILUZ



24. FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGOS

El formato que se encuentra a continuación, va a ser utilizado en cada uno de las funciones de la empresa, es un resumen de todos los cargos que se van a tratar a continuación.

DEFINICIÓN DE CARGOS

CARGO	NOMBRES	SECCIÓN
Dirección general		ESTRATÉGICO
Contador		TÁCTICO
Asistente Contable		
Asistente administrativo		
Ventas		
Jefe de Mantenimiento		
Despachador 1		OPERATIVO
Despachador 2		
Chofer		

25. DIRECCION GENERAL

DEPENDENCIA		SOCIOS
Nivel de gestión del cargo		Directivo /Estratégico
Supervisa a:		Ninguno
Reporta a:		No aplica
Coordinación directa con:		Comisario, Contadora
Contactos internos		Personal General de la empresa
Contactos externos		Clientes
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA		
Ejecutar las disposiciones trazadas por el presidente.		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Administrar todas las actividades dentro de la compañía para cumplir con las metas y objetivos establecidos.		
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legal y judicialmente a la compañía. 2. Contratar personal acorde a las necesidades de la compañía, y dar por terminado la relación laboral cuando la situación lo amerite. 3. Planificar las actividades a ser desarrolladas de acuerdo a las políticas y objetivos de la compañía y los recursos disponibles. 4. Establecer metas financieras que permitan la consecución de los objetivos. 5. Hacer cumplir las normativas de la Ley y los reglamentos que regulan las actividades de la compañía. 6. Supervisar directamente a todo el personal de la compañía. 7. Liderar trabajos en equipo. 8. Establecer y coordinar capacitaciones del personal. 9. Supervisar el adecuado manejo del dinero y documentos administrativos contables. 10. Realizar el horario de trabajo distribuyendo al personal en los turnos establecidos. 11. Supervisar diariamente el control de los inventarios de materia prima para efectuar los pedidos. 12. Supervisar y precautelar el buen uso de los equipos, materiales, insumos y útiles varios en la compañía, al igual que solicitar su respectivo mantenimiento. 13. Coordinar, dirigir, controlar y evaluar los resultados de las actividades de los sectores a su cargo, conforme con las políticas, normas y procedimientos vigentes. 14. Director de Evacuación ante emergencias. 		

REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de segundo nivel.		
Conocimientos específicos	Administración de Recursos. Contabilidad y Auditoria Recursos Humanos Economía Direccionamiento de equipos.		
Conocimientos generales	Administración Laboral		
Competencias conductuales	Don de gente, puntualidad, firme.		
Idiomas	Excluyente: español		
Programas informáticos	Office		
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona	Aspecto		
Rendimiento	1. Utilización de recursos económicos		
	2. Conocimiento del trabajo		
	3. Calidad de trabajo		
	4. Responsabilidad		
Conducta laboral	5. Liderazgo		
	6. Asistencia y puntualidad		
	7. Rigurosidad en sus decisiones		
	8. Comprensible		
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño	Administrativa		
Dedicación laboral	Tiempo completo		
Tipo de Contrato	Indefinido		
Nombramiento	Gerente General		
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico	x		
Químico	x		
Mecánico	x		
Psicosocial		x	
Biológico	x		
Ambiental	x		
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

