



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y
COMERCIALES

TÍTULO DEL PROYECTO:

ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA
EMPRESA HERNÁNDEZ MAINTENANCE AND REPAIRS CÍA.
LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERIA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y
AUDITORÍA - CPA**

Autora:

JESENIA KARINA PLAZA TOMALA

Tutora:

ECON. YADIRA ARTEAGA E

MILAGRO, 2011

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la **Unidad Académica de Ciencias Administrativas Comerciales** de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Título de: **ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA EMPRESA HERNÁNDEZ MAINTENANCE AND REPAIRS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, presentado como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar por el título **INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**.

El mismo que debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:

Jesennia Karina Plaza Tomalá

C. I. # 091711227-8

Milagro, octubre del 2011

TUTORA:

Econ. Yadira Arteaga E.



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTGACIÓN

El presente trabajo fue realizado en base a los conocimientos de su autora Jesennia Karina Plaza Tomalá y de investigaciones efectuadas para el desarrollo del mismo. Por lo tanto declaro que el presente trabajo no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional y consultando referencias bibliográficas que se incluyen en el presente documento.

Jesennia Karina Plaza Tomalá

C. I. # 091711227-8



CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del Título le otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

| | |
|--------------------|-----|
| MEMORIA CIENTIFICA | () |
| DEFENSA ORAL | () |
| TOTAL | () |
| EQUIVALENTE | () |

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico en primer lugar a Dios por ser el motor de nuestra existencia, porque no me permitió desmayar en ningún momento y sin Él nada sería posible.

A mis Padres, hermana, tíos y jefes por su apoyo incondicional, y porque con sus sabios consejos me permitieron culminar con éxito mi carrera universitaria.

A mis Maestros por la confianza demostrada en todo momento, y por su apoyo a lo largo de mi carrera.

Jesennia Plaza Tomalá

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por su infinito amor y porque en todo momento me ha demostrado que se encuentra entre nosotros, dándonos la fortaleza necesaria para seguir adelante en mi carrera.

A mis **padres Luz y Orión; mi hermana Gina; a mis tíos Pedro y Eduardo, mi sobrino Kened; a mis Jefes Enrique y Fernando; mi vida Abel; y a mis amigos**, por todo el apoyo demostrado en la realización de esta tesis.

A la Universidad Estatal de Milagro, Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, por darme la oportunidad de formarme como profesionales.

A mi tutora **Econ. Yadira Arteaga Estrella**, por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, sinceramente ha sido un aporte invaluable en la realización de la presente tesis.

A la empresa **HM&R CIA. LTDA.**, y a sus dueños por permitirme elaborar mi tesis y colaborar con todas las inquietudes que luego será su base para mejorar el control de su organización.

A todos muchas gracias.

Jesennia Plaza Tomalá

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor
Rómulo Minchala Murillo
RECTOR DE LA UNVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Presente,

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente precedo a hacer entrega de la Cesión de derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para obtención del Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA EMPRESA HERNÁNDEZ MAINTENANCE AND REPAIRS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, y que corresponde a la unidad Académica de Ciencias de Administración y Comerciales.

Milagro, Octubre del 2011

Jesennia Karina Plaza Tomalá
C. I. #091711227-8

ÍNDICE GENERAL

Contenido Pág.

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Certificación de aceptación de tutor..... | ii |
| Declaración de autoría de la investigación..... | iii |
| Certificación de la defensa..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Cesión de derechos del autor a la UNEMI..... | vii |
| Índice General..... | viii |
| Índice de cuadro..... | xi |
| Índices de Gráfico..... | xiv |
| Resumen..... | xvi |
| Abstract..... | xvii |

TEXTO

| | |
|-------------------|---|
| Introducción..... | 1 |
|-------------------|---|

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA

| | |
|---|----------|
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.1.1 Problematización..... | 3 |
| 1.1.2 Delimitación del problema..... | 4 |
| 1.1.3 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.1.4 Sistematización del problema..... | 4 |
| 1.1.5 Determinación del tema..... | 4 |
| 1.2 Objetivos | |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 5 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos..... | 5 |
| 1.3 Justificación..... | 6 |

CAPÍTULO II.- MARCO REFERENCIAL

| | |
|--|----|
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1.1 Antecedentes histórico..... | 7 |
| 2.1.2 Antecedente referenciales..... | 9 |
| 2.1.3 Fundamentación..... | 15 |
| 2.2 MARCO LEGAL | 21 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL | 45 |
| 2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES | 47 |
| 2.4.1 Hipótesis General..... | 47 |
| 2.4.2 Hipótesis Particulares..... | 47 |
| 2.4.3 Declaración de las variables..... | 48 |
| 2.4.4 Operacionalización de las Variables..... | 48 |

CAPÍTULO III.- MARCO METODOLOGICO

| | |
|---|----|
| 3.1 Tipo y diseño de investigación y sus perspectiva general..... | 49 |
| 3.2 Población y muestra | 50 |
| 3.2.1 Característica de la población..... | 50 |
| 3.2.2 Delimitación de la población..... | 50 |
| 3.2.3 Tipo de la muestra..... | 50 |
| 3.3. LOS METODOS Y LAS TECNICAS | 50 |
| 3.3.1 Métodos teóricos..... | 50 |
| 3.3.2 Métodos de investigación..... | 51 |
| 3.4 PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN | 51 |

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1 ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 52 |
| 4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA..... | 52 |
| 4.3.RESULTADOS..... | 54 |
| 4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPOTESIS..... | 64 |

CAPITULO V.- PROPUESTA

| | |
|--|-----|
| 5.1 TEMA..... | 65 |
| 5.2 JUSTIFICACIÓN..... | 65 |
| 5.3 FUNDAMENTACIÓN..... | 66 |
| 5.4 OBJETIVOS..... | 67 |
| 5.5 UBICACIÓN..... | 68 |
| 5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD..... | 69 |
| 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA..... | 69 |
| 5.7.1 Actividades..... | 90 |
| 5.7.2 Recursos, análisis financiero..... | 91 |
| 5.7.3 Impacto..... | 96 |
| 5.7.4 Cronograma..... | 100 |
| 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta..... | 101 |
| CONCLUSIONES..... | 103 |
| RECOMENDACIONES..... | 104 |

C. MATERIALES DE REFERENCIA

| | |
|--|-----|
| 1. Bibliografía..... | 105 |
| 2. Lincografía..... | 106 |
| 3. Anexos..... | 107 |
| Anexo I: Formato de Encuestas..... | 108 |
| Anexo II: Formato de Entrevistas..... | 110 |
| Anexo III: Depreciación de activos..... | 111 |
| Anexo IV: Cálculo de pagos empleados eventuales..... | 111 |
| Anexo V: Costo de venta..... | 111 |
| Anexo VI: Tabla de amortización financiamiento..... | 112 |
| Anexo VII: Tabla de amortización de financiamiento software..... | 112 |
| Anexo VIII: Punto de equilibrio | 113 |
| Anexo IX: Proforma software Latinium..... | 114 |

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1

Declaración de las variables.....48

Cuadro N° 2

Operacionalización de variables.....48

Cuadro N° 3

Encuesta Pregunta # 1:.....54

Cuadro N° 4

Encuesta Pregunta # 2:.....55

Cuadro N° 5

Encuesta Pregunta # 3:.....56

Cuadro N° 6

Encuesta Pregunta # 4.....57

Cuadro N°7

Encuesta Pregunta # 5.....58

Cuadro N° 8

Encuesta Pregunta # 6.....59

Cuadro N° 9

Encuesta Pregunta # 7:.....60

Cuadro N° 10

Encuesta Pregunta # 8.....61

Cuadro N°11

Encuesta Pregunta # 9.....62

Cuadro N° 12

Encuesta Pregunta # 10.....63

Cuadro N° 13

Verificación de las hipótesis.....64

Cuadro N° 14

Análisis FODA.....85

| | |
|---|----|
| Cuadro N° 15 | |
| Matriz FODA..... | 86 |
| Cuadro N° 16 | |
| Activo fijo inversión del proyecto..... | 91 |
| Cuadro N° 17 | |
| Presupuesto Inversión de adecuación..... | 92 |
| Cuadro N° 18 | |
| Presupuesto del profesionales a elaborar manual de funciones..... | 92 |
| Cuadro N° 19 | |
| Presupuesto de ingresos..... | 92 |
| Cuadro N° 20 | |
| Presupuesto de egresos | 93 |
| Cuadro N° 21 | |
| Inversión del proyecto | 94 |
| Cuadro N° 22 | |
| Financiación de proyecto..... | 94 |
| Cuadro N° 23 | |
| Flujo de caja..... | 95 |
| Cuadro N° 24 | |
| Impacto Implementación de la Oficina de asesoramiento empresarial | 97 |
| Cuadro N° 25 | |
| Punto de equilibrio..... | 98 |
| Cuadro N° 26 | |
| Indicadores Financieros..... | 99 |
| Cuadro N° 27 | |
| Tasa de Interés..... | 99 |
| Cuadro N° 28 | |
| Tasa de Rendimiento Promedio..... | 99 |
| Cuadro N° 29 | |
| Tasa Interna de Retorno..... | 99 |

Cuadro N° 30

Ratios Financieros.....99

Cuadro N° 31

Cronograma.....100

INDICES DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1

Encuesta pregunta # 1.....54

Gráfico N° 2

Encuesta pregunta # 2.....55

Gráfico N° 3

Encuesta pregunta # 3.....56

Gráfico N° 4

Encuesta pregunta # 4.....57

Gráfico N° 5

Encuesta pregunta # 5.....58

Gráfico N° 6

Encuesta pregunta # 6.....59

Gráfico N° 7

Encuesta pregunta # 7.....60

Gráfico N° 8

Encuesta pregunta # 8.....61

Gráfico N° 9

Encuesta pregunta # 9.....62

Gráfico N° 10

Encuesta pregunta # 10.....63

Gráfico N° 11

Mapa.....68

Gráfico N° 12

Croquis.....68

Gráfico N° 13

Organigrama.....71

Gráfico N° 14

Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter88

Gráfico N° 15

Análisis de costo98

RESUMEN

Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., siendo una empresa que se dedica a la prestación de servicios de mantenimiento naval a embarcaciones nacionales e internacionales, se encuentra con grandes inconvenientes debido a la desorganización administrativa de la compañía, afectando las relaciones interpersonales, trayendo como consecuencia la baja de la productividad, por lo tanto es necesario implementar una oficina de asesoramiento empresarial, utilizando herramientas tales como manuales de funciones y la implementación de un software administrativo.

El análisis de las relaciones interpersonales y el trabajo realizado en cada área de la empresa logrará crear los respectivos manuales funciones que beneficiarán la organización laboral y se capacitará al personal administrativo en el manejo del software para su correcto funcionamiento, logrando brindar soluciones que abarca todos los aspectos relacionados con la eficiente administración de la compañía.

Este proyecto es factible ya que esta ajustado a las necesidades que presenta la empresa, dentro de la iniciativa se hace prescindible que los dueños de la empresa tengan conocimiento de los procesos a aplicarse.

La aplicación de la presente propuesta permitirá a Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., mejorar las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento de la empresa, motivando a la gente, implementando herramientas para una mejor organización, con el fin de lograr clientes satisfechos, gracias a la eficiencia y a la calidad de los servicios ofrecidos.

ABSTRACT

Hernández Maintenance and Repairs Co. Ltd., being a company dedicated to providing support services to naval vessels, both national and international meets with great difficulties due to the company's administrative disorganization, affecting relationships, consequently resulting in low productivity therefore it is necessary to implement a business consulting office, using tools such as operating manuals and the implementation of administrative software.

The analysis of interpersonal relationships and the work done in each area of the company achieved the respective manuals create features that would benefit labor organization and staff will be trained in operating the software for correct operation, achieving provide solutions covering all aspects of efficient administration of the company.

This project is feasible as it is set to the needs presented by the company; part of the initiative is dispensable that business owners are aware of the processes applied.

The implementation of this proposal will allow Hernandez Maintenance and Repairs Company. Ltd., improve relationships, productivity and business performance, motivating people by implementing tools for better organization, to achieve satisfied customers, thanks to the efficiency and quality of services offered.

INTRODUCCIÓN

Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda., es una empresa dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento naval a embarcaciones nacionales e internacionales que atracan en los puertos principales del Ecuador.

La compañía actualmente está atravesando por una desorganización administrativa en la que se ven afectada las relaciones interpersonales, por ello es de gran importancia la implementación de una oficina de asesoramiento empresarial, utilizando herramientas tales como: los manuales de funciones, software administrativo, ya que los mismos son de trascendental valor para la empresa.

Los manuales de funciones y software administrativos son herramientas necesarias para administrar y evaluar los procesos, ayudando a organizar el proceso de la información que se genera a lo largo del crecimiento de la empresa, gracias aquello se podrá tomar mejores decisiones.

Esta investigación está compuesta por cinco capítulos desarrollados de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema, se analiza la empresa en general, el planteamiento, origen y descripción del problema, sus objetivos, justificación entre otras. Capítulo II: Marco Teórico, planteamos los antecedentes investigativos, se hace un planteamiento de diferentes fundamentaciones basadas en consultas bibliográficas y lincográficas, así como la fundamentación legal del problema que le da la sustentación. Capítulo III: Metodología, presentamos la modalidad y tipos de investigación, determinamos la población, y se explican las técnicas de recolección de datos. Capítulo IV: Análisis de los Resultados, contiene el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas, verificación de hipótesis o preguntas a investigar, resumiendo las conclusiones y recomendaciones que se llegó. Capítulo V: Propuesta, se determina la importancia del proyecto, la información general de la empresa,

requerimiento de personal, estudio del mercado y la información financiera debidamente soportada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Problematización del Problema.

Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., establecida en el Cantón Guayaquil es una empresa emprendedora, que tiene por actividad comercial, mantenimiento y reparaciones en el área naval, debido a su reciente participación en esta franja empresarial, se encuentra con grandes inconvenientes debido a la desorganización administrativa.

La falta de orientación en la empresa ha provocado la desorganización administrativa, afectando las relaciones interpersonales por diferentes causas entre ellas el no contar con un Manual de funciones y un sistema informático que facilite las labores en las áreas administrativa y operativa, ocasionando el retraso de las actividades.

Para lograr optimizar las relaciones laborales en la empresa y que la compañía se mantenga en este sector empresarial, es necesario analizar las relaciones interpersonales, mediante este estudio se lograra mejorar satisfactoriamente al buen desarrollo laboral y asegurando un posicionamiento respetable en esta plaza comercial.

El estudio de las Relaciones Interpersonales será de suma importancia para la compañía, mejorando el buen desarrollo interno de la empresa, ya que de ahí se gestionarán herramientas que facilitarán las funciones del recurso humano.

Los Manuales de funciones y el software administrativo son herramientas que ayudará en una forma eficiente y eficaz la correcta administración de la empresa, con el propósito que la compañía alcance los objetivos planteados y mantenga una buena participación en el ámbito empresarial.

1.1.2 Delimitación del Problema.

Espacio

País: Ecuador.

Provincia: Guayas.

Cantón: Guayaquil

Compañía: Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

Tiempo.

El estudio de esta investigación se lo realizará durante el periodo comprendido entre 2009 – 2010.

Universo

Este estudio se realizará en la compañía Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

1.1.3 Formulación del Problema

¿Qué incidencia tendría el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la falta de orientación de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

1.1.4 Sistematización del Problema.

¿De qué manera la desorganización de la compañía, afecta las relaciones interpersonales de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

¿Cuál sería el impacto de contar con un buen ambiente laboral en la compañía Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

¿Con el análisis de las relaciones interpersonales se logrará potenciar el nivel económico de la empresa?

1.1.5 Determinación del Tema

“Análisis de las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., para mejorar el desenvolvimiento de las actividades laborales que ayuden a potencializar la participación de la entidad en este sector comercial.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los factores que inciden en el desarrollo de las relaciones interpersonales de los empleados dentro la empresa.
- ❖ Organizar las relaciones interpersonales, para mejorar el ambiente laboral en el desarrollo de las actividades en la empresa.
- ❖ Diseñar manuales de funciones a los empleados, que ayudaran a potenciar el desempeño de sus actividades operativas dentro de la empresa.
- ❖ Informar al capital humano de las nuevas herramientas a implementar en la empresa.

1.3 JUSTIFICACION

1.3.1 Justificación de la investigación

Las relaciones interpersonales positivas son fundamental para optimizar la productividad de una empresa independientemente de la actividad comercial a la que se dedican, buscando compenetrar al capital humano con el proceso productivo de la empresa, haciendo que éste sea más eficaz, en función a la excelente actividad laboral por parte de ellos, utilizando herramientas para el buen funcionamiento de la compañía, con el fin de optimizar los recursos de la compañía, por ellos es necesario realizar un análisis de las relaciones interpersonales para así mejorar la organización laboral y las relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista metodológico, para el desarrollo de la presente investigación, se aplicará técnicas de investigación, tales como la encuesta para medir el clima organizacional, conocer el grado de identificación y satisfacción del personal con respecto a los objetivos de la empresa, analizar las relaciones interpersonales, cooperación y trabajo en equipo en Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

De esta manera la investigación se soporta en la aplicación de herramientas tales como el cuestionario que nos permitirá tabular la información recopilada. Por lo que estamos seguros que como resultado se crearán soluciones a los problemas de la administración y grandes beneficios a la compañía, especialmente logrando sus metas y objetivos, permitiéndoles contar con una información completa de la Gestión del Talento Humano; a los estudiantes, a los investigadores, y a los futuros profesionales de distintas universidades, porque les servirá como un instrumento de apoyo para futuras investigaciones; y, porque no decirlo al estado mismo, puesto que permitirá contar con información necesaria para brindar soluciones que abarcan todos los aspectos relacionados con la eficiente administración de su Recurso Humano, al momento mismo de realizar o ejecutar revisiones concurrentes o posteriores que están relacionadas con la parte pertinente a las obligaciones laborales, pues si tomamos en consideración que el recurso humano es una parte fundamental e importante en el mundo de los negocios.

Con el análisis de las relaciones interpersonales facilitará el desarrollar de las actividades que se necesita en cada área y esto debe estar íntimamente ligado con los objetivos de la empresa

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Cuatro siglos antes de la era cristiana, Aristóteles especificó al hombre como un animal social.

A lo despliegue de los siglos, la vida humana ha sido un género complejo de comunicaciones. Notables antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje. Este en sus diferentes formas, al permitir una comunicación cada vez más refinada, ha creado una brecha y un abismo entre el homo sapiens y los simios de los bosques y de los parques zoológicos.

Para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas de matemáticas y de aplicación universal. Tal vez por eso nadie tenga éxito total en sus relaciones. Y quien dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría. Una ayuda para ubicarnos, distinguiendo las grandes esferas del existir y del actuar: la familia, el trabajo, las actividades sociales; y analizarlas, por separado, en un examen de conciencia.

Toda comunicación además de un contenido establecido, incluye determinada información sobre cómo debe tomarse dicho contenido. Nunca afinaremos demasiado nuestras antenas receptoras y emisoras para salir airosos de la difícil y eterna tarea.

Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales.

Cada relación humana es única. Las relaciones humanas podría repetir la célebre expresión de Ortega y Gaste: “yo soy yo y mis circunstancias”.

Una persona egoísta no se comunica igual que una persona generosa y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la energética y la apática; la audaz y la tímida. Aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos como lo que somos, más que con los que decidimos. Para bien o para mal. Las ciencias psicológicas y psiquiátricas nos enseñan que muchos de los trastornos de la personalidad se fraguan en la interacción interpersonal. Existen facilitadores de las relaciones humanas, las cuales van en sentido opuesto de las barreras.

Concientizarnos de las complejidades de la comunicación interpersonal; No vivir en la ingenuidad de que lo que la persona quiere expresar, lo captarán de la misma manera; ni de que la forma en que otros me perciben, es toda mi realidad, y mi sola realidad, y la forma única en que los demás me van a percibir. Cultivar actitudes genuinas de interés por los demás, aceptación, respeto y apertura; superar el egoísmo y el desmedido egocentrismo para que nazca la empatía, que es entrar en el mundo de otro “ponerse en su lugar “. Decidimos a vivir con espontaneidad y con deseo de comunicación; aceptar el riesgo de expresar los propios sentimientos, quitarse las mascararas y tender puestos en vez de levantar bardas y murallas.

Las relaciones humanas no son un asunto técnico, ni son temas meramente académicos que se aprendan en el aula como se aprende geometría o historia de china. El seminario de relaciones humanas no está hecho de teorías, conceptos brillantes ni de recetas mágicas. Esta hecho de vivencias impactantes y reflexiones profundas que propician una pre-educación de las actitudes hacia así mismo, hacia los demás y hacia la vida. ¹

¹ www.mitecnologico.com/iem/Main/HistoriaDeLasRelacionesHumanas

2.1.2 Antecedentes Referenciales

El comportamiento social de los trabajadores.

La comprobación de Hawthorne permitió demostrar que el comportamiento del hombre se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan libremente como individuos, si no como miembros de grupos.

En el ensayo de Hawthorne, los individuos no podían crear por sí mismo su cuota de producción, sino que debían dejar que la instaurara e impulsara el grupo. Ante cualquier trasgresión de las normas grupales, el individuo recibía sanciones sociales o morales de sus compañeros para que se pactara a los estándares del grupo. La teoría clásica no llegó a percibir la actuación de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin verificó consecutivamente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el alcance del grupo para provocar cambios en el actuación individual es muy grande, la gestión no puede relacionar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como órganos de grupos de trabajos, sujetos a las autoridades sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus fallos, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser estimados los aspectos importantes en la teoría de la administración.

La teoría de las relaciones humanas confronta el procedimiento social del trabajador a la actuación mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en el proyecto atomístico del hombre.

Las relaciones humanas en la organización, los sujetos participan en grupos sociales y se defienden en constante interacción social. Para explicar y justificar el procedimiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudió a fondo esa interacción

social. Se juzga por relaciones humanas las acciones y modos resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes. En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. En su forma influyen el ambiente y las diversas actitudes y normas inconstantes existentes en los distintos grupos.

En la empresa surgen las derivaciones de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan necesariamente. Solo el discernimiento de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores efectos de sus empleados: la comprensión de las relaciones humanas facilitan la creación de una atmósfera donde cada individuo es incitado a expresarse libre y prudentemente.

Los trabajos simples y repetitivos tienden a volverse monótonos y ofensivos, lo cual afecta de manera negativa las actitudes del trabajador reduciendo su eficiencia y complacencia. La investigación de las organizaciones estuvo dominada en general durante el primer cuarto del siglo pasado por el punto de vista de la orientación científica; en el segundo cuarto de siglo, por los intereses y por la orientación de las "Relaciones-humanas". En el primer caso, "los actores humanos en la organización se veían principalmente como "instrumentos" que se podían detallar en términos de pertenencias fisiológicas y psicológicas sencillas. En el último caso a los actores humanos se les concedían sentimientos y motivos, pero se prestaba relativamente poca atención a sus propiedades como seres complacientes y razonables.

La garantía con la cual las organizaciones son gobernadas tiene un impacto directo sobre la mayoría de los entes. Sin embargo, quienes tienen más interés en lograr la efectividad de las organizaciones son quienes las administran.²

²GUEVARA RAMOS, Emeterio: *La Gestión de las Relaciones y la Responsabilidad social y Empresarial*, www.eumed.net/libros/2008c/438/

La lógica de las organizaciones moldea a los trabajadores ya que no simplemente se diseñan la estructura y los procedimientos para asegurar la predictibilidad, sino que “los individuos también llegan a convertirse, en la medida de lo posible, en herramientas animados de la organización. La discreción individual se restringe por los reglamentos y precedentes que cubren todos los acontecimientos anticipados, y tales eventos tienden a convertirse en fines en sí mismos”.

Las organizaciones son procesos constituidos en los cuales las personas interactúan por objetivos, son un sistema social que sujetan personas interactuando de acuerdo a uno o más esquemas o estructura. Estas creencias acerca de la naturaleza de las organizaciones son la piedra angular en las bases naturalistas de las Relaciones humanas.

Una gran parte del comportamiento, y especialmente del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, es intencionado; es decir; está orientado hacia metas u objetivos. Esta intencionalidad o finalidad trae como consecuencia una integración en el modelo de comportamiento.

La importancia de un modelo de administración, es que éste determina las decisiones y comprende la selección de una meta y un comportamiento relacionado con la misma; esta meta puede, a su vez, ser un medio para una finalidad algo más lejana, y así hasta que se llega a un objetivo relativamente último. Cuando las decisiones lleven a la selección de finalidades últimas, las llamaremos "juicios de valor"; cuando impliquen el logro de tales finalidades, las llamaremos "juicios de hecho". Para Elton Mayo, los juicios de valor su filosofía y la situación que guardan los trabajadores dentro de las organizaciones es el factor fundamental tanto para mejorar el desempeño organizacional, como para entender de mejor manera el comportamiento de las organizaciones. Sin embargo, es necesario considerar las decisiones del trabajador en la organización y cambiar la visión de los administradores “los cuales centran la atención sobre los problemas de motivación implícitos en la utilización de personas humanas para realizar los trabajos de la organización”.

Mayo sabía que la organización burocrática llega a ser disfuncional para la sociedad, “pero el más dramático e infeliz de todos los aspectos disfuncionales de la organización han sido los programas de lealtad y seguridad”. El aspecto del cambio es enfatizado por Mayo ya que los

resultados de Hawthorne los capacitó para asegurar que la mayor preocupación del administrador debe ser la creación de grupos de trabajo en la organización, para desarrollar y mantener la cooperación grupal y no la lealtad a la organización. El cambio de la hipótesis del individuo sólo, al individuo como parte de un grupo, y al grupo como célula de la organización, soluciona a la escuela de las Relaciones humanas su principal característica. La acentuación que Mayo orienta al “hombre organización en el grupo...no es un fenómeno transitorio dictado por la necesidad externa; es una respuesta a lo que él cree que es un absoluto moral, y cada vez más la pronuncia abiertamente”.

