



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIALES CARRERA DE
INGENIERIA Y CONTADURIA PUBLICA
AUTORIZADA**

**DISEÑO PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERIA:
CONTADURIA PUBLICA, MENCIÓN CPA**

TEMA

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL
DE POLITICAS Y FUNCIONES DE DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. EN LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA**

AUTOR:

**BLANCA F. ECHAIZ MEDINA
Guayaquil, Septiembre de 2012
ECUADOR**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA CPA,**

TEMA DE INVESTIGACION

**“Análisis de la carencia de un manual de funciones y políticas en Distribuidora
Rimolina s.a. y su incidencia en la Administración de la Empresa .”**

Tutor: Msc. Elicza Ziadet Bermúdez

Autor(a): Echaiz Medina Blanca Flor

Milagro, Marzo 2013

ECUADOR

ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el consejo directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Grado con el Título: “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE POLITICAS Y FUNCIONES DE DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**” Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría CPA.

El problema de investigación se refiere a: Análisis de la carencia de un manual de funciones y políticas en la Distribuidora Rimolina S.A. y su incidencia en la Administración de la empresa.

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

Milagro, a los 28 días del mes de Marzo de 2013

Elicza Ziadet Bermúdez

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION

La autora de esta investigación expone ante el Consejo de la Unidad Académica de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el proyecto **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE POLITICAS Y FUNCIONES DE DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.”** es de mi propia autoría, la misma que no contiene material escrito por otras personas al no ser el referenciado debidamente en el texto; parte de él o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 28 días del mes de Marzo de 2013

BLANCA FLOR ECHAIZ MEDINA
C.I. 09111606929



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA ()

DEFENSA ORAL ()

TOTAL ()

AQUIVALENTE ()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

“A Dios con todo mi amor y cariño por darme la fortaleza, la sabiduría y por guiarme por el camino del bien, y permitirme que siga cumpliendo mis sueños y mis objetivos, a mis padres Luis y Clarita que han sabido cultivar su ejemplo de esfuerzo y perseverancia que han sabido aconsejarme y caminar junto a mí en los momentos más difíciles, gracias por ser el pilar de mi hogar.

A mi esposo por su apoyo incondicional que ha sabido brindarme, a mis hijos que con sus ocurrencias y sus inocencias han llenado mi vida de alegría y me han dado la fortaleza cuando he estado a punto de caer, por ser la fuente de inspiración y motivación para superarme cada día, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí está el fruto. Les agradezco con toda mi alma el haber llegado a mi vida

No podría olvidar a mis amigas y amigos compañeros de lucha y sacrificio por compartir momentos agradables y tristes, pero son esos momentos los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Blanca Flor Echáiz Medina

AGRADECIMIENTO

A Dios por su inmenso amor, por bendecirme cada instante de mi vida.

A Mi profesora guía Elicza Ziadet, por su incondicional apoyo y y dedicación, así como su conocimiento sin los cuales no hubiese sido posible la elaboración de esta tesis.

A mi familia especialmente a mis hermanos que de alguna manera me han apoyado para lograr llegar a la meta.

“Mi más sincera gratitud a la Facultad por abrirme sus puertas y encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a todos los docentes de la institución que me han brindado sus conocimientos, apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera”.

Blanca flor Echaiz Medina

CESION DE LOS DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

De mis consideraciones:

Por medio del presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de los derechos de los autores del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema es **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE POLITICAS Y FUNCIONES DE DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Milagro, a los 28 días del mes de Marzo de 2013.

BLANCA FLOR ECHAIZ MEDINA
C.I. 0911606929

ÍNDICE GENERAL

Aceptacion del tutor.....	iii
Declaracion de Autoria de la Investigacion	iv
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Cesion de los Derechos de Autor.....	VIII
Introduccion.....	XIV

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problematización	1
1.1.2. Delimitación Del Problema.....	3
1.1.3. Formulación Del Problema	3
1.1.4. Sistematización Del Problema	3
1.1.5. Determinación Del Tema	4
1.2. Objetivos	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. Justificación	5
1.3.1. Justificación De La Investigación	5
2. MARCO REFERENCIAL.....	7
2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.1.1. Antecedentes Históricos	7
2.1.2. Antecedentes Referenciales	8
2.1.3. Fundamentación	10
2.2. MARCO LEGAL	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL	50
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	54
2.4.1. Hipótesis General	54
2.4.2. Hipótesis Particulares	54
2.4.3. Declaración De Variables	54

3. MARCO METODOLOGICO	56
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL	56
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	57
3.2.1. Características De La Población.....	57
3.2.2. Delimitación De La Población	57
3.2.3. Tipo De Muestra	58
3.2.4. Tamaño De La Muestra	58
3.2.5. Proceso De Selección.....	59
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	59
3.3.1. Métodos Teóricos	60
3.3.2. Método Empírico.....	60
3.3.3. Técnicas E Instrumentos	63
3.4. PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION	63
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	64
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA	89
4.3. RESULTADOS.....	90
4.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS.....	91
5. PROPUESTA	92
5.1. TEMA.....	92
5.2. FUNDAMENTACIÓN	92
5.3. JUSTIFICACION.....	93
5.4. OBJETIVOS.....	94
5.4.1. Objetivo General.....	94
5.4.2. Objetivos Específicos.....	94
5.5. UBICACIÓN	95
5.6. FACTIBILIDAD.....	96
5.7. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	97
ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	97
5.7.1. Actividades	115
5.7.2. Recursos, Análisis Financiero.....	116
5.7.3. Impacto	118
5.7.4. Cronograma.....	118
ANEXO No. 1	123

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: Operacionalización de las variables.....	55
Cuadro No. 2: UNIVERSO	58
Cuadro No. 3: Tiempo como cliente	64
Cuadro No. 4: Servicio al Cliente	65
Cuadro No. 5: Precios	66
Cuadro No. 6: Servicio al cliente	67
Cuadro No. 7: Atención al cliente	68
Cuadro No. 8: Servicio al cliente	69
Cuadro No. 9: Servicio al cliente	70
Cuadro No. 10: Preferencia Rimolina	71
Cuadro No. 11: Método de comunicación	72
Cuadro No. 12: Clima organizacional.....	73
Cuadro No. 13: Tiempo de labor de los trabajadores.....	74
Cuadro No. 14: Nivel de estudio.....	75
Cuadro No. 15: Nivel de estudio.....	76
Cuadro No. 16: Trabajo diario	77
Cuadro No. 17: Capacitación al personal.....	78
Cuadro No. 18: Entrega de materiales	79
Cuadro No. 19: Amabilidad de los jefes	80
Cuadro No. 20: Ambiente organizacional.....	81
Cuadro No. 21: Mejorar el departamento de trabajo	82
Cuadro No. 22: Infraestructura de Rimolina S. A.	83
Cuadro No. 23: Atraso en los pagos	84
Cuadro No. 24: Reglamentos de seguridad	85
Cuadro No. 25: Verificación de Hipótesis.....	91
Cuadro No. 26: Ubicación	95
Cuadro No. 27: Organigrama	97
Cuadro No. 28: Organigrama Funcional.....	98
Cuadro No. 29: FODA	99
Cuadro No. 30: Recursos Materiales	117
Cuadro No. 31: Cronograma	118

RESUMEN

El presente proyecto se basa en el análisis para mejorar la rentabilidad en la empresa DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A., en la ciudad de Santa Elena, e incrementar el desempeño del personal.

La importancia del panorama competitivo hacen necesario que los administradores o dueños de empresas comerciales del grupo Holcim piensen en emplear técnicas y estrategias que contribuya a fortalecer el autoestima del personal, mejorar el nivel de vida, establecer niveles de competitividad con el ente humano, aumentando ganancias y rentabilidad a la empresa.

La administración ayudara a conseguir las metas, logrando la satisfacción de los clientes, reflejada en el desempeño de los empleados.

Para este proyecto se ha tomado la estrategia de Crear manuales de funcionamientos y políticas como una forma sistemática de adiestramiento en el trabajo, Con esta estrategia se busca que el personal desarrolle habilidades de comunicación

Esta propuesta es que el personal se adapte a cambios de manera eficiente y eficaz, movilizandolos valores centrales y el compromiso del personal, haciendo fuerte la comunicación entre las personas, induciendo a alcanzar objetivos e impulsándolos a una estructura mental de mejora continua.

ABSTRACT

This project is based on the analysis to improve profitability in the company DISTRIBUIDORA RIMOLINA SA in the town of Santa Elena, and increase staff performance.

The importance of the competitive landscape make it necessary for managers or owners of commercial companies think Holcim Group employ techniques and strategies that will help strengthen the self-esteem of staff, improve living standards, establish levels of competitiveness with the human body, increasing profits and profitability to the company.

Help management achieve goals, achieving customer satisfaction, reflected in the performance of employees.

For this project we have taken the strategy of creating performances and policy manuals as a systematic training in the workplace, this strategy seeks staff to develop communication skills.

The proposal is that the staff meets changes efficiently and effectively, mobilizing core values and commitment of staff, with strong communication between people, leading to targets and leading them to a mindset of continuous improvement.

INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como propósito fundamental establecer manual de funciones y políticas para tener un control más eficaz de los créditos en la Compañía DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A de la ciudad de Santa Elena, e incrementar el desempeño del personal, que de beneficios económicos. Las expectativa del nuevo panorama competitivo hacen necesario que los administradores o dueños de empresas comerciales de los franquiciadas del grupo HOLCIM piensen en emplear técnicas y estrategias que contribuyan a fortalecer el autoestima del personal, mejorar el nivel de vida, establecer niveles de competitividad con el personal, para aumentar las utilidades y por ende la rentabilidad de la empresa.

Para este propósito se pone en consideración el análisis del personal que labora en esta empresa. En este análisis se busca que el personal desarrolle habilidades de comunicación y pueda resolver los problemas laborales que se presentan en el día a día. El objetivo es que el personal pueda adaptarse a cambios de manera eficiente y eficaz, aceptando el compromiso, haciendo fuerte la comunicación entre las personas, incentivando a alcanzar objetivos e impulsándolos a una estructura mental de mejora continua.

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la concepción de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que se deben mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes, porque no es cuestión de elección: La vida de la organización depende de ello.

Lo que se busca es impulsar una gestión el mismo que deje niveles altos de satisfacción de clientes. Del análisis que se hace a los procesos actuales, surgen las medidas correctivas a desarrollar en la propuesta, mismas que beneficiarán a la empresa para que los empleados se sientan identificados con la misma y del adecuado servicio que deben brindar.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

ORIGEN Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Distribuidora Rimolina es una de las pioneras en ser parte del grupo Holcim de Disensa ubicada en la Provincia de Santa Elena, en el cantón Santa Elena, pero de un tiempo atrás se siente cierto descontento por parte de clientes, que no encuentran su canasto de pedido completa, proveedores que no tienen la apertura para la entrega del material como tenían anteriormente, La empresa no cuenta con políticas establecidas para otorgar créditos a los clientes y la cartera es muy elevada al finalizar el periodo contable, no cuenta con una planificación de seminarios para los empleados en lo referente atención al cliente, Los materiales no llegan a tiempo a la obra muchas veces por la falta de stock en bodega, es muy preocupante que las personas que facturan la mercadería (cajera) constantemente se le escucha decir” no hay “espere hasta mañana que se pide el producto”.

El personal hace caso omiso sobre los reglamentos internos de la empresa, no existe la predisposición por parte de algunos empleados que se limitan a cumplir su horario de trabajo sin tomar en cuenta el apoyo que se deben brindar entre compañeros de trabajo, la falta de puntualidad en la hora de llegada y salida al almuerzo del establecimiento y el querer salir corriendo en el momento que termina su jornada sin importar que hay clientes esperando ser despachados.

Distribuidora Rimolina S.a. a pesar de ser una de las primeras en el sistema de computación no cuenta con un sistema de internet que cubra las expectativas el 100% como lo demanda la tecnología actual.