26. CONTADOR

DEPENDENCIA	PRESIDENTE - GERENTE - COMISARIO
Nivel de gestión del cargo	Táctico
Supervisa a:	Ninguno
Reporta a:	Gerente General
Coordinación directa con:	Asistente Contable
Contactos internos	Departamento de Contabilidad
Contactos externos	Director Administrativo
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar la contabilidad de acuerdo a las Normas Contables Vigentes (PYMES). 2. Llevar libros, registros y demás instrumentos necesarios para reflejar la realidad financiera de la compañía. 3. Revisar y verificar el registro de las transacciones y sus respectivos documentos de respaldo. 4. Revisar ingresos y egresos de la cuenta de Bancos los depósitos realizados por las ventas, y revisar la conciliación bancaria. 5. Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables. 6. Coordinar el trabajo de registro contable con la Auxiliar contable. 7. Elaborar políticas contables y preparar análisis financieros. 8. Cumplir con las obligaciones dispuestas por los entes de control que son Súper Intendencia de Compañías, Bolsa y Valores, SRI e IESS de manera oportuna. 9. Asesorar a la Gerencia y Administración en materia de control interno. 10. Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad. 11. Entregar información sobre la situación de la empresa cuando el gerente lo solicite o algún ente de control. 12. Revisar los roles de pago mensual del personal. 13. Revisar los avisos de entrada y salida del personal del IESS. 14. Mantenerse actualizado en todos los temas de su competencia. 15. Realizar arqueos de caja chica al asistente contable espontáneamente. 	

REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de tercer nivel		
Conocimientos específicos	Contabilidad y Auditoria Administración Financiera Tributación y Finanzas Leyes y reglamentos actualizados de contabilidad.		
Conocimientos generales	PYMES, Reglamentos de la Súper Intendencia de Bancos, Funciones a cumplir con el SRI.		
Competencias conductuales	Comunicación asertiva.		
Idiomas	Excluyente: español		
Programas informáticos	SOFI, Office		
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona	Aspecto		
Rendimiento	1. Utilización de recursos económicos		
	2. Conocimiento del trabajo		
	3. Calidad de trabajo		
	4. Responsabilidad		
Conducta laboral	5. Liderazgo		
	6. Asistencia y puntualidad		
	7. Rigurosidad en sus decisiones		
	8. Responsable		
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño	Administrativa		
Dedicación laboral	Medio Tiempo		
Tipo de Contrato	No aplica		
Nombramiento	Facturación		
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico	x		
Químico	x		
Mecánico	x		
Psicosocial		x	
Biológico	x		
Ambiental	x		
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

27. ASISTENTE CONTABLE

DEPENDENCIA	GERENTE GENERAL - COORDINADOR DE CONTABILIDAD
Nivel de gestión del cargo	Operacional
Supervisa a:	Ninguno
Reporta a:	Contador – Gerente
Coordinación directa con:	Proveedores de servicios.
Contactos internos	Contador
Contactos externos	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA	
Captar fuentes de recursos económicos.	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Ayudar al contador en la contabilización y registro de las diferentes transacciones y operaciones de la compañía, y también servir como apoyo para las decisiones gerenciales.	
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de facturas de proveedores, realización de las respectivas retenciones y registrar los pagos. 2. Creación de carpetas de empleados para registro de documentos personales, contratos de trabajo, avisos de entrada y cualquier otro documento relacionado con el empleado. 3. Coordinación de la entrega de información al contador, referente a todas las transacciones y operaciones que efectúe la empresa. 4. Registrar las ventas y compras diarias en el sistema contable. 5. Revisión de facturas de ventas, compras, retenciones y devoluciones para la debida realización del Anexo Transaccional. 6. Coordinar con gerencia la elaboración de los horarios de trabajo para el personal. 7. Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad. 8. Colaborar con gerencia para lograr los objetivos de la empresa. 9. Realizar los contratos requeridos por la empresa. 10. Manejar el fondo de Caja Chica. 11. Contabilizar roles de pago 12. Las facturas de compra tener con el comprobante de egreso 13. Todos los días jueves tener un listado de proveedores 14. Estar al día con los comprobantes de egreso. 15. Actualizar saldos de bancos, cada fin de mes. 	

REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de tercer nivel		
Conocimientos específicos	Contabilidad y Auditoría		
Conocimientos generales	Contabilidad y Auditoría		
Competencias conductuales	Comunicación asertiva		
Idiomas	Excluyente: español Deseable: español / inglés		
Programas informáticos	Avisar, Office		
Experiencia	1 años		
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona	Aspecto		
Rendimiento	1. Calidad de trabajo		
	2. Conocimiento del trabajo		
	3. Responsabilidad		
Conducta laboral	4. Asistencia y puntualidad		
	5. Eficiente		
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño	Administrativa		
Dedicación laboral	Tiempo completo		
Funcional	No aplica		
Tipo de Contrato	Indefinido		
Nombramiento	No aplica		
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico	x		
Químico	x		
Mecánico	x		
Psicosocial			
Biológico	x		
Ambiental	x		
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

28. JEFE DE PRODUCCION

Dependencia	Gerente General - Coordinador de contabilidad
Nivel de gestión del cargo	Operacion
Supervisa a:	Ninguno
Reporta a:	Socios
Coordinación directa con:	Despachadores (empaques y embalaje)
Contactos internos	Personal General de la empresa
Contactos externos	Clientes
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA	
Captar fuentes de recursos económicos.	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Responsable de dirigir eficientemente la producción de la empresa. Es decir manejar “eficientemente” y de manera “equilibrada” los recursos disponibles en la empresa para fabricar los bienes.	
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el horario asignado 2. Realizar las funciones asignadas por el jefe inmediato. 3. Informar al gerente o a quien corresponda, de cualquier anomalía que se presente. 4. Participar en las reuniones de personal cuando se considere necesario su presencia. 5. Llevar al día los requisitos para el control de los operarios 6. Supervisar que los productos salgan con las especificaciones requeridas. 7. Coordinar esfuerzos para lograr productos de excelente calidad. 8. Motivar y conducir personas hacia una determinada dirección. 9. Planear estrategias de producción 10. Comunicación continua con el área administrativa 11. Realizar el debido proceso de manufactura, materia prima producción o construcción para ser convertidos en un producto en proceso o terminado 12. Realizar procesos de soporte (soldadura) 13. Realizar el proceso de embalaje y empaque. 	
REQUERIMIENTO DEL CARGO	
Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de tercer nivel
Conocimientos específicos	Centro de distribución
Conocimientos generales	Centro de distribución
Competencias conductuales	Controlar niveles de producción
Idiomas	Excluyente: español Deseable: español / inglés
Programas informáticos	Manejo de sistemas de Gestión
Experiencia	5 años de experiencia

ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		1. Utilización de recursos Materia prima.	
		2. Conocimiento del trabajo	
		3. Calidad de trabajo	
		4. Cuidadoso	
		5. Responsable	
Conducta laboral		6. Afable	
		7. Asistencia y puntualidad	
		8. Rigurosidad en sus decisiones	
		9. Responsable	
		10. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño		Operacional	
Dedicación laboral		Turnos	
Funcional		No aplica	
Tipo de Contrato		Indefinido	
Nombramiento		No aplica	
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico		X	
Químico		X	
Mecánico	X		
Psicosocial		X	
Biológico		X	
Ambiental		X	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

29. BODEGUERO

DEPENDENCIA		PRESIDENTE - GERENTE – COMISARIO	
Nivel de gestión del cargo	Operacional		
Supervisa a:	Ninguno		
Reporta a:	Gerente General		
Coordinación directa con:	Produccion		
Contactos internos	Área operacional		
Contactos externos	Clientes		
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Efectuar del producto una buena imagen a los clientes con su servicio.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Responsable de dirigir eficientemente la producción de la empresa. Es decir manejar “eficientemente “y de manera “equilibrada” los recursos disponibles en la empresa para fabricar los bienes.			
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Correcto uso del uniforme para empezar las siguientes actividades correspondientes. 2. Respetar y hacer respetar las normas de seguridad que incluyen en manera general: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar todo el equipo de seguridad (Zapatos, Mascarilla, Guantes) • No utilizar el celular cerca de las instalaciones, ni en horas laborables. • Entregar el equipo de seguridad (Zapatos, Mascarilla, Guantes) cuando termina su vida útil para su reposición inmediata. 3. Colaborar con la limpieza del área de trabajo y su alrededor. 4. Cuidar de los equipos e implementos de trabajo puestos a su cargo. 5. Atención inmediata y personalizada con los clientes. 6. Cumplir a cabalidad el Reglamento Interno de Trabajo. 			
PROHIBICIONES GENERALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Queda totalmente prohibido realizar cambios de turno sin autorización de Gerencia. 2. Presentarse al trabajo bajo estado de embriaguez o bajo la influencia de estupefacientes o sustancias psicotrópicas. 3. Ingerir alcohol dentro de la compañía 4. Fumar dentro de la empresa. 5. Difundir información falsa que afecte al prestigio de la compañía. 			
REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de segundo nivel		
Conocimientos específicos	Conocimientos de servicio al cliente. Manejo ágil de equipos de computación. Cocimientos en ventas.		
Competencias conductuales	Comunicación asertiva.		
Idiomas	Excluyente: español		
Programas informáticos	Office		
Experiencia	1 años		

ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		1. Utilización eficiente de recursos.	
		2. Conocimiento del trabajo	
		3. Calidad de trabajo	
		4. Cuidadoso	
		5. Responsable	
Conducta laboral		6. Afable	
		7. Asistencia y puntualidad	
		8. Rigurosidad en sus decisiones	
		9. Responsable	
		10. Acatar las normas de seguridad y salud del trabajo.	
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño		Operacional	
Dedicación laboral		Turnos	
Funcional		No aplica	
Tipo de Contrato		Indefinido	
Nombramiento		No aplica	
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico		X	
Químico		X	
Mecánico	X		
Psicosocial		X	
Biológico		X	
Ambiental		X	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

30. CHOFER E INSTALADOR

DEPENDENCIA		PRESIDENTE - GERENTE – COMISARIO
Nivel de gestión del cargo	Operacional	
Supervisa a:	Ninguno	
Reporta a:	Gerente General	
Coordinación directa con:	Bodeguero, Jefe de producción	
Contactos internos	Área operacional	
Contactos externos	Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA		
Conducir el automotor de propiedad de la empresa en la transportación de letreros u otro producto de publicidad.		
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Transportar los letreros u otros productos de publicidad donde le indiquen, en cumplimiento de sus funciones. 2. Atender a las solicitudes de transporte que le sean expresadas por su jefe inmediato o por quien éste delegue. 3. Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación. 4. Colaborar con la instalación de los letreros. 5. Informar oportunamente a la oficina encargada del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo y en caso de ser necesario realizar algún trámite ante compañías aseguradoras, deberá adjuntar toda la documentación necesaria. 6. Llevar un registro mensual de la historia del vehículo. 7. Informar oportunamente a la Personería encargada toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones. 8. Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios. 		
REQUERIMIENTO DEL CARGO		
Formación académica y especialización	Excluyente: Licencia	
Conocimientos específicos	Mecánica Electricidad automotriz	
Competencias conductuales	Tener conocimiento acerca de instalaciones	
Competencias conductuales	Comunicación asertiva.	
Idiomas	Excluyente: español	
Experiencia	3 años	

ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		1. Utilización eficiente de los recursos de la empresa	
		2. Conocimiento del trabajo	
		3. Calidad de trabajo	
		4. Cuidadoso	
		5. Responsable	
Conducta laboral		6. Afable	
		7. Asistencia y puntualidad	
		8. Rigurosidad en sus decisiones	
		9. Responsable	
		10. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño		Operacional	
Dedicación laboral		Turnos	
Funcional		No aplica	
Tipo de Contrato		Indefinido	
Nombramiento		No aplica	
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico		X	
Químico		X	
Mecánico	X		
Psicosocial		X	
Biológico		X	
Ambiental		X	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