El punto de vista de las Relaciones humanas supone que la organización más agradable sería la más eficiente y enseña que es necesario referir el trabajo y la organización de la distribución de las necesidades en los empleados pues de esta manera, haciendo feliz al empleado, la organización obtendrá su plena cooperación y esfuerzo y así aumentara su eficiencia.

El ambiente de las relaciones humanas y las relaciones entre los objetivos de satisfacción de los trabajadores y la seguridad organizacional debe verse como un proceso de medios a ciertos fines. En esa línea de pensamiento, como muchas otras empresas con recursos, la Bell System combinaba una serie de medidas diseñadas para ganar la lealtad del trabajador, conocida colectivamente como capitalismo social, con estrategias orientadas a eliminar el poder de los sindicatos. También aplicaba una nueva filosofía de personal que sobrepasaba en beneficios para los trabajadores a cualquier otra de la época, aunque se derivaba de la presión social y el descontento al interior de la empresa.

Los estudios de la escuela de Relaciones humanas se orientan hacia la manera en que los niveles superiores de la organización se deben de comportar, para lograr que los niveles inferiores sean más productivos, enfatizando en esto el uso de las relaciones humanas de los trabajadores como el comportamiento fundamental. Obviamente se tiene en cuenta que se “requieren tres niveles de conducta para lograr niveles elevados de efectividad organizacional: la gente debe unirse a la organización y permanecer en ella; ha de desempeñar de manera confiable los papeles que se le asigne; ha de dedicarse, de vez en vez, a una actividad innovadora y de cooperación no incluida en el papel, pero que esté al servicio de los objetivos organizacionales”.

Con el enfoque humanístico la teoría organizacional sufre una verdadera revolución conceptual: la transferencia del énfasis antes colocado en la tarea y en la estructura organizacional al énfasis en las personas que trabajan o participan en grupo en las organizaciones. Con el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y por el método del trabajo y la preocupación por la organización formal y los principios de administración aplicables a los conceptos organizacionales ceden prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: se pasa de los aspectos técnicos y formales a los aspectos psicológicos y sociológicos.

Las conductas y comportamientos del ser humano en sus diferentes ámbitos laboral, social y personal, nos lleva a una auténtica transformación, que nos va a permitir ser libres y por consiguiente inteligentes. De esta forma estamos en disposición de construir empresas inteligentes y relaciones interpersonales auténticas, desde esta perspectiva de la unidad del ser humano se convierte en la única herramienta capaz de lograr en el futuro adultos que construyan un mundo totalmente nuevo, donde la oposición y las diferencias no constituyan conflicto sino respeto y afecto.³

La psicología social estudia las relaciones interpersonales a través de estudios y los procesos psicosociales básicos, que permiten entender mejor los procesos de interacción social como la percepción social, la comunicación interpersonal, la atracción, la conducta amorosa, la agresividad o la altruista., además analiza la influencia social y las actitudes, explicando los procesos de influencia social, las actitudes, los estereotipos y los prejuicios.⁴

Una mala relación es suficiente para arruinar un excelente puesto de trabajo. Para la mayoría de las personas que trabajan, siempre hay alguien dispuesto a hacerle la vida imposible. Cuando la situación se hace insostenible, casi siempre se opta por desempolvar el currículum

³ SANZ GOMEZ, María: *Empresa inteligente y relaciones humanas*, Thomson, México, 2007.

⁴ OVEJERO BERNAL, Anastasio: *Las relaciones humanas. Psicología social teórica y aplicada*, Biblioteca Nueva, S.L., Madrid, España, 2007

y buscar un nuevo destino profesional. Por ello es necesario iniciar una conversación trascendental cuando no se sabe cómo hacerlo y conseguir que tenga un resultado positivo para ambas partes, construir unas relaciones profesionales abiertas y eficaces, despersonalizar los conflictos y trascender los sentimientos. Aunque siempre existirán personas difíciles en el ámbito laboral, no hay por qué dejar que se apropien de lo mejor que hay en nosotros, y si bien es imposible crear un entorno laboral perfecto, se pueden tomar las medidas apropiadas para que sea más agradable, constructivo y satisfactorio.⁵

Las Relaciones humanas en la actualidad es un desafío en las empresas modernas, los empleados afrontan hoy en día la diversidad y los aspectos globales, el impacto de la tecnología y de Internet, además de la ética y la responsabilidad social. Asimismo, destaca los intereses personales y profesionales, la comunicación en el lugar de trabajo, la resolución creativa de problemas, el servicio al cliente, la dinámica de grupos y el trabajo en equipo, todos estos factores son indispensables para tener excelentes relaciones en el ámbito personal.⁶

Las Relaciones Humanas son habilidades funcionales se refieren al conocimiento de la propia disciplina, habilidades técnicas, habilidades especializadas o sencillamente detalles del empleo. Las habilidades genéricas se refieren a las competencias, entre las que se encuentran: buenos hábitos en el trabajo, administración del tiempo, habilidades en tecnología de la información, ética y habilidades interpersonales. El propósito de Relaciones Humanas es ayudar a mejorar sus habilidades interpersonales en el trabajo.⁷

⁵ WALL, Bob: *Las Relaciones Humanas en el trabajo*, Oniro, S.A., México, 2000.

⁶ DALTON Marie, HOYLE Dawn, WATTS Marie: *Relaciones Humanas*, ORTUÑO, Antonio: Relaciones Humanas, 2007.

⁷ DUBRIN, Andrew: *Relaciones Humanas*, Pesaron, 2007.

2.1.3 Fundamentación

La presente investigación estudia las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., ya que la mencionada empresa tiene la necesidad de analizar las relaciones interpersonales para mejorar el ambiente laboral en la compañía, logrando ser más productivos e eficaces.

El análisis de las relaciones Interpersonales estudia la implementación de herramientas como son manuales de funciones y la aplicación de un software administrativo, que facilitaran al desarrollo de las actividades diarias. Logrando así estar concretamente organizados.

Los manuales de funciones tienen diferentes nombres e incluso algunos son reunidos en uno solo. Tales documentos reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los que todos los empleados deben tener conocimiento.

Estos documentos permiten que una compañía pueda evolucionar independientemente de que sus dueños o accionistas principales estén encima de la compañía permanentemente. Con la implementación de unas reglas de juego claras y conocidas por todos los empleados, solo se requiere hacer un control de gestión básico para hacerle el seguimiento a una compañía e ir haciendo los correspondientes correctivos para que los procesos de producción de la compañía no se detengan y toda la empresa se mantenga en sintonía.

Se debe ser consciente que lo más difícil no solo es montar una empresa en una franja del mercado en momento oportuno, sino también mantenerla en el mercado y que trascienda en el tiempo. Esto último es una ardua tarea y que requiere el mayor de todos los esfuerzos de la organización. Para mantener una empresa ya constituida en un mercado que aparentemente puede ser a largo plazo, se debe preparar para que esta pueda ser autónoma y que toda la organización se pueda acostumbrar a los continuos cambios que se le avecinen.

El presente documento incluye una breve explicación de la aplicación de los diferentes manuales, documentos y formatos requeridos para la organización adecuada de una empresa, lo cual puede representar una base para la preparación de algunos de ellos.

El hombre, como dice Aristóteles, es un animal social, pues siempre esta relacionándose con varias personas y no es posible que se aislé totalmente de la sociedad o de la comunidad, por más que se desee ser independiente o querer estar aislado, no es algo que se pueda hacer al 100%, ya que siempre existirá la relación interpersonal por más pequeña que sea.

Así mismo, gracias a estas relaciones y a la comunicación que se da en ellas, es posible contar con la historia, la cultura, las tradiciones y demás aspectos de la sociedad, ya que sin una comunicación no se podría transmitir de una generación a otros todos estos relatos que hoy constituyen el patrimonio de la humanidad.

No existe una relación entre dos o más personas que sea exactamente igual a otra, porque las relaciones se basan en las personas, en su forma de ser y no hay una persona que sea igual a otra en ningún sentido, si bien se pueden parecer, pero no ser exactamente igual. Es así como la comunicación entre ellas es diferente, pues cada individuo se comunica de forma única y de ahí es que se busca la afinidad de interpretaciones.

Es por esto mismo, que no existe una relación perfecta, una en la que nunca se den desigualdades, malinterpretaciones o desavenencias, de ahí es que se hace tan necesaria la comunicación abierta, sincera y honesta para que de algún modo sea más fácil la convivencia.

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección.

Aunque el manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en una empresa sino se combina con una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso.

Los elementos que complementan un manual de funciones para proceder a su implementación son los siguientes:

- ❖ Manual de funciones y responsabilidades.
- ❖ Manual de procedimientos y diligenciamiento de formatos.
- ❖ Estructura orgánica de la Empresa.
- ❖ Manual de normas administrativas.
- ❖ Delineamientos o directrices de contratación de Personal.
- ❖ Reglamento laboral.

Aunque no se ha mencionado, es apenas obvio que para implementar exitosamente el Manual de Funciones en la realidad de la empresa, se requiere de un compromiso y un apoyo racional en todos los niveles de la organización. Es de recordar que no solo se requiere introducir en el proceso a todos los empleados de bajo nivel sino también a los empleados de más alto rango, llámese gerentes, jefes de departamento, dueños, o accionistas administradores. Todos deben ser consientes de la importancia del Manual de Funciones y también lo deben aplicar sin restricción alguna como miembros activos de la compañía. De no ser así, no vale la pena poner esfuerzos en un tema que de antemano no va a tener éxito.

El Manual de Funciones se divide en los siguientes aspectos:

❖ **Descripción básica del cargo**

El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

❖ **Objetivo estratégico del cargo**

Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.

En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

❖ **Funciones básicas**

En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.

Se debe tener en cuenta que en la diseño de las funciones básicas no se debe entrar en los detalles de “el como hacer para efectuar con las funciones”, ya que este es un tema tratado al detalle en el manual de funciones y formatos. Es elemental al describir las funciones y las responsabilidades de forma tal que el jefe de dicho empleado pueda tener una forma objetiva de medir el grado de cumplimiento de cada una de las funciones básicas al momento de la evaluación habitual del trabajador. Esto con el fin de que al entregarle sus funciones al empleado, podamos tener un método sencillo de control de gestión sobre el cargo, ya que al final de cada período al empleado se le pueda evaluar su desempeño lo mas objetivamente posible.

Cuando las funciones se describen de una manera tan genérica, se termina describiendo los deseos idealistas del jefe del empleado, generado una incertidumbre en la interpretación de las funciones que finalmente se puede reflejar en evaluaciones subjetivas del empleado. Si un grupo de funciones y responsabilidades descritas para un empleado están bien redactadas y ajustadas a la realidad, una consciente autoevaluación del empleado debe coincidir con la evaluación del jefe o al menos estar muy cercana.

Con esto se debe concluir que la descripción de las funciones y responsabilidades deben ser una herramienta que ayude también a los jefes a realizar una evaluación adecuada y objetiva que no tenga nada que ver prejuicios personales.

Por ello es necesario crear una cultura que de importancia a la comunicación. El departamento de recursos humanos no está aislado. Para lograr sus objetivos es vital que se comunique permanentemente con su cliente interno, con la línea de mando y con asociados externos como consultores. El departamento de RRHH también colabora en que otras áreas cumplan sus objetivos como Presidencia, Marketing, Ventas y Comercial. Crear y actualizar todas las herramientas posibles de comunicación interna: cartelera, charlas, revistas, comunicaciones en cascada, etc.

Formato e índice de los manuales

El contenido debe dividirse de acuerdo con una clasificación primaria e temas:

- ❖ Índice.
- ❖ Objetivos y antecedentes del manual.
- ❖ Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.
- ❖ Nombre de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.
- ❖ Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible.
- ❖ Redacción clara, concisa y ordenada.
- ❖ Complementarse con gráficas.

El análisis del puesto

Analizar significa "separar y ordenar. La técnica del análisis de puestos, por lo tanto, en reglas que se da para separar los elementos del puesto y ordenarles adecuadamente, con la ayuda de las normas de la lógica y la gramática.

Dichas técnicas se aplican en tres aspectos:

1. Cómo obtener los datos de lo que constituye el puesto.
2. Cómo ordenar dichos datos.
3. Cómo consignar los mismos.

El análisis comprende: La descripción del puesto, o sea la determinación técnica de lo que el trabajador debe hacer, y las especificaciones del puesto, o sea la enunciación precisa de lo que el trabajador requiere para desempeñarlo con eficiencia.

En la descripción distingue:

- 1) El encabezado o identificación, que contiene: a) el título; b) la ubicación; c) el instrumental; d) la jerarquía: de quien depende, a quiénes manda; contactos permanentes internos y externos.
- 2) La descripción genérica, que es una definición lo más breve y precisa que sea posible
- 3) La descripción específica, donde se detalla cada operación, con estimación aproximada del tiempo que requiere. Estas operaciones se clasifican en: permanentes, periódicas y eventuales.

En la especificación se ponen los requisitos que deben llenar quien ocupe el puesto, concentrados en cuatro grandes factores: habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo. Estos se subdividen en otros más específicos, tales como bienes, equipo o trámites, medio ambiente y riesgos.⁸

⁸CORREA AMAYA, Jailer: *Manuales de normas y procedimientos*, <http://www.elprisma.com>, Colombia, Extraído el 03 de abril del 2011

2.2 MARCO LEGAL

La empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Doctor Piero Aycart Vincenzini, Notario titular Trigésimo del Cantón Guayaquil, el 27 de Agosto del 2009, ante quien comparecieron los señores: Ing. Fernando Hernández Muñoz y Sr. Carlos Julio Hernández Muñoz, ambos Ecuatorianos, capaces para obligarse y contratar, para celebrar la escritura pública de Constitución de Compañía Limitada, y fue aprobada por la Superintendencia de Compañías de Guayaquil, mediante Resolución SC. IJ.DJC.G.09 de octubre del 2009.

Dentro del compendio de la escritura de constitución la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., tiene un plazo de duración de CIEN años contados a partir de la inscripción del presente contrato en el Registro Mercantil correspondiente. El domicilio de la compañía será la ciudad de Guayaquil, en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, República del Ecuador, sin perjuicio de que puede establecer sucursales en todo el territorio del país o ciudad del extranjero, con un capital dividido en capital Autorizado, Capital Suscrito y Capital Pagado. El Capital Autorizado es de CUATROCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (U.S. \$400, 00), el capital suscrito, que es el que determina la responsabilidad de los accionistas y consiste en la parte en que cada uno de ellos se obliga a pagar, es de DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (U.S. \$200, 00), dividido en DOSCIENTAS acciones ordinarias y nominativas, su valor Nominal es de Un Dólar de los Estados Unidos de América (U.S. \$1, 00).

Permisos de Funcionamiento Municipales

Este permiso lo emite el departamento del Municipio, una vez que se haya reunido los requisitos necesarios. El costo depende del tipo de negocio y de la categoría del mismo.

Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

Una vez que el personal del cuerpo de bomberos haya inspeccionado el local, la mencionada entidad otorga este permiso. En la revisión básicamente se revisa la instalación y se asegura que tengan medios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente.

Impuesto de Patentes Municipales

El impuesto de patentes municipales se aplicará de conformidad como lo determina la Ley Orgánica de Régimen Municipal, en sus artículos 364 y 365.⁹

Permisos de Control de Sanidad

El Ministerio de Salud Pública, organismo encargado del control sanitario, es quien emite este permiso, previa delegación a las municipalidades del país, a través de sus diferentes departamentos técnicos que la ordenanza especifique.

Registro Único de Contribuyentes (RUC)

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) permite que el negocio funcione normalmente y cumpla con las normas que establece el código tributario en materia de impuestos, la LORTI y su reglamento. El plazo para la obtención del RUC es de 30 días posteriores a la iniciación de actividades o constitución de una compañía. De acuerdo con la ley, éste deberá constar en matrículas, facturas, planillas de sueldos, declaraciones de impuestos, etiquetas, envases, etc.

En vista de que la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., es una Sociedad Anónima conformada por dos accionistas, mantiene obligaciones con los siguientes entes reguladores para el funcionamiento del establecimiento:

Superintendencia de Compañías.- la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., está sujeta a presentar la información correspondiente de acuerdo al artículo 20 de la Ley de Compañías.

⁹ H. CONGRESO NACIONAL, LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, *Ley Orgánica de Régimen Municipal*, Codificación 16, Registro Oficial Suplemento 159 de 5 de Diciembre del 2005

CÓDIGO DE TRABAJO

TITULO I

Disposiciones Fundamentales

Parágrafo 1. Ámbito, características, fuentes

Art. 1.- Ámbito

1. Los preceptos de este Código regulan el trabajo, las situaciones y relaciones jurídicas que el mismo genere y las instituciones creadas con ocasión del trabajo.

2. Queda excluidos del ámbito regulado por el presente código:

a) Los funcionarios públicos de dependencias fiscales o de otras instituciones de derecho público y de instituciones de derecho privado con finalidad social o pública.

b) Los trabajadores que ejerzan funciones de dirección, gerencia, representación legal, asesoría, jefatura departamental o equivalentes de las instituciones del sector privado que han asumido por delegación actividades ejercidas por instituciones del Estado.

c) El trabajo voluntario.

d) El trabajo obligatorio permitido por la Ley.

e) El trabajo familiar, salvo que se demuestre la condición de asalariado de quien lo realiza. Es trabajo familiar el que ejecutan el cónyuge o conveniente de hecho, los descendientes, ascendientes y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive y, en su caso, por adopción, del empleador, siempre que convivan con él.

3. En cambio, quedan incluidos en el ámbito regulado por el presente Código los trabajadores que realicen labores materiales relacionadas con la prestación del servicio público, predominantemente manuales de la administración pública y de las empresas estatales.

Art. 2.- Normas básicas

1. En las disposiciones de este Código, la designación de personas en masculino tiene un sentido genérico, referido siempre por igual a hombres y mujeres, salvo que de la norma se entienda lo contrario.

2. Las disposiciones de este Código se aplican al trabajo prestado o convenido en el país, incluidos los contratos de trabajo celebrados en el país para prestar servicios en el extranjero, sin perjuicio de las normas más favorables a los trabajadores y las de orden público aplicables en el lugar de ejecución del trabajo.

3. Respecto de los contratos celebrados en el país para prestar servicios en el extranjero, el Estado podrá considerar la posibilidad de concertar acuerdos bilaterales o multilaterales con objeto de prevenir abusos y prácticas fraudulentas encaminadas a eludir los acuerdos existentes para la protección de los trabajadores en el contexto de una relación de trabajo.

4. Las disposiciones de este Código son de carácter imperativo, salvo aquellas que por su propio contexto revelen el propósito del legislador de no darles ese carácter, aun cuando pueden ser mejoradas a favor del trabajador por contratos colectivos o individuales de trabajo.

5. Los derechos del trabajador son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. No obstante, será válida la transacción entre empleador y trabajador, debidamente circunstanciada, siempre que no implique renuncia de derechos y sea celebrada ante autoridad administrativa o judicial competente. Es posible asimismo reemplazar beneficios contractuales por otros equivalentes, en la forma establecida en este Código.

6. Las órdenes, instrucciones y, en general, todas las disposiciones que se comuniquen a los trabajadores, se harán en español.

7. Los trabajadores y empleadores deben tener garantizado el efectivo acceso a los funcionarios judiciales y administrativos del trabajo y éstos están obligados a prestarles oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos. Los actos jurídicos, solicitudes y actuaciones que se dirijan a esos funcionarios o se celebren ante ellos serán gratuitos y estarán exentos de impuestos. El proceso judicial será oral y rápido.

Art. 4.- Principios

1. El trabajo es una libertad fundamental, un derecho y un deber social, en los términos establecidos por la ley. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

2. No puede haber trabajo exigido bajo amenaza de una pena, cualquiera que sea, que no sea impuesto por ley, salvo en los casos de emergencia, urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio y el que pueda ser considerado como una tarea cívica normal. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

3. Los trabajadores gozarán de igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación. En consecuencia, no serán discriminados para acceder al empleo, o una vez empleados, por razones de edad, sexo, estado civil, raza, color, ascendencia nacional, origen o condición social, religión, ideas políticas, estado de salud, orientación sexual o afiliación o no a un sindicato. Tampoco podrán ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, siempre que se hallen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

4. Se prohíbe la redacción y publicación de ofertas de empleo que incluyan requisitos de carácter sexista o excluyente en cualquier forma.

5. Por respeto a su intimidad y derecho a un tratamiento igualitario, el trabajador no será sometido a exámenes médicos sin su consentimiento. El empleador no ordenará, tolerará o hará uso de tales exámenes ni de sus resultados, los cuales no deben serles comunicados en ningún caso, de forma que pueda perjudicar al trabajador en sus oportunidades de empleo o en su condición de asalariado. Particular cuidado se tendrá en el acatamiento de esta norma respecto de los exámenes destinados a detectar el embarazo, o el SIDA, o la presencia del VIH.

6. Los trabajadores y los empleadores tienen derecho libre a sindicación, la negociación colectiva, la adopción de medidas de conflicto colectivo, incluida la huelga, y al acceso a medios diversos, eficaces y gratuitos para la solución de los conflictos colectivos.

TITULO II
De la relación individual de trabajo
Capítulo I
Relación y contrato de trabajo

Parágrafo 1. Definiciones y reglas generales

Art. 5.- Relación individual de trabajo

1. Existe la relación de trabajo entre quien presta un servicio por cuenta ajena y en condiciones de dependencia y quien lo recibe.
2. Para la determinación de la existencia de una relación de trabajo se tendrán en cuenta ante todo los hechos relativos a la prestación del servicio y a la remuneración, aún cuando mediante acuerdo entre las partes se haya dado a esa relación una apariencia diferente.
3. Probada la prestación de servicios, se presume la existencia de una relación de trabajo. Se exceptúan aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a instituciones sin fines de lucro con propósitos distintos de los de la relación laboral; como también los de trabajo familiar o de voluntariado.
4. Mediante decreto se podrá establecer, previa consulta de las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas, cuando existan, que determinadas categorías de trabajadores son dependientes, o independientes, sin perjuicio de lo que decida el juez en el caso concreto.
5. Los trabajadores vinculados por una relación de trabajo tiene los derechos y deberes propios del contrato individual de trabajo.

Art. 6.- Contrato individual de trabajo

1. Contrato individual de trabajo es el acuerdo en virtud del cual una persona se obliga a prestar servicios a otra u otras, bajo su dependencia, mediante el pago de una remuneración.
2. El contrato individual de trabajo puede ser celebrado por tiempo indefinido, a plazo fijo, para una obra determinada o por tarea. A falta de indicación expresa contraria, se entiende que el contrato ha sido convenido por tiempo indefinido.
3. El contrato a plazo fijo concluye por la expiración del término convenido. En caso de dos (2) o más prorrogas del contrato, o de celebración de uno nuevo a plazo fijo o para obra determinada entre las mismas partes, dentro del mes siguiente al vencimiento del anterior, se

considerará que desde el inicio el contrato había sido pactado por tiempo indefinido, a no ser que existan razones especiales que justifiquen dichas prórrogas o el nuevo contrato y excluyan la intención presunta de continuar la relación inicial.

4. El contrato sólo puede celebrarse a plazo fijo:

- a) Cuando lo exija la naturaleza del servicio;
- b) Cuando tenga por objeto sustituir provisional y lícitamente a un trabajador; y
- c) Para prestar servicios en otro país.

5. El contrato para una obra determinada, es el pactado para la ejecución de una labor debidamente precisada, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla, y termina con la conclusión de la obra, entendida por tal la parte que corresponde al trabajador dentro de la totalidad proyectada por el empleador. Si en el mes siguiente a la terminación las partes celebraren un nuevo contrato para la ejecución de otra obra, o a plazo fijo, se entenderá que desde el inicio de la relación han querido obligarse por tiempo indefinido, a no ser que existan razones especiales que justifiquen el nuevo contrato y excluyan la intención presunta de continuar la relación inicial. En la industria de la construcción, la naturaleza de los contratos para una obra determinada no se desvirtúa, sea cual fuere el número sucesivo de ellos, salvo prueba en contrario.

6. Los contratos de trabajo en zonas francas son de carácter temporal. Por lo tanto, no obstante lo dispuesto en el inciso anterior, podrían renovarse cuantas veces sea necesario.

7. Los contratos a plazo fijo o para una obra determinada no podrán durar más de dos años.

8. El contrato por tarea es aquél en el cual se pacta la ejecución de una labor determinada en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido.

Art. 7.- Contratos de trabajo de temporada

1. Son contratos de trabajo de temporada aquellos que, en razón de la costumbre o de la contratación colectiva, se celebran año tras año entre el empleador y un trabajador o grupo de trabajadores, para que realicen trabajos cíclicos o periódicos.
2. Los trabajadores por temporada tienen el derecho de ser contratados en los años subsiguientes, salvo que medie causa justificada para no contratarlos.
3. La antigüedad de los trabajadores por temporada será calculada adicionando los meses continuos de trabajo efectivo realizado en temporadas sucesivas al servicio del mismo empleador.

Art. 8.- Contrato por hora

1. El contrato por hora es aquél en el cual el trabajador es empleado para prestar servicios durante un número de horas inferior al de la media jornada y es remunerado por el número efectivo de horas de trabajo efectuado.
2. El salario de hora no será inferior, proporcionalmente, al salario básico.
3. El trabajador gozará de todos los derechos que la ley establece, calculados, cuando se trate de beneficios económicos, en proporción a las horas de trabajo efectuadas.

Art. 9.- Período de prueba

El contrato individual de trabajo celebrado por primera vez entre las partes puede comprender un período de prueba de hasta dos meses de duración. Durante ese período existen todos los derechos y obligaciones inherentes al contrato, pero cualquiera de las partes puede darlos por terminado libremente, sin derecho a indemnización alguna.