Lo mencionado afecta en muchos aspectos a la organización, pero uno de los principales e importantes es el control de inventarios de áridos en donde se ven reflejadas parte de las ventas, que al tener contratiempos con la atención al cliente esto produce grandes consecuencias que afectan en la economía de la empresa.

La empresa como un franquiciado DISENSA debe estar en constante crecimiento, a pesar de eso el personal no pone todo su empeño, de la misma manera que la organización, la falta de un correcto proceso de entrenamiento impide que sus empleados se desarrollen a la par con la empresa.

De seguir así la empresa pierde ventaja competitiva frente a otras empresas que se dedican a la misma labor comercial, ya que los requerimientos de los clientes se verán afectados por el mal servicio brindado, que conllevará a que pierda participación en el mercado. En el cual está enfocado, por esta razón se da un decrecimiento paulatino de sus ingresos y el problema latente de perder clientes y la franquicia.

El mantener niveles de ventas que permitan, a la empresa mantener el equilibrio, que en la actualidad constituye un verdadero reto, y es por esta razón que nace la imperiosa necesidad de contar con planes de comercialización, que permitan de alguna manera lograr los objetivos propuestos de cada empresa, y es este el propósito del presente trabajo de investigación.

Estas razones llevan a realizar la presente investigación donde se emplearán diferentes técnicas de investigación como instrumento que ayude al objetivo de estudio.

Si la empresa no toma en consideración lo antes expuesto e implementa un sistema de control dentro de la empresa, los resultados se verán reflejados en los resultados financieros, además se debe involucrar a todo el personal y principalmente a cajeros

y bodegueros que son los que tienen contacto directo con clientes y proveedores en el compromiso de cumplir con sus funciones de forma ética y transparente.

1.1.2. Delimitación del problema

Espacio

País: Ecuador Prov. Santa Elena

Región: Costa

Ciudad: Santa Elena

Sector Industrial: Sector Comercial

Universo

Esta empresa cuenta con un total de 12 personas laborando y tiene un aproximado de mil clientes.

1.1.3. Formulación del problema

- Como incide el Manual de Funciones y Políticas en la Administración de la Distribuidora “Rimolina” S. A.

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿Cómo afecta la atención a los clientes por parte de los empleados, en la imagen de la empresa?
- La atención de los empleados ¿Cómo incide en la satisfacción de los clientes de Distribuidora “Rimolina” S. A.?
- Las políticas de crédito ¿Cómo inciden en la rentabilidad del negocio?
- Como incurre la carencia de tecnología informática en la gestión administrativa de la Distribuidora “Rimolina” S. A.

- Los procedimientos administrativos ¿Cómo inciden en la operatividad del negocio?
- ¿el cumplimiento de los reglamentos de seguridad como afectan en la seguridad de los empleados?
- ¿Cómo afecta el ambiente de trabajo, en la atención al cliente?

1.1.5. Determinación del tema

TEMA DE INVESTIGACION

Análisis de la carencia de un manual de funciones y políticas en la Distribuidora “Rimolina” S. A., y su incidencia en la Administración de la empresa.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar como el Manual de Funciones y Políticas incide en la Administración de la Distribuidora “Rimolina” S. A., aplicando los métodos y técnicas investigativas que permitan establecer correctivos que ayuden al progreso de la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Demostrar como la atención a los clientes por parte de los empleados afecta, la imagen de la empresa.
- Determinar como la atención de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes.
- Analizar como las políticas de crédito, inciden en la rentabilidad del negocio.

- Describir como la tecnología informática, incide en la gestión administrativa de la Distribuidora “Rimolina” S. A.
- Determinar cómo los procedimientos administrativos, inciden en la operatividad del negocio.
- Demostrar que el cumplimiento de los reglamentos de seguridad, ocasionan riesgos a los empleados.
- Demostrar como el ambiente de trabajo, afecta en la atención al cliente.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación de la investigación

Distribuidora “Rimolina S. A.”, fue la primera distribuidora que se ubicó en la ciudad de Santa Elena, y se organiza en el mercado de venta de materiales de construcción al por mayor y menor.

Es una de las primeras franquicias del grupo Holcim Disensa por lo cual está obligada a cumplir con altos estándares de calidad; emplear equipos modernos y sofisticados; y personal capacitado que garantice una buena atención al cliente.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de un manual de conceptos básicos, identificar qué efectos produce en la empresa y en sus colaboradores la falta de capacitación en la atención al cliente y a los proveedores de la empresa.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio emplearemos técnicas de investigación como base para medir el nivel de cada empleado. De acuerdo con los objetivos planteados de la investigación, el resultado permitirá dar soluciones y alternativas concretas a todas las inquietudes y necesidades que pueden existir dentro de una empresa. Una forma de cumplir con los reglamentos y las

disposiciones dirigidas a crear un ambiente laboral seguro y garantizar el bienestar de cualquier empleado.

El enfoque en el personal conlleva a varios beneficios para la organización como pueden ser: mejorar la eficiencia, la eficacia, la productividad, la competitividad los procesos que manejan, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, entre otras; por lo tanto esto representa una inversión y no un gasto. Esto permitirá acertadamente el manejo de cada uno de los departamentos y aquellos puntos débiles que necesitan mayor estudio, como es también el control de los créditos que da la empresa.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

Distribuidora “Rimolina” S. A., empezó su actividad Comercial en el año 1990 con el nombre de Andrés Molina, su gerente propietaria Sra. Rita Schichhold de Molina suscribió un contrato con DISENSA para vender solo cemento se contrató a dos personas un cajero para la venta y otra para la estibada del material además se pidió el servicio de asesoría en contabilidad a un profesional que realizaba el trabajo fuera de la empresa. Con los años sirviendo a la península ha ganado prestigio y credibilidad en toda la provincia de Santa Elena.

Fue una de las primeras Distribuidoras de cemento en la península y creció acorde al crecimiento de DISENSA, posteriormente suscribieron contratos con Plastigama, Andec, Bloqcm, Precreto, Huayco, Electrocablesentre otros, Se incrementó estos artículos en la canasta de materiales y para poder atender a clientes cada vez más numerosa se necesitó contratar más personal para el despacho. Hoy por hoy cuenta con 1 Administradora, 2 personas que atienden las dos cajas, 2 choferes, 2 bodeguero, 3 estibadores, 1 contadora y 1 Gerente General.

El 01 de Enero del 2002 cambia de razón social como sociedad anónima con el nombre de Distribuidora “Rimolina” S. A., en el mismo lugar Santa Elena barrio “Alberto Spencer” vía Santa Elena – La Libertad frente a Gasolinera Primax donde siempre ha funcionado la compañía.

La Cemento Nacional y su comercializadora Disensa fueron absorbidos por la Multinacional Holcim con sede en Suiza y ellos se acercaron a Rimolina S.A. para que siga trabajando bajo su nueva administración y control estricto en el año 2005 en esta fecha se tuvo que liquidar a todo el personal para empezar con el mismo pero bajo los parámetros de la franquicia de Holcim.

Es una empresa familiar empezó con un capital autorizado de mil seiscientos dólares de los Estados Unidos de América y un capital suscrito de ochocientos Dólares de los Estados Unidos, dividido en ochocientos acciones de un dólar cada una de ellas, de conformidad con los términos constantes de la referida escritura pública.

Está constituida por tres accionistas Helene Rita Schichhold con 720 acciones, Margot Lidia Molina Schichhold 40 acciones y Carlos Andrés Molina Schichhold 40 acciones. Fue la primera distribuidora en Santa Elena, y se desarrolla en el mercado con la venta materiales de construcción es franquiciado del grupo HOLCIM (DISENSA) y hace poco Distribuidor Autorizado de Eternit.

Regulada por: - Superintendencia de Compañías

El RUC con el cual se encuentra registrado en el SRI (Servicio de Rentas Internas) para cumplir con sus obligaciones tributarias es el 0992150661001; esto quiere decir que cuenta con todos los permisos legales respectivos.

2.1.2. Antecedentes referenciales

La más importante red de comercialización de materiales de construcción en el país y la primera franquicia de este tipo en el mundo se llama franquicia Disensa. Los productos y servicios que se ofrece están enfocados a cubrir las más altas expectativas de los clientes, cumpliendo siempre con los más exigentes estándares de calidad. Su fortaleza se centra en el grupo humano que compone la red Disensa y que forma un canal de distribución con cobertura en todo el territorio nacional, distribuidores de las mejores marcas de productos para la construcción en el país.

La canasta de productos ofrecida a nuestros consumidores finales se centra en productos para la obra gris de la construcción y demás productos básicos de la industria. El sistema de franquicia permite unificar estándares de calidad y atención al cliente en todos nuestros puntos de venta, beneficiando consumidor. Por otro lado, nuestros operadores de franquicia obtienen un negocio regulado y con controles de: compras, inventarios, ventas, módulos tributarios y ante todo, la ventaja de contar con los mejores proveedores de materiales de construcción en el país, como son: Holcim Andec, intaco, Plastigama, hormipisos, Electro cables, ipac, calizas, huayco, indura, rooftec del Ecuador, ideal bloqim Alambrec.

El grupo Holcim Ecuador entra al mercado de las franquicias, luego de que decidiera comercializar la marca de su distribuidora Disensa.

La multinacional espera tener hasta fines de 2006 unos 400 distribuidores, bajo este concepto, a escala nacional.

Carlos Repetto, vicepresidente de comercialización de la compañía, aseguró que la idea de fortalecer la figura comercial de Disensa mediante la venta de la franquicia, valorada en \$25 mil, nació hace dos años, cuando los representantes de la multinacional se dieron cuenta de que era una buena herramienta para mejorar sus canales de distribución.

Para eso, la semana pasada concretó un convenio con la empresa Adfranec, dirigida por Heinz Moeller Gómez, quien se encargará de la venta de la marca de Holcim. Hasta el momento, Adfranec ya habría cerrado negocio con 38 distribuidores, que podrán comercializar los productos de Holcim.

Antes de la entrega de la franquicia, Adfranec califica los locales y constata que el solicitante no sea moroso de la banca ni tenga antecedentes delictivos. Los \$25 mil que cuesta la franquicia le da derecho a explotar la marca Disensa, asesoramiento sobre la ubicación del local, capacitación para el personal y descuentos en la compra de los materiales de la construcción en los 13 proveedores con que cuenta actualmente la comercializadora.

Según Repetto, la inversión para montar una franquicia de Disensa oscila entre los \$40 mil y \$130 mil, porque el dueño del negocio, además, debe comprar los materiales de construcción, pagar la renta del local y hacer las adecuaciones. El objetivo de Holcim es subir su facturación a unos \$360 millones en 2006, con el sistema de franquicias. El año pasado fue de \$288 millones, siendo el más importante en rubro de cementos, con ventas por \$184 millones. Holcim produce el 62% del cemento comercializado en el país, seguido por Selva Alegre (Lafargue), que tiene el 20%.

En 2004, la compañía ocupó el puesto 19 en el ranking de las 400 empresas más grandes del país, hecho por la revista Ekos.

En todo el Ecuador existen más de 4 000 locales dedicados a la venta de materiales para la vivienda, según José Centeno, presidente de la Cámara de la Construcción de Guayaquil.

Centeno dijo que el sistema implementado por Holcim ayudará a mejorar el nivel de competitividad de estos negocios.

“Este modelo (franquicias) sin duda es una buena oportunidad para tener un negocio propio”, resaltó Centeno. (NMCH)

Publicado el 31/Octubre/2005 | 00:00

Diario Hoy.com.ec

2.1.3. Fundamentación

Esta es una guía breve de diez herramientas que puede utilizar una empresa para mejorar su rendimiento:

1. Ampliar el alcance del producto y el mercado

Cada empresa produce y vende concentrándose en determinados clientes, áreas geográficas y segmentos de mercado. Cambiar o ampliar esas variables puede producir innovación y mejora en el desempeño de la empresa.

2. Modificar las bases de la diferenciación

Una empresa se diferencia de las demás en su mismo sector por una o más características que hacen que sus clientes elijan sus productos. A mayor grado de diferenciación, menos competencia. A menos diferenciación, más competencia y menores ganancias.