31. DISEÑO

DEPENDENCIA		PRESIDENTE - GERENTE – COMISARIO
Nivel de gestión del cargo	Operacional	
Supervisa a:	Ninguno	
Reporta a:	Gerente General	
Coordinación directa con:	Dirección General	
Contactos internos	Área operacional	
Contactos externos	Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA		
Satisfacer las necesidades de comunicación visual de una empresa, haciendo llegar al público objetivo una información determinada a través de diferentes soportes, como carteles, folletos, tarjetas, papelería empresarial.		
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo correcto de logotipos institucionales y su aplicación en soportes impresos y digitales. 2. Diseño de símbolos. Para aquellos que prevalezcan vigentes, se documentan sus características principales en un manual de uso. 3. Diseño y edición de imagen visual 4. Digitalización de texto e imagen 5. Manejo de software que implique diseño de imagen visual 6. Diseño de carteles sobre cualquier tipo de tema. Representación gráfica se realiza con base a la idea principal que el cliente busque resaltar. 7. Elaboración de un producto viable, para su producción que comunique óptimamente 		
REQUERIMIENTO DEL CARGO		
Formación académica y especialización	Excluyente: Tercer nivel	
Conocimientos específicos	Diseñador, manejo de programas.	
Competencias conductuales	Tener conocimiento de los programas a utilizar para el diseño.	
Competencias conductuales	Comunicación asertiva.	
Idiomas	Excluyente: español	
Experiencia	3 años	

ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		9. Utilización eficiente de los recursos de la empresa	
		10. Conocimiento del trabajo	
		11. Calidad de trabajo	
		12. Cuidadoso	
		13. Responsable	
Conducta laboral		14. Afable	
		15. Asistencia y puntualidad	
		16. Rigurosidad en sus decisiones	
		1. Responsable	
		2. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño		Operacional	
Dedicación laboral		Turnos	
Funcional		No aplica	
Tipo de Contrato		Indefinido	
Nombramiento		No aplica	
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico		X	
Químico		X	
Mecánico	X		
Psicosocial		X	
Biológico		X	
Ambiental		X	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

IMPRESION

DEPENDENCIA		DIRECCION GENERAL	
Nivel de gestión del cargo		Operacional	
Supervisa a:		Ninguno	
Reporta a:		Gerente General	
Coordinación directa con:		Direccion General,Departamento de diseño	
Contactos internos		Área operacional	
Contactos externos		Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Satisfacer las necesidades de impresión de los clientes cuidando la imagen de los mismos, brindando un servicio de calidad con costos bajos y entregas oportunas, mediante servicios profesionales de producción gráfica.			
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Reproducción e impresión de carteles publicitarios, letreros y todo tipo de impresión requerida 2.- Controlar y entregar oportunamente los trabajos elaborados. 3.- Gestionar con los diferentes Departamentos la asignación de los trabajos de impresión que tengan programados 4.- Eficientar al máximo los recursos humanos y materiales para obtener un mejor rendimiento de estos. 5.-Evitar el despilfarro de los recursos. 6.-Coordinar, preparar y aplicar todos los materiales necesarios adecuados, a fin de que el trabajo se cumpla en tiempo y forma. 7.-Realizar todas las actividades (verificar tamaño de papel, gramaje, color, etc.) para que el acabado de la impresión sea correcto. 8.-Verificar las tintas a emplear para la obtención de los colores solicitados. 			
REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización		Excluyente: Tercer nivel	
Conocimientos específicos		Diseñador, manejo de programas.	
Competencias conductuales		Tener conocimiento de las maquinas a utilizar para la impresión.	
Competencias conductuales		Comunicación asertiva.	
Idiomas		Excluyente: español	
Experiencia		3 años	

ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		17. Utilización eficiente de los recursos de la empresa	
		18. Conocimiento del trabajo	
		19. Calidad de trabajo	
		20. Cuidadoso	
		21. Responsable	
Conducta laboral		22. Afable	
		23. Asistencia y puntualidad	
		24. Rigurosidad en sus decisiones	
		3. Responsable	
		4. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño		Operacional	
Dedicación laboral		Turnos	
Funcional		No aplica	
Tipo de Contrato		Indefinido	
Nombramiento		No aplica	
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico		X	
Químico		X	
Mecánico	X		
Psicosocial		X	
Biológico		X	
Ambiental		X	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