Art. 12.- Forma del contrato

1. El contrato individual de trabajo deberá ser celebrado preferentemente por escrito.
2. Deberán obligatoriamente ser celebrados por escrito los contratos individuales de trabajo:
 - a) Para emplear adolescentes hábiles para el trabajo
 - b) Para realizar trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;
 - c) Para una obra determinada, cuando el salario exceda del salario básico;
 - d) Cuando haya período de prueba;

- e) Cuando se pacte la jornada por horas;
 - f) Bajo intermediación;
 - g) A domicilio;
 - h) Para él trabaja en empresas maquiladoras;
 - i) Para trabajos de fin de semana y feriados;
 - j) Para prestación de servicios en otro país; y,
3. El empleador entregará un ejemplar del contrato al trabajador y deberá conservar el suyo por un término de tres años contados desde la terminación del respectivo contrato.
4. A falta de contrato escrito, se presumen ciertas y exactas las alegaciones del trabajador acerca de lo pactado, salvo prueba en contrario.

Art. 15.- Obligaciones del empleador

Son obligaciones del empleador frente a sus trabajadores:

- 1. Pagar puntualmente las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- 2. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, y no inferirles maltratos de palabra o de obra;
- 3. Mantener una adecuada política de seguridad e higiene.
- 4. Respetar la intimidad del trabajador y tener la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.
- 5. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
- 6. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
- 7. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o por cualquier otro motivo;
- 8. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o

notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

9. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:
 - a) El tiempo de servicio;
 - b) La clase o clases de trabajo realizados; y.
 - c) Los salarios o sueldos percibidos; y
10. Las demás establecidas en este Código.

Art. 17.- Prohibiciones al empleador

Se prohíbe al empleador:

1. Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo, como el de proponer reclutamiento, selección, capacitación, educación y promoción, cualquiera que sea su denominación.
2. Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse del sindicato al que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
3. Imponer sanciones pecuniarias a los trabajadores;
4. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores; y
5. Hacer propagandas política o religiosa entre los trabajadores.

Art. 18.- Obligaciones del trabajador

Son obligaciones del trabajador:

1. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
2. tratar al empleador y a los demás trabajadores con la debida consideración, y no inferirles maltrato de palabra o de obra;
3. Conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, sin tener responsabilidad por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor;

4. Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador, dentro de los límites y con los derechos establecidos por este Código;
5. Observar buena conducta durante el trabajo;
6. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
7. Dar aviso oportuno al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
8. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador, de los demás trabajadores, o de terceros;
9. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
10. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y el empleador; y,
11. Las demás establecidas en este Código.

Art. 19.- Prohibiciones al trabajador

Se prohíbe al trabajador:

1. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como la existencia y buenas condiciones de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
3. Portar armas durante las horas de trabajo, a menos que lo requiera la propia actividad del trabajador;
4. Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
5. Hacer competencia al empleador mediante la elaboración, fabricación, o venta de artículos producidos por la empresa o similares, o el suministro de servicios de los que ésta presta;
6. Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; y,
7. Abandonar el trabajo sin causa legal.

Parágrafo 2. Tiempo de trabajo

Art. 22.- Jornada de trabajo

1. Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador y no puede disponer libremente de su actividad ni de sus movimientos.
2. Se considera que el trabajador está a disposición del empleador desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

Art. 23.- Jornada ordinaria y semana de trabajo

1. Salvo las excepciones previstas en la Ley,
 1. La jornada diurna de trabajo será de hasta ocho horas diarias y cuarenta semanales y tendrá lugar entre las 6H00 y las 19h00
 2. La jornada nocturna será de hasta siete horas diarias y treinta y cinco semanales y tendrá lugar entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente,
 3. La jornada mixta comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos y será de hasta 38 horas semanales. Cuando el período de trabajo nocturno sea de más de cuatro horas la jornada se considerará nocturna.
 4. Los límites fijados para la jornada diurna podrán modificarse por acuerdos entre empleadores y trabajadores, siempre que se establezcan previsiones compensatorias en caso de exceso, y a condición de que el total de horas trabajadas en un lapso de ocho (8) semanas no exceda en promedio de cuarenta (40) horas por semana.
 5. Mediante contrato colectivo se podrá establecer la distribución irregular de la jornada a lo largo del año, con respeto del promedio de horas semanales de trabajo en cómputo anual. Dicha distribución deberá respetar en todo caso los períodos mínimos de descanso diario, intermediario y semanal previstos en este Código.
2. La semana de trabajo será de cinco días hábiles.

Art. 27.- Horarios de trabajo

1. En todo establecimiento de trabajo se exhibirá en lugar visible el horario de trabajo para los trabajadores, incluido el de los servicios por turno cuando los hubiere, debidamente aprobado y sellado por el Inspector del Trabajo.
2. Las alteraciones de horario a que dieren margen la interrupción y recuperación del trabajo serán publicadas en la misma forma.
3. El trabajador tendrá derecho a conocer desde la víspera las horas fijas en que comenzará y terminará su turno, cuando se trate de servicios por reemplazos en una labor continua.

Art. 28.- Horas extraordinarias

1. La jornada de trabajo podrá exceder del límite establecido para la jornada ordinaria, hasta un número de cuatro horas extraordinarias en un día y de doce en la semana, en los supuestos que establece este Código.
2. A efectos del cómputo de horas extraordinarias, la jornada de cada trabajador se registrará día a día y se totalizará en el período fijado para el abono de las remuneraciones, de lo cual se dará copia resumida al trabajador en el recibo correspondiente.
3. El empleador tendrá a disposición de la inspección del trabajo un registro de las horas extraordinarias efectivamente cumplidas por cada trabajador, con indicación detallada de los motivos que las justificaron.

Art. 30.- Recuperación de horas de trabajo

1. Cuando por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de empleadores y trabajadores se interrumpiere colectivamente el trabajo, el empleador abonará la remuneración, sin perjuicio de las reglas siguientes;
2. El empleador tendrá derecho a recuperar el tiempo perdido aumentando hasta por una hora las jornadas de los días subsiguientes sin estar obligado al pago del recargo;
3. Dicho aumento durará hasta que la situación creada por la interrupción sea superada y en todo caso hasta que las horas de exceso sean equivalentes por el número y el monto de la remuneración, a las del período de interrupción, sin exceder de treinta en el año;

4. Si el empleador tuviere a los trabajadores en el establecimiento o fábrica hasta que se renueven las labores, perderá el derecho a la recuperación del tiempo perdido, a menos que pague el recargo sobre la remuneración correspondiente a las horas extraordinarias;
5. El empleador dará información detallada al inspector del trabajo dentro de la semana siguiente a la realización de los trabajos de recuperación, de la fecha y causa de la interrupción que los motivó, el número de horas que duraron esos trabajos, el horario en que fueron realizados y el número y determinación de las personas que los llevaron a cabo;

Art. 36.- Trabajo en sábados y domingos

Se podrá trabajar en sábados y domingos, y en otros días feriados, de manera accidental o permanente:

1. Para evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente, o por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable, por el tiempo estrictamente necesario para atender la emergencia. El empleador deberá comunicar al inspector del trabajo, dentro de las veinticuatro horas siguientes, las razones que tuvo para ordenar el trabajo en esos días.
2. En industrias, explotaciones o labores que no admitan interrupción por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público.
3. En establecimientos comerciales de atención al público, para el expendio de productos o servicios de primera necesidad; y en centros de recreación y deportivos, de acuerdo con las normas que al efecto dicte el Ministerio de Trabajo y Empleo.

Art. 37.- Vacaciones anuales.-

1. Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días hábiles de vacaciones remuneradas;
2. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes, hasta un máximo de quince, o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a esos días, a elección del empleador;

3. Los trabajadores menores de dieciséis años tendrán derecho a veinte días hábiles de vacaciones anuales y los mayores de dieciséis y menores de dieciocho, a dieciocho días hábiles;
4. Los trabajadores tendrán derecho a disfrutar de sus vacaciones dentro de los tres meses siguientes al año de servicios, en la oportunidad fijada en el contrato o convenida con el empleador. En caso de desacuerdo entre las partes, la jurisdicción competente, mediante procedimiento de urgencia, fijará la fecha que corresponda para el disfrute;
5. En las vacaciones no podrá comprenderse el término del desahucio del trabajador ni los días en que el trabajador esté incapacitado para el trabajo;
6. No se considerará como interrupción de la continuidad del servicio del trabajador para el goce del derecho a las vacaciones legales remuneradas, su inasistencia al trabajo por causa justificada; pero la concesión de la vacación anual podrá ser pospuesta por un período equivalente a la suma de los días que no hubiere concurrido justificadamente a sus labores;
7. Los períodos de inasistencia al trabajo sin causa justificada, en cuanto totalicen siete (7) o más días al año, podrán imputarse al período de vacación anual a que tiene derecho el trabajador, siempre que el patrono le hubiere pagado el salario correspondiente a los días de inasistencia;
8. Las vacaciones son irrenunciables y no pueden ser compensadas con pagos de dinero;
9. En cada empresa se fijará el calendario de vacaciones. El trabajador conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute;
10. Si el trabajador fuere separado o saliere del trabajo sin haber disfrutado sus vacaciones vencidas, percibirá un pago por concepto de vacaciones no disfrutadas proporcional al tiempo de servicios correspondiente;

Capítulo III.

De la seguridad y salud en el trabajo

Parágrafo 1. Bases Jurídicas

Art. 50.- Ámbito y definiciones

1. Las normas de este Capítulo son aplicables también a los trabajadores por cuenta propia
2. A los fines de estas normas se debe entender que:
 1. **Riesgo laboral**, es la probabilidad de que ocurra daño a la salud de los trabajadores originado en la exposición a un factor ambiental peligroso dentro del área laboral. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo.
 2. **Accidente de trabajo**, es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una incapacidad o la muerte.
 3. **Accidente en trayecto**, es aquel accidente de trabajo que sucediere desde el momento en que el trabajador sale de su domicilio con dirección a su lugar de trabajo y viceversa, siempre y cuando el recorrido se sujete a una relación cronológica de intermediación entre las horas de entrada y salida del trabajador y el trayecto no se modifique o interrumpa por motivos personales.
 4. **No se considerará de trabajo** el accidente provocado por el propio trabajador intencionalmente, o cuando estuviere bajo efecto del alcohol o estupefacientes.
 5. **Enfermedad profesional** es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral y la que califique como tal la Comisión Central Calificadora de Riesgos. No se considerará enfermedad profesional la que el trabajador sufría con anterioridad y que por ende no tuvo origen laboral.
 6. **Enfermedades relacionadas con el trabajo**, son las que, sin tener origen laboral, son agravadas por la exposición a factores de riesgo laborales, e inciden en el ausentismo, productividad y calidad de vida de los trabajadores. Los programas de seguridad y salud del centro de trabajo incluirán la prevención de estas enfermedades.

7. **Incidente laboral**, es el suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo en el cual la persona afectada no sufre lesiones corporales, o éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.
8. **Lugar de trabajo**, es todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tiene que acudir por razón del mismo.
9. **Condiciones y medio ambiente de trabajo**, son aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición:
 - a) Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;
 - b) La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;
 - c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores; y
 - d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.
10. **Trabajo peligroso**, es aquel que por su naturaleza o por las condiciones en que se ejecuta puede ocasionar serios daños a la salud de los trabajadores, y eventualmente a terceros y al medio ambiente. El Ministerio de Trabajo y Empleo calificará sectores y actividades de alto, mediano y leve riesgo, entre otros en función de los criterios de: gravedad del daño, probabilidad de ocurrencia y vulnerabilidad.

Art. 56.-Reglamento interno de seguridad y salud

1. Las empresas y establecimientos con veinticinco o más trabajadores diseñarán y pondrán en práctica el reglamento interno de seguridad y salud basado en los criterios contenidos en este capítulo y acorde a los riesgos derivados del proceso de producción de bienes o servicios identificados en el examen inicial o diagnóstico.
2. El reglamento interno de seguridad y salud deberá ser aprobado por el Ministerio de Trabajo y Empleo y actualizado cada dos años.

Parágrafo 3. De los derechos y obligaciones de los trabajadores

Art. 68.- Derechos de los trabajadores

Todos los trabajadores tienen derecho:

1. A desarrollar sus labores en condiciones y un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar;
2. A estar informados sobre los riesgos laborales y para terceros, vinculados a las actividades que realizan. A tal efecto, los equipos, herramientas y sustancias que utilicen deben portar instrucciones claras, sencillas y veraces, en español, sobre su empleo, funcionamiento y riesgos para la salud;
3. A solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, de dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección;
4. Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave;
5. A cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación;
6. A conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral y a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio; sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso; y,
7. A la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Art. 69.- Obligaciones de los trabajadores

Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

1. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos;
2. Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
3. Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
4. No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;
5. Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, razonablemente, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores;
6. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron;
7. Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
8. Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo. El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha;
9. Someterse a los exámenes médicos programados en función de los Programas de Vigilancia de la Salud o por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral, y,
10. Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.

Parágrafo 5. Prohibiciones

Art. 77.- Prohibiciones a los empleadores

Queda formalmente prohibido a los empleadores:

1. Permitir el trabajo con máquinas, equipos, herramientas, instalaciones, materiales y procesos que generen riesgo a la salud integral del trabajador por inobservancia a las acciones preventivas previstas en éste y otros instrumentos normativos nacionales e internacionales vigentes;
2. Asignar a trabajadores no calificados, tareas peligrosas para los cuales se requieran competencias y capacitación específicas o incluso permisos de trabajo;
3. Impedir o negar a trabajadores de terceros su participación en programas preventivos diseñados en función de la seguridad y salud de los trabajadores de su nómina;
4. Permitir que intermediadores, tercerizadores y demás contratistas entreguen personal o presten servicios al margen del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo; y
5. Dejar de acatar las recomendaciones contenidas en los certificados emitidos por las instancias competentes del IESS y Ministerio del Trabajo respecto al cambio temporal o definitivo de los trabajadores en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades de cualquier origen.

Art. 78.- Prohibiciones a los trabajadores

Queda formalmente prohibido a los trabajadores:

1. Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento y capacitación, más aún en caso de actividades de mayor riesgo;
2. Ingresar al trabajo bajo efectos de alcohol y otras drogas o hacer uso de estas dentro de las instalaciones de la empresa y en horario de trabajo;
3. Fumar o prender fuego en áreas de trabajo o sitios señalados con riesgo de incendio y explosión;
4. Distraer su atención o la de sus compañeros mediante juegos, riñas o discusiones que puedan ocasionar desconcentración y desmotivación;
5. Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección de maquinaria e instalaciones; y
6. Contradecir o inobservar las medidas preventivas y correctivas dispuestas en los programas de Seguridad y Salud del centro de trabajo.

Capítulo IV

De la remuneración

Parágrafo 1. Política salarial

Art. 79.- Conceptos básicos

1. **Salario** es la retribución o ganancia en dinero o parcialmente en especie sea cual fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, y debida por el empleador al trabajador en virtud de un contrato de trabajo, escrito o verbal, por el trabajo que este último haya efectuado o deba efectuar o por servicios que haya prestado o deba prestar, y por los períodos de descanso computables como de trabajo.
2. **Salario básico** es la cantidad de dinero que el trabajador requiere por sus servicios para cubrir sus necesidades primarias y las de su familia.
3. **Salario mínimo vital general** es una suma de dinero referencial, establecido para el cálculo y determinación de ciertas obligaciones o sanciones establecidas por la Ley. El salario mínimo vital general es de doscientos sesenta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América (US \$264.00).
4. **Remuneración**, a los fines de la determinación del monto de las prestaciones e indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, es todo beneficio que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especie, incluyendo lo que percibiere por trabajos extraordinarios, comisiones y otros pagos variables, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador y cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la empresa, industria o servicio.
5. No forman parte de la remuneración, así definida, el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera y decimocuarta remuneraciones, ni los beneficios de orden social. Sin embargo, esas prestaciones quedan amparadas por las garantías de protección que el presente Código establece para la remuneración.

Art. 94.- Pago de vacaciones

1. La liquidación para el pago de vacaciones se hará en forma general y única, computando la veinticuatroava parte de la remuneración percibida por el trabajador durante un año completo de trabajo.
2. El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Parágrafo 3. De las utilidades

Art. 95.- Participación en las utilidades

1. El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas que obtenga en el ejercicio anual.
2. La constitución o incremento de las reservas legales, así como la determinación de la participación en las utilidades de los directores, gerentes o administradores y otros pagos similares, con cargo a sus utilidades líquidas, serán efectuados después de deducir el quince por ciento (15%) correspondiente a la participación en las utilidades de los demás trabajadores.
3. El porcentaje de utilidades se distribuirá en la forma siguiente:
 - a) El diez por ciento (10%) se dividirá entre los trabajadores de la empresa por partes iguales, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto.
 - b) El cinco por ciento (5%) restante será repartido entre los trabajadores en proporción a los resultados de la variable de productividad de cada uno de ellos, según parámetros establecidos en los respectivos reglamentos legalmente aprobados por el Ministerio de Trabajo y Empleo, los cuales se elaborarán en consulta con los trabajadores.
4. Quienes no hubieren trabajado durante el año completo, recibirán por tales participaciones la parte proporcional al tiempo de servicios.
5. Los trabajadores que percibieren sobresueldos o gratificaciones cuyo monto fuere igual o excediere al porcentaje que se fija, no tendrán derecho a participar en el reparto individual de las utilidades. Si fueren menores, tendrán derecho a la diferencia.
6. En las entidades de derecho privado en las cuales las instituciones del Estado tienen participación mayoritaria de recursos públicos, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica

de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.

7. Quedan exonerados del pago de la participación en las utilidades los artesanos.
8. En caso de que los trabajadores no cumplan con los parámetros establecidos en las variables de productividad de la empresa, el 5% de las utilidades deberá integrar un fondo que servirá para capacitación de los trabajadores.

Art. 96.- Determinación de las utilidades

1. Para la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomarán como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta. El Servicio de Rentas Internas, de oficio o a petición del Director Regional del Trabajo o de las organizaciones de trabajadores de las respectivas empresas, podrá disponer las investigaciones y fiscalizaciones que estimare convenientes para la apreciación de las utilidades efectivas.
2. La determinación definitiva de los beneficios de una empresa se hará atendiendo al concepto de unidad económica de la misma, aun en los casos en que ésta aparezca dividida en diferentes explotaciones o con personerías jurídicas distintas u organizada en diferentes departamentos, agencias o sucursales, para los cuales se lleve contabilidad separada.
3. Si una o varias empresas se dedicaran a la producción y otras, primordialmente, al reparto y venta de los artículos producidos por las primeras, el Ministerio de Trabajo y Empleo podrá considerarlas como una sola para el efecto del reparto de participación de utilidades.
4. Para la determinación de los beneficios repartibles entre los trabajadores, la empresa no podrá imputar a un ejercicio anual las pérdidas que hubiere sufrido con anterioridad a ese ejercicio.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En el desarrollo del presente trabajo se ha expandido diversos conceptos que creemos es necesario definir, como son:

- ❖ **Actitud:** Reacción evaluativo favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.
- ❖ **Base de datos y sistemas de Información;** se relaciona con la tecnología informativa, que incluye el computador o una red de microcomputadores, además de programas específicos para procesar datos e información". Su función es recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones, y mantener un mayor control y planificación sobre sus empleados.
- ❖ **Control:** Orden y verificación de procesos que desarrolla la empresa.
- ❖ **Desarrollo Organizacional;** se basa en los conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización como sistema total." Su función es mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones.
- ❖ **Eficacia:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado".
- ❖ **Eficaz:** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.
- ❖ **Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".
- ❖ **Entrenamiento y Desarrollo;** es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a sus empleados los programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.
- ❖ **Evaluación de Desempeño;** es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.
- ❖ **Evaluación:** Seguimiento de procesos con el fin de analizar el desempeño del personal.
- ❖ **Evaluar el personal** se denomina evaluación de desempeño, y generalmente, se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo.
- ❖ **Herramientas:** Instrumentos necesarios para lograr un objetivo establecido. Es la manera de organizar las actividades.

- ❖ **Manuel de Funciones;** un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.
- ❖ **Motivación:** Acto en el cual se incentiva al empleado para motivar sus trabajos, de tal forma que se sienta orgullosos de su desempeño.
- ❖ **Objetividad:** Comprender que mantener relaciones humanas no tienen nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.
- ❖ **Organización:** Planificación de herramientas a utilizar para el mejor desarrollo de las actividades de la empresa.
- ❖ **Potenciar:** Mejorar los niveles del personal y el desempeño organizacional.
- ❖ **Recurso Humano:** Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.
- ❖ **Relaciones Interpersonales:** Es la interacción recíproca entre dos o más personas, que se comunican para realizar una actividad específica.
- ❖ **Relaciones Laborales;** se basa en la política de la organización, frente a los sindicatos, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados. Su objetivo es resolver el conflicto entre capital y trabajo, mediante una negociación política inteligente.
- ❖ **Rendimiento:** Beneficio productivo en la cual se obtiene utilidades en el menos tiempo y menos costos.
- ❖ **Sociabilidad:** Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

2.4 Hipotesis y Variables

2.4.1 Hipótesis General

Con el mejoramiento de las relaciones interpersonales, incidirá positivamente en la organización y la optimización de las actividades en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

2.4.2 Hipótesis Particular

- ❖ Mejorar el desarrollo de las actividades y las relaciones interpersonales, mediante controles para el buen desarrollo de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.
- ❖ Como una buena organización administrativa dentro de la empresa mejorará las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.
- ❖ Con la evaluación de las relaciones interpersonales logrará potenciará el nivel económico de la empresa.

2.4.3 DECLARACIÓN DE VARIABLES

Cuadro # 1

| VARIABLES | CONCEPTO |
|------------------------------|---|
| ❖ RELACIONES INTERPERSONALES | ❖ Relaciones interpersonales son una interacción recíproca entre dos o más personas. |
| ❖ ORGANIZACIÓN | ❖ Planificación de herramientas a utilizar para el mejor desarrollo de las actividades. |
| ❖ EVALUACIÓN | ❖ Seguimiento de procesos con el fin de analizar el desempeño del personal. |
| ❖ CONTROL | ❖ Orden y verificación de procesos que desarrolla la empresa. |
| ❖ OPTIMIZAR | ❖ Mejorar los niveles del personal y el desempeño organizacional. |

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro # 2

| VARIABLES | INDICADOR |
|------------------------------|---|
| ❖ RELACIONES INTERPERSONALES | ❖ Optimizar el ambiente laboral |
| ❖ ORGANIZACIÓN | ❖ Mejorar la organización de la empresa. |
| ❖ EVALUACIÓN | ❖ Análisis constante de progreso |
| ❖ CONTROL | ❖ Concienciación del RRHH |
| ❖ OPTIMIZAR | ❖ Logra buen desempeño de las actividades en la compañía. |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. El tipo y diseño de investigación y su perspectiva general.

El proceso de esta investigación es de campo debido a que se ha obtenido información directa del grupo objetivo; también corresponde a una investigación bibliográfica que se fundamenta en obtener información ya establecida que ha permitido fundamentar el marco teórico y posteriormente determinar los componentes que forman parte de la propuesta.

El proyecto es factible porque se ha logrado establecer información que permite concluir que realmente existe una necesidad, punto a favor que se intenta la analizar la relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

Tipo de la Investigación

La fuente principal en la investigación es proponer a realizar es de tipo **no experimental**, porque no se verán afectadas las variables dependientes e independientes, en consecuencia tendrá una aplicación **transversal**, empleando técnicas como la encuesta, la misma que se aplicará a un grupo objetivo que permitirá conocer sus requerimientos para el análisis de las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

La presente investigación también es de tipo **descriptiva y explicativa** debido a que se hace un análisis minucioso de cada uno de los factores o variables que se ha investigado y posteriormente se explica a través de un análisis la incidencia de cada uno de ellos, en la factibilidad del proyecto propuesto.

El tipo de investigación al mismo tiempo se caracteriza por ser **exploratoria y diagnóstico** obviamente porque al efectuar la labor de campo se trabajo en un estudio meticoloso del mercado, permitiéndonos diagnosticar la posibilidad de éxito y además verificar las hipótesis planteada (comprobación de hipótesis). Todo lo que se ha mencionado nos permite concluir con la factibilidad del proyecto.

3.2 La población.

3.2.1 Característica de la población

Los sujetos que van a ser medidos son los empleados de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

3.2.2 Delimitación la población.

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita, estos corresponden en primera instancia a los empleados de la empresa, siguiendo con la delimitación se procederá a realizar la encuesta al mencionado personal, tomando el universo total de la población, para poder calcular la muestra.

3.2.3 Tipo de la muestra.

Para la presente investigación no se aplicará ninguna fórmula, ya que el estudio será realizado al universo total, conformado por los 73 empleados de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos

Método Científico: Por que partimos de una observación y formulación del problema, tomando en consideración las hipótesis y la investigación, para comprobar los datos que nos permita dar con los resultados necesarios y efectivos.

Inductivo: Este se empleará para conocer las opiniones de los empleados, se empezará con informaciones específicas para luego emitir opiniones razonables.

Método Deductivo: Aquí vamos analizar las causas por las cuales no existe este tipo de bebidas en el mercado y su nivel de satisfacción con respecto a las marcas reconocidas y establecidas en este sector comercial.

Método Lógico: Establecer la población entre la demanda y la rentabilidad.

Método Estadístico: Por medio de este método vamos a recopilar la información, la tabularemos y procederemos posteriormente a un análisis.

3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio de una **encuesta** destinada a los empleados de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., determinando sus puntos de vista, sus sugerencias, sus expectativas y necesidades.

La **Entrevista**. La entrevista es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un determinado tema. En este caso esta se la realizara al grupo de empleados de la empresa.

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información.