3. Aplicar las capacidades básicas en otras oportunidades de negocio

Las capacidades básicas son lo que una empresa sabe hacer. Son habilidades, destrezas. Para identificar una capacidad básica uno debe preguntarse: ¿qué cosa sé hacer?:

- a. mejor que los demás, y
- b. ¿que sea valioso para mis clientes?

Si a esas capacidades les busco aplicación en otras oportunidades de negocio o productos, puedo encontrar formas de mejorar los ingresos y el desempeño de la empresa.

4. Reutilizar activos estratégicos

Los activos estratégicos son lo que la empresa posee. Son cosas, no técnicas. Pero pueden ser tangibles (cosas físicas), como talleres, máquinas, terrenos, fábricas, o intangibles, como patentes, marcas, datos de clientes, etc. Esos activos pueden ser utilizados también para desarrollar nuevas unidades de negocio o aprovechar nuevas oportunidades comerciales.

5. Modificar la ejecución y el apoyo

La ejecución y el apoyo es la forma en que una empresa llega a los clientes, los canales comerciales que usa y los servicios y el apoyo que les presta a sus clientes. Modificando cualquiera de estas variables una empresa puede ampliar su mercado y/o su rentabilidad.

6. Aprovechar la información sobre los clientes

En la relación con los clientes se recogen conocimientos e información que son potencialmente valiosos para el desempeño de la empresa. La forma en la que empresa interpreta y utiliza esa información puede ser muy valiosa en términos económicos.

7. Crear y aprovechar la comunidad con los clientes

En muchos casos las relaciones entre clientes y empresa van más allá de la pura relación económica. Hay cierta lealtad de los clientes o inclusive identificación con la marca o la empresa. Esas situaciones, relativamente poco frecuentes, pueden ser creadas, estimuladas, para crear lazos entre clientes y empresa que tengan un componente más fuerte o más profundo que el sólo intercambio económico.

8. Modificar la estructura de precios

Hay varias alternativas en cuanto a la forma de cobrar a los clientes. Se puede cobrar por un producto, por un servicio, por una membresía, se puede cobrar directamente o indirectamente por un tercero, se puede cobrar por un paquete o por cada componente por separado, se puede cobrar un precio fijo o se puede cobrar por tiempo, se puede cobrar en efectivo o en especie.

9. Incorporar los proveedores al modelo de negocio

Los proveedores son quienes están antes que nuestro emprendimiento en la cadena de valor. Tener una relación privilegiada o estrecha con ellos puede darle a la empresa una ventaja. Sus innovaciones, su calidad y su eficiencia, son las nuestras. Elegir a los proveedores y mejorar las relaciones con ellos es así de importante.

10. Aprovechar las capacidades de otras empresas

Los socios son proveedores de componentes críticos o especiales. La relación con ellos es más horizontal que con los proveedores. Las capacidades y activos de nuestros socios son nuestras capacidades. Eligiendo correctamente a mis socios incorporo capacidades que antes no tenía. Ellos saben hacer cosas que nosotros no sabemos.

Cada una de estas diez herramientas puede usarse individualmente o en conexión con otras en una tarea permanente de ajuste y mejoramiento. Innovar en el modelo de negocio de una empresa (como mejorar un motor) es una tarea que no termina nunca.

Estos parámetros aportan un extraordinario valor, incluyendo la atención a los detalles y formas de sentido común para trabajar en forma excelente haciendo una gran diferencia en términos de calidad, mejoras, costos más bajos y aumento de la oportunidad. De no realizar un servicio de buena calidad en la atención al cliente, puede surgir en la organización alejamiento de clientes hacia otras entidades, es decir, baja en el aspecto de competitividad, decaen las metas, métodos y programas utilizados.

Los desafíos actuales a los cuales se enfrentan el mercado, implican la necesidad de reaccionar oportuna y óptimamente frente a la interrupción de un nuevo perfil del cliente, como de la exigencia de abordar el negocio mediante nuevas estrategias y líneas tácticas para la competencia. Actualmente el perfil del cliente, posee indudablemente mayor cultura financiera y tecnología que la exhibida una década

atrás. Por ello, las empresas tienden a ser más creativas en la generación de nuevos productos y servicios en donde el aspecto precio, calidad van íntimamente unidos.

a) Científica

Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso.

La administración científica es básicamente coordinar e integrar los recursos de una organización, muchas veces cooperativos otras veces conflictivas, tales como personas, materiales, tiempo, dinero y espacio. Con miras a objetivos definidos de manera eficaz y eficiente.

b) Psicológica

Los psicólogos saben que la actitud de un individuo es un factor importante para determinar la forma en la que experimentará un estímulo-situación. Por consiguiente, un conocimiento de las actitudes contribuye en gran manera a una comprensión de las reacciones de las personas. Desde un punto de vista psicológico, una actitud es una cierta tendencia mental. Representa una predisposición a formar ciertas opiniones. A un empleado se le pide que diga lo que piensa de su salario. Lo que responda es su opinión. La actitud es más general e influye sobre su opinión.

2.2. MARCO LEGAL

Para describir la fundamentación legal de este trabajo investigativo, se ha considerado La Ley de Compañías, Código de trabajo y los reglamentos internos con los que cuenta la empresa, de estos se han escogido los artículos necesarios para el estudio del proyecto presentado.

Ley de Compañías

Definición de compañías anónimas

Art.143.- la compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles o anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

De la capacidad

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

De la fundación de la compañía

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero. Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas. La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública. El certificado bancario de

depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación. La resolución en que se niegue la aprobación para la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por la Superintendencia de Compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que formulará para el efecto.

Art. 153.- Para la constitución de la compañía anónima por suscripción pública, Sus promotores elevarán a escritura pública el convenio de llevar adelante la promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse. La escritura contendrá, además:

- a) El nombre, apellido, nacionalidad y domicilio de los promotores;
- b) La denominación, objeto y capital social;
- c) Los derechos y ventajas particulares reservados a los promotores;

- d) El número de acciones en que el capital estuviere dividido, la clase y valor nominal de cada acción, su categoría y series;
- e) El plazo y condición de suscripción de las acciones;
- f) El nombre de la institución bancaria o financiera depositaria de las cantidades a pagarse en concepto de la suscripción;
- g) El plazo dentro del cual se otorgará la escritura de fundación; y,
- h) El domicilio de la compañía.

Art. 154.- Los suscriptores no podrán modificar el estatuto ni las condiciones de promoción antes de la autorización de la escritura definitiva.

Art. 155.- La escritura pública que contenga el convenio de promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse, serán aprobados por la Superintendencia de Compañías, inscritos y publicados en la forma determinada en los Arts. 151 y 152 de esta Ley.

Art. 156.- Suscrito el capital social, un notario dará fe del hecho firmando en el duplicado de los boletines de suscripción. Los promotores convocarán por la prensa, con no menos de ocho ni más de quince días de anticipación, a la junta general constitutiva, una vez transcurrido el plazo para el pago de la parte de las acciones que debe ser cubierto para la constitución de la compañía.

Dicha junta general se ocupará de:

- Comprobar el depósito bancario de las partes pagadas del capital suscrito;
- Examinar y, en su caso, comprobar el avalúo de los bienes distintos del numerario que uno o más socios se hubieren obligado a aportar. Los suscriptores no tendrán derecho a votar con relación a sus respectivas aportaciones en especie;
- Deliberar acerca de los derechos y ventajas reservados a los promotores;

- Acordar el nombramiento de los administradores si conforme al contrato de promoción deben ser designados en el acto constitutivo; y,
- Designar las personas que deberán otorgar la escritura de constitución definitiva de la compañía.

Art. 157.- En las juntas generales para la constitución de la compañía cada suscriptor tendrá derecho a tantos votos como acciones hayan de corresponderle con arreglo a su aportación. Los acuerdos se tomarán por una mayoría integrada, por lo menos, por la cuarta parte de los suscriptores concurrentes a la Junta, que representen como mínimo la cuarta parte del capital suscrito.

Art. 158.- Dentro de los treinta días posteriores a la reunión de la junta general,

Las personas que hayan sido designadas otorgarán la escritura pública de constitución conforme a lo dispuesto en el Art. 150.

Si dentro del término indicado no se celebrare la escritura de constitución, una nueva junta general designará las personas que deban otorgarla, así mismo dentro del término referido en el inciso anterior y, si dentro de este nuevo término no se celebrare dicha escritura, las personas designadas para el efecto serán sancionadas por la Superintendencia de Compañías, a solicitud de parte interesada, con una pena igual al máximo del interés convencional señalado por la Ley, computado sobre el valor del capital social y durante todo el tiempo en que hubiere permanecido omiso en el cumplimiento de su obligación; al reintegro inmediato del dinero recibido y al pago de daños y perjuicios.

Derechos y obligaciones de los promotores, fundadores y accionistas

Art. 200.- Las compañías anónimas considerarán como socio al inscrito como tal en el libro de acciones y accionistas.

Art. 201.- Los fundadores y promotores son responsables, solidaria e ilimitadamente, frente a terceros, por las obligaciones que contrajeran para constituir la compañía, salvo el derecho de repetir contra ésta una vez aprobada su constitución.

Son de su cuenta y riesgo los actos y gastos necesarios para la constitución de la compañía. Si no llegare a constituirse por cualquier causa, no pueden repetirlos contra los suscriptores de acciones, y estarán obligados a la restitución de todas las sumas que hubieren recibido de éstos. Los fundadores y promotores son también responsables, solidarios e ilimitada-mente con los primeros administradores, con relación a la compañía y a terceros:

- Por la verdad de la suscripción y entrega de la parte de capital social recibido;
- Por la existencia real de las especies aportadas y entregadas;
- Por la verdad de las publicaciones de toda clase realizadas para la constitución de la compañía;
- Por la inversión de los fondos destinados a gastos de constitución; y,
- Por el retardo en el otorgamiento de la escritura de constitución definitiva, si les fuese imputable.

Art. 202.- Los fundadores y promotores están obligados a realizar todo lo necesario para la constitución legal y definitiva de la compañía y a entregar a los administradores todos los documentos y la correspondencia relativos a dicha constitución.

Deberán entregar también los bienes en especie y el dinero recibido en pago de la integración inicial de las acciones. Los administradores exigirán el cumplimiento de estas obligaciones a los fundadores y promotores.

Art. 203.- Los fundadores y promotores podrán reservarse en el acto de constitución de la compañía o en la escritura de promoción, según el caso, remuneraciones o ventajas cuyo valor en conjunto no exceda del diez por ciento de los beneficios netos según balance, y por un tiempo determinado, no mayor de la tercera parte del de duración de la compañía. Será nula la retribución mediante la entrega de acciones o de obligaciones, pero podrá constar en los títulos denominados “partes beneficiarias”

de los que trata esta Ley. No se reputa premio el reembolso de los gastos realmente hechos para la constitución de la compañía.

Art. 205.- Los promotores están obligados a convocar una Junta General en el plazo máximo de seis meses contados a partir de la fecha del otorgamiento de la escritura de promoción, junta que resolverá acerca de la constitución definitiva de la compañía y, además, sobre los siguientes aspectos:

1. Aprobación de las gestiones realizadas hasta entonces por los promotores;
2. Aprobación de los avalúos que hubieren presentado los peritos sobre las aportaciones no hechas en dinero, o rectificación de sus informes;
3. Aprobación de la retribución acordada para los promotores;
4. Nombramiento de las personas encargadas de la administración; y,
5. Designación de las personas encargadas de otorgar la escritura de constitución definitiva de la compañía.