32. DEPARTAMENTO DE GESTION

DEPENDENCIA		DIRECCION GENERAL
Nivel de gestión del cargo		Operacional
Supervisa a:		Ninguno
Reporta a:		Gerente General
Coordinación directa con:		Gerente General
Contactos internos		Área operacional
Contactos externos		Clientes
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA		
FUNCION GENERAL: Apoyar al gerente general en todas las actividades propias del trabajo secretarial.		
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none">1. Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas2. Preparar y coordinar la agenda de actividades de Gerencia, dando a conocer a tiempo para que se ejecute adecuadamente la misma3. Guardar absoluta confidencialidad en los asuntos que por su naturaleza así lo requiera4. Cotizaciones con costos5. Coordinación de clientes para instalaciones6. Coordinación de colores y materiales7. Pruebas y aprobación de color8. Ordenes de producción9. Control de jefe de producción en tiempos10. Quejas y reclamos de clientes11. Control de inventarios de productos que necesitan control12. Listado de productos que entran al inventario para poder tener un control desde el programa a utilizar		

33. RECEPCION -FACTURADORA

DEPENDENCIA		DIRECCION GENERAL	
Nivel de gestión del cargo		Operacional	
Supervisa a:		Ninguno	
Reporta a:		Gerente General	
Coordinación directa con:		Gerente General	
Contactos internos		Área operacional	
Contactos externos		Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
FUNCION GENERAL: Generar facturación de los productos vendidos por la empresa.			
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los comunicados internos del área comercial donde e indican nuevos acuerdos pactados con los clientes; modificaciones o promocionales. 2. Supervisar el envío de facturas a bodega para ser despachadas. 3. Custodiar archivo de facturas de ventas. 4. Aplicar y verificar alza de precios, promociones, descuentos. 5. Dar soporte a los clientes (vía telefónica, e-mail) 6. Dar soporte al aérea de cartera y tesorería cuando es requerido. 7. Archivar los documentos y facturas de ventas procesadas en orden consecutivo 8. Verificar que el cliente esté al día en sus pagos y el cupo mismo 9. Solicitar mediante correo el motivo de la petición de la nota de crédito y enviar a contabilidad para su aprobación 10. Verificar que se haya procedido a realizar la nota de crédito con su debida autorización para facturar nuevamente. 11. Pedir autorización para facturar al Jefe de cartera, en caso de que el cliente tenga cheques posfechados. 12. Colaborar en el área en la actividades, inventarios y servicio al cliente cuando se requiera por incapacidades, vacaciones, permisos, personal insuficiente, etc. 13. Ingresar facturas. 14. Ingresar a la página del SRI y ver si la factura se encuentra autorizada tanto en la página como en el sistema. 15. Las retenciones de los clientes, debe revisar bases legales, comprobar si el cliente lo está realizando de manera correcta (revisar todas y cada una de las retenciones y ver si están todas ingresadas) 16. Tener un archivo de ventas en secuencia, por cancelar y canceladas. Colocar un sello de cancelado 17. Las retenciones de los clientes tener por separado de la factura. 18. Confirmar saldos de conciliaciones (ya sea con Silvana o con la doctora). 19. Sacar la mayor cuenta de caja para chequear los saldos. 20. Cruzar información de notas de crédito. 21. Proveer previa coordinación con la Sra. Silvana la correcta dotación de insumos de oficina 			
REQUERIMIENTO DEL CARGO			

Formación académica y especialización	Excluyente: Estudios de tercer nivel		
Conocimientos específicos	Contabilidad y Auditoria		
Conocimientos generales	Contabilidad y Auditoria		
Competencias conductuales	Comunicación asertiva		
Idiomas	Excluyente: español Deseable: español / ingles		
Programas informáticos	Avisar, Office		
Experiencia	1 años		
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona	Aspecto		
Rendimiento	1. Utilización eficiente de los recursos de la empresa		
	2. Conocimiento del trabajo		
	3. Calidad de trabajo		
	4. Cuidadoso		
Conducta laboral	5. Afable		
	6. Asistencia y puntualidad		
	7. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional		
	8. responsable		
ASPECTOS RELACIONADOS AL CARGO			
RELACIÓN LABORAL			
Función de desempeño	Operacional		
Dedicación laboral	Turnos		
Funcional	No aplica		
Tipo de Contrato	Indefinido		
Nombramiento	No aplica		
GRADO DE RIESGO LABORAL ASOCIADO A LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS			
FACTOR DE RIESGO	GRADO I BAJO	GRADO II MEDIO	GRADO III ALTO
Físico	x		
Químico	x		
Mecánico	x		
Psicosocial	x		
Biológico	x		
Ambiental	x		
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
Ejecutar las actividades correspondientes para alcanzar los objetivos de la compañía y satisfacer a sus clientes.			
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Ofrecer información financiera, útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y el control gerencial.			