El procesamiento estadístico de la información se la realizara a través de la recolección de datos obtenidos en la entrevista y la encuesta, de esta última se realizara el proceso de tabulación para en lo posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados, de las cuales se tomaran en cuenta información relevante sobre el estudio de las relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS

4.1ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., se encuentra en etapa de introducción en el mercado, cuenta con una alta participación, se caracteriza por ser proactiva, honesta, responsable y transparente, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades de servicio y mantenimiento naval a nivel nacional e internacional, a través de su servicio dedicado a la atención personalizada al cliente con la finalidad de incrementar ventas.

Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., actualmente está atravesando por una desorganización administrativa en la que se ven afecta las relaciones interpersonales por no contar con manuales de funciones y un software administrativo que permitan facilitar las funciones y procesos de cada puesto de trabajo.

4.2 ANALISIS COMPRATIVO EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERPESTIVA

El estudio de las relaciones interpersonales, ayudará a los directivos a descubrir sus puntos fuertes para organizar un plan de acción con el que superar los posibles obstáculos en su liderazgo y aumentar su valor para la organización.

El ejecutivo acompañado de buenas relaciones interpersonales y por un excelente asesoramiento, transformará en un profesional más eficiente al modificar su estilo de gerenciamiento y corregir sus actitudes negativas. Esto significa asegurar el éxito de su evolución empresarial.

El asesoramiento empresarial tiene como objetivo principal ayudar a los directivos a desarrollarse a sí mismo y a sus equipos de forma rápida y eficaz.

Beneficios para optimizar las organizaciones:

- ❖ Facilitar el acercamiento entre los trabajadores y el intercambio de sus conocimientos, habilidades y experiencias, de modo que todos aprendan algo.
- ❖ Aprovechar al máximo las oportunidades que surgen en el trabajo para recoger enseñanzas de situaciones reales.
- ❖ Facilitar la transferencia de lo aprendido a las situaciones que surgen en el trabajo.
- ❖ Fomentar un ambiente de continua formación, apoyo y responsabilidad.
- ❖ Mejorar la calidad de trabajo.

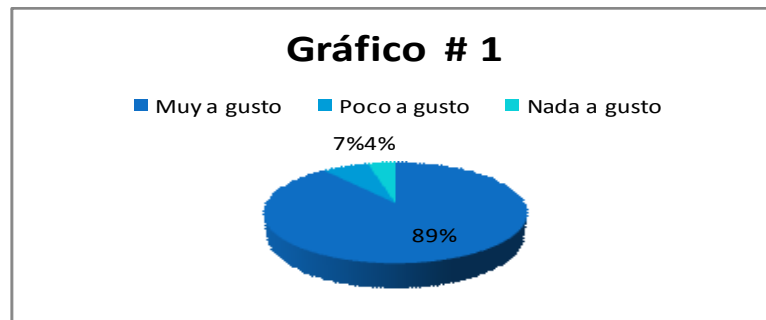
4.3 RESULTADOS

La encuesta dirigida a los empleados de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., dio como resultado la siguiente información.

1. ¿Se siente usted a gusto trabajando para Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

Cuadro # 3

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Muy a gusto | 65 | 89% |
| Poco a gusto | 5 | 7% |
| Nada a gusto | 3 | 4% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- De acuerdo a los datos obtenidos podemos expresar que el 89% de los encuestados se encuentra a gusto trabajando en Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., mientras que el 7% está inconforme laborando en la compañía, y el 4% restante se siente nada a gusto.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

2.- ¿Cuándo ingresó a Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., le entregaron sus funciones y responsabilidades por escrito?

Cuadro # 4

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Si me entregaron | 2 | 3% |
| No me entregaron | 44 | 60% |
| Tal vez me entregaron | 27 | 37% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- Los encuestados que afirmaron que nos les entregaron sus funciones por escrito corresponden al 60%, un 37 % indicaron que no recuerdan si les entregaron sus funciones y el 3% restante aseguran haber recibido funciones por escrito cuando ingresaron a laborar para la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda. Es por ello que vemos como una de las necesidades de la empresa, la creación de un manual de funciones, que guíe al empleado en el desarrollo de su trabajo.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

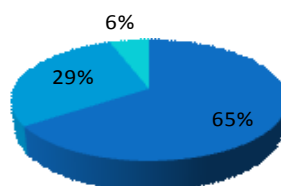
3.- ¿Cómo considera usted que afecta a la empresa no tener un manual de funciones en la Compañía?

Cuadro # 5

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Desorganización empresarial | 47 | 65% |
| Inestabilidad laboral | 21 | 29% |
| Poco compromiso con la empresa | 4 | 6% |
| TOTAL | 72 | 100% |

Gráfico #3

■ Desorganización empresarial ■ Inestabilidad laboral
■ Poco compromiso con la empresa



Análisis.- De acuerdo a la encuesta realizada, la falta un manual de funciones en la Compañía se debe a la desorganización empresarial así lo manifestaron el 65% de los empleados; el 29% a la inestabilidad laboral; y, otros el 6% debido al poco compromiso con la empresa.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

4.- ¿Usted piensa que la creación de un manual de funciones ayudará en el desarrollo de su trabajo?

Cuadro # 6

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI | 65 | 89% |
| NO | 8 | 11% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- De acuerdo a los datos que obtuvimos en la presente encuesta, el 89% de los empleados de Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., opina que la creación de un manual de funciones ayudará en el desarrollo de su trabajo; mientras que el 11% opina que esto no le ayudará en la realización de sus labores.

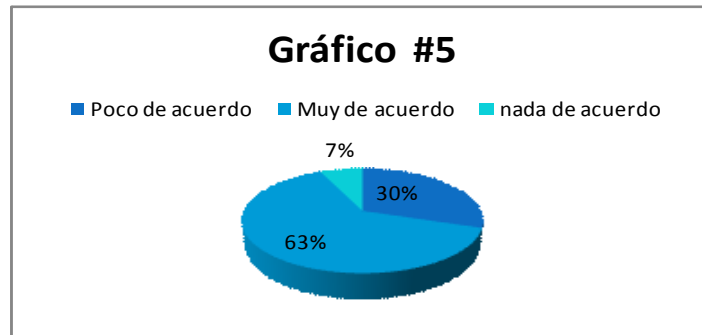
Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

5.- ¿Está usted de acuerdo en someterse a nuevas estrategias establecidas por la compañía?

Cuadro # 7

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| Poco de acuerdo | 22 | 30% |
| Muy de acuerdo | 46 | 63% |
| nada de acuerdo | 5 | 7% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- 63% del personal encuestado manifiesta que está absolutamente de acuerdo a someterse al mejor desarrollo de las actividades diarias, logrando un mejor desempeño laboral y cumplimiento de metas establecidas tanto individuales como de grupos.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

6.- ¿Considera Usted que con un buen asesoramiento empresarial, logrará que el personal de la compañía estar informado de sus deberes y derechos?

Cuadro # 8

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| Muy de acuerdo | 20 | 87% |
| Nada de acuerdo | 3 | 13% |
| TOTAL | 23 | 100% |



Análisis.- En esta pregunta se observa que el 87% le encuentra un beneficio a la creación la oficina de asesoramiento empresarial, por tal motivo satisface este resultado ya que tiene una acogida la presente propuesta de investigación, la misma que beneficiará al desarrollo y desempeño laboral.

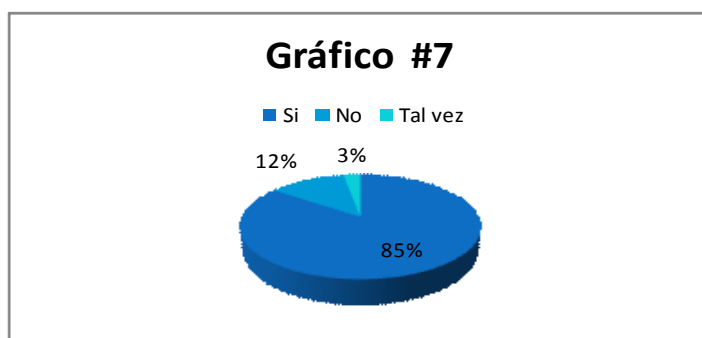
Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

7.- ¿Considera usted que con la desorganización de la empresa afecta las relaciones interpersonales?

Cuadro # 9

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Si | 62 | 85% |
| No | 9 | 12% |
| Tal vez | 2 | 3% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- El 85% de los encuestados opinan que la desorganización de la empresa afecta mucho en las relaciones interpersonales, esto nos indica que es necesario implementar herramientas que ayuden mejorar la organización de la empresa

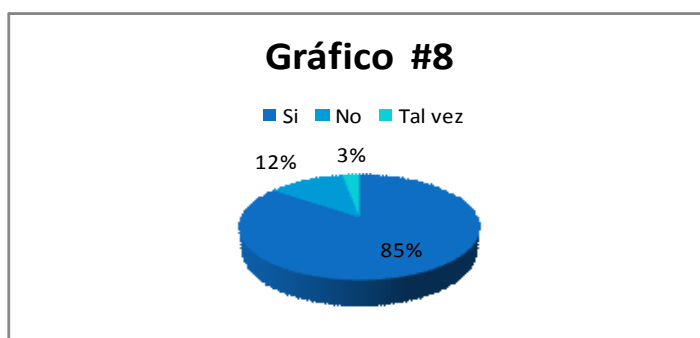
Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

8.- ¿Cree usted que con la evaluación de las relaciones interpersonales logrará potenciará el nivel económico de la empresa Hernández Maintenance and Repairs?

Cuadro #10

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Si | 62 | 85% |
| No | 9 | 12% |
| Tal vez | 2 | 3% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- En esta interrogante el 85% de los encuestados opinan que con la evaluación de las relaciones interpersonales se lograra potenciar el nivel económico y desarrollo desempeño laboral.

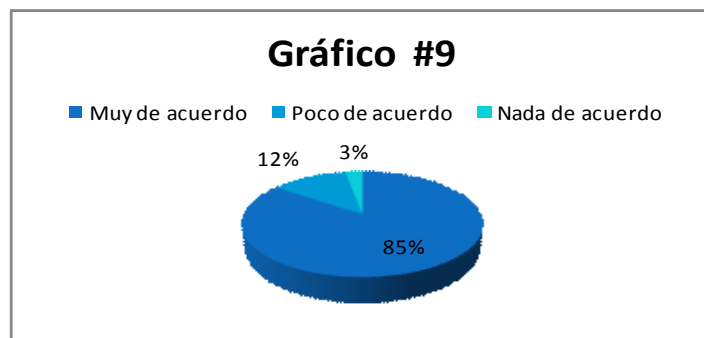
Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

9.- ¿Con una buena organización administrativa dentro de la empresa se mejorara las relaciones interpersonales en la compañía?

Cuadro #11

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| Muy de acuerdo | 62 | 85% |
| Poco de acuerdo | 9 | 12% |
| Nada de acuerdo | 2 | 3% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- El 85% de los encuestados opinan que están muy de acuerdo en que mejorarán las relaciones interpersonales con una buena organización administrativa, siendo este el porcentaje más alto, nos indica que hay un grupo mayoritario positivo a un cambio en la empresa.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

10.- Cree usted necesario la implementación de una oficina de asesoramiento empresarial en la compañía.

Cuadro #12

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|----------------|---------------------|---------------------|
| Muy necesaria | 66 | 90% |
| Poca necesaria | 5 | 7% |
| innecesaria | 2 | 3% |
| TOTAL | 73 | 100% |



Análisis.- De acuerdo a los datos obtenidos en esta interrogante nos refleja que un 90% está de acuerdo en que es necesario implementar una oficina de asesoramiento empresarial en empresa, 7% le parece poco necesaria esta oficina.

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

4.4 Verificación de hipótesis o preguntas a defender

Cuadro # 13

| | |
|---|---|
| 1. ¿De qué manera la desorganización de la compañía, afecta las relaciones interpersonales de la empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.? | ❖ De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta desarrollada a los empleados de la empresa HM&R Cía. Ltda., se comprueba en la interrogante N° 3, que el 65% de los encuestados opinan que, el no contar con Manuales de Funciones afecta a la organización de la empresa; por ello se demuestra en la interrogante N°7, que el 85% de los encuestados, están muy de acuerdo en someterse a nuevas herramientas para el buen desarrollo de las actividades. |
| 2. ¿Cuál sería el impacto de contar con un buen ambiente laboral en la compañía Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.? | ❖ En esta interrogante se comprueba con la pregunta N° 9, que el 85% de los encuestados, opinan estar muy de acuerdo, que mejorarán las relaciones interpersonales con una buena organización administrativa en la empresa. |
| 3. ¿Con el análisis de las relaciones interpersonales se logrará potenciar el nivel económico de la empresa? | ❖ De acuerdo a las opiniones emitidas en la interrogante N° 5, reflejan que el 63% de los encuestados están absolutamente de acuerdo en someterse a nuevas estrategias para mejorar el desarrollo de las actividades diarias. Comprobando con la pregunta N° 10, indica que el 90%, está absolutamente de acuerdo en la implementación de la Oficina de Asesoramiento empresarial, beneficiando al desarrollo de la empresa. |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

“Creación e implementación de la Oficina de asesoramiento empresarial en la Compañía Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil”.

5.2 JUSTIFICACION

La presente propuesta tiene la finalidad de crear una oficina de asesoría empresarial, que beneficiará eficazmente al desarrollo de la actividad de la empresa, mejorando las relaciones interpersonales, mediante herramientas necesarias tales como: Manuales de funciones y software administrativos que ayudaran administrar y evaluar los procesos de la información que se genera a lo largo del crecimiento de la empresa, gracias a la información que se genere se podrá tomar mejores decisiones. Por ello es necesario clasificar las actividades a desarrollar en el departamento de asesoramiento empresarial.

Administración Contable: Brinda cobertura a las problemáticas laborales, impositivas, contables, societaria y de organización que presentan las pymes en la actualidad.

Recursos Humanos: Colabora activamente en el logro de la efectividad organizacional. Asesorando en el diagnóstico e implementando herramientas que ayudarán al desarrollo de las actividades de la empresa.

5.3 FUNDAMENTACION

La oficina de asesoramiento empresaria ayudará a definir e implementar soluciones más apropiada para sus necesidades específicas de la empresa HM&R., esta oficina beneficiará grandemente al desarrollo de la empresa, a través de herramientas.

La oficina de asesoramiento empresarial permitirá obtener beneficios óptimos de informes. Más allá de la implantación de la tecnología incluyen servicios de control y evaluación continua, que aseguran el correcto funcionamiento de las actividades empresariales y alcance de sus objetivos.

La oficina de asesoramiento fomentará la cultura empresarial, manteniendo un perfil innovador y eficiente, en un marco ético y confiable, liderando en forma activa y continua el desarrollo económico y social.

Fomentar la participación de la Empresa y capacitación de empresarios, empleados, emprendedores e inversores. Para ello utilizamos un fuerte nivel de comunicación, facilitando el acceso a los recursos necesarios para la implementación, desarrollo y consolidación de las actividades empresariales.

5.4 OBJETIVO

Crear e implementar una oficina de asesoramiento empresarial en la Compañía Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., para mejorar las relaciones interpersonales y las actividades laborales que ayuden a potencializar la participación de la entidad en este sector comercial.

Objetivos específicos

- ❖ Aplicar el organigrama estructural para el mejor desempeño de las actividades, logrando que la empresa cumpla con todas las expectativas y metas propuestas.
- ❖ Usar el manual de funciones en la empresa con el fin que los empleados desarrollen sus habilidades y destrezas, convirtiéndose en un grupo de trabajo competitivo.
- ❖ Implementar Software Administrativo “LATINIUM” que permitirá ser más organizado administrativamente y competitivos.
- ❖ Desarrollar capacitaciones al capital humano, sobre la importancia de implementar Manuales de Funciones y el software en la empresa.

5.5 UBICACIÓN

La presente propuesta tiene como punto referencial a la empresa Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., la misma que se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Guayaquil, que tiene por actividad comercial el mantenimiento y reparaciones en el área naval.

Gráfico #11



Gráfico #12

FRANCISCO SEGURA

A
V
·
2
5
D
E
J
U
L
I
O

**HM&R CIA.
LTDA**

CALLEJON SEDALANA

**UNIDAD
EDUCATIVA
SAGRADA FAMILIA**

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El éxito del proyecto está determinado por el grado de factibilidad que presente por ello es necesario implementar una oficina de asesoramiento empresarial, la cual contará con herramientas necesarias para optimizar su funcionamiento. Es importante que Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., cuente con herramientas necesarias para administrar y evaluar los procesos operativos mediante la implementación de manuales de funciones, los mismos que servirán como directriz a los empleados, mejorando las relaciones interpersonales con el fin de lograr una mejor organización y un ambiente laboral saludable, además es necesario ejecutar un software administrativo que ayudará a organizar y a procesar la información que se genera a lo largo del crecimiento de la empresa, gracias a la información que se genere podemos tomar mejores decisiones.

El software administrativo ayudará a la empresa a contar con herramientas y aplicaciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades para aumentar sus ventas, controlar sus costos, ser más competitivos, ofrecer un mejor servicio al cliente, dar mejores rendimientos, consolidar operaciones, ser más productivas.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

La presente investigación tiene como propuesta de presentar la creación de la oficina de asesoramiento empresarial en la empresa Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda., mediante la implementación de un manual de funciones, los mismos que son documentos de mucha importancia en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía y la ejecución de un software administrativo que optimizará los recursos de la compañía siendo de gran ayuda la información que se genere para la toma de decisiones.

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección.

Misión

Somos una empresa que trabaja por el desarrollo económico de la ciudad y el amor por nuestras raíces satisfaciendo los deseos y las necesidades de los clientes nacionales e internacionales, brindamos confianza, comodidad y seguridad, a cómodos precios, comprometidos con el desarrollo social.

Visión

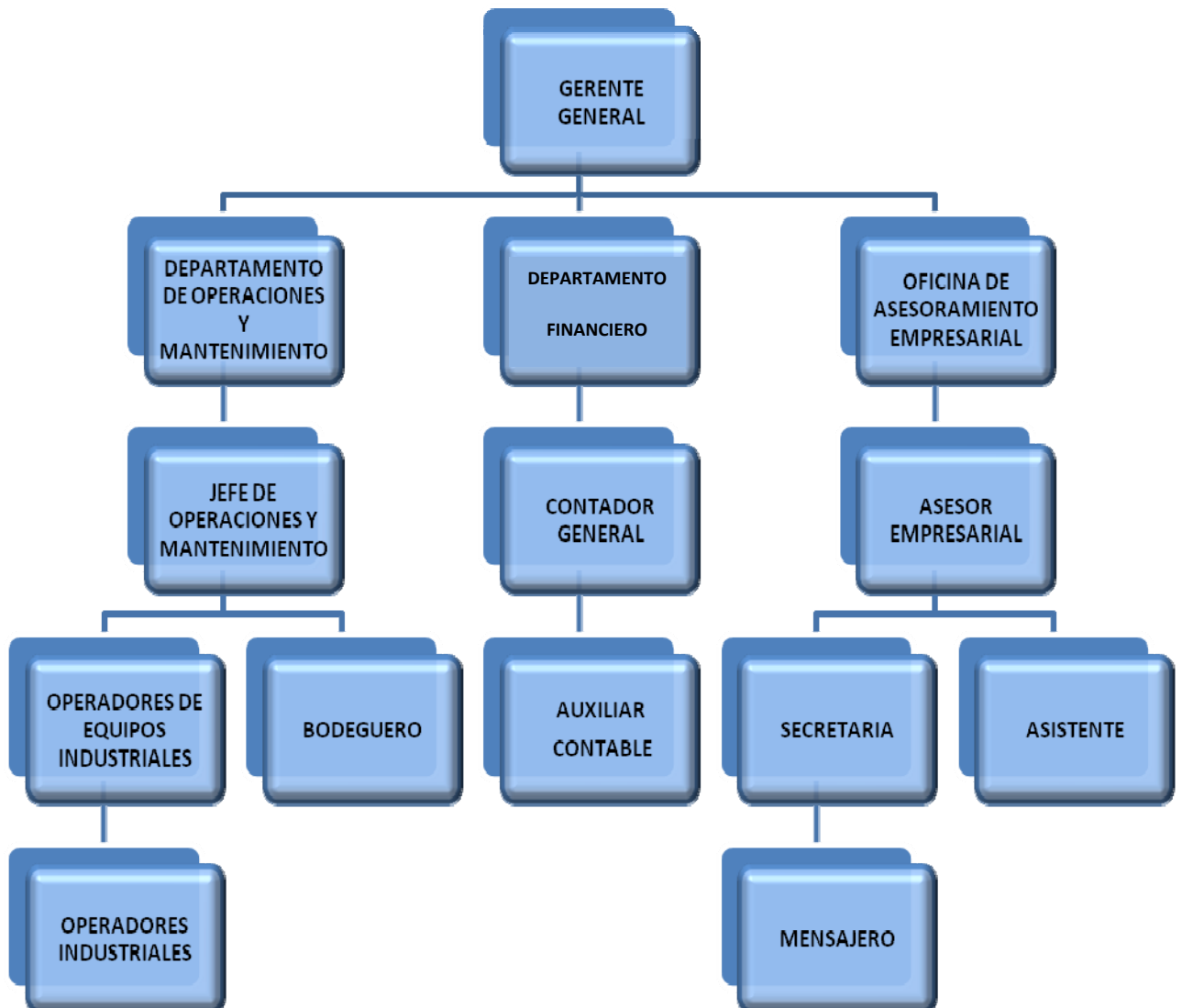
Hacer de Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., la mejor empresa de mantenimiento naval, ofreciendo excelentes servicios, garantizando así la satisfacción total de nuestros clientes nacionales e internacionales, siendo competitivos con base en la prestación de una excelente atención basado en una cultura dinámica, innovadora con una estructura flexible y de respuesta rápida al mercado, para ser líderes referentemente a nuestra política de precios.

Valores Corporativos

- ❖ Respeto por los valores, creencias y derechos.
- ❖ El comportamiento de los miembros de la compañía debe basarse y justarse a los valores y principios éticos que tradicionalmente han inspirado la vida social.
- ❖ Compromiso dentro de la empresa, el trabajo en equipo, la identidad, la credibilidad y transparencia frente a nuestros clientes.
- ❖ La ayuda mutua y desinteresada es el factor primordial en el logro de metas comunes.
- ❖ La imparcialidad, rectitud y justicia en los actos de los administradores de Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., son la carta de credibilidad de sus actuaciones, programas acciones están enmarcadas dentro de la ley.
- ❖ La capacidad y competencia de los administradores de Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., en el cumplimiento de sus tareas.
- ❖ La responsabilidad de la empresa al cumplir con los compromisos laborales, sociales, ambientales y fiscales que corresponden como empresa seria y comprometida con el país.
- ❖ Honestidad en el negocio hacia los clientes logran

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE HM&R CIA. LTDA.

Gráfico # 13



Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

1. OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene por objeto normar las funciones del área operativa de la empresa Hernández Maintenance and Repairs cía. Ltda.

2. CONTENIDO

Diseño de puestos: El manual detalla los puestos del área Operativa y Administrativa y contiene los siguientes puntos:

1. Servicio al que corresponde.
2. Puesto.
3. Objetivo del puesto.
4. Relaciones de coordinación.
5. Funciones generales.
6. Funciones específicas.

AREA ADMINISTRATIVA

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: Gerencia

2. PUESTO: Gerente General

3. OBJETIVO DEL PUESTO: Administrar y formalizar las áreas operativas y administrativas de la Compañía, para el cumplimiento de sus funciones de servicios y mantenimiento navales.

4. RELACIONES DE COORDINACIÓN: El gerente general de la compañía, Jefe Financiero, Jefe de Operaciones y Mantenimiento.

5. FUNCIONES GENERALES: Planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar la gestión operativa y administrativa de la compañía.

6. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ❖ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- ❖ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- ❖ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- ❖ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- ❖ Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable.

DIRECCION FINANCIERA

1. **SERVICIO AL QUE CORRESPONDE:** Finanzas

2. **PUESTO:** Contador General

3. **OBJETIVO DEL PUESTO:** Optimizar el proceso administrativo, el manejo de las bodegas del inventario y todo el proceso de administración financiera de la organización.

4. **RELACIONES DE COORDINACIÓN:** El Jefe Financiero de la compañía a; Auxiliar contable.

5. **FUNCIONES GENERALES:** Controlar, dirigir y evaluar la gestión Financiera de la compañía.

6. **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- ❖ Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones.
- ❖ Estudiar de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general (activos).
- ❖ Custodia y emisión de cheque en coordinación con la Gerencia Financiera.
- ❖ Interpretar las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.
- ❖ Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- ❖ Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la empresa pueda asignar a sus mantenimientos y reparaciones a un precio competitivo y rentable.
- ❖ Estudio de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- ❖ Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes con un alto grado de probabilidad y certeza.
- ❖ Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.

DIRECCION FINANCIERA

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: Finanzas

2. PUESTO: Auxiliar Contable

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ❖ Manejo de clientes, nómina, bancos y viáticos.
- ❖ Coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.
- ❖ Manejo de cuentas personales de la Gerencia General.
- ❖ Recepción de facturas y comprobantes de retención.
- ❖ Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago.
- ❖ Manejo del libro de bancos, conciliaciones bancarias.
- ❖ Manejo de papeletas de depósito y coordinación del depósito.
- ❖ Recepción diaria de cobranza causada por ventas de contado.
- ❖ Archivo de facturas secuenciales del cliente.
- ❖ Manejo de facturas y comprobantes de retención.