Art. 207.- Son derechos fundamentales del accionista, de los cuales no se le puede privar:

1. La calidad de socio;
2. Participar en los beneficios sociales, debiendo observarse igualdad de tratamiento para los accionistas de la misma clase;
3. Participar, en las mismas condiciones establecidas en el numeral anterior, en la distribución del acervo social, en caso de liquidación de la compañía;
4. Intervenir en las juntas generales y votar cuando sus acciones le concedan el derecho a voto, según los estatutos.
5. La Superintendencia de Compañías controlará que se especifique la forma de ejercer este derecho, al momento de tramitar la constitución legal de una compañía o cuando se reforme su estatuto. El accionista puede renunciar a su derecho a votar, en los términos del Art. 11 del Código Civil;
6. Integrar los órganos de administración o de fiscalización de la compañía si fueren elegidos en la forma prescrita por la ley y los estatutos;
7. Gozar de preferencia para la suscripción de acciones en el caso de aumento de capital;

8. Impugnar las resoluciones de la junta general y demás organismos de la compañía en los casos y en la forma establecida en los Arts. 215 y 216.
9. No podrá ejercer este derecho el accionista que estuviere en mora en el pago de sus aportes; y,
10. Negociar libremente sus acciones.

Art. 211.- Los accionistas podrán hacerse representar en la junta general por persona extraña, mediante carta dirigida al gerente, a menos que los estatutos dispongan otra cosa. No podrán ser representantes de los accionistas los administradores y los comisarios de la compañía.

Art. 212.- Si dentro del plazo que fija esta Ley no hubiere conocido la junta general de accionistas el balance anual, o no hubiere deliberado sobre la distribución de utilidades, cualquier accionista podrá pedir a los administradores de la compañía o a los comisarios que convoquen a junta general para dicho objeto, y, si dicha convocatoria no tuviere lugar en el plazo de quince días, cualquier accionista podrá pedir a la Superintendencia de Compañías que convoque a la junta general, acreditando ante ella su calidad de accionista.

Art. 213.- El o los accionistas que representen por lo menos el veinticinco por ciento del capital social podrán pedir, por escrito, en cualquier tiempo, al administrador o a los organismos directivos de la compañía, la convocatoria a una junta general de accionistas para tratar de los asuntos que indiquen en su petición.

Si el administrador o el organismo directivo rehusaren hacer la convocatoria o no la hicieren dentro del plazo de quince días, contados desde el recibo de la petición, podrán recurrir al Superintendente de Compañías, solicitando dicha convocatoria.

Art. 214.- Cualquier accionista podrá denunciar por escrito, ante los comisarios, los hechos que estime irregulares en la administración, y los comisarios, a su vez, deberán mencionar las denuncias en sus informes a las juntas generales de accionistas, formulando acerca de ellas las consideraciones y proposiciones que estimen pertinentes.

Art. 215.- Los accionistas que representen por lo menos la cuarta parte del capital social podrán impugnar, según las normas de esta ley y dentro de los plazos que establece, los acuerdos de las juntas generales o de los organismos de administración que no se hubieren adoptado de conformidad con la ley o el estatuto social, o que lesionen, en beneficio de uno o varios accionistas, los intereses de la compañía. Se ejercitará este derecho conforme a lo dispuesto en el Art. 249.

Art. 219.- La compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada:

1. Reclamar por la vía verbal sumaria el cumplimiento de esta obligación y el pago del máximo del interés convencional desde la fecha de suscripción;
2. Proceder ejecutivamente contra los bienes del accionista, sobre la base del documento de suscripción, para hacer efectiva la porción de capital en numerario no entregada y sus intereses según el numeral anterior; o,
3. Enajenar los certificados provisionales por cuenta y riesgo del accionista moroso.

Cuando haya de procederse a la venta de los certificados, la enajenación se verificará por intermedio de un martillador público o de un corredor titulado.

Para la entrega del título se sustituirá el original por un duplicado. La persona que adquiera los certificados se subrogará en todos los derechos y obligaciones del accionista, quedando éste subsidiariamente responsable del cumplimiento de dichas obligaciones. Si la venta no se pudiere efectuar, se rescindiré el contrato respecto al accionista moroso y la acción será anulada, con la consiguiente reducción del capital, quedando en beneficio de la compañía las cantidades ya percibidas por ella, a cuenta de la acción. La anulación se publicará expresando el número de la acción anulada.

Los estatutos pueden establecer cláusulas penales para los suscriptores morosos.

Art. 220.- Los accionistas responderán ante los acreedores de la compañía en la medida en que hubieren percibido pagos de la misma con infracción de las

disposiciones de esta Ley. Este precepto no será aplicable cuando de buena fe hubieren percibido cantidades como participación de los beneficios.

La compañía por su parte, tampoco podrá reclamar cantidades que los accionistas hubieren percibido de buena fe como participación de los beneficios.

Los derechos de que se trata en este artículo prescribirán en cinco años contados desde la recepción del pago

Art. 221.- Los derechos de terceros y los derechos de crédito de los accionistas frente a la compañía no pueden ser afectados por los acuerdos de la junta general.

Será nula toda cláusula o pacto que suprima o disminuya los derechos atribuidos a las minorías por la Ley.

También serán nulos, salvo en los casos que la Ley determine, los acuerdos o cláusulas que supriman derechos conferidos por ella a cada accionista.

De la Junta general

Art. 230.- La junta general formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía.

Art. 231.- La junta general tiene poderes para resolver todos los asuntos relativos a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzgue convenientes en defensa de la compañía.

Es de competencia de la Junta General:

1. Nombrar y remover a los miembros de los organismos administrativos de la compañía, comisarios, o cualquier otro personero o funcionario cuyo cargo hubiere sido creado por el estatuto, y designar o remover a los administradores, si en el estatuto no se confiere esta facultad a otro organismo;

2. Conocer anualmente las cuentas, el balance, los informes que le presentaren los administradores o directores y los comisarios acerca de los negocios sociales y dictar la resolución correspondiente. Igualmente conocerá los informes de auditoría externa en los casos que proceda. No podrán aprobarse ni el balance ni las cuentas si no hubieren sido precedidos por el informe de los comisarios;
3. Fijar la retribución de los comisarios, administradores e integrantes de los organismos de administración y fiscalización, cuando no estuviere determinada en los estatutos o su señalamiento no corresponda a otro organismo o funcionario;
4. Resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales;
5. Resolver acerca de la emisión de las partes beneficiarias y de las obligaciones;
6. Resolver acerca de la amortización de las acciones;
7. Acordar todas las modificaciones al contrato social; y,
8. Resolver acerca de la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la compañía; nombrar liquidadores, fijar el procedimiento para la liquidación, la retribución de los liquidadores y considerar las cuentas de liquidación.

Art. 232.- La junta general de la que tratan los Arts. 156 y 157 en los casos de constitución sucesiva de la compañía, cumplirá las obligaciones que en esos artículos se expresan.

Art. 233.- Las juntas generales de accionistas son ordinarias y extraordinarias
Se reunirán en el domicilio principal de la compañía, salvo lo dispuesto en el Art. 238. En caso contrario serán nulas.

Art. 234.- Las juntas generales ordinarias se reunirán por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía, para considerar los asuntos especificados en los numerales 2, 3 y 4 del

Art. 231 y cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día, de acuerdo con la convocatoria.

La junta general ordinaria podrá deliberar sobre la suspensión y remoción de los administradores y más miembros de los organismos de administración creados por el estatuto, aun cuando el asunto no figure en el orden del día.

Art. 235.- Las juntas generales extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Art. 236.- La junta general, sea ordinaria o extraordinaria, será convocada por la prensa, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación por lo menos al fijado para su reunión, y por los demás medios previstos en los estatutos, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 213. La convocatoria debe señalar el lugar, día y hora y el objeto de la reunión. Toda resolución sobre asuntos no expresados en la convocatoria será nula. En caso de urgencia los comisarios pueden convocar a junta general.

Art. 237.- Si la junta general no pudiese reunirse en primera convocatoria por falta de quórum, se procederá a una segunda convocatoria, la que no podrá demorarse más de treinta días de la fecha fijada para la primera reunión. La junta general no podrá considerarse constituida para deliberar en primera convocatoria si no está representada por los concurrentes a ella, por lo menos la mitad del capital pagado. Las juntas generales se reunirán, en segunda convocatoria, con el número de accionistas presentes. Se expresará así en la convocatoria que se haga.

En la segunda convocatoria no podrá modificarse el objeto de la primera convocatoria.

Art. 238.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado, y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad, acepten por unidad la celebración de la junta.

Sin embargo, cualquiera de los asistentes puede oponerse a la discusión de los asuntos sobre los cuales no se considere suficientemente informado.

Art. 239.- Antes de declararse instalada la junta general de accionistas el secretario formará, la lista de asistentes.

El secretario incluirá en la lista a los tenedores de las acciones que constaren como tales en el libro de acciones y accionistas.

El secretario de la junta, al formular la lista, anotará los nombres de los accionistas presentes y representados, la clase y valor de las acciones y el número de votos que les corresponda, dejando constancia, con su firma y la del presidente de la junta, del alistamiento total que hiciere.

Art. 240.- Para que la junta general ordinaria o extraordinaria pueda acordar válidamente el aumento o disminución del capital, la transformación, la fusión, escisión, la disolución anticipada de la compañía, la reactivación de la compañía en proceso de liquidación, la convalidación y, en general, cualquier modificación de los estatutos, habrá de concurrir a ella la mitad del capital pagado. En segunda convocatoria bastará la representación de la tercera parte del capital pagado.

Si luego de la segunda convocatoria no hubiere el quórum requerido se procederá a efectuar una tercera convocatoria, la que no podrá demorar más de sesenta días contados a partir de la fecha fijada para la primera reunión, ni modificar el objeto de ésta. La junta general así convocada se constituirá con el número de accionistas presentes, para resolver uno o más de los puntos mencionados en el inciso primero, debiendo expresarse estos particulares en la convocatoria que se haga.

Art. 241.- Salvo las excepciones previstas en la Ley o en el estatuto, las decisiones de las juntas generales serán tomadas por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría numérica.

Las normas del estatuto relativas a las decisiones de las juntas generales se entenderán referidas al capital pagado concurrente a la reunión.

Art. 243.- Los miembros de los organismos administrativos y de fiscalización y los administradores no pueden votar.

1. En la aprobación de los balances;
2. En las deliberaciones respecto a su responsabilidad; y,
3. En las operaciones en las que tengan intereses opuestos a los de la compañía.

En caso de contravenirse a esta disposición, la resolución será nula cuando sin el voto de los funcionarios precitados no se habría logrado la mayoría requerida.

Art. 246.- El acta de las deliberaciones y acuerdos de las juntas generales llevará las firmas del presidente y del secretario de la junta. De cada junta se formará unos expedientes con la copia del acta y de los demás documentos que justifiquen que las convocatorias se hicieron en la forma prevista en la Ley y en los estatutos. Se incorporarán también a dicho expediente los demás documentos que hayan sido conocidos por la junta.

Las actas podrán llevarse a máquina en hojas debidamente foliadas, o ser asentadas en un libro destinado para el efecto.

Las actas podrán ser aprobadas por la junta general en la misma sesión.

Las actas serán extendidas y firmadas a más tardar dentro de los quince días posteriores a la reunión de la junta.

Art. 247.- Las resoluciones de la junta general serán nulas:

1. Cuando la compañía no estuviere en capacidad para adoptarlas, dada la finalidad social estatutaria;
2. Cuando se las tomare con infracción de lo dispuesto en los Arts. 233, 236 y 238;

3. Cuando faltare el quórum legal o reglamentario;
4. Cuando tuvieren un objeto ilícito, imposible o contrario a las buenas costumbres;
5. Cuando fueren incompatibles con la naturaleza de la compañía anónima o, por su contenido, violaren disposiciones dictadas por ésta para la protección de los acreedores de la compañía y de los tenedores de partes beneficiarias; y,
6. Cuando se hubiere omitido la convocatoria a los comisarios, excepto en los casos de los Arts. 213, inciso segundo y 238.

Art. 248.- Todo accionista tiene derecho a obtener de la junta general los informes relacionados con los puntos en discusión. Si alguno de los accionistas declarare que no está suficientemente instruido podrá pedir que la reunión se difiera por tres días. Si la proposición fuere apoyada por un número de accionistas que represente la cuarta parte del capital pagado por los concurrentes a la junta, ésta quedará diferida. Si se pidiere término más largo, decidirá la mayoría que represente por lo menos la mitad del capital pagado por los concurrentes. Este derecho no puede ejercerse sino una vez sobre el mismo objeto. No se diferirá la reunión cuando hubiere sido convocada por los comisarios con el carácter de urgente.