34. MENSAJERIA

DEPENDENCIA		DIRECCION GENERAL	
Nivel de gestión del cargo		Operacional	
Supervisa a:		Ninguno	
Reporta a:		Gerente General	
Coordinación directa con:		Gerente General	
Contactos internos		Área operacional	
Contactos externos		Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
FUNCION GENERAL: Satisfacer las necesidades de recogida y entrega de comunicación escrita a nivel de documentos y certificados que se generen en la empresa. Del mismo modo las remitidas por otros organismos o personas.			
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
<ol style="list-style-type: none"> Hacer entrega de las correspondencias externas que emita la empresa a las diversas instituciones públicas o privadas. Realizar trámites de la empresa relacionados con instituciones. Realizar las operaciones bancarias de la empresa como: depósitos y cobro de cheques, pagos de impuestos, entrega de pagarés, solicitudes de chequeras, estados de cuentas, referencias, entre otros. Efectuar el pago de los servicios públicos que la empresa genera, como electricidad, teléfono, y otros servicios 			
REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización		Excluyente: Bachiller	
Idiomas		Excluyente: español	
Experiencia		Ninguna	
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		1.-Utilización eficiente de los recursos de la empresa	
		2.-Conocimiento del trabajo	
		3.-Calidad de trabajo	
		4.-Cuidadoso	
		5.-Responsable	
Conducta laboral		6.-Afable	
		7.-Asistencia y puntualidad	
		8.-Rigurosidad en sus decisiones	
		5. Responsable	
		6. Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	

35. ASISTENTE DEPARTAMENTO DE GESTION

DEPENDENCIA		DIRECCION GENERAL	
Nivel de gestión del cargo		Operacional	
Supervisa a:		Ninguno	
Reporta a:		Gerente General y Asistente de control	
Coordinación directa con:		Gerente General	
Contactos internos		Área operacional	
Contactos externos		Clientes	
OBJETIVO DEL ÁREA / DEPENDENCIA			
FUNCION GENERAL: Apoyar al gerente general en todas las actividades propias del trabajo secretarial.			
ACTIVIDADES O FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizar las facturas del sistema 2. Bajar las facturas de compras del SRI fijarse en las fechas y tener separado. 3. Clasificar los gastos de una manera correcta y ordenada. 4. Conciliaciones 5. Chequear en el Sri si se encuentra autorizado. 6. Viáticos 7. Separar e identificar los gastos personales de la Doctora. 8. Tener Facturas de acuerdo con las retenciones ya sea en cero. 9. Reporte de horas extras. 10. Asistir en las actividades encomendadas por la dirección general medio tiempo de y jornada laboral y el otro medio tiempo restante asistir al departamento de contabilidad 			
REQUERIMIENTO DEL CARGO			
Formación académica y especialización		Excluyente: Bachiller	
Idiomas		Excluyente: español	
Experiencia		Ninguna	
ASPECTOS DE DESEMPEÑO REQUERIDOS PARA ESTE CARGO			
Zona		Aspecto	
Rendimiento		Utilización eficiente de los recursos de la empresa	
		Conocimiento del trabajo	
		Calidad de trabajo	
		Cuidadoso	
		Responsable	
Conducta laboral		Afable	
		Asistencia y puntualidad	
		Rigurosidad en sus decisiones	
		Responsable	
		Acatar las normas de seguridad y salud ocupacional del trabajo.	