AREA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

1. **AREA A LA QUE CORRESPONDE:** Operaciones y mantenimiento
2. **PUESTO:** Jefe de Operaciones y Mantenimiento
3. **OBJETIVO DEL PUESTO:** coordinar el manejo de las operaciones técnico dentro del que se incluye la elaboración y supervisión de mantenimiento y reparaciones navales, así como también brindar servicio técnico a los clientes en la correcta utilización de los productos, modificación o mejora. Tiene total autoridad en el manejo del personal a su cargo autorizada para la contratación de personal temporal para proyectos, contratación de personal definitivo junto con la gerencia general.
4. **RELACIONES DE COORDINACIÓN:** El Jefe de operaciones de la compañía a; Operadores de equipos industriales (torno, fresa y soldadora) y operadores mecánicos.
5. **FUNCIONES GENERALES:** Organizar, controlar, dirigir y evaluar la gestión operativa de la compañía.
6. **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- ❖ Es el responsable de establecer el contacto cuando se realiza un mantenimiento, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente.
- ❖ El Jefe de Operaciones elabora un bosquejo del proyecto con los datos proporcionados por el cliente para que los dibujantes puedan realizar el plano.
- ❖ Es el encargado de realizar los cálculos de pérdida de presión y capacidad del sistema para aquellos proyectos que lo requieran.
- ❖ Es el responsable de elaborar la lista de materiales que se va a utilizar en un determinado proyecto así como también el presupuesto del mismo.
- ❖ El Jefe de Operaciones es quien realiza la presentación del proyecto junto con su cotización, además de encargarse de la negociación con el cliente en cuenta a precio y crédito.
- ❖ El Jefe de Operaciones es el encargado de realizar la planificación de materiales y tiempo de entrega de todos los proyectos.
- ❖ Para cada uno de los proyectos se debe asignar el personal que va a llevar a cabo toda la ejecución.

- ❖ El Jefe de Operaciones se encarga de la supervisión del proyecto y de la entrega del mismo al cliente.
- ❖ Es el responsable de atender al cliente cuando requiere servicio técnico, asignándole un técnico para resolver el problema del cliente, considerando que se debe atender al cliente el mismo día o máximo al día siguiente de ser posible.
- ❖ Es el encargado de realizar y supervisar todo el proceso que tiene que ver con la importación de materiales.
- ❖ Es responsable de la relación directa con los proveedores en el extranjero, para pedir cotización y realizar la negociación.
- ❖ Realiza la coordinación de la importación con el agente afianzado de aduanas.

AREA DE OPERACIONES Y MANATENIMIENTOS

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: Jefe de Operaciones y Mantenimiento

2. PUESTO: Operarios de equipos industriales

3. OBJETIVO DEL PUESTO: Accionar y vigilar máquinas automáticas o semiautomáticas que realizan trabajos en serie para mecanizar metales.

4. FUNCIONES GENERALES:

- ❖ Atender, accionar y vigilar máquinas para cortar, taladrar y pulir el metal (por ejemplo: tornos automáticos, prensas de estampar, cizallas mecánicas, máquinas de curvar metales, fresadores, acepilladoras, mandriladoras, taladradoras, rectificadoras, esmeriladoras o sierras mecánicas de metales)
- ❖ Colocar la pieza de metal en la máquina
- ❖ Poner en marcha la máquina y en caso de que el funcionamiento sea incompleto ayudar a realizar éste
- ❖ Comprobar el resultado de la operación y si no es satisfactorio llamar al ajustador
- ❖ Limpiar, engrasar y realizar el mantenimiento de la máquina
- ❖ Desempeñar tareas afines
- ❖ Ejemplos de ocupaciones incluidas en este grupo primario:
- ❖ Operador de máquinas-herramienta
- ❖ Operador de máquina, fresadora/metales
- ❖ Operador de máquina, mandriladora/metales
- ❖ Operador de máquina, sierra mecánica y metales

AREA DE OPERACIONES

- 1. AREA A LA QUE CORRESPONDE:** Jefe de Operaciones y Mantenimiento (personal eventual)
- 2. PUESTO:** Operarios de equipos industriales (personal eventual)
- 3. OBJETIVO DEL PUESTO:** Accionar y vigilar máquinas automáticas o semiautomáticas que realizan trabajos en serie para mecanizar metales.
- 4. FUNCIONES GENERALES:**

- ❖ Utilizar la protección necesaria para realizar trabajos en las motonaves respectivas.
- ❖ Atender, accionar y vigilar máquinas para cortar, taladrar y pulir el metal (por ejemplo: tornos automáticos, prensas de estampar, cizallas mecánicas, máquinas de curvar metales, soldadoras, acepilladoras, mandriladoras, taladradoras, rectificadoras, esmeriladoras o sierras mecánicas de metales)
- ❖ Poner en marcha la máquina y en caso de que el funcionamiento sea incompleto ayudar a realizar éste.
- ❖ Comprobar el resultado de la operación
- ❖ Limpiar, engrasar y realizar el mantenimiento de la máquina
- ❖ Desempeñar tareas afines

AREA DE OPERACIONES

- 1. AREA A LA QUE CORRESPONDE:** Operaciones y Mantenimiento
- 2. PUESTO:** Bodeguero
- 3. OBJETIVO DEL PUESTO:** Custodiar los bins y muebles de la bodega a cargo
- 4. FUNCIONES GENERALES:**

- ❖ Compra de materiales
- ❖ Manejo operativo de la bodega
- ❖ Custodia del inventario
- ❖ Actividades principales Actividades de ventas.
- ❖ Atención al personal que acude a bodega.

AREA DE ASESORIA EMPRESARIAL

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: ASESORIA EMPRESARIAL

2. PUESTO: Asesor empresarial

3. OBJETIVO DEL PUESTO: El titular del puesto es responsable de llevar a cabo todas las acciones necesarias para garantizar el correcto y oportuno funcionamiento de la empresa, conforme a las disposiciones legales vigentes.

4. FUNCIONES GENERALES:

- ❖ Coordinar y supervisar la elaboración de la nómina y realizar los trámites correspondientes a las prestaciones y contratación de personal.
- ❖ Analizar y proponer mejoras a las disposiciones en materia de relaciones laborales, vigilando su cumplimiento.
- ❖ Analizar y evaluar las Necesidades de Capacitación de Personal y proponer el Programa Anual de Capacitación.
- ❖ Supervisar la renovación permisos de funcionamientos de la empresa.
- ❖ Vigilar y controlar el seguimiento de trámites para incremento de capital, inclusión de nuevos accionistas o el cambio de directiva de la empresa.
- ❖ Evaluar la situación financiera de la empresa en coordinación con el departamento financiero.
- ❖ Negociación con clientes, en temas relacionas con crédito y pago.
- ❖ Orientar a los directivos en la toma de decisiones de la empresa en conjunto con el departamento financiero.

AREA DE ASESORIA EMPRESARIAL

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: ASESORIA EMPRESARIAL

2. PUESTO: Asistente de la Oficina de asesoría empresarial

3. OBJETIVO DEL PUESTO: Responsable de llevar a cabo, todas las acciones necesarias para garantizar el correcto y oportuno funcionamiento de la empresa.

4. FUNCIONES GENERALES:

- ❖ Elaborar la nómina y realizar los trámites correspondientes a las prestaciones y contratación de personal.
- ❖ Tramitar renovación permisos de funcionamientos de la empresa.
- ❖ Gestionar trámites para incremento de capital, inclusión de nuevos accionistas o el cambio de directiva de la empresa.
- ❖ Realizar la contratación de personal de nuevo ingreso.
- ❖ Revisar altas y bajas de personal, así como modificaciones de salario.
- ❖ Custodiar toda la documentación de la oficina de asesoría empresarial.
- ❖ Elaborar reporte mensual informativo de las actividades de la oficina de asesoramiento empresarial.
- ❖ Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y alimentación, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados.
- ❖ Creación de carpetas de empleados para registro de cédulas, documentos del IESS, contratos de trabajos, avisos de entrada, y cualquier otro documento relacionado con el empleado.
- ❖ Elaboración de memos de permisos.
- ❖ Llevar el control de vacaciones y permisos, así como de días adicionales de trabajo.

AREA DE ASESORIA EMPRESARIAL

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: ASESORIA EMPRESARIAL

2. PUESTO: Secretaria

3. OBJETIVO DEL PUESTO: Apoyar en el manejo de la documentación, así como en las coordinaciones delegadas.

4. FUNCIONES GENERALES: Organizar, Archivar y entregar la documentación a las diferentes Áreas.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ❖ Velar por el orden, seguridad y privacidad de los documentos.
- ❖ Recibir la documentación de los usuarios de la Dirección Administrativa, y luego derivarlo al Director Administrativo para su evaluación respectiva.
- ❖ Preparar la documentación y los Informes que correspondan a la Dirección Administrativa.
- ❖ Enviar la documentación a los usuarios de la Dirección Administrativa y realizar el seguimiento respectivo si lo amerita.
- ❖ Tomar las llamadas telefónicas y correos electrónicos e informar, así como realizar las llamadas telefónicas institucionales.
- ❖ Archivar la documentación.
- ❖ Orientar al usuario que acude a la Dirección Administrativa, con buen trato y

AREA DE ASESORIA EMPRESARIAL

1. AREA A LA QUE CORRESPONDE: ASESORIA EMPRESARIAL

2. PUESTO: Mensajero

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ❖ Realizar labores de mensajería.
- ❖ Realizar depósitos en los diferentes bancos.
- ❖ Llevar documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados.
- ❖ Retirar cobros en la locación del cliente.
- ❖ Atender cualquier solicitud del área administrativa o técnica.

Análisis del FODA

Cuadro # 14

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">❖ Buena ubicación geográfica (Contiguos al Puerto de Guayaquil)❖ Poder de negociación que tiene la empresa con los proveedores❖ Alto nivel de rentabilidad❖ Atención a clientes los 365 días al año | <ul style="list-style-type: none">❖ No contar con una gama de proveedores navales❖ No contar con infraestructura propia❖ Falta de manuales de funciones❖ Empleados no se sienten integrados a la empresa |
| OPORTUNIDAD | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Fidelidad del cliente hacia la empresa❖ Facilidades de pago que brindan los proveedores❖ Oportunidad de expandirse en otras localidades❖ Programas externos de capacitación a empleados | <ul style="list-style-type: none">❖ Inestabilidad de política de precios de productos❖ Competencia desleal.❖ Incremento de la inseguridad social❖ Competencia que brinda mejores oportunidades a empleados |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Cuadro # 15

MATRIZ FODA

| Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., | | | | | | | | | | SCORING | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|---|------|---------------------|-----------|--|
| | UNIDADES | | | | AMENAZAS | | | | Suma | # Casilleros usados | Indicador | |
| | 1. Fidelidad del cliente hacia la empresa | 2. Facilidades de pago que brindan los proveedores | 3. Posible creación de sucursales en otras localidades | 4. Programas externos de capacitación a empleados | 1. Inestabilidad de política de precios de productos | 2. Inestabilidad de política de tributos | 3. Incremento de la inseguridad social | 4. Competencia que brinda mejores oportunidades a empleados | | | | |
| FORTALEZAS | | | | | | | | | | | | |
| 1. Buena ubicación geográfica (Contiguos al Puerto de Guayaquil) | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 8 | 4 | 2,00 | |
| 2. Poder de negociación que tiene la empresa con los proveedores | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 9 | 3 | 3,00 | |
| 3. Alto nivel de rentabilidad | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 15 | 6 | 2,50 | |
| 4. Atención a clientes los 365 días al año | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 10 | 5 | 2,00 | |
| SubTotal... | | | | 23 | | 19 | | | | | | |
| DEBILIDADES | | | | | | | | | | | | |
| 1. No contar con una gama de proveedores navales | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 14 | 6 | 2,33 | |
| 2. No contar con infraestructura propia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3,00 | |
| 3. Falta de manuales de funciones | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 2 | 3,00 | |
| 4. Empleados no se sienten integrados a la empresa <input type="checkbox"/> | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 7 | 4 | 1,75 | |
| SubTotal... | | | | 13 | | 17 | | | | | | |
| Total..... | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | |
| FORTALEZAS vs. OPORTUNIDADES | | | | | | | | | | 23 | | |
| FORTALEZAS vs. AMENAZAS | | | | | | | | | | 19 | | |
| DEBILIDADES vs. OPORTUNIDADES | | | | | | | | | | 13 | | |
| DEBILIDADES vs. AMENAZAS | | | | | | | | | | 17 | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | 72 | | |
| No. CASILLEROS USADOS | | | | | | | | | | 31 | | |
| FACTOR PROPORCIONAL | | | | | | | | | | 2,32 | | |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá
Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Marketing MIX

Productos y/o servicios: El servicio que se va a ofrecer estará basado en la calidad, compromiso, seriedad, eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos. Para que cada uno de los empleados se sienta identificado con la empresa.

Plaza: El mercado donde funcionará la oficina de asesoría empresarial será en el sector naval, dentro de la empresa Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil y su ubicación será en las instalaciones de la empresa, situada en las calles Av. 25 de julio N° 310 y San Salvador.

Prospección: Se ha realizado una estrategia de segmentación del mercado para definir a un grupo objetivo con la finalidad de identificar a los potenciales clientes referentes al servicio que se brinda en este negocio.

Promoción: La empresa hará uso de una vitrina informativa donde se publicarán las notificaciones que sean necesarias para mejorar las relaciones interpersonales y el buen desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Promotores: Para lograr mejores relaciones interpersonales en la empresa Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda., se promoverá la calidad del servicio que se va a brindar, y sobre todo que cuentan con un personal altamente capacitado.

Personalización: Para lograr la lealtad de los clientes potenciales se dará una óptima atención, empleando eficacia en los diferentes procesos, además de brindar una asesoría sobre el trabajo que se realiza, logrando así una ventaja competitiva ante la competencia.

Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter

Gráfico # 14



Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Análisis del Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter

En este análisis se refleja las amenazas de competidores, clientes y proveedores, que aportan con el desarrollo de la empresa Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda.

En el mundo comercial que viven los negocios, es necesario que existan las competencias porque nos obliga a ser mejores. Por ello es preciso conocer a la competencia para comparar los servicios que ofrecen, logrando analizar las ventajas y desventajas, conociendo los beneficios que tienen los clientes en el área naval.

Entre los competidores del sector naval tenemos a las siguientes compañías:

- ❖ UT&C Cía. Ltda.
- ❖ Power Maritima Cía. Ltda.
- ❖ Pormar Cía. Ltda.
- ❖ TIM Cía. Ltda.
- ❖ Taller de servicio naval

Una de las empresa con trayectorias de servicios navales tenemos a la compañía Ultrasonic Technical and Corporation, quien es una empresa que cuenta con años de experiencia posicionamiento en el mercado, pero esto no impide a Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda., llegar a ser una de las mejores en esta área ya que actualmente HM&R CIA. LTDA., cuenta con una cartera amplia de clientes nacionales e internacionales, los mismos que se encuentran satisfechos con el servicio que se ofrece.

Los clientes y los proveedores son la parte más fundamenta en todo negocios, ya que de ellos depende la evolución de los mismo. Actualmente se extiende el comercio en el área naval, por la demanda de exportaciones e importaciones de productos de bienes o consumos, gracias a estas ventajas se desarrollan extraordinariamente las actividades navales.

5.7.1 ACTIVIDADES

Para la presente propuestas las actividades a realizar están organizadas de la siguiente manera:

Adecuación de la oficina de asesoría empresarial, esta es la primera etapa, en la cual se seleccionará y contratará al grupo de Talento Humano que desempeñara las actividades de la oficina con el de lograr un ambiente optimo, brindándoles la formación técnica necesaria para que los empleados de la compañía desempeñen sus actividades correctamente.

La segunda etapa está en la implementará y aplicara los Manuales de funciones, los mismo que serán de gran ayuda para mejorar el desempeño y la organización laboral.

El Software administrativo Latinium, facilitará el desenvolviendo de las actividades, logrando ser una empresa organizada, por ello, es de suma importancia la implementación del software, ya que los sistemas contables están en rápida evolución para satisfacer los requerimientos de los clientes, con la nueva versión del Software de Contabilidad y Administración *LATINIUM*; disminuye la carga diaria de trabajo en la empresa, ahorra tiempo, ingresando la información, una sola vez, genera automáticamente los Anexos Transaccionales y Formularios 103, 104 del SRI; sus reportes muestran con claridad y de un solo vistazo su inventario, sus cuentas por cobrar y pagar, balances, activos fijos, etc. para que mediante el análisis de la información, investigue como armonizar sus diferentes áreas; para conseguir sus metas y mejorar su rentabilidad.

Hernández Maintenance Repairs Cía. Ltda., se beneficiará con la implementación de estas herramientas, alcanzando ser una empresa solida y organizada, cumpliendo con su objetivo de ser los mejores en esta área comercial.

5.7.2 Recursos, análisis financiero

De acuerdo parámetros establecidos para el desarrollo de la presente propuesta, es necesario detallar a continuación el Recurso material y el Talento Humano requerido.

Cuadro #16

| HM&R CIA. LTDA. ACTIVOS FIJOS DE LA INVERSION PRPUESTA | | | |
|---|--|-------------|------------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCION | C. UNITARIO | C. TOTAL |
| | <u>MUEBLES Y ENSERES</u> | | |
| 2 | ESCRITORIOS | 150,00 | 300,00 |
| 2 | SILLAS EJECUTIVAS | 60,00 | 120,00 |
| 3 | SILLAS DE ESPERA | 40,00 | 120,00 |
| 2 | ARCHIVADORES | 75,00 | 150,00 |
| | TOTAL MUEBLES Y ENSERES | | 690,00 |
| | | | |
| | <u>EQUIPOS DE OFICINA</u> | | |
| 1 | CALCULADORAS/SUMADORAS | 50,00 | 50,00 |
| 1 | MESA EJECUTIVA | 250,00 | 250,00 |
| 1 | TELEFAX | 150,00 | 150,00 |
| 2 | TELEFONOS | 40,00 | 80,00 |
| 1 | CONTROL DE ASISTENCIA PARA EL PERSONAL | 500,00 | 500,00 |
| | TOTAL EQUIPOS DE OFICINA | | 2.410,00 |
| | | | |
| | <u>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</u> | | |
| 2 | COMPUTADORAS | 650,00 | 1.300,00 |
| 1 | IMPRESORA MULTIFUNCIONAL | 300,00 | 300,00 |
| 1 | TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN | | 1.600,00 |
| | TOTAL DE ACTIVOS FIJOS | | 4.700,00 |
| | <u>SOFTWARE</u> | | |
| 1 | SOFTWARE ADMINISTRATIVO | 6.048,00 | 6.048,00 |
| | TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES | | 6.048,00 |
| | TOTAL INVERSION EN ACTIVOS | | 10.748,00 |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Cuadro # 17

| HM&R CIA. LTDA. ADECUACION | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCION | C. UNITARIO | C. TOTAL |
| 1 | ADECUACION DE OFICINA DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL | 600,00 | 600,00 |

Cuadro #18

| HM&R CIA. LTDA. CONTRATACION DE PROFESIONAL A ELABORAR DE MANUAL DE FUNCIONES | | | |
|--|----------------------------|--------------------|-----------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCION | C. UNITARIO | C. TOTAL |
| 1 | GRUPO CASTRO PROFESIONALES | 300,00 | 300,00 |

Cuadro #19

| HM&R CIA. LTDA. PRESUPUESTO DE INGRESOS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| INGRESOS POR VENTA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| UNIDADES VENDIDAS | 20.000,00 | 15.000,00 | 20.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 15.000,00 | 25.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 305.000,00 | 320.250,00 | 336.262,50 | 353.075,63 | 370.729,41 |
| TOTAL DE INGRESOS | 20.000,00 | 15.000,00 | 20.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 15.000,00 | 25.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 30.000,00 | 305.000,00 | 320.250,00 | 336.262,50 | 353.075,63 | 370.729,41 |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá**Fuente:** Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Cuadro #20

HM&R CIA. LTDA. PRESUPUESTO DE EGRESOS

| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
|------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | GERENTE GENERAL | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 1.600,00 | 19.200,00 | 20.160,00 | 21.168,00 | 22.226,40 | 23.337,72 |
| 1 | ASESOR EMPRESARIAL | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 7.200,00 | 7.560,00 | 7.938,00 | 8.334,90 | 8.751,65 |
| 1 | ASISTENTE DE ASESORIA EMPRESARIAL | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 3.960,00 | 4.158,00 | 4.365,90 | 4.584,20 | 4.813,40 |
| 1 | SECRETARIA | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 300,00 | 3.600,00 | 3.780,00 | 3.969,00 | 4.167,45 | 4.375,82 |
| 1 | MENSAJERO | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 264,00 | 3.168,00 | 3.326,40 | 3.492,72 | 3.667,36 | 3.850,72 |
| 1 | CONTADOR GENERAL | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 7.200,00 | 7.560,00 | 7.938,00 | 8.334,90 | 8.751,65 |
| 1 | AUXILIAR CONTABLE | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 330,00 | 3.960,00 | 4.158,00 | 4.365,90 | 4.584,20 | 4.813,40 |
| 1 | JEFE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 9.600,00 | 10.080,00 | 10.584,00 | 11.113,20 | 11.668,86 |
| | APORTE PATRONAL | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 537,88 | 6.454,51 | 6.777,24 | 7.116,10 | 7.471,90 | 7.845,50 |
| | TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 5.361,88 | 64.342,51 | 67.559,64 | 70.937,62 | 74.484,50 | 78.208,73 |
| GASTOS OPERATIVOS | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| 2 | OPERARIOS DE EQUIPOS INDUSTRIALES | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 600,00 | 7.200,00 | 7.560,00 | 7.938,00 | 8.334,90 | 8.751,65 |
| 6 | EMPLEADOS EVENTUALES ROTATIVOS | 360,00 | 360,00 | 360,00 | 540,00 | 540,00 | 540,00 | 360,00 | 360,00 | 540,00 | 540,00 | 540,00 | 540,00 | 5.580,00 | 5.859,00 | 6.151,95 | 6.459,55 | 6.782,52 |
| | APORTE PATRONAL | 1.262,60 | 1.262,60 | 1.262,60 | 1.262,60 | 1.262,60 | 1.262,60 | 1.262,60 | 107,04 | 127,11 | 127,11 | 127,11 | 127,11 | 9.453,67 | 9.926,35 | 10.422,67 | 10.943,80 | 11.490,99 |
| | TOTAL GASTOS OPERATIVOS | 12.946,35 | 12.946,35 | 12.946,35 | 13.126,35 | 13.126,35 | 13.126,35 | 12.946,35 | 1.067,04 | 1.267,11 | 1.267,11 | 1.267,11 | 1.267,11 | 150.918,69 | 158.464,63 | 166.387,86 | 174.707,25 | 183.442,61 |
| GASTOS DE GENERALES | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| | AGUA | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 | 600,00 | 630,00 | 661,50 | 694,58 | 729,30 |
| | ENERGIA ELECTRICA | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 1.800,00 | 1.890,00 | 1.984,50 | 2.083,73 | 2.187,91 |
| | TELEFONO | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 25,00 | 300,00 | 315,00 | 330,75 | 347,29 | 364,65 |
| | SERVICIOS DE INTERNET | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 480,00 | 504,00 | 529,20 | 555,66 | 583,44 |
| | UTILES DE OFICINA | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 360,00 | 378,00 | 396,90 | 416,75 | 437,58 |
| | DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 5,75 | 69,00 | 69,00 | 69,00 | 69,00 | 69,00 |
| | DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACION | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 44,00 | 528,00 | 528,00 | 528,00 | - | - |
| | DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 20,08 | 241,00 | 241,00 | 241,00 | 241,00 | 241,00 |
| | TOTAL GASTOS GENERALES | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 364,83 | 4.378,00 | 4.555,00 | 4.740,85 | 4.407,99 | 4.612,89 |
| GASTO DE VENTA | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| | COMPRAS DE INSUMOS PROVEEDORES NAVALES | 4.000,00 | 3.000,00 | 4.000,00 | 6.000,00 | 6.000,00 | 6.300,00 | 3.000,00 | 5.000,00 | 6.615,00 | 6.945,75 | 6.945,75 | 6.945,75 | 64.752,25 | 67.989,86 | 71.389,36 | 74.958,82 | 78.706,76 |
| | MOVILIZACION | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1.200,00 | 1.260,00 | 1.323,00 | 1.389,15 | 1.458,61 |
| | PERMISOS EN EL PUERTO | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 1.440,00 | 1.512,00 | 1.587,60 | 1.666,98 | 1.750,33 |
| | ENVIO DE FACTURAS DHL Y CORREO NACIONAL | 12,00 | 12,00 | 87,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 87,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 87,00 | 369,00 | 387,45 | 406,82 | 427,16 | 448,52 |
| | TOTAL GASTOS DE VENTAS | 4.232,00 | 3.232,00 | 4.307,00 | 6.232,00 | 6.232,00 | 6.532,00 | 3.307,00 | 5.232,00 | 6.847,00 | 7.177,75 | 7.177,75 | 7.252,75 | 67.761,25 | 71.149,31 | 74.706,78 | 78.442,12 | 82.364,22 |
| | TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS | 17.543,18 | 16.543,18 | 17.618,18 | 19.723,18 | 19.723,18 | 20.023,18 | 16.618,18 | 6.663,87 | 8.478,94 | 8.809,69 | 8.809,69 | 8.884,69 | 223.057,94 | 234.168,94 | 245.835,49 | 257.557,36 | 270.419,73 |

Cuadro # 21

| INVERSION DEL PROYECTO | |
|---|------------------|
| EQUIPO DE COMPUTACION | 1.600,00 |
| SOFTWARE | 6.048,00 |
| EQUIPO DE OFICINA | 2.410,00 |
| SOFTWARE ADMINISTRACION DE RRHH | |
| MUEBLES Y ENSERES | 690,00 |
| ADECUACION OFICINA | 600,00 |
| PROFESIONALES ELABORACION MANUALES DE FUNCIONES | 300,00 |
| | |
| TOTAL DE LA INVERSION | 11.648,00 |

Cuadro # 22

| FINANCIACION DEL PROYECTO | | |
|-----------------------------------|------------|------------------|
| INVERSION TOTAL | | 11.648,00 |
| CREDITO DIRECTO 30 - 60 - 90 DIAS | 86% | 10.058,00 |
| FONDOS PROPIOS DE HM&R CIA LTDA. | 14% | 1.590,00 |
| | | 11.648,00 |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

Cuadro # 23

| HM&R CIA. LTDA. | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| FLUJO DE CAJA PROYECTADO | | | | | | | |
| | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 | TOTAL |
| INGRESOS | | | | | | | |
| VENTAS | | 305.000,00 | 320.250,00 | 336.262,50 | 353.075,63 | 370.729,41 | 1.685.317,53 |
| TOTAL INGRESOS | | 305.000,00 | 320.250,00 | 336.262,50 | 353.075,63 | 370.729,41 | 1.685.317,53 |
| EGRESOS | | | | | | | |
| INVERSION INICIAL | 11.648,00 | | | | | | |
| GASTO DE ADMINISTRATIVOS | | 64.342,51 | 67.559,64 | 70.937,62 | 74.484,50 | 78.208,73 | 355.533,00 |
| GASTOS OPERATIVOS | | 150.918,69 | 158.464,63 | 166.387,86 | 174.707,25 | 183.442,61 | 833.921,04 |
| GASTO DE VENTAS | | 67.761,25 | 71.149,31 | 74.706,78 | 78.442,12 | 82.364,22 | 374.423,68 |
| GASTOS GENERALES | | 4.378,00 | 4.555,00 | 4.740,85 | 4.407,99 | 4.612,89 | 22.694,73 |
| PAGO PARTICIP. EMPLEADOS | | 2.127,12 | 2.239,76 | 2.358,04 | 2.561,42 | 2.691,82 | 11.978,16 |
| PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA | | 3.013,42 | 3.173,00 | 3.340,55 | 3.628,68 | 3.813,41 | 16.969,06 |
| TOTAL DE EGRESOS | 11.648,00 | 292.541,00 | 307.141,34 | 322.471,69 | 338.231,96 | 355.133,68 | 1.615.519,67 |
| FLUJO OPERATIVO | -11.648,00 | 12.459,00 | 13.108,66 | 13.790,81 | 14.843,66 | 15.595,72 | 69.797,86 |
| INGRESOS NO OPERATIVOS | | | | | | | |
| CREDITO DIRECTO COMERCIAL | 10.058,00 | | | | | | |
| TOTAL ING. NO OPERATIVOS | | | | | | | |
| FLUJO NETO | -11.648,00 | 12.459,00 | 13.108,66 | 13.790,81 | 14.843,66 | 15.595,72 | 69.797,86 |
| SALDO INICIAL | - | | 12.459,00 | 25.567,67 | 39.358,48 | 54.202,14 | 69797,86 |
| FLUJO ACUMULADO | - | 12.459,00 | 25.567,67 | 39.358,48 | 54.202,14 | 69.797,86 | 139.595,72 |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

5.7.3 Impacto

ANÁLISIS DE COSTO-BENEFICIO

El análisis costo- beneficio es muy importante en todo proyecto, pues nos indica los beneficios que ofrece la presente propuesta. En este punto se comparan la situación actual y la propuesta que incluye nuevos procedimientos y la implementación de herramientas necesarias para una correcta organización empresarial.