Art. 250.- De la sentencia de la Corte Superior podrá interponerse el recurso de casación ante la Corte Suprema de Justicia. En todo caso quedarán a salvo los derechos adquiridos de buena fe por terceros, en virtud de actos realizados en ejecución de la resolución.

De la administración y de los agentes de la compañía

Art. 252.- La Superintendencia de Compañías no aprobará la constitución de una compañía anónima si del contrato social no aparece claramente determinado quién o quiénes tienen su representación judicial y extrajudicial. Esta representación podrá ser confiada a directores, gerentes, administradores u otros agentes. Si la representación recayere sobre un organismo social, éste actuará por medio de un presidente.

Art. 253.- La representación de la compañía se extenderá a todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico, en operaciones comerciales o civiles, incluyendo la constitución de prendas de toda clase. El contrato podrá limitar esta facultad. Se necesitará autorización de la junta general para enajenar o hipotecar los bienes sociales, salvo el caso en que ello constituya uno de los objetos sociales principales o conste expresamente en los estatutos.

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

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

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

Art. 256.- Los administradores son solidariamente responsables para con la compañía y terceros:

1. De la verdad del capital suscrito y de la verdad de la entrega de los bienes aportados por los accionistas;
2. De la existencia real de los dividendos declarados;
3. De la existencia y exactitud de los libros de la compañía;
4. Del exacto cumplimiento de los acuerdos de las juntas generales; y,
5. En general, del cumplimiento de las formalidades prescritas por la Ley para la existencia de la compañía.

La responsabilidad establecida en los cuatro primeros numerales que preceden se limita a los administradores en sus respectivos períodos.

Art. 257.- El nombramiento de los administradores y la determinación de su número, cuando no lo fije el contrato social, corresponde a la junta general, la cual podrá también, si no hubiere disposición en contrario, fijar las garantías que deben rendir los administradores.

Art. 258.- No pueden ser administradores de la compañía sus banqueros, arrendatarios, constructores o suministradores de materiales por cuenta de la misma.

Para desempeñar el cargo de administrador se precisa tener la capacidad necesaria para el ejercicio del comercio y no estar comprendido en las prohibiciones e incompatibles que el Código de Comercio establece para ello.

Art. 259.- El administrador continuará en el desempeño de sus funciones, aun cuando hubiere concluido el plazo para el que fue designado, mientras el sucesor tome posesión de su cargo.

Art. 261.- Los administradores no podrán hacer por cuenta de la compañía operaciones ajenas a su objeto. Hacerlo significa violación de las obligaciones de administración y del mandato que tuvieren. Les es prohibido también negociar o contratar por cuenta propia, directa o indirectamente, con la compañía que administren.

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

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

- balance por parte del administrador será motivo para que la junta general acuerde su remoción, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiere incurrido;
5. Convocar a las juntas generales de accionistas conforme a la Ley y los estatutos; y, de manera particular, cuando conozcan que el capital de la compañía ha disminuido, a fin de que resuelva si se la pone a liquidación conforme a lo dispuesto en el Art. 198; y,
 6. Intervenir en calidad de secretarios en las juntas generales, si en el estatuto no se hubiere contemplado la designación de secretario.

De los balances

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía. El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha de cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad de general aceptación.

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

CÓDIGO DEL TRABAJO

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores

REGLAMENTO INTERNO

DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A.

2009

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A.

CAPITULO PRIMERO

DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Artículo Primero: El presente Reglamento Interno de trabajo, tiende a regular las relaciones Obrero- Patronales entre la empresa Distribuidora RIMOLINA S. A.; y del personal de trabajadores que presta sus servicios lícitos y personales a la misma.

En consecuencia, las normas estipuladas en este Reglamento Interno, serán consideradas e incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada contrato individual de trabajo que se celebre con posterioridad a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento Interno de trabajo, Distribuidora RIMOLINA S. A.; se la podrá denominar también “La Empresa” y al personal de trabajadores individualmente considerados, finalmente como él o los Trabajadores, según el caso.

Artículo Segundo: El siguiente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria en los lugares de trabajo, donde presten sus servicios lícitos y personales, los trabajadores de la empresa, ya sea, que las instalaciones sean propias, administradas por la Empresa o por terceros, así como también en cualquier otro lugar que la empresa establezca o se aplique dentro de las relaciones Obrero- Empresarial.

En consecuencia, según lo establecido en el párrafo que antecede, el trabajador contratado por la Empresa, queda sujeto a cumplir con las disposiciones preescritas

en este Reglamento Interno de Trabajo, no siendo su desconocimiento causa que lo exime de responsabilidad alguna.

Artículo tercero: Para dar cumplimiento a lo que dispone el art. 64 del Código del Trabajo vigente; y con el objeto de que los trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento Interno de trabajo, “La Empresa”, exhibirá en forma permanente y en lugares visibles del trabajo, copia autentica de este instrumento.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACION INTERNA ADMINISTRACION DE PERSONAL DE TRABAJADORES

Artículo Cuarto: Son trabajadores de la empresa Distribuidora RIMOLINA S. A, todas las personas que presten sus servicios lícitos y personales para la Empresa en virtud de sus respectivos contratos Individuales de trabajo y dando cumplimiento con la ley de régimen de Seguridad Social desde el primer día que laboren estará afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, siempre y cuando perciban sus remuneraciones directamente de “La Empresa”.

Artículo Quinto: Para efectos de orden interno administrativo los trabajadores contratados para esta Empresa se dividen en Empleados y Obreros.

CAPITULO TERCERO

DE LA ADMISION Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL

Artículo Sexto: La admisión de trabajadores es potestativa de La Empresa, debiendo el o la aspirante proporcionar en la solicitud de empleo en forma clara y veraz, todos los datos que les sean requeridos para que La Empresa los haga constar en su registro de datos de personal.

Los requisitos a solicitar son los siguientes:

1. Apellidos y nombres completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria y cargas familiares, para que estas últimas sean consideradas como tales, el trabajador deberá presentar la documentación legal correspondiente.
2. Cedula de Ciudadanía o de Identidad en su caso, certificado de votación actualizado (última elección popular), carnet de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social(IESS) si lo tuviere, cedula Militar o su equivalente.
3. Ser mayor de edad y encontrarse en goce de los Derechos de Ciudadanía
4. Presentar certificados de trabajo, solvencia moral, salud, antecedentes personales de competencia o experiencia ocupacional o profesional, además de estos requisitos la aspirante o el aspirante, deberá reunir requisitos adicionales legales o administrativos que “La Empresa” le solicite. En caso de que posterior a la contratación del trabajador, se descubriera falsedad, alteración en los datos y documentos presentados a “La Empresa”, este, será separado inmediatamente de “La empresa”.

Artículo Séptimo: En el caso de que el trabajador contratado se cambiara de domicilio, deberá notificar dicho cambio al departamento de Recursos Humanos de la Empresa, donde este asignado prestando sus servicios, dicha comunicación deberá efectuarse en un término no mayor de siete días contados a partir del momento del cambio.

Si no se cumple con esta obligación, “La Empresa” tendrá como considerado el domicilio que consta en los registros que para el caso lleva La Empresa. Información que como queda expresado en el artículo anterior, es proporcionada por el trabajador al momento de llenar el formulario de solicitud de Empleo para colaborar en La Empresa.

Artículo Octavo: Como norma general, todo trabajador que ingrese por primera vez a prestar sus servicios lícitos y personales en la Empresa Distribuidora RIMOLINA S. A., debe suscribir un contrato de Trabajo con inclusión de un periodo de prueba de

hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el art. 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se de labores que por su naturaleza Ocasional, Eventual, Temporal, a tiempo parcial así como también los de obra Cierta y aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional. Sin embargo de lo expresado, con excepción y a criterio de La empresa, esta podrá o no suscribir Contratos de Trabajo con periodos de prueba cuando así lo considere conveniente.

Artículo Noveno: Los trabajadores que fueren contratados en calidad de empleados u obreros cumplirán con sus funciones específicas conforme lo establecido en sus contratos de trabajo de manera eficiente y responsable ajustando sus conductas a lo normado en el presente Reglamento Interno, legalmente aprobado.

Artículo Decimo: Cuando un trabajador ingrese a laborar por primera vez en la Empresa, la determinación o asignación del lugar, sección o Dependencia en la que prestara sus servicios lícitos y personales quedaran a criterio exclusivo de la Empresa.

El Departamento de Recursos Humanos, llevara un archivo individual de cada trabajador en el que consta los documentos de ingreso, contratos de trabajo, traslado, ascenso, cambio de ubicación, aumento de remuneración, felicitaciones, sanciones y multas, llamadas de atención, faltas de asistencia y otros debidamente registrados.

CAPITULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS A LOS TURNOS, EJECUCION, PAGO DE REMUNERACION Y SOBRETIEPO

Artículo Decimo Primero: Los turnos y horarios de trabajo serán los que para cada caso estipule “La Empresa” y conforme a lo prescrito por el Código del Trabajo, sin perjuicio y según sus necesidades pueda mantener o cambiar los horarios para el sector del personal que no tienen reguladas sus jornadas de labores en los respectivos Contratos individuales de trabajo.

La actividad de trabajo en la Empresa DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. es laborar los 7 días de la semana incluyendo días festivos bajo la modalidad de turnos rotativos de 8 horas cada turno; al concluir sus respectivos turnos los trabajadores no deberán abandonar sus puestos de trabajo mientras no hayan ingresado en el sistema de marcación su salida.

Si el trabajador entrante, no llegare a su puesto de labores que le corresponde, a la hora de inicio de su jornada diaria de trabajo, y el trabajador saliente, no vaya a doblar el turno, este deberá comunicar el particular a su inmediato superior, a fin de que se puedan tomar las medidas adecuadas; y en caso de aceptar doblar su jornada, las mismas que serán canceladas por el Empleador con los recargos correspondiente.

Artículo Decimo Segundo; Se denomina turno, al grupo de trabajadores que deben realizar una labor de acuerdo al esquema de trabajo establecido dentro de un lapso determinado. La conformación de los turnos con sus respectivos horarios, serán elaborados por La Empresa, con la debida anticipación y publicados en las carteleras. Sin embargo los TRABAJADORES están obligados a laborar mas de las horas semanales fijadas, fuera de los horarios establecidos, cuando fuera requerido por el EMPLEADOR según lo expuesto en el presente REGLAMENTO, y se les pagara las horas trabajadas con el recargo de ley correspondiente.

La jornada diaria de trabajo tendrá una interrupción de dos horas para el personal operativo y administrativo que almuerza externamente, y, 30 minutos o media hora para el personal operativo y administrativo que almuerza de manera interna en la Empresa.

Artículo Décimo Tercero: En el momento en que un trabajador, cumpliera su turno de trabajo respectivo, estará en la obligación de poner al corriente a su compañero reemplazante sobre cualquier incidente, anomalía o irregularidad que hubiere observado en el área o sección en la cual labora. Si un trabajador no cumple con esta obligación, será amonestado por escrito; y, de ser reincidente, tal acto será considerado como falta grave.

Artículo Décimo Cuarto: Para el control de la asistencia diaria de los TRABAJADORES; la EMPRESA tendrá un sistema de marcación para el registro de ingreso y salida de sus actividades diarias de labores, turnos o jornada se lo efectuara plasmando su dedo pulgar o índice para la toma de huellas, tanto al ingreso como a la hora de almuerzo y salida de sus labores diarias, excepto cuando sean necesarios llevar dicho control de forma manual, esto es por escrito, fechado y firmado el ingreso y salida de labores de cada empleado.

El trabajador que ingresare cinco minutos posteriores a la hora fijada para el ingreso a la respectiva jornada de trabajo se lo considerara como ATRASO, el exceso de estos minutos se sumara al final de cada mes y serán descontados de su remuneración.

Artículo Décimo Quinto: EL TRABAJADOR que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, solo tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el TRABAJADOR que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, solo tendrá derecho a la remuneración de cinco días.