La oficina de asesoramiento empresarial ayudará a definir e implementar herramientas apropiada para sus necesidades específicas de la empresa HM&R, esta oficina contribuirá grandemente al desarrollo de la empresa.

La oficina de asesoramiento empresarial contará con un financiamiento del 86% en crédito directo de 30, 60 y 90 días, para la adquisición de los equipos de computación, oficina y software, este último será cancelando en su totalidad al momento de finalizar la entrega general del software, esto incluye su instalación, funcionamiento y la capacitación al personal administrativo que lo ejecutara, y el 14% por financiamiento de la compañía, utilizando este financiamiento permitirá obtener beneficios óptimos, que aseguran el correcto funcionamiento de las actividades empresariales y alcance de sus objetivos.

Esta propuesta beneficiara grandemente al desarrollo de las actividades del empresa HM&R Cía. Ltda., ya que con la instalación del la oficina de asesoramiento la organización laboral estará orientada en buen camino, siendo un pilar fundamental para su consolidación empresarial.

**IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE LA OFICINA DE
ASESORAMIENTO EMPRESARIAL**

Cuadro # 24

| INDICE | IMPACTO | NIVEL |
|--|---|--------------|
| FINANCIERO | Rentabilidad Reducción de costos | MEDIO |
| CLIENTES (CALIDAD) | Calidad, cumplimiento, confiabilidad, comunicación, Costo /beneficio | ALTO |
| CLIENTE (MERCADO) | Cobertura, ventas, participación | ALTO |
| APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO (DESARROLLO PERSONAL) | Bienestar social | ALTO |
| PROCESOS INTERNOS (PRODUCTIVIDAD) | Eficiencias, Rendimiento, rapidez Mejoras de procesos | MEDIO |

Cuadro #25

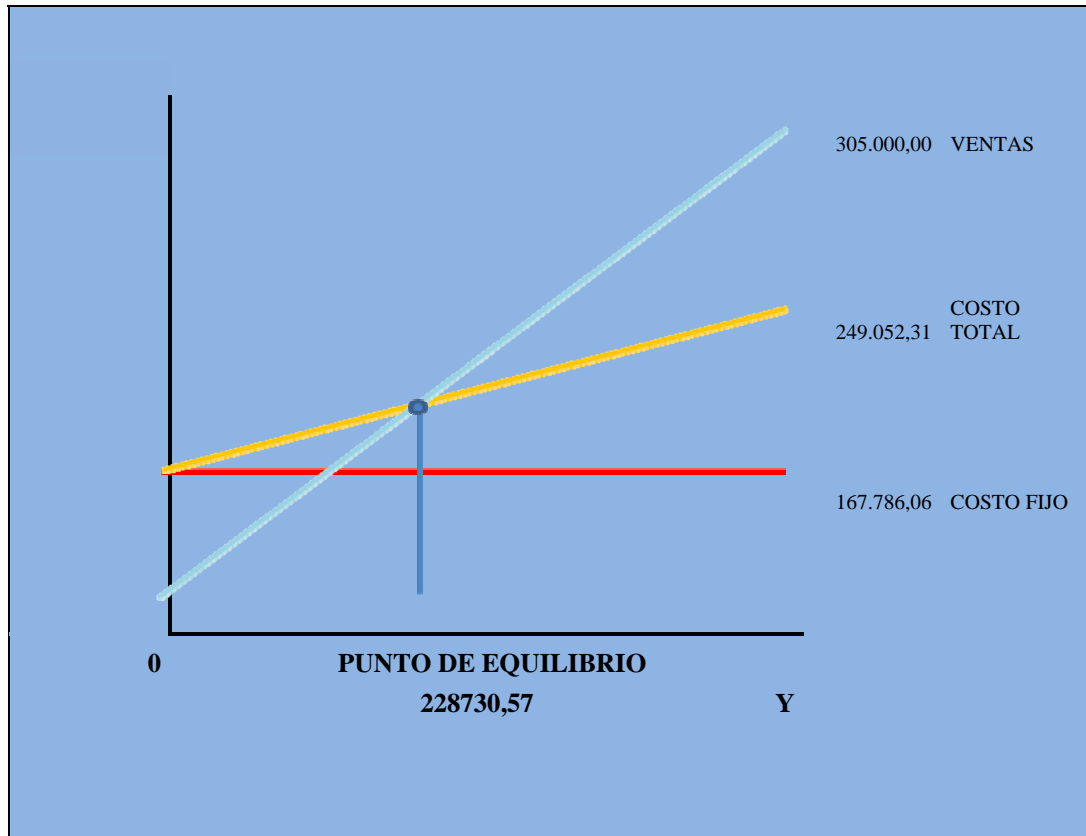
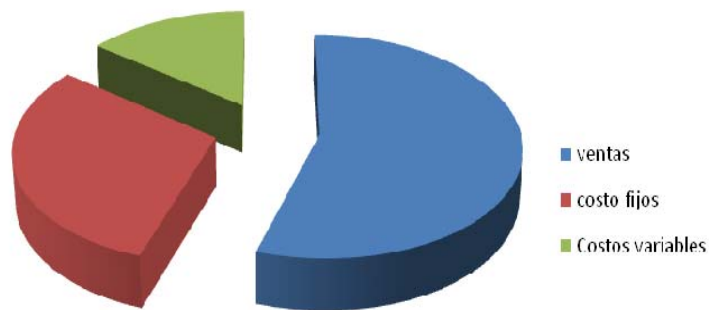


Grafico #15

ANALISI DE COSTOS



Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Personal de la empresa HM&R CIA. LTDA.

INDICES FINANCIEROS

Cuadro # 26

| INDICES FINANCIEROS | | | | | | |
|---------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| DESCRIPCION | INV. INICIAL | AÑO1 | AÑO2 | AÑO3 | AÑO4 | AÑO5 |
| Flujos netos | -11.648,00 | 12.459,00 | 13.108,66 | 13.790,81 | 14.843,66 | 15.595,72 |

Cuadro # 27

| TASA DE DESCUENTO | |
|-------------------|--------|
| TASA DE DESCUENTO | 11,00% |

Cuadro # 28

| TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO | MAYOR AL 12% |
|------------------------------|--------------|
| SUMATORIA DE FLUJOS | 69.797,86 |
| AÑOS | 5 |
| INVERSION INICIAL | 11.648,00 |
| TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO | 119,85% |

Cuadro # 29

| | | |
|--------------------------------|-----------------|------------------|
| SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS | | 50.980,62 |
| VAN | POSITIVO | 39.332,62 |
| INDICE DE RENTABILIDAD I.R. | MAYOR A 1 | 1,30 |
| RENDIMIENTO REAL | MAYOR A 12 | 29,61 |
| TASA INTERNA DE RETORNO | | 108,94% |

Cuadro # 30

| RATIOS FINANCIEROS | |
|---------------------|-----------|
| VENTAS | 305000,00 |
| COSTO DIRECTO | 67.761,25 |
| COSTO INDIRECTO | 223057,94 |
| FLUJO NETO | 12459,00 |
| GASTOS PERSONAL | 150918,69 |
| ACTIVOS FIJOS NETOS | 4.630,17 |

5.7.4 Cronograma

Cuadro # 31

| ACTIVIDAD | DURACIÓN DE SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ADECUACIÓN DE LA OFICINA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONTRATACIÓN DEL PERSONAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IMPLEMENTACION Y APLICACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INSTALACIÓN Y MONITOREO DE SOFTWARE INSTALADO (PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPACITACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO (FUNCIONAMIENTO SOFTWARE) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ENTREGA TOTAL DE SOFTWARE (MODULOS COMPLETOS) | | | | | | | | | | | | | | | | |

Autora: Jesennia Plaza Tomalá

Fuente: Empresa HM&R CIA. LTDA.

Lineamiento para evaluar la propuesta

Es necesario tener directrices que faciliten el desarrollo y la evaluación de los procesos para crear la oficina de asesoramiento empresarial mediante lineamientos que optimicen la organización empresarial.

A continuación lineamientos que ayudaran a evaluar la presente propuesta:

- ❖ Evaluar el proceso de implementación de herramientas para mejorar la organización de la empresa.
- ❖ Mantener una estabilidad socio-económica entre la fuerza de trabajo y el resto de los factores internos y externos de la empresa.
- ❖ Lograr la máxima producción y el máximo beneficio o excedente, según determinada medida e inspirada en los principios de “eficiencia” y “rentabilidad”.
- ❖ Procurar un desarrollo económico y crecimiento armónico de la empresa, como sistema global y en sus diferentes componentes o subsistemas.

Una vez que se han implementado las herramientas, es necesario evaluar su efectividad. La evaluación es importante para identificar las áreas de debilidad, de tal forma que éstas puedan reforzarse y para medir los impactos de la creación de la oficina de asesoramiento empresarial. Medir los impactos es importante para justificar la asignación de recursos para el proyecto y para garantizar que reciba una asignación de fondos suficiente para que sea efectivo.

La metodología a utilizar en la presente propuesta para la evaluación de la información financiera es el Método del flujo de caja (Cash Flow).

Este método ofrece una información de dinámica la empresa y es un instrumento contable que refleja el flujo de los fondos generados internamente, obtenidos de una relación de entradas y salidas de dinero (ingresos y gastos pagables) y proporciona una medida de la autofinanciación.¹⁰

¹⁰ <http://www.eumed.net/ce/2009a/acb.htm>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Analizando lo anteriormente expuesto hemos llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

- ❖ La empresa Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., gracias al esfuerzo y dedicación de sus dueños, ha logrado reconocimiento en el área naval en la ciudad de Guayaquil, lo que le ha ayudado a mantener sus clientes.
- ❖ Debido a la falta de manuales de funciones que guíen a los empleados, estos se han vuelto poco responsables, no se encuentran comprometidos con los objetivos de la empresa, y nadie responde por nada.
- ❖ La empresa no cuenta con un organigrama estructurado, ya que esto afectado en la organización de la empresa.
- ❖ La desorganización empresarial afecta en el desarrollo de las actividades organizacional, ocasionado un deficiente desempeño laboral.
- ❖ Con el transcurrir de los años la tecnología se vuelve parte fundamental de un negocio, y en esta empresa la carencia de ello, ha provocado muchos inconvenientes.

Recomendaciones

- ❖ Es recomendable que HM&R Cía. Ltda., entre en un proceso completamente innovador, implementando recursos que proporcione un servicio de calidad y a su vez seguir cubriendo las necesidades de los clientes.
- ❖ Conseguir la colaboración y participación de cada uno de los integrantes de la organización, proporcionando todos los medios para la ejecución efectiva y eficaz de las actividades que se desarrollan en la entidad, estableciendo claramente la adecuada utilización de los manuales de funciones.
- ❖ Se recomienda aplicar un organigrama estructural que ayude mejorar la organización del talento humano en Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.
- ❖ Es recomendable delegar las funciones específicas a cada empleado para un mejor desempeño laboral.
- ❖ Es necesario implementar el software Latinium, el mismo que facilitará la carga diaria de trabajo, ahorrando tiempo en la empresa.

BIBLIOGRAFIA

DALTON Marie, HOYLE Dawn, WATTS Marie: Relaciones Humanas, International Thomson, Tercera edición, México 2007

DUBRIN, Andrew: Relaciones Humanas, Pesaron, 2007.

GONZALEZ NUÑEZ, José de Jesús: Las Relaciones Interpersonales en las empresas, Manual Moderno, México, 2006.

H. CONGRESO NACIONAL, LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, *Ley Orgánica de Régimen Municipal*, Codificación 16, Registro Oficial Suplemento 159 de 5 de Diciembre del 2005

Régimen Municipal M I Municipalidad de Guayaquil, extraído 2 de marzo del 2011

OVEJERO BERNAL, Anastasio: Las relaciones humanas. Psicología social teórica y aplicada, Biblioteca Nueva, S.L., Madrid, España, 2007.

PUCHOL, Luis: Dirección y gestión de recursos humanos. Ediciones Díaz de Santos, Sexta edición, España, 2005

SANZ GOMEZ, María: Empresa inteligente y relaciones humanas, Thomson, México, 2007.

SILVA GONZALEZ, María del Mar: Las Relaciones Humanas en la Empresa, Paraninfo, Buenos Aires, 2008.

WALL, Bob: Las Relaciones Humanas en el trabajo, Oniro, S.A., México, 2000.

LINCOGRAFÍA

CORREA AMAYA, Jailer: Manuales de normas y procedimientos, <http://www.elprisma.com>, Colombia, Extraído el 03 de abril del 2011

GUEVARA RAMOS, Emeterio: *La Gestión de las Relaciones y la Responsabilidad social y Empresarial*, www.eumed.net/libros/2008c/438/, extraído el 25 de febrero del 2011

www.mitecnologico.com, extraído el 15 de abril del 2011

www.mitecnologico.com/iem/Main/HistoriaDeLasRelacionesHumanas extraído el 15 de abril del 2011

ANEXOS

ANEXO I

Modelo de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Especialización: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Objetivo de la Encuesta

ESTIMADO AMIGO (A), LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL OBTENER INFORMACION RELEVANTE PARA CONOCER SU CRITERIO SOBRE LA NECESIDAD DE ANALIZAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

PREGUNSTAS

1.- ¿Se siente usted a gusto trabajando para Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

- Muy a gusto
- Poco a gusto
- Nada a gusto

2.- ¿Cuándo ingresó a Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda., le entregaron sus funciones y responsabilidades por escrito?

- Si recuerdo
- No recuerdo
- Tal vez me entregaron

3.- Cómo considera usted que afecta a la empresa no tener un manual de funciones la Compañía?

- Desorganización empresarial
- Inestabilidad laboral
- Poco compromiso con la empresa

4.- ¿Usted piensa que la creación de un manual de funciones ayudará en el desarrollo de su trabajo?

SI NO

5.- ¿Está usted de acuerdo en someterse a nuevas estrategias establecidas por la compañía?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

6.- ¿Considera Usted que con un buen asesoramiento empresarial, logrará que el personal de la compañía estar informado de sus deberes y derechos?

Muy de acuerdo

Nada de acuerdo

7.- ¿Considera usted que con la desorganización de la empresa afecta las relaciones interpersonales?

Si

No

Tal vez

8.- ¿Cree usted que con la evaluación de las relaciones interpersonales logrará potenciará el nivel económico de la empresa Hernández Maintenance and Repairs?

Si

No

Tal vez

9.- ¿Con una buena organización administrativa dentro de la empresa se mejorara las relaciones interpersonales en la compañía?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

10.- Cree usted necesario la implementación de una oficina de asesoramiento empresarial en la compañía.

Muy necesaria

Poca necesaria

Innecesaria

ANEXO II

Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Especialización: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Objetivo de la Encuesta

ESTIMADO AMIGO (A), LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL OBTENER INFORMACION RELEVANTE PARA CONOCER SU CRITERIO SOBRE LA IMPORTANCIA DE CREAR UNA OFICINA DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL EN HM&R Cía. Ltda.

Señor:.....

Realizado por:.....

PREGUNTA

1) ¿Por qué es importante analizar las relaciones interpersonales en Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

.....
.....

2) ¿Con el análisis se lograra obtener resultados a futuros en Hernández Maintenance and Repairs Cía. Ltda.?

.....
.....

3) ¿Cuál sería el impacto que reflejaría al contar con la oficina de asesoramiento empresarial?

.....
.....

4) ¿Cree usted que con la creación de la oficina de asesoramiento empresarial potencializará el nivel económico de la empresa?

.....
.....

5) ¿En qué beneficiaría a los empleados al contar una la oficina de asesoramiento empresarial?

.....

ANEXO III

| DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS | | | | |
|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------|--------------------|
| DESCRIPCION | VALOR DE ACTIVO | PORCENTAJE DE DEPRECIACION | DEPRECIACION MENSUAL | DEPRECIACION ANUAL |
| MUEBLES Y ENSERES | 690,00 | 10% | 5,75 | 69,00 |
| EQUIPO DE COMPUTACION | 1.600,00 | 33% | 44,00 | 528,00 |
| EQUIPO DE OFICINA | 2.410,00 | 10% | 20,08 | 241,00 |
| TOTAL | 4.700,00 | | 69,83 | 838,00 |

ANEXO IV

| EMPLEADOS EVENTUALES | PAGO X HORAS | PAGO POR DIAS | PAGO POR 3 DIAS |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| CALCULO DE PAGO EMPLEADOS EVENTUALES | 12,00 | 60,00 | 180,00 |

**SE LABORA MAXIMO 5 HORAS DIARIAS
SE LABORA MAXIMO 3 DIAS**

ANEXO V

| | DETALLE COSTO DE VENTA | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 |
|--|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | COMPRAS DE INSUMOS PROVEEDORES NAVALES | 6615,00 | 6615,00 | 6945,75 | 6945,75 | 6945,75 |
| | MOVILIZACION | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| | PERMISOS EN EL PUERTO | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 |
| | ENVIO DE FACTURAS DHL | 87,00 | 87,00 | 87,00 | 87,00 | 87,00 |
| | TOTAL | 6922,00 | 6922,00 | 7252,75 | 7252,75 | 7252,75 |

ANEXO VI

| FINANCIAMIENTO CREDITO DIRECTO | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| TABLA DE AMORTIZACIÓN | | | | |
| PERIODO | CAPITAL | INTERES | PAGO | SALDO |
| - | | | | 4.010,00 |
| 1 | 1.002,50 | - | 1.002,50 | 3.007,50 |
| 2 | 1.002,50 | - | 1.002,50 | 2.005,00 |
| 3 | 1.002,50 | - | 1.002,50 | 1.002,50 |
| 4 | 1.002,50 | - | 1.002,50 | - |
| | 4.010,00 | - | 4.010,00 | |

ANEXO VII

| FINANCIAMIENTO SOFTWARE | | | | |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| TABLA DE AMORTIZACIÓN | | | | |
| PERIODO | CAPITAL | SIN INTERES | PAGO | SALDO |
| - | | | | 6.048,00 |
| 1 | 2.419,20 | | 2.419,20 | 3.628,80 |
| 2 | 1.209,60 | | 1.209,60 | 2.419,20 |
| 3 | 1.209,60 | | 1.209,60 | 1.209,60 |
| 3 | | | - | 1.209,60 |
| 4 | 1.209,60 | | 1.209,60 | - |
| | 6.048,00 | | 6.048,00 | |

ANEXO VIII

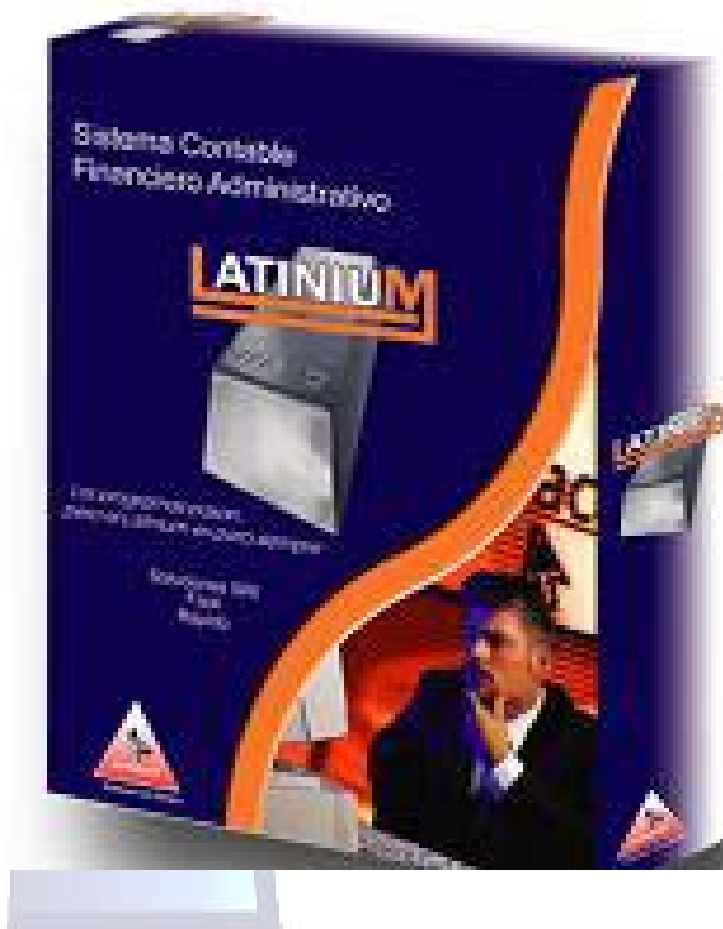
PUNTO DE EQUILIBRIO

| DATOS | |
|------------------|------------|
| ventas | 305.000,00 |
| costo fijos | 307.530,35 |
| Costos variables | 81.266,25 |

$$\begin{array}{rcl} \text{PE} = & \text{CF} & = \\ & 1 - \text{CV} & \\ & & \frac{307530,35}{0,73355} \\ \text{PE} = & & \mathbf{419233,83} \end{array}$$

ANEXO IX

SOFTWARE CONTABLE ADMINISTRATIVO LATINIUM



LOS SISTEMAS PASAN PERO
LATINIUM ES PARA SIEMPRE

Cotización:

Junio, 2011

114

Carta de Presentación.-

Señores:
HM&R CIA. LTDA.
JASENNIA PLAZA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes formamos GRUPO INFOELECT, en esta ocasión me dirijo a Usted, para presentarle un rápido vistazo de nuestra compañía, además conozca las características más importantes de nuestro Sistema y cotizarle lo solicitado.

GRUPO INFOELECT, es una compañía ecuatoriana creada en 1996, que mediante el uso de las tecnologías de la información produce sistemas sólidos que facilitan el trabajo de las personas, y logran armonía entre lo que el empresario desea y lo que el cliente percibe.

Nuestra perspectiva de satisfacción de las necesidades del cliente es entregar programas con los cuales el usuario pueda ver resultados en poco tiempo, que den comodidad en el trabajo diario y que le permitan comunicarse mejor con el cliente.

La meta del diseño y desarrollo de productos es generar sistemas, con los cuales el cliente pueda sentir la facilidad de uso, que pueda visualizar los resultados de acuerdo a sus deseos, y que se evite la duplicación en el ingreso de información mediante la sincronización de actividades.

Un equipo humano altamente calificado, está presto para atenderlo en la solución de sus dificultades dando respuestas a sus inquietudes con exactitud y eficacia. Estamos continuamente innovando en el área tecnológica en busca de software y procedimientos de punta, que en el contexto global están en intenso y rápido cambio, para lograr permanecer al ritmo moderno.

La época en la que el pez grande se come al chico terminó, ahora el pez rápido se come al lento; quien escucha al cliente soportará la presión de la competencia. Solo la toma rápida y adecuada de decisiones permite el crecimiento firme de una empresa hacia un horizonte brillante.

Ing. Roberto Guerra P.M.P.
Gerente General GrupoInfoelect Cía. Ltda.

Descripción del “Software”.-

Los sistemas contables están en rápida evolución para satisfacer los requerimientos de los clientes, la nueva versión del Software de Contabilidad y Administración *LATINIUM*; disminuye la carga diaria de trabajo de su empresa, y *ahorra* tiempo, ingresando la información, una sola vez (Anexos Transaccionales y Formularios 103, 104 del SRI); sus reportes muestran con *claridad* y de un solo vistazo su inventario, sus cuentas por cobrar y pagar, balances, activos fijos, etc. para que mediante el análisis de la información, investigue como armonizar sus diferentes áreas; para conseguir sus metas y mejorar su rentabilidad. No le voy a pedir que ponga atención a esto, *ahora*.

Este programa genera el *Anexo Transaccional Simplificado* o el *REOC*, además los Formularios del *SRI* del Ecuador, son generados automáticamente usando la información ingresada en los diferentes módulos del sistema, con completa *facilidad*.

Para la pequeña empresa, tenemos la versión mono-usuario del sistema *Latinium* con los módulos de Contabilidad, Facturación, CxC, CxP, Inventarios, Anexo Transaccional Simplificado y REOC.

Si la empresa tiene expectativas de *crecer* pero no cuenta ahora con los recursos, puede empezar con la versión mono-usuario del software contable *CIAD* o *Latinium*, lo invertido en estos sistemas serán tomados, como parte de pago de la actualización.

Maneje su nómina, genere el Rol de pagos de sus empleados y, la contabilización en línea. Puede crear sus diferentes rubros, Calculo de la aportación de Impuesto a la renta y provisiones del personal décimo tercero y décimo cuarto sueldo, etc.

Producción, mediante órdenes de producción, recetas, consumo real, ajustes, liquidación de órdenes de producción.

Para su *seguridad* el Software cuenta con el control de acceso de cada uno de los usuarios, a los diferentes sistemas, mediante perfiles de usuario, existen más de 550 opciones de seguridad, auditoría de todas las transacciones realizadas, ediciones, borrados. Por ejemplo Ud. puede definir que un usuario tenga acceso al Menú de Facturación, pero que no tenga acceso a *comprar*, y que tenga acceso sólo a las ventas, dentro de las ventas se puede definir que el usuario tenga acceso a crear un nueva Factura pero que no tenga acceso a editar una factura ya realizada, o que pueda editar solo la información del día, o que puede editar la factura solo si no está impresa, etc. Adicionalmente si el usuario ha realizado modificaciones el sistema de auditoría nos va a indicar que cambios realizó, desde que máquina y a qué hora; dentro de varias opciones que cuenta el Software *Latinium ahora*.

El sistema *Latinium* está desarrollado en Visual Studio .NET, la herramienta tecnológica de punta provista por la corporación *Microsoft*, el lenguaje de programación es C#, y trabaja sobre varias bases de datos entre ellas MSDE, SQL SERVER versiones 2000, 2005 y 2008. Microsoft ha certificado que nuestro software funciona bajo SQL SERVER

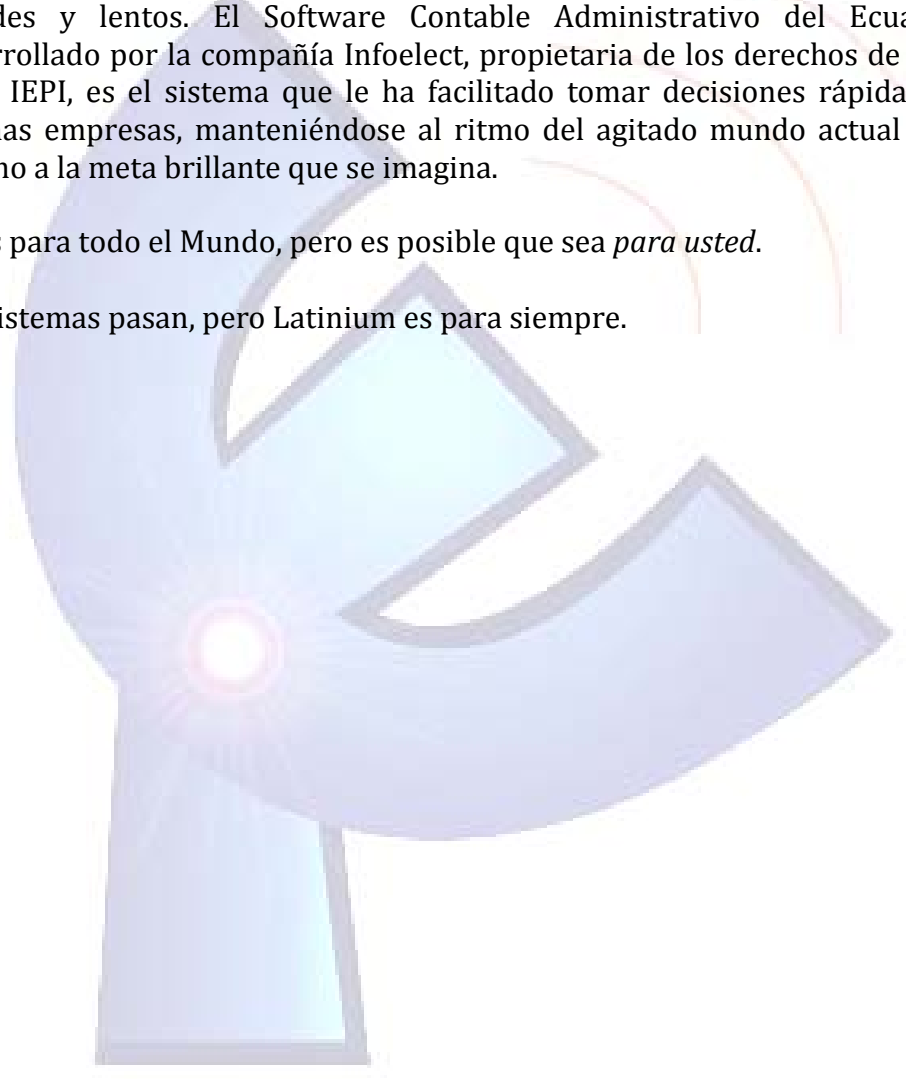
2005 y 2008 y, Windows Vista. Esta es la plataforma usada por las *empresas más grandes del mundo*, y las que mayor crecimiento han tenido.

En lo referente a los reportes el usuario puede modificar reportes y también crear sus propios reportes, logrando con esto que el sistema no tenga límite en cuanto a sus reportes. Todos los reportes tienen posibilidades de exportación a Microsoft Word, Excel, Archivos de Acrobat Reader PDF, y Texto, además se puede imprimir en cualquier impresora local o en Red que sea reconocida por Windows.

Adquiera el Software que Ud. ha analizado como *su decisión más adecuada*, y transforme su empresa en un pez rápido y ágil que puede competir y ganar a peces grandes y lentos. El Software Contable Administrativo del Ecuador, *Latinium*, desarrollado por la compañía Infoelect, propietaria de los derechos de autor e inscrita en el IEPI, es el sistema que le ha facilitado tomar decisiones rápidas y acertadas a muchas empresas, manteniéndose al ritmo del agitado mundo actual y seguir por el camino a la meta brillante que se imagina.

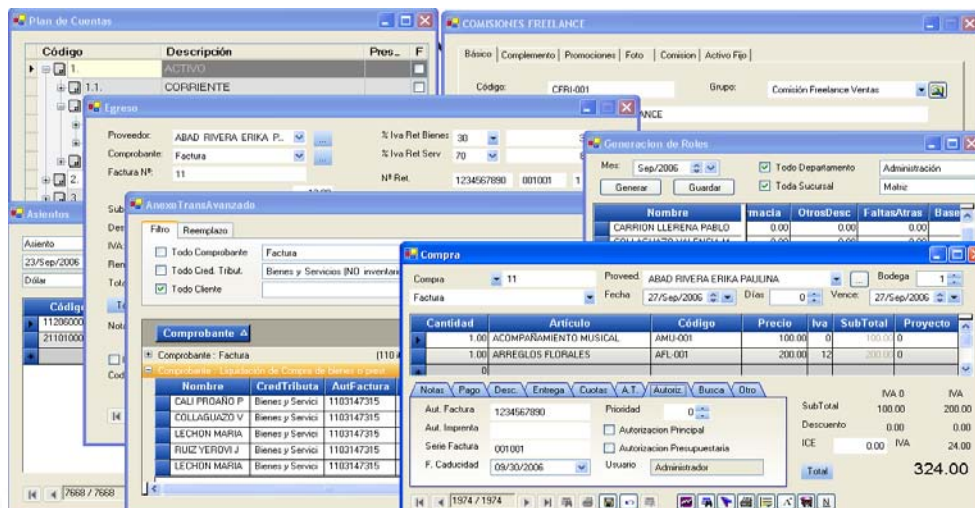
No es para todo el Mundo, pero es posible que sea *para usted*.

Los sistemas pasan, pero Latinium es para siempre.



Módulos del Sistema LATINUM.-

Módulo de Contabilidad

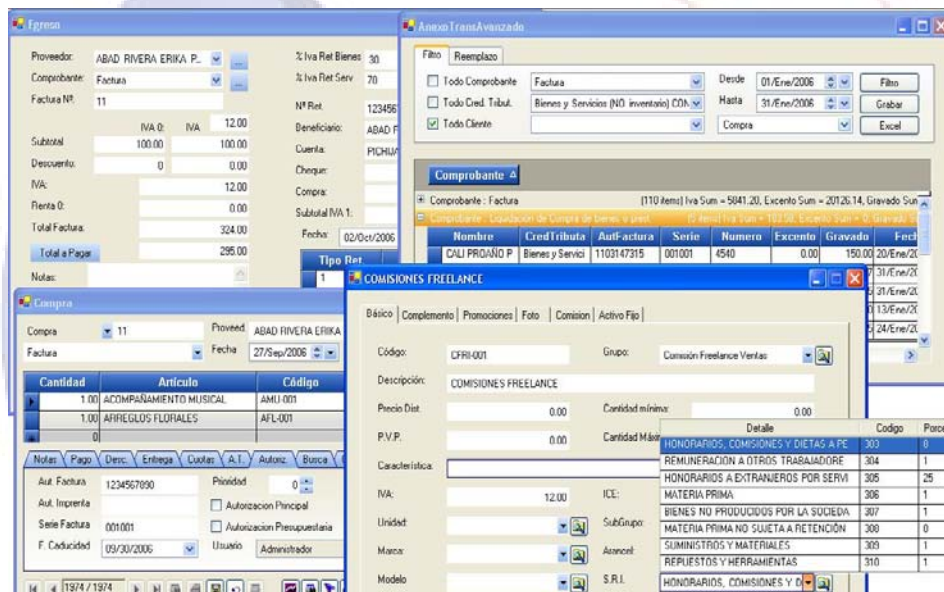


- Plan de cuentas, Asientos, Ingresos, Egresos
- Notas de Débito, Notas de crédito
- Notas de transferencia
- Conciliación Bancaria
- Retenciones en la fuente de IVA y renta
- Asientos automáticos, Copia de Asientos, Cierre de Periodo
- Bloqueo de registros
- Formularios del SRI, Anexos del SRI
- Declaración de Impuesto del IVA
- Retención en la Fuente
- Mayores, Balance de Comprobación, General y de Resultados
- Centros de Costo y Proyectos Globales o por Línea
- Bloqueo de Asientos, Cierre del periodo

Para ver en detalle, como funciona el Módulo de contabilidad revise la siguiente página en el internet: <http://www.infoelect.com.ec/Latinum/Contabilidad.aspx>

Anexo Transaccional y Formularios del SRI

- Generación Automática del Archivo XML (Anexo Transaccional)
- Generación de Retenciones de IVA y Renta
- Autorización de Factura, Series, Caducidad, en Proveedores
- Valores predefinidos de Retenciones y crédito tributario por cada proveedor
- Control de Contribuyentes Especiales
- Verificaciones de Validez de datos
- Definición de Retenciones por cada artículo
- Totalmente integrado con todos los módulos



The screenshot displays a complex software interface with multiple windows. The main window shows a 'Compra' (Purchase) form with fields for 'Proveedor' (ABAD RIVERA ERIKA P.), 'Factura Nº' (11), and 'Fecha' (27/Sep/2006). It includes a table for items with columns for 'Cantidad', 'Artículo', and 'Código'. Below this, there are fields for 'Aut. Factura', 'Aut. Inventa', 'Serie Factura', and 'F. Caducidad'. A separate window titled 'Anexo TransAccionado' shows a 'Filtro' section with options for 'Reemplazo', 'Todo Comprobante', 'Todo Cread. Tribut.', and 'Todo Cliente'. Another window shows a 'Comprobante' table with columns for 'Nombre', 'Cred Tributa', 'Aut. Factura', 'Serie', 'Numero', 'Excento', and 'Gravado'. A 'COMISIONES FREELANCE' window is also visible, showing details for 'CFRI-001' and 'Comisión Freelance Ventas'.

Para mayor información, en el que se muestra un ejemplo de cómo obtener el anexo transaccional, revise la página:

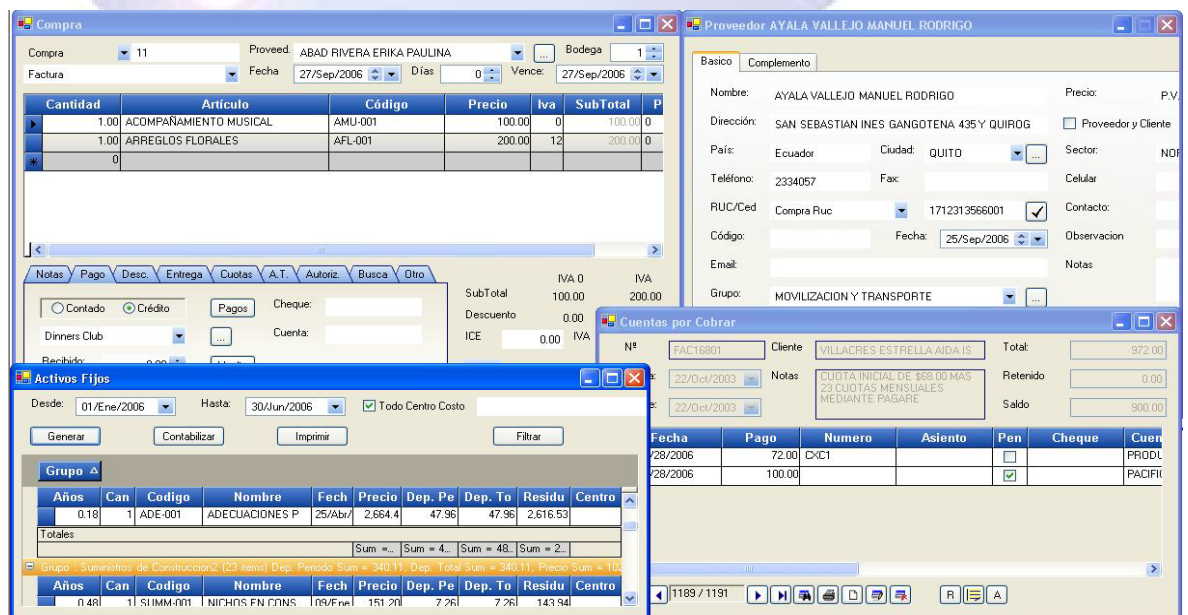
http://www.infoelect.com.ec/Latinium/Anexos_Transaccionales.aspx

Módulo de Presupuesto

- Presupuesto Mensual o Anual
- Comparación Presupuestaria con Contabilidad
- Balance Presupuestario
- Movimiento Presupuestario
- Filtros por Centros de Costo y Proyectos
- Verificación desde los asientos del saldo presupuestario

Módulo de Facturación

- Compras
- Ventas
- Cotizaciones
- Órdenes de Compra
- Devoluciones en compras
- Devoluciones en venta
- Reservaciones
- Notas de Débito y Crédito
- Reservaciones y Pedidos
- Facturación en lote, envío y recepción de transferencias
- Cuentas por cobrar y pagar
- Cuentas por cobrar y Pagar a 30, 60 y 90 días
- Activos Fijos
- Guías de Remisión



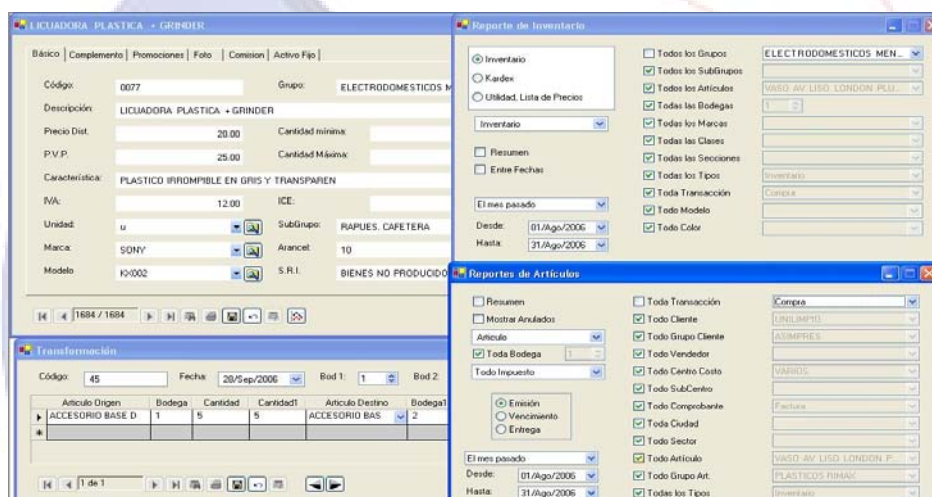
The screenshot displays four overlapping windows from the Infoelect software:

- Compra:** Shows a purchase order for 'ABAD RIVERA ERIKA PAULINA' with items like 'ACOMPANAMIENTO MUSICAL' and 'APREGLOS FLORALES'.
- Proveedor:** Displays details for 'AYALA VALLEJO MANUEL RODRIGO' from QUITO, Ecuador.
- Cuentas por Cobrar:** Shows an account receivable for 'VILLACRES ESTRELLA AIDA IS' with a total of 972.00.
- Activos Fijos:** Shows a fixed asset schedule for 'ADECUACIONES P' with columns for years, quantities, and prices.

Información más detallada, sobre el proceso de creación de facturas y sus enlaces correspondientes los puede ver en: <http://www.infoelect.com.ec/Latinium/Facturacion.aspx>

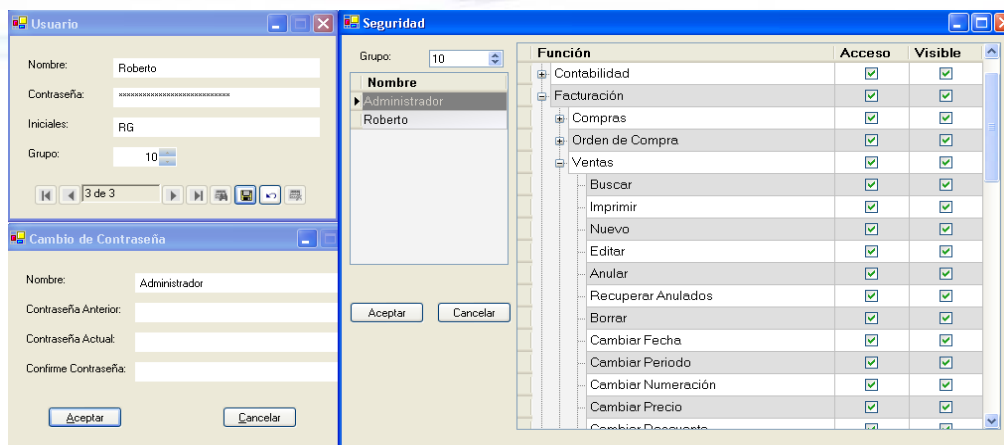
Módulo de Inventarios

- Artículos
- Grupo, Subgrupo, Marca, Línea, Clase, Arancel, Código del SRI, color
- Transferencias entre bodegas
- Costo Promedio
- Reportes de Inventario, Con y sin costo
- Inventarios Mínimos y Máximos
- Reportes de Artículos más vendidos
- Utilidad Bruta
- Mejores Clientes



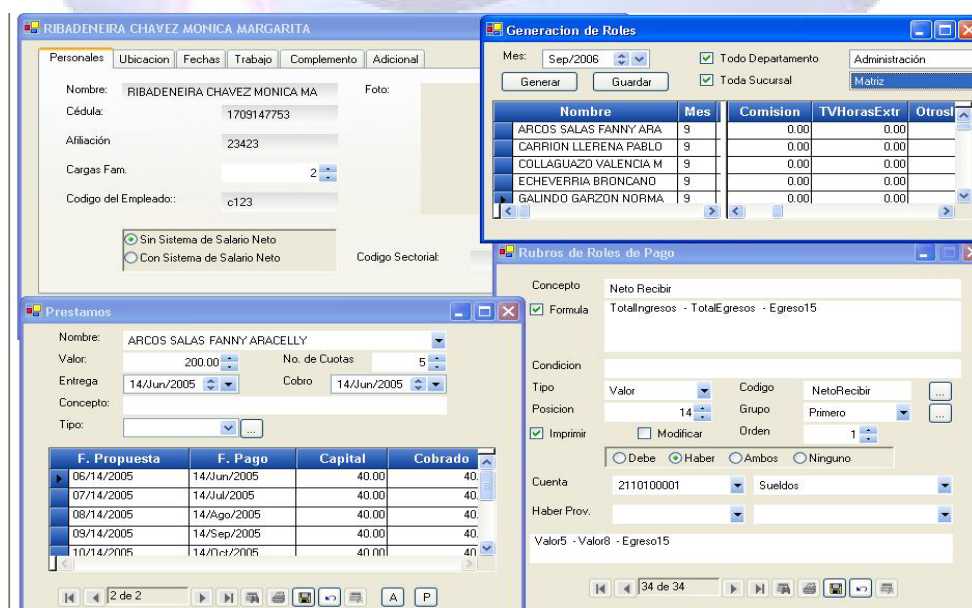
Seguridad

- Ingreso mediante claves indecifrables (Algoritmos Hash)
- 518 opciones de seguridad
- Limitación de usuarios por maquinas
- Limitación de Reportes por maquinas
- Base de datos totalmente segura SQL SERVER
- Perfiles de usuario totalmente configurables
- Cambio de Contraseña
- Respaldos automáticos



Rol de Pagos

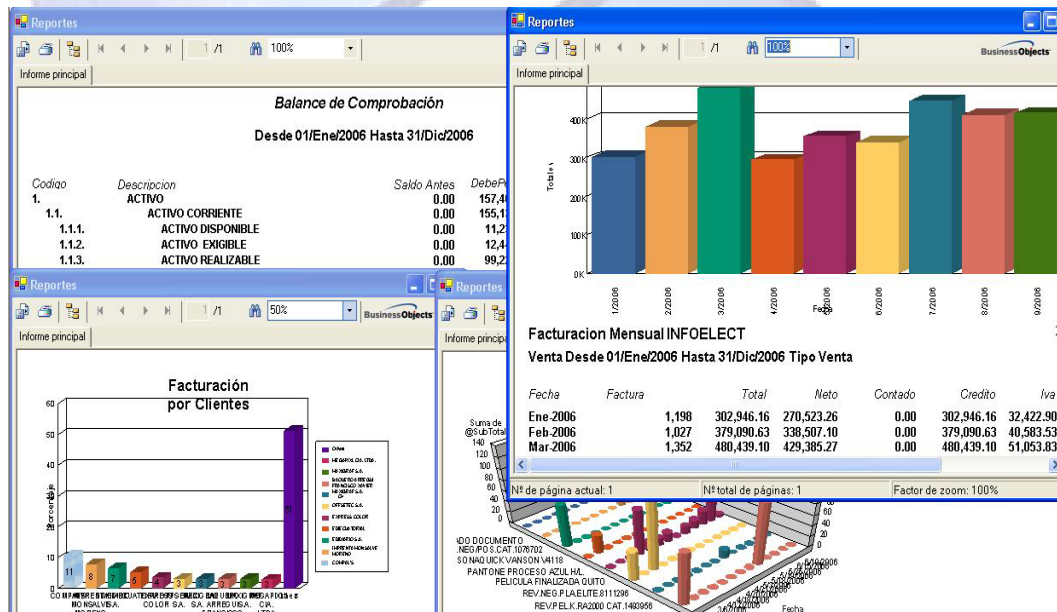
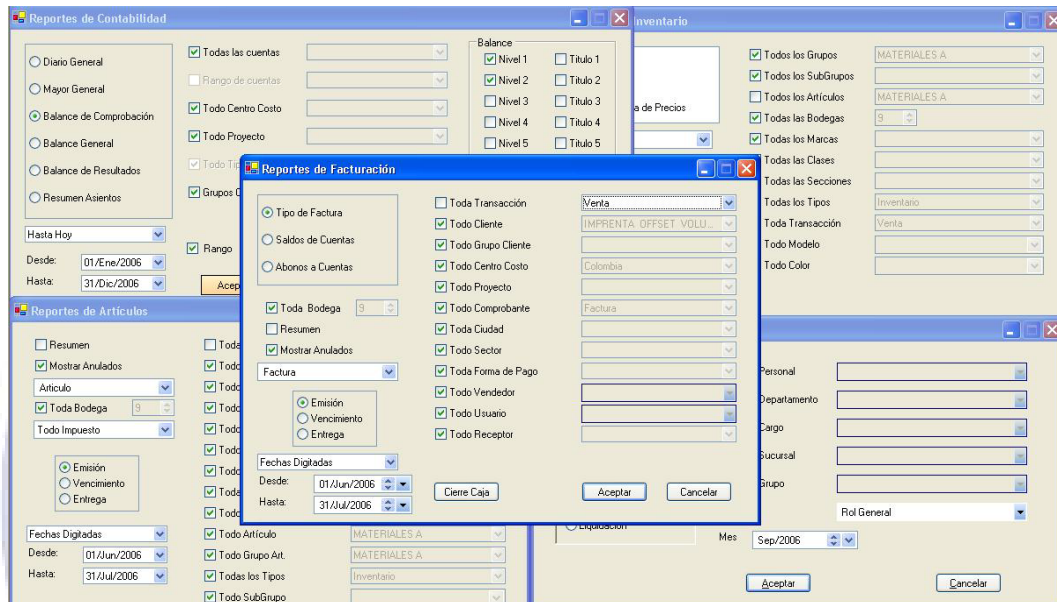
- Personal
- Departamentos, Cargos, Centros de Costo
- Definición de Rubros mediante Formulas Totalmente parametrizables
- Prestamos de Empresa, del IESS, anticipos
- Bloqueo de Registros
- Calculo del Impuesto a la Renta
- Reportes de Roles: General, Individual, Costo del Empleado, Décimo Tercero, Décimo cuarto, Fondos de Reserva
- Quincena
- Generación de Asiento automático, egresos, cheques.
- Pagos a través de sistemas automáticos como cash management



Detalles de la generación de roles, los puede ver en:
<http://www.infoelect.com.ec/Latinium/Nomina.aspx>

Reportes

- EL usuario tiene la posibilidad de modificar reportes existentes y crear nuevos reportes, según sus requerimientos y necesidades.
- El sistema incluye un gran número de Reportes modelo.
- Búsqueda de texto dentro de los reportes
- Exportación a Microsoft Excel, Word, PDF, RTF de todos los reportes



Los gráficos son referenciales y no necesariamente corresponden a las pantallas actuales, las cuales pueden variar, al igual que los contenidos.