Artículo Decimo Sexto: Está terminantemente prohibido laborar sobretiempo sin estar previamente autorizado por los funcionarios con competencia y facultad para ello.

Será requisito indispensable para el cobro de dichas horas extraordinarias o suplementarias, que el TRABAJADOR las haya registrado en el sistema de marcación de registro de ingreso y salida, o la respectiva certificación del funcionario que dispuso su labor adicional a su jornada normal de trabajo, con la aprobación del Jefe de Recursos Humanos.

Artículo Decimo Séptimo: Los TRABAJADORES que desempeñen cargos de dirección, administración o de confianza, deberán laborar todo el tiempo que fuese necesario para cumplir con todas sus labores y deberes, y no tienen derecho al pago de horas suplementarias a y extraordinarias, de conformidad con el art. 58 del Código de Trabajo.

Artículo Décimo Octavo: De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestos por la Ley.

Artículo Décimo noveno: DISTRIBUIDOR ARIMOLINA S.A. para pagar las remuneraciones de sus trabajadores elaborara el respectivo Rol de pagos, el que llevara los siguientes detalles; nombre y apellido del trabajador, departamento al que corresponde, periodo correspondiente del pago, el valor por remuneración percibido durante las quincenas movilización y alimentación, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y, si hubiere lugar, los préstamos, anticipos, así como también cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse, y otros autorizados por el empleador. Al final del Rol de pagos, deberá constar el saldo neto que tenga derecho a recibir el trabajador, debiendo firmar el original con sus respectiva cedula de ciudadanía.

Por acuerdo expreso entra **la** Empresa y el trabajador individualmente considerado, la remuneración mensual dividida por quincena, beneficios sociales y cualquier otra remuneración extraordinaria mediante acreditaciones a la cuenta corriente o de ahorro aperturada en la Institución Financiera establecida por el EMPLEADOR modalidad de pago que es plenamente conocida y aceptada por los TRABAJADORES quienes firmaran los roles de pago dentro de los tres días posteriores a la acreditación, para constancia del mismo.

Artículo Vigésimo: Para los efectos del pago íntegro de remuneraciones que corresponde al TRABAJADOR, es necesario que en su Registro de Control de asistencia conste el detalle de las jornadas de trabajo, esto es las horas de entrada y salidas, excepto para aquellos funcionarios que estén sujetos al régimen establecido en el artículo 58 del Código de Trabajo.

Artículo Vigésimo Primero: En el caso de que un trabajador, no esté de acuerdo con su liquidación de pago, por cualquier rubro o concepto, podrá expresar su disconformidad, queja o reclamo, dentro de las setenta y dos horas siguientes al pago recibido. Si no realiza su reclamo en la forma antes indicada, se presumirá que es correcto el cálculo hecho por la Empresa, y el valor entregado al trabajador en virtud del mismo.

Artículo Vigésimo Segundo: Todos los TRABAJADORES tienen la facultad de gozar 15 días de vacaciones anuales tal como lo estipula el art. 69 del Código del Trabajo. Los mismos que por ser esta una empresa de servicios la compañía se reserva el derecho de otorgarlas a los trabajadores en un periodo de 15 días tal como establece la ley o distribuir las de acuerdo a las necesidades de la compañías dentro de un año calendario.

Por razones de orden administrativo, el EMPLEADOR fijara el cuadro de vacaciones anuales en que figurara la fecha que harán uso de este derecho en sujeción al artículo 73 del Código del Trabajo, reservándose, en caso de necesidad y de acuerdo al artículo 74 del Código del Trabajo – la facultad de diferir dicha fecha por un año, particular que se comunicara al TRABAJADOR por escrito.

Artículo Vigésimo tercero: El EMPLEADOR; como consecuencia de sus actividades, y con el fin de no entorpecer el normal desenvolvimiento de las mismas, fijara un calendario de vacaciones de sus TRABAJADORES en cartelera, y lo hará conocer por lo menos con 30 días de anticipación a sus TRABAJADORES.

Artículo Vigésimo Cuarto: Para el pago y liquidación de vacaciones por fuerza mayor, estas se las realizara como lo establece el artículo 71 del Código de Trabajo. Para el evento de que no pudiere el EMPLEADOR conceder las vacaciones al TRABAJADOR; estas podrán acumularse conforme al artículo 74 del mismo cuerpo de Ley.

CAPITULO QUINTO

DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES

Artículo Vigésimo Quinto: Cuando un TRABAJADOR no pudiere concurrir a su jornada de trabajo por causa de enfermedad, accidente de trabajo, fuerza mayor o caso fortuito, comunicara en un plazo máximo de dos días y de cualquier forma al Departamento de Recursos humanos del EMPLEADOR, debiendo el TRABAJADOR- a su reingreso – dejar constancia escrita de las razones de su falta. Solo en caso de enfermedad profesional y accidente de trabajo, el TRABAJADOR queda obligado a justificar su falta con el correspondiente certificado médico

otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en cuyo caso no se hará descuento alguno de su sueldo.

En caso de que el TRABAJADOR no justifique la falta, o en caso de que la falta no estuviere autorizado por el EMPLEADOR o jefe Departamental, la ausencia será considerada como injustificada, sancionados al TRABAJADOR conforme lo establecido en el artículo 54 del Código de Trabajo.

Artículo Vigésimo Sexto. Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno, se dividen en dos grupos a saber: faltas Leves y Faltas Graves, en concordancia con lo dispuestos en los siguientes artículos:

Artículo Vigésimo Séptimo: Para los efectos de este Reglamento Interno constituye y se considera Faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tiene n los trabajadores según lo prescrito a las obligaciones que tienen los y trabajadores según lo prescrito en el Código de Trabajo en general y de manera específica a las prescritas en el art. 45 de dicho cuerpo de leyes; y, además a las siguientes:

1. No ejecutar el trabajo en los términos del contrato de trabajo, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en forma, tiempo y lugar convenidos.
2. No restituir a la Administración, los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable el trabajador por el deterioro que se origine por el uso normal de estos objetos, ni por el ocasionado en virtud de caso fortuito o fuerza mayor, ni por el proveniente por mala calidad o defectuosa construcción del mismo.

Artículo vigésimo Noveno: toda falta leve prescribe en un mes por lo tanto para efecto de solicitar visto bueno la empresa considerara como no cometidas la faltas leves que hayan ocurrido en un periodo anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión o de sus conocimientos por parte de **La Empresa** del cometimiento de una **falta leve**.

Artículo Trigésimo: las multas a las que hubiere lugar por aplicación a lo prescrito en el presente Reglamento Interno De Trabajo, serán aplicadas por el Gerente General de la compañía y /o jefe de Recurso Humanos con un memorándum haciendo conocer la falta cometida, quien dispondrá el cobro de la multa, mediante descuento de la remuneración del trabajador.

Artículo Trigésimo Primero: la repetición de una o cualquiera de las **faltas graves**, establecidas como tales en este reglamento interno de trabajo, serán sancionados con la separación del servicio, previo al trámite administrativo de **visto bueno**, solicitado ante la autoridad de trabajo competente.

Artículo Trigésimo Segundo: además de las prohibiciones al trabajador prescritas en el art. 46 del Código del Trabajo, las que para los efectos de este reglamento Interno de trabajo, constituye y se las consideran como **faltas graves**, son también faltas de las mismas naturaleza, lo siguientes:

1. No acatar las órdenes de trabajo, es decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que tenga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando las mismas se encuentren en las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar a las medidas de seguridad, prevención o higiene, exigidas por la ley, los reglamentos que dicte la compañía para el efecto o para las autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabras u obra a los mismos, hacer o promover escándalos en las instalaciones de la empresa o utilizar vocabulario soez e impropio.
4. Ingerir bebidas alcohólicas y fumar en las instalaciones de la empresa o en ejercicio de sus funciones.
5. Introducir usar o ingerir en las instalaciones de la empresa o en ejercicios de sus funciones sustancias psicotrópicas y/o drogas.

6. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la empresa o del buen nombre o prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
7. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la empresa o su personal.
8. Divulgar información confidencial que posee el trabajador en virtud de las labores que desempeñan.
9. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
10. Utilizar sin autorización previa los bienes de la empresa.
11. Inducir a la empresa a celebrar un contrato de trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin títulos, diplomas, certificados o datos falsos.
12. No cumplir con las disposiciones que dicte la empresa o para el uso de vehículo de propiedad de la empresa.
13. Abandonar sin causas justa, el lugar o puesto de trabajo, es decir sin autorización previa superior.
14. Hacer rifas o actividades similares dentro de la empresa salvo con la autorización de la empresa.
15. Participar en juegos de azar dentro de la empresa.
16. Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.
17. Hacer uso indebido de las herramientas de trabajo encomendadas para realizar su labor.
18. Realizar o ejecutar tareas u obras particulares dentro de la empresa a favor de terceros, salvo que tenga autorización expresa por escrito otorgado por la

empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo obras o tareas de otra índole que no sean propias de sus funciones.

19. No marcar la hora de entrada o salida respectivamente sin justificación al jefe del departamento de Recursos Humanos y/o marcar sin trabajar, salvo los premisos remunerado como: Calamidad Domestica, enfermedad; de no hacerlo se sujetara a sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive puede ser causa para la terminación del contrato.
20. Dormir durante las horas de trabajo.
21. En concordancia con lo prescrito en el artículo decimo tercero de este reglamento, para los trabajadores que laboran bajo la modalidad de turnos rotativos, ser reincidente de no informar al compañero entrante de cualquier anomalía que hubiere observado en el área o sección en la que labora.
22. No asistir a los seminarios- curso de capacitación que la empresa, organice o auspicie tanto interna como externamente y que crea necesaria la participación de sus trabajadores, debiendo demostrar en su participación interés y afán de superación. A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determina la empresa sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas, que tiene el carácter de obligatorio.

CAPITULO SEXTO

OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Son obligaciones del empleador, aparte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Extender el respectivo certificado de trabajo cuando el trabajador lo solicitare o se separe.

- c) Proporcionarle los informes y equipo de trabajo, equipos de seguridad y otros equipos que sean necesarios para la protección de la salud e higiene de los trabajadores.
- d) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada, uniformes e implementos de seguridad industrial.
- e) Tratar a los empleados o trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merece.
- f) Atender, dentro de las previsiones de la ley y de este reglamento los reclamos de los trabajadores.
- g) Facilitar a los autoridades de trabajo las inspecciones que sean del caso para que constate el fiel cumplimiento del código de trabajo y el presente reglamento.
- h) Publicar en las carteleras de la compañía un ejemplar del presente reglamento interno de trabajo legalmente aprobado a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo

CAPITULO SÉPTIMO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo Trigésimo Tercero: Solamente el GERENTE GENERAL podrá contratar a los TRABAJADORES del Empleador. No se considerara como TRABAJADORES del empleador quienes no hayan sido expresamente contratado por quien se indica en las líneas anteriores. Cualquier contrato que no cumpla con el requisito de terminado en este artículo será nulo. Y no causará efectos legales contra el EMPLEADOR.

Artículo Trigésimo Cuarto: Se deja expresamente establecido, que si alguna o algunas normas estipuladas en este reglamento, contradice, reforman o modifican lo prescrito del código del trabajo, reglamentos y mas leyes relacionadas con la materia

prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicaran las disposiciones de este reglamento en la forma aquí establecida.

Artículo Trigésimo Quinto: Es derecho privativo e irrenunciable de la empresa de todas las instituciones jurídico administrativa, podrá su criterio ejercer sus derechos con las únicas limitaciones establecidas en la ley.

Artículo Trigésimo Sexto: El valor de útiles, instrumento o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioro originados por negligencia o descuido imputable al trabajador correrá a cargo de este, pudiendo la empresa efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago, siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la ley en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Artículo Trigésimo Sexto: Todo trabajador que por enfermedad comprobada o por calamidad doméstica no pudiere concurrir a sus labores dentro de los turnos establecidos, deberá comunicar al particular obligatoriamente y de cualquier forma a la empresa o departamento de recursos humanos dentro de un tiempo no mayor de veinticuatro horas ocurrido el hecho

Artículo Trigésimo Octavo: Al momento de ser notificado con la terminación de su contrato de trabajo de acuerdo a la ley y antes de recibir su liquidación en el Ministerio de Relaciones Laborales el trabajador deberá entregar a la empresa a través de su inmediato superior las herramientas materiales, equipos, e información en general que le hayan sido proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo o tarea.