EL ALCANCE TOTAL Y FINAL DE LOS MODULOS ES EL QUE SE DESCRIBE EN EL CONTRATO.

Punto de Venta Blasar Pos

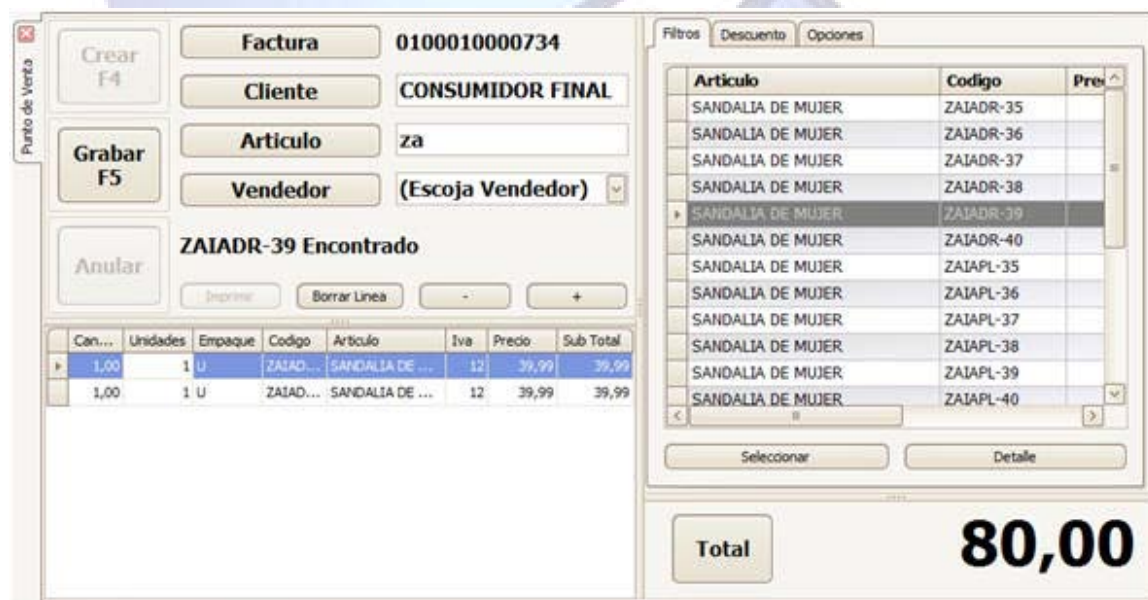
Para mantener la información de sus sucursales al día, se ha desarrollado el sistema PUNTO DE VENTA BLASAR, que le permite tener integrada la información de sus sucursales en tiempo real, dentro de las características que destacan de este software está la rapidez de conexión incluso con anchos de banda económicos y con gran variedad de productos; al igual que su facilidad de uso.

En el caso de los puntos de venta existe a veces mucha rotación de personal, y se desea que la información del punto de venta este en línea con la matriz.

El punto de venta Blasar Pos, tiene un diseño basado en su facilidad de uso (por lo que el tiempo de capacitación de más personal es mínimo) y velocidad de operación rápida, por lo que puede operar conexiones de Internet que tienen un bajo ancho de bando como 256 Kb o líneas dedicadas de 64 Kb, con un ahorro significativo de recursos.

La pantalla principal del punto de venta permite, permite la impresión de facturas y de Notas de venta, cada uno tiene su numeración independiente y formato de impresión independiente.

Es posible configurar el sistema para múltiples puntos de venta que comparten la numeración (usan una sola impresora), o que cada punto tenga su numeración independiente.



The screenshot shows the main interface of the Blasar Pos software. It includes a sidebar with buttons for 'Crear F4', 'Grabar F5', and 'Anular'. The main area contains a form with the following fields:

- Factura:** 0100010000734
- Cliente:** CONSUMIDOR FINAL
- Artículo:** za
- Vendedor:** (Escoja Vendedor)

Below the form, there is a table with columns: Can..., Unidades, Empaque, Código, Artículo, Iva, Precio, and Sub Total. The table contains two rows of data:

| Can... | Unidades | Empaque | Código | Artículo | Iva | Precio | Sub Total |
|--------|----------|---------|----------|-----------------|-----|--------|-----------|
| 1,00 | 1 U | | ZAIAD... | SANDALIA DE ... | 12 | 39,99 | 39,99 |
| 1,00 | 1 U | | ZAIAD... | SANDALIA DE ... | 12 | 39,99 | 39,99 |

On the right side, there is a list of items with columns for 'Artículo', 'Codigo', and 'Pre'. The list includes various models of women's sandals (SANDALIA DE MUJER) with codes ranging from ZAIADR-35 to ZAIAPL-40. At the bottom right, a large 'Total' button displays the amount **80,00**.

En esta pantalla se puede crear el cliente si no existe, se puede buscar a los clientes por nombre o código.

Para el caso de los productos los puede buscar por nombre o código (no importa si el nombre se encuentra en alguna parte de la descripción o código)

Cuando escoge los productos de la lista estos se siguen desplegando, en la factura, en caso de que exista se usa la línea existente y se agrega la cantidad

Cubos Dinámicos en Latinium.-

La información ingresada en el software contable Latinium Management es muy extensa y valiosa, para encontrar cosas muy útiles para su empresa se ha diseñado el modulo de cubos dinámicos que le permite explorar de manera muy diversa su información para que logre encontrar los puntos mas valiosos de su empresa.



Características Generales del Sistema.-

Estabilidad.

Seguridad de la información, Manejo de grandes cantidades de información sin perder rendimiento.

Respaldos automáticos.

De la información en periodos de tiempo definidos por el usuario y en diversos medios.

Escalabilidad completa de la Herramienta.

Tanto en infraestructura: Web Farm, Web Garden o múltiples procesadores, o hacia la Web utilizando IIS y ASP .NET. Dispositivos móviles Pocket PC, Smartphones, etc.

Reportes.

El usuario puede crear y configurar sus propios reportes con total facilidad, el tiempo requerido para que el usuario se familiarice con la herramienta de generación de reportes es de una hora.

Integración con otras herramientas.

Word

Excel

Archivos RTF,

Archivos HTML

Archivos XML

Acrobat Reader PDF.

Facilidad de uso.

El sistema está orientado a facilitar en la medida de lo posible la interacción con el usuario, basado en menús de fácil acceso, pantallas auto explicativas, ayuda electrónica y manual impreso.

Auditoria.

El registro de todas las transacciones que realiza una persona (fecha, hora y detalle) sea ésta: ingreso, edición, eliminación, etc. queda registrado en el sistema, permitiendo un posterior análisis, del rendimiento de un empleado o incluso el fraude realizado por alguna persona.

Seguridad.

El sistema tiene un manejo de actividades que los usuarios pueden realizar basándose en perfiles o grupos de usuarios, cada uno de los cuales tiene acceso a una determinada opción, por ejemplo se puede bloquear el acceso a: un menú, una pantalla o una opción de la barra de herramientas, se puede bloquear así la adición, anulación, creación, modificación de fechas, etc.

Requerimientos Técnicos.-

El software de Contabilidad y Administración Latinium, requiere el cumplimiento de varios requisitos mínimos, tanto de sistema operativo como de hardware, para que se ejecute de manera óptima, estos son:

Para instalar en el servidor se requiere un usuario con derechos administrativos del servidor y de los clientes, que los equipos se encuentren en Red, instalado el sistema operativo con los últimos services pack, y recomendable con un antivirus actualizado.

Sistema Operativo para Cliente y Servidor.

- Windows 2000 Professional o Server con Service Pack 4
- Windows 2003 Server con Service Pack 1
- Windows 2008 Server
- Windows Vista con Service Pack 1
- Windows 7

Hardware para Cliente.

- Procesador: Intel Core Duo de 2 GHz de velocidad o superior o su equivalente.
- Monitor: resolución de 1024 x 768 o superior
- Mouse: de 2 botones
- RAM: 1 GB de memoria mínimo o superior
- Tarjeta de Red: de 100 Mb y conexión al servidor.
- Disco duro: espacio libre en disco 1 GB.

Hardware para Servidor.

- Procesador: Intel Core 2 Duo, de 2 GHz de velocidad o superior o su equivalente.
- Monitor: resolución de 1024 x 768 o superior
- Mouse: de 2 botones
- RAM: 2 GB mínimo, o superior.
- Tarjeta de Red: de 100 Mb o superior.
- Disco duro: Espacio Libre en disco 10 GB.

Software Adicional.

- Programa para descomprimir archivos: WinRar o WinZip
- Opcionalmente Infoelect podrá instalar el programa WinRar.
- En caso de desear asistencia remota se instalará un programa de asistencia remota, el cual una vez que el Cliente lo activa desde su empresa, permite que un técnico de Infoelect se conecte a éste para proporcionar asistencia remota. Infoelect ha investigado en internet sobre debilidades de este software y no ha encontrado reportes en este sentido, por lo que consideramos que es un software seguro, en todo caso es *decisión de la empresa* el decidir si se instala este programa.

Al adquirir el Sistema Usted se beneficia con:

Instalación.

Una vez que se firma el contrato y se inicia el pago del Sistema, se procederá con la instalación del Software en las máquinas del Cliente, luego de que nos comunique la disponibilidad de los equipos de acuerdo al requerimiento técnico indicado anteriormente. El Sistema se instala para una sola Empresa y por una sola vez, para lo cual se requerirá que el Cliente nos provea de: Saldos iniciales de Cuentas, por cobrar y pagar, Plan de Cuentas, Inventario y Listado de Artículos. Es recomendable que se haga un inventario físico en la fecha que se va a empezar a trabajar con el Sistema.

Para instalaciones en red del Sistema, se debe contar con una red LAN (red Local), si el terminal no está en una red LAN (red local) el acceso debe ser por internet para lo cual es necesario que el servidor tenga una dirección IP publica fija.

La dirección de IP pública fija la proporciona su proveedor de internet. Usualmente lo hacen al ruteador, pero de esta manera no funciona el sistema, la IP tiene que estar puesta en el servidor. De esto normalmente se ocupa un técnico en sistemas o de redes.

Antes de la instalación se debe verificar que se pueda realizar ping y se pueda acceder al servidor de base de datos (esto lo realiza INFOELECT luego que la empresa nos indica el código de IP)

Otra opción posible es usar una VPN.

Pruebas de Operatividad.

Una vez instalado el Sistema por nuestro equipo de ingenieros en sistemas, pruebas de operatividad completa del Sistema se realizan, y se muestra como personalizar sus reportes.

Infraestructura.

Contamos con la infraestructura para atenderlo en Quito y Guayaquil (a otros lugares por acceso remoto), en lo referente a salas de capacitación, cafetería, equipo de desarrollo y personal de soporte técnico contable.

Personal Calificado.

Disponemos de un equipo de profesionales en las áreas de contabilidad e informática, con profundo conocimiento de nuestros sistemas, y con amplia experiencia en el trato al cliente, lo que garantiza la solución rápida y eficaz.

Soporte Técnico.

Con la adquisición del Sistema, le ofrecemos asesoramiento en el manejo del mismo, a través del servicio gratuito de asistencia técnica, remota o telefónica, por un periodo de hasta 10 horas válidos durante un año calendario, a partir de la firma del contrato; aplicable en días laborables y, en horario de 9:00 a 17:30 hrs. Para lo cual un programa de control remoto podrá ser instalado con autorización del Cliente, mediante el cual cuando el cliente lo decida lo puede activar y se puede acceder remotamente al sistema para revisiones desde las oficinas de Infoelect a través del internet. Caso contrario toda la asistencia será vía telefónica.

En caso de requerir cambios al sistema estos serán cotizados previo análisis.

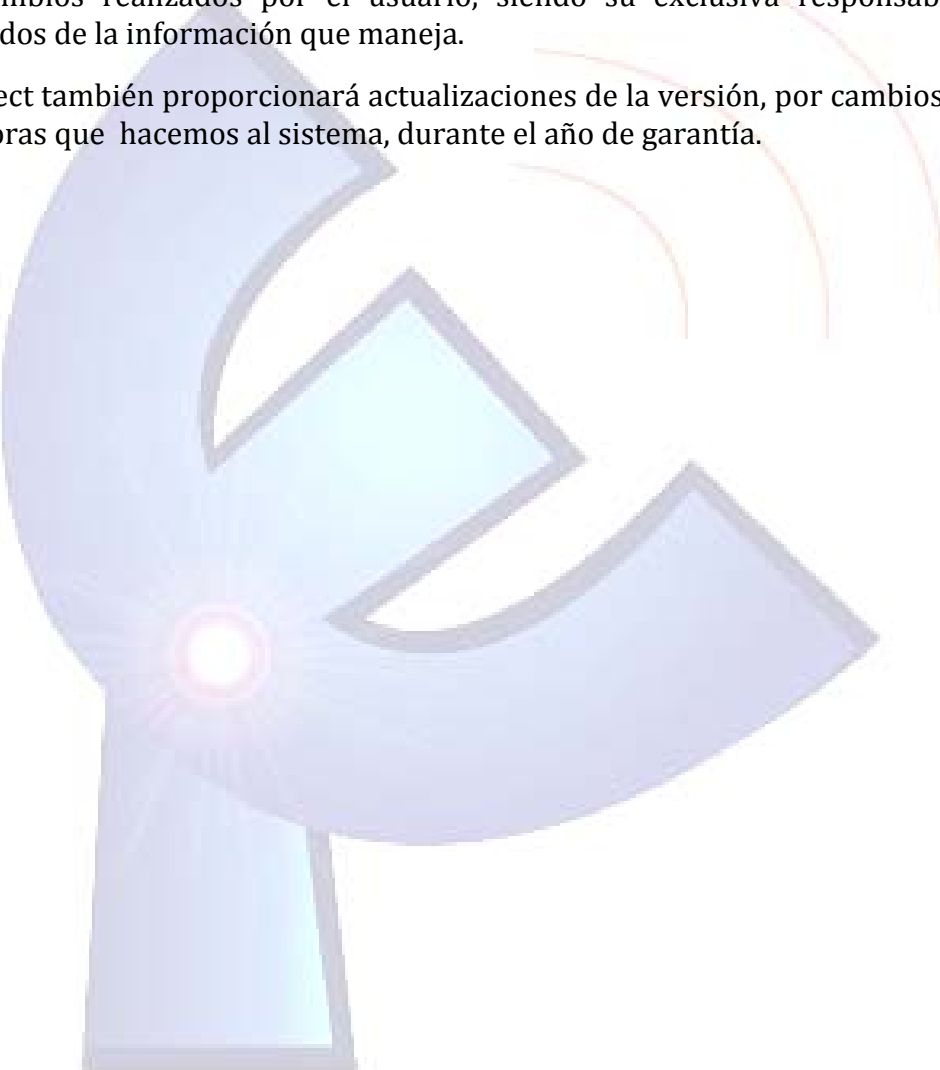
Licencia de Uso.

Infoelect otorga la licencia de uso de su Software, para ilimitado número de empresas (en un servidor), y por tiempo indefinido,

Garantía y Actualizaciones.

Infoelect, ofrece una garantía técnica por un año, contra defectos del sistema, ésta garantía no cubre daños ocasionados por virus o el sistema operativo, tampoco cubre los cambios realizados por el usuario, siendo su exclusiva responsabilidad tener respaldos de la información que maneja.

Infoelect también proporcionará actualizaciones de la versión, por cambios en las leyes y mejoras que hacemos al sistema, durante el año de garantía.



Ofrecemos:

Demostraciones.

El sistema tiene más, mucho más que lo indicado en ésta cotización, una buena opción para analizar sus requerimientos específicos es una demostración, la cual la puede solicitar ahora a los teléfonos indicados al pie de página.

Capacitación.

El grupo de Profesionales que integran GrupoInfoelect, están prestos a brindar una capacitación completa del Sistema y sus aplicaciones, en cualquiera de los módulos componentes, según las necesidades individuales de cada Empresa. Esta capacitación será ofrecida bajo el formato de Soporte Técnico, en visitas programadas, con horario a elección y el sitio de la capacitación puede ser, las oficinas de la compañía Infoelect o las instalaciones de la empresa del Cliente.

Se creará y mantendrá una empresa de prueba en la que los usuarios pueden realizar prácticas, y pruebas que faciliten su aprendizaje.

Contratos de Soporte Técnico.

ANUAL (Contrato):

- ✓ US\$600+IVA por 20 horas de atención presencial en empresa o remota y/o soporte técnico telefónico durante un año. La asistencia presencial en la Empresa se la realizará dentro de las 48 horas siguientes al pedido.
- ✓ US\$150+IVA, por 10 horas de atención remota y/o telefónica por un año.
- ✓ US\$250+IVA, por 20 horas de atención remota y/o telefónica por un año

En horario de 9:00 a 17:30 en días laborables.

POR HORAS (Atención dentro de las próximas 48 horas):

- ✓ En las oficinas del cliente, valor por hora o fracción US\$40+IVA.
- ✓ En las oficinas de GrupoInfoelect, valor por hora o fracción US\$30+IVA.
- ✓ Asistencia Remota, valor por hora o fracción US\$20 +IVA
- ✓ Si requiere atención en su oficina o empresa en menos de 8 horas, o fuera del horario (9:00 a 17:30 de lunes a viernes) el costo es de US\$80+IVA la hora o fracción.
- ✓ La atención los fines de semana o días no laborables, tiene un costo de US\$100+IVA la hora o fracción.
- ✓ La atención fuera de la ciudad de Quito o Guayaquil tiene un costo de US\$200+IVA. Más el costo de cada hora o fracción de la misma. Los pagos fuera de la ciudad son al contado.

Todas las citas deberán ser previamente acordadas y aprobadas por GRUPOINFOELECT.

El valor de cada visita de Soporte Técnico es por hora o fracción de hora.

Certificación ISO 9001:2008:

BUREAU VERITAS
Certification



Certification
Awarded to

GRUPO INFOELECT CIA. LTDA.
AV. AMAZONAS N41-56 E ISLA FLOREANA - QUITO
ECUADOR

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been assessed and found to be in accordance with the requirements of the standard detailed below

STANDARD

ISO 9001:2008

SCOPE OF SUPPLY

DISEÑO, CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOFTWARE DESARROLLADO Y SOFTWARE PERSONALIZADO

DESIGN, CONSTRUCTION AND IMPLANTATION OF DEVELOPED SOFTWARE AND PERSONALIZED SOFTWARE

Original approval date: JUNE 02nd, 2010

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until: JUNE 01st, 2013

To check the validity of this certificate please call (593 2 227 3190)
Further clarification regarding the scope of this certificate and the applicability of the Management System requirements may be obtained by consulting the organisation

Certificate Number: EC120980 Date: JUNE 02nd, 2010





Certification Office: Bureau Veritas Ecuador S.A., Av. Checoslovaquia 119-95 y Suiza, Edificio Esvelta Plaza, Piso 8, Of. 802, Quito-Ecuador



Propuesta Económica:

| Usuarios | Módulos | Precio Unitario US\$ | Precio Total US\$ |
|----------|--|----------------------|-------------------|
| 1 | <p>CONTABILIDAD y PRESUPUESTO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Cuentas, Asientos, Mayores, Balances, cheques, etc. Retenciones en la fuente, Presupuesto, Conciliación Bancaria, Índices Financieros Reportes Estándar, Migración de Reportes MS Excel <p>FACTURACION e INVENTARIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proveedores, Clientes, Artículos, Compras, Ventas, Inventario, Costo Promedio, Órdenes de Compra, Cotizaciones Devoluciones en Compras y Ventas Kárdex, Grupo de Artículos, Cuentas por cobrar y pagar Envío y recepción de transferencias Integrado a contabilidad, Cuentas por cobrar y Pagar a 30, 60, 90 días. Facturación por lotes, Reportes Personalizados Actualización de Datos (sucursales) Guía de Remisión, Nota de Entrega Anexos transaccionales REOC, ATS Formulario SRI 103 y 104 Ingreso de Código de Barras , Impresión Códigos de Barras Lista de Precios de Proveedores Reportes Estándar, Migración a MS EXCEL | 1.200,00 | 1.200,00 |
| 1 | <p>ACTIVOS FIJOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingreso, Depreciación Lineal Bajas, Trasferencias, Integrado a Contabilidad | 400,00 | 400,00 |
| 1 | <p>ROL DE PAGOS BÁSICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal , Departamentos, Cargo, Ingresos, Egresos, Datos Generales Provisiones, Impuesto a la Renta Planilla del IESS. Integrado a Contabilidad, Reportes Rol General, Rol Individual, Reportes a MS EXCEL Egresos, Cheques etc., Quincena | 500,00 | 500,00 |
| 1 | <p>ROL DE PAGOS AVANZADO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cash Management Batch de sobresueldos Grupos de Formulas Impresión de formularios de Utilidades y decimos Formulario 107 Liquidación básica (proporcionales XIII, XIV, fondo de reserva, vacaciones) RDEP Incluye 5 horas, para Configuración y Capacitación | 500,00 | 500,00 |

| | | | |
|----------------------------------|--|-----------------|-----------------|
| 1 | PRODUCCION <ul style="list-style-type: none"> Definición de productos, Formulas y recetas, Ordenes de producción, inventario de producción, Ajustes de inventario, Producto Terminado, Cambio de Unidades, Generación de recetas maestras desde compras y ventas. Liquidación de Ordenes de Producción. | 1.000,00 | 1.000,00 |
| 1 | CUBOS DINAMICOS. <ul style="list-style-type: none"> Cubos de clientes, Proveedores con filtros de ciudades, sectores, grupos, agrupaciones de días, meses, años, etc. Cubos de artículos con filtros de marcas, subgrupos, grupos, agrupaciones de días meses, años, Cubos de ventas, compras con filtros de grupos de clientes y grupos de artículos, agrupaciones de días, meses años. Comparaciones graficas anuales por ventas por artículos. | 700,00 | 700,00 |
| 1 | TERMINAL ADICIONAL | 300,00 | 300,00 |
| 1 | PUNTO DE VENTA BLASAR POS | 500,00 | 500,00 |
| 10 | HORA CAPACITACION / ASISTENCIA TECNICA | 30.00 | 300,00 |
| SUB TOTAL US\$.: 5.400,00 | | | |
| IVA.: 648,00 | | | |
| TOTAL US\$.: 6.048,00 | | | |

NOTA IMPORTANTE: Si el terminal adicional no está en una red LAN (red local) el acceso debe ser por internet para lo cual es necesario que el servidor tenga una dirección IP pública fija.

La dirección de IP pública fija la proporciona su proveedor de internet. Usualmente lo hacen al ruteador, pero de esta manera no funciona el sistema, la IP tiene que estar puesta en el servidor. De esto normalmente se ocupa un técnico en sistemas o de redes.

Antes de la instalación se debe verificar que se pueda realizar ping y se pueda acceder al servidor de base de datos (esto lo realiza INFOELECT luego que la empresa nos indica el código de IP)

Otra opción posible es usar una VPN.

Forma de Pago.

- ✓ Pagos del 100% a la firma del contrato, descuento del 10%.
- ✓ Pagos de 50 % a la firma del contrato y 50% a 30 días, descuento del 5%.
- ✓ Pago de 50% a la firma del contrato, 25% a 30 días y 25% a 60 días, sin recargo.
PARA MONTOS DE HASTA 2000 dólares
- ✓ Pago de 40% a la firma del contrato, 20% a 30 días, 20% a 60días y 20% a 90 días sin recargo. **PARA MONTOS MAYORES A 2000 DOLARES**
- ✓ Pagos mayores a 60/90 días, serán gravados con el interés comercial vigente.
- ✓ Con Tarjetas de Crédito (Diners o Visa banco Pichincha), tres meses sin intereses o crédito hasta 24 meses, con el respectivo interés que adiciona cada tarjeta.
- ✓ Con cheques posfechados.

Cualquier modificación al Sistema, en sus características básicas o características adicionales será cotizada previo análisis y definiciones.

Para instalación fuera de Quito, o de Guayaquil el costo por movilización y estadía es de \$200 dólares diarios.

Validez de la propuesta.

30 días.

Respetuosamente,

KARINA AGUIRRE
GRUPO INFOELECT CÍA. LTDA.

NOTA.- LA PRESENTE OFERTA ANULA TODAS LAS OFERTAS PRESENTADAS CON ANTERIORIDAD