Artículo Trigésimo Noveno: Cuando por cualquier circunstancia se dé por terminado un contrato de trabajo en el momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del trabajador saliente, la empresa inicialmente liquidara su cuenta personal a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudado a la empresa por concepto de préstamos, multas, o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

Artículo Cuadragésimo: Como política interna del empleador; todo ex trabajador no podrá ingresar a las instalaciones de la misma salvo con autorización expresa del gerente general.

Artículo Cuadragésimo Primero: Toda publicidad de la actividad o cualquier información exterior de la compañía, será dada única y exclusivamente con autorización escrita del gerente general. En caso de contravenir esta disposición será considerada como falta grave.

Artículo Cuadragésimo Segundo: Quienes conduzcan vehículo de propiedad de la empresa o rendados por esta serán personalmente responsables por las contravenciones o delitos de tránsito que cometieren por desconocimiento y violación de la ley de tránsito terrestre y mas ordenamiento legales tales trabajadores, deberán de manera rutinarias efectuar los controles básicos de las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos , tales como chequeo de freno batería, buse, niveles de aceite, funciones indicadores del tablero o consola del vehículo, etc. Cuando un vehículo necesite ingresar a un taller de automotriz , para reparaciones rutinarias el chofer notificara por escrito el particular a su inmediato superior quienes ordenara por escrito lo pertinente, necesitara para esto la autorización por escrito del gerente general por quien haga sus veces. Además el conductor será el responsable del buen funcionamiento y cuidado del vehículo que a sido entregado por parte de la empresa para realizar sus labores; ya que por si por mala conducción, mala operación, falta de pericia al conducir el mismo, falta de negligencia, descuido, etc.; dicho vehículo sufiere grave daño, será considerada como falta grave para lo cual LA EMPRESA solicitara el correspondiente visto bueno ante uno de los inspectores provinciales de trabajo.

Artículo Cuadragésimo Tercero: La empresa, se reserva el derecho de determinar las políticas y normas internas, las cuales deben ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se harán conocer por parte d la empresa a todos los trabajadores circulares o memorándum la falta de cumplimiento de la políticas que imparta la empresa de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la empresa que no violen ninguna ley legal ni

contractual serán consideradas como indisciplinas y acarrearán las sanciones que correspondan.

Artículo Cuadragésimo Cuarto: El presente REGLAMENTO comenzará a regir desde la fecha de su aprobación por el Director Regional del Trabajo.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

GLOSARIO

ESTADOS FINANCIEROS: Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

Actitud La actitud es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta.

Analizar Hacer análisis de algo.

Ambiente Grupo social o profesional integrado por personas con características comunes.

Capital humano: Dentro de la empresa desde una perspectiva no sólo económica sino de administración de **recursos humanos**, debemos considerar que las organizaciones cambian continuamente, no permanecen estáticas y enfrentan los retos de diversas maneras; por tanto, cada uno de los recursos que la integran, debe moverse y ajustarse para enfrentar dichos cambios de manera exitosa.

Capital Social El *capital social* es un recurso, pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios originados por los aportes que éstos realizaron para el desarrollo de las actividades económicas contempladas en el objeto social. Esta cifra permanece invariable, salvo que se cumplan los procedimientos jurídicos establecidos para aumentar esta cifra o disminuirla. En el lenguaje coloquial, el término “capital” o “un capital” significa una suma de dinero, un caudal, un bien patrimonial, un monto que se invierte o aporta.

Contractuales es todo aquello procedente del contrato o derivado de él (Relativo al contrato.)

Competencia.-El significado de la palabra **competencia** (del latín *competentia*) tiene dos grandes vertientes: por un lado, hace referencia al **enfrentamiento o a la contienda** que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo.

Cliente Del latín *cliens*, el término **cliente** permite hacer mención a la **persona** que accede a un **producto** o **servicio** a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales.

Lee todo en: Definición de cliente - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/cliente/#ixzz2HhJH6MxD>

Clima laboral Por una parte el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.

Eficacia Del latín *efficacia*, la **eficacia** es la capacidad de alcanzar el **efecto** que espera o se desea tras la realización de una **acción**. No debe confundirse este concepto con el de **eficiencia** (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Lee todo en: Definición de eficacia - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/eficacia/#ixzz2HhK1ct8Y>

Eficiencia La noción de **eficiencia** tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la **habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado**. El concepto también suele ser equiparado con el de **fortaleza** o el de **acción**.

Lee todo en: Definición de eficiencia - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/eficiencia/#ixzz2HhKBH913>

Evaluar: La palabra **evaluar** es un término de uso frecuente que empleamos con la misión de referir la **determinación o la estimación de un precio, riesgo, valor o la envergadura que ostenta algo o alguien.**

Desde

Definición

ABC:

<http://www.definicionabc.com/general/evaluar.php#ixzz2HhKMiDoW>

Estándares Se aplica a la variedad de una lengua que se emplea en el lenguaje escrito, en los ámbitos y circunstancias formales y en la comunicación entre hablantes de diferentes variedades; es una variedad lingüística normalizada que se estudia en la escuela.

Distribuidor Se aplica a la persona o entidad que recibe un producto del fabricante y lo entrega a los comerciantes

Franquiciado.- Privilegio que se concede para no pagar impuestos por el uso de un servicio público o por determinadas actividades comerciales

Individual.- Que es para una sola persona: una habitación individual. Personal

Negligencia, del latín *negligentia*, es la **falta de cuidado o el descuido.** Una conducta negligente, por lo general, **implica un riesgo para uno mismo o para terceros** y se produce por la omisión del cálculo de las consecuencias previsibles y posibles de la propia **acción.**

Persona natural: Es la denominación legal que el código civil nos otorga como individuos capaces de adquirir derechos, deberes y obligaciones.

Plan de Cuentas.- “Nómina con la clasificación sistemática de las cuentas, según su naturaleza patrimonial, financiera y económica y una apropiada codificación. El plan de cuentas se proyecta con la finalidad de mostrar la mayor información posible en lo que la empresa posee, adeuda y cuál es su capital y Solvencia si relacionamos los recursos y los compromisos

HARGADON, Bernard. Principios de Contabilidad .Editorial Presencia Ltda.1984
Segunda Edición. Buenos Aires2CHOLVIS, Francisco
Diccionario de Contabilidad
Buenos Aires. Librería “El Ateneo” 1974: tomo II

Preceptos Un precepto es cada una de las instrucciones o reglas que se enuncian y establecen para así poner en conocimiento un arte o una facultad. *Por ejemplo los preceptos de la filosofía, los preceptos de la métrica, entre otras*

Título Gratuito o Título oneroso Beneficiario: Persona o personas designadas por el Asegurado para que la Compañía lo indemnice en los montos contratados. Los beneficiarios pueden ser a título gratuito o a título oneroso

Transacciones y registro de cuentas.- Una transacción comercial es todo aquello que ocurre cuando existe un intercambio financiero. Registro de cuentas quiere decir que una vez transcurrida la Transacción comercial será anotada en un libro de registros o libro diario siempre y cuando se cumpla con la partida doble que dice: No hay deudor sin acreedor o viceversa

Sucesiones indivisas Son aquellas que se originan como consecuencia del fallecimiento de la persona natural. Las sucesiones indivisas subsistirán hasta el momento en que se dicte la declaratoria de herederos o se inscriba el Testamento en los Registros Públicos.

Remuneración La remuneración -identificada con la denominación de sueldo o salario- es una contraprestación a la cual tiene derecho el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de trabajo a disposición del empleador, aún cuando efectivamente no se haya prestado el trabajo. En definitiva, la causa que genera el derecho del trabajador a percibir la remuneración devengada se basa en la disponibilidad de la fuerza de trabajo que él puso a disposición del empleador.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis general

El manual de funciones y políticas incide en la Administración de la “Distribuidora Rimolina” S.A.

2.4.2. Hipótesis particulares

- La atención a los clientes por parte de los empleados, afecta la imagen del negocio
- La atención de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes
- Las políticas de crédito de Rimolina S.A., inciden en la rentabilidad del negocio
- La tecnología informática, incide en la gestión administrativa de Distribuidora Rimolina
- Los procedimientos administrativos, inciden en la operatividad del negocio
- El incumplimiento de los reglamentos de seguridad, ocasiona riesgos a los empleados.
- El ambiente de trabajo afecta en la atención al cliente

2.4.3. Declaración de variables

Variable Dependiente

- Administración
- Atención al cliente
- Satisfacción del cliente
- Imagen del negocio
- Capacitación
- Empatía
- Control

Variable Independiente

- Manual de funciones.
- Políticas de crédito.
- Tecnología Informática
- Procedimientos Administrativos
- Capacitaciones constantes del personal
- Ser parte de la entidad
- inventarios con más frecuencias

Cuadro No. 1: Operacionalización de las variables

TIPO VARIABLE	VARIABLE	CONCEPTO	INDICADOR
Variable Independiente	Manual de funciones	Es un instrumento de apoyo para organizar distribuir actividades y definir claramente las funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de compras. ▪ Reportes de consumo.
Variable Dependiente	Administración.	Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de ventas ▪ Estados de resultados
Variable Independiente	Políticas de crédito	Los procedimientos y controles nos permiten llegar al objetivo planteado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos ▪ Reportes
Variable Dependiente	Incide en el área administrativa	Los empleados al desempeñar las funciones en base a manuales y protocolos de producción brindaran una mejor información para el área administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato de trabajo
Variable Independiente	Conocimientos del personal	La capacitación al recurso humano permite un mejor desempeño de las funciones de cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de vida de empleados. ▪ Certificados de asistencia a seminarios de capacitación
Variable Dependiente	Desarrollo de sus tareas	Actividad empresarial a través de personas para tomar acciones y resolver problemas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes ▪ Informes ▪ Cuadros estadísticos
Variable Independiente	Tecnología Informática	Ciencia del tratamiento racional mediante maquinas automática, de la información considerada como el soporte de los conocimientos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de venta

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El proceso de la investigación está debidamente establecido, considerando que es un proceso riguroso de manera que permita la adquisición del conocimiento durante el mismo. En este proceso se considera la metodología como el “conjunto de técnicas, métodos y procedimientos adoptados en terminología para realizar la investigación”

En este capítulo se presenta el nivel de investigación, diseño de investigación, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de información, población y muestra, técnicas de procesamiento para el análisis e interpretación de la información.

El tipo de investigación que vamos a aplicar a nuestro proyecto es:

No experimental: Porque no vamos a manipular ninguna variable de nuestra investigación.

Descriptiva: Porque identificaremos las características de la investigación de Distribuidora RIMOLINA S. A., en el tema de Atención al Cliente y de los resultados de la investigación se hará una comparación

Correlacionar: Porque analizaremos el grado de relación entre las variables de la investigación.

Explicativa: Porqué en el resultado se describirán las razones del porque la perdida de los clientes.

De campo: Se refiere a la captación de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde suceden los hechos, sin manipular o controlar ninguna variable, es decir, el investigador obtiene la información pero no cambia las condiciones existentes.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población está conformada por 12 colaboradores de la empresa y por un aproximado de 700 clientes pertenecientes a la empresa Distribuidora RIMOLINA S. A.

3.2.1. Características de la población

La población a la que está dirigida son los clientes de DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A.

3.2.2. Delimitación de la población

Se cuenta con una población de 700 clientes y 12 trabajadores en Distribuidora RIMOLINA S. A., cabe mencionar que no se aplicará la muestra para los 12 trabajadores puesto que la técnica estadística no permite el cálculo de la muestra con un universo menos de 100

Cuadro No. 2: UNIVERSO

Elementos	Cantidad
Gerente	01
Administradora	01
Contadora	01
Cajera	02
Bodeguero	02
Chofer	02
Estibadores	03
Total	12

Revisado por: Blanca Echaiz Medina

La población de este proyecto es de 12, lo que demuestra ser finita

3.2.3. Tipo de muestra

Es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. Las muestras se obtienen con la intención de interferir propiedades de la totalidad de la población de Distribuidora RIMOLINA S. A., para lo cual deben ser representativas de la misma.

Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo

El tipo de muestra es probabilística

3.2.4. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra estará delimitado por los objetivos del estudio y las características de la población, además de los recursos y el tiempo de que se dispone.

Simbología:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población

P: Posibilidad de que ocurra un evento, $p=0.5$

q: Posibilidad de no ocurrencia en un evento, $q=0.5$

E: Error, se considera el 5%; $E=0.05$

Z: Nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1.96$

Formula

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$

Talento humano: 12

Clientes =700

3.2.5. Proceso de selección

El proceso de selección se ha considerado tomando el tamaño de la muestra de acuerdo a la fórmula aplicada, en donde se obtuvo la muestra que va a ser analizada, procesada y lógicamente se expondrán los resultados obtenidos.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

En este proyecto utilizaremos los siguientes métodos a continuación:

Método de observación: Este método nos permitirá percibir de manera directa si los empleados de Distribuidora RIMOLINA S. A., utilizan los métodos adecuados para brindar un mejor servicio al cliente.

3.3.1. Métodos Teóricos

Existe una estrecha vinculación entre los métodos de investigación teórica y los procesos del pensamiento, al igual que sucede entre la observación como método científico y la observación en el proceso empírico espontáneo del conocimiento. En el proceso individual del pensamiento para llegar a la formación de conceptos se puede señalar la existencia de los procesos de análisis, síntesis, comparación, abstracción y generalización. Estos mismos procesos, pero con un carácter diferenciado, dialéctico, consciente, integrado, sistemático, ordenado y orientado a un fin preconcebido, operan de forma interrelacionada como métodos del conocimiento teórico.

Entre los principales métodos del conocimiento teórico los siguientes:

- **El método analítico-sintético**

Está integrado por el desarrollo del análisis y la síntesis, mediante el cual se descompone un objeto, fenómeno o proceso en los principales elementos que lo integran para analizar, valorar y conocer sus particularidades, y simultáneamente a través de la síntesis, se integran vistos en su interrelación como un todo.

- **El método comparativo**

Este permite establecer mediante la comparación las analogías y diferencias existentes entre los distintos objetos, fenómenos, procesos y sus propiedades.

- **El método lógico-abstracto**

3.3.2. Método Empírico

Estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Los métodos de investigación empírica conlleva al investigador a una serie de

procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial. La investigación empírica permite al investigador hacer una serie de investigación referente a su problemática, retomando experiencia de otros autores, para de ahí a partir con sus exploración, también conlleva efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas.

Entre los métodos empíricos tenemos:

- Observación

- Medición

- Experimento

Existen diversas técnicas que posibilitan la recolección de información. Entre ellas

Encuestas: Se formulara un cuestionario con preguntas cerradas cuya estructura se ve enfocada en la atención en Distribuidora RIMOLINA S. A., dirigida a clientes y proveedores, la encuesta es una Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población

Entrevista: la entrevista de tipo personalizada dirigida al proveedor y. Es un diálogo entre dos o más personas, que en esta situación se denominan entrevistado (s) y entrevistador(es). Se emplea para obtener información directa, es una dinámica de pregunta y respuesta. Por lo general se trabaja con una guía u hoja de ruta que es una especie de cuestionario de preguntas en general

Ventajas: Técnica más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población.

Permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados.

Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento Informático y el análisis estadístico, relativamente barata para la información que se obtiene con ello.

Inconvenientes: No permite analizar con profundidad temas complejos (recorrir a grupos de discusión).

Cuestionario.- es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

El Cuestionario es “un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve”. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

CARACTERÍSTICAS

- Es un procedimiento de investigación.
- Es una entrevista altamente estructurada.
- “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

- Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.
- El sujeto que responde, proporciona por escrito información sobre sí mismo o sobre un tema dado.
- Presenta la desventaja de que quien contesta responda escondiendo la verdad o produciendo notables alteraciones en ella. Además, la uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas, o ser comprensibles para algunas y no para otras. Por otro lado, las respuestas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo muy difícil la tabulación.

3.3.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga, por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION

Para desarrollar el trabajo de investigación, se escogió la técnica de la encuesta, y entrevistas elaborando un cuestionario de preguntas dirigido a todo el personal de la Distribuidora RIMOLINA S. A., para verificar el nivel de conocimientos que poseen en el tema, además de los beneficios que traerán.

Los resultados de las encuestas han sido ordenados y clasificados para obtener los cuadros estadísticos que presentaremos en el capítulo IV, y de esta manera el lector tendrá un mayor entendimiento de los resultados.

Las encuestas que vamos a realizar van hacer ejecutadas mediante el programa de Microsoft Excel y utilizaremos gráficos de pastel.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tiempo como clientes

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Encuesta a los clientes de Distribuidora Rimolina S. A.

1.- ¿Cuánto tiempo usted es cliente de Distribuidora Rimolina S.A.?

Cuadro No. 3: Tiempo como cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1 – 6 años	46	30%
2	7 – 12 años	79	51%
3	13 – 15 años	29	19%
Total encuestados		154	100%

Gráfico No. 1: Tiempo como cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

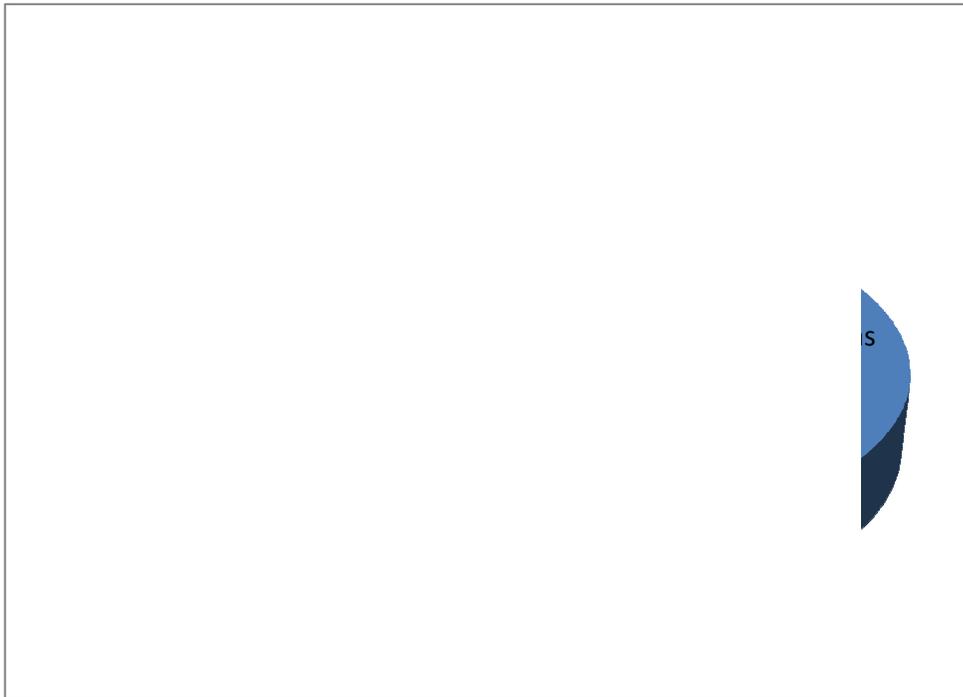
El 51% de los encuestados manifestó ser clientes entre 7 a 12 años, el 30% indicó que entre 1 a 6 años, y el 19% entre 13 a 15 años. Es decir, aún quedan clientes desde que empezó la distribuidora. Para poder lograr medir la satisfacción del cliente debemos de conocer si las expectativas han sido alcanzadas y superadas.

2.- ¿Qué área de servicio de nuestra empresa ha utilizado y como ha sido el trato que ha percibido?

Cuadro No. 4: Servicio al Cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Caja – Ventas	78	51%
2	Administración	11	10%
3	Bodega - Entrega	65	39%
Total encuestados		154	100%

Gráfico No. 2: Servicio al Cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

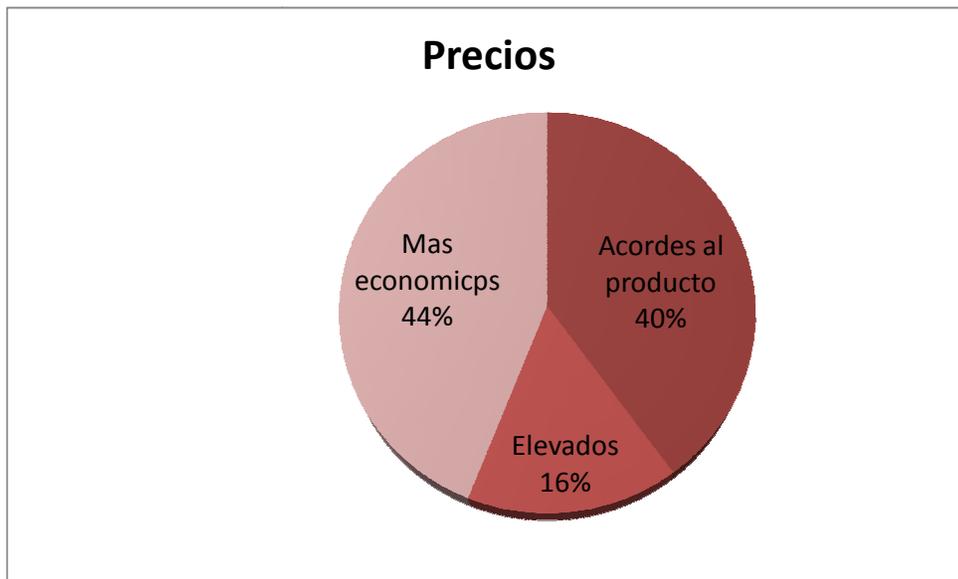
El 51% de los clientes para comprar van a caja a cancelar su pedido. El 29% a Bodega para retirar su pedido. Y el 20% al área de administración cuando tiene algún inconveniente. Es evidente que el departamento más visitado es el departamento de caja y bodega

3.- ¿Cómo considera nuestros precios en la actualidad?

Cuadro No. 5: Precios

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Acordes al producto	31	40%
2	Elevados en relación con otro distribuidor	25	16%
3	Más económicos	21	44%
Total encuestados		154	100%

Gráfico No. 3: Precios



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 44% piensa que la compañía tiene precios económicos y el 40% cree que los precios están acordes al producto y como siempre habrá un porcentaje de personas que piensan que son elevados que en este caso es un 16%.

Considerando que el precio de cada material juega una parte importante en las ventas se hizo esta pregunta para saber lo que piensan los clientes sobre este tema.

Y como podemos ver los precios son de alcance de nuestros clientes.

Servicio al cliente

4.- ¿Con relación a la atención que recibe de la Distribuidora, usted cree que es?

Cuadro No. 6: Servicio al cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy bueno	23	15%
2	Bueno	46	30%
3	Regular	85	55%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 4: Servicio al cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 15% opina que la atención es muy buena, el 30% que es buena y existe un porcentaje bastante elevado el 55%.

El servicio al cliente es una potente herramienta para la venta de los productos por eso se debe tratar con amabilidad y respeto al cliente.

Atención al cliente

5.- ¿Cómo calificaría a la empresa con relación a otras que proveen el mismo servicio?

Cuadro No. 7: Atención al cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Mejor atención	46	30%
2	Igual atención	69	45%
3	Mala atención	38	25%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 5: Atención al cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 25% que la atención es mala, existe un porcentaje de 45% que es igual a otra distribuidora y solo un 30% piensa que la atención es mejor,

La competencia hoy en día entre empresas que se dedican a la venta de materiales de construcción va incrementándose más, es por eso que en esta encuesta se verifica la preferencia de los clientes.

Servicio al cliente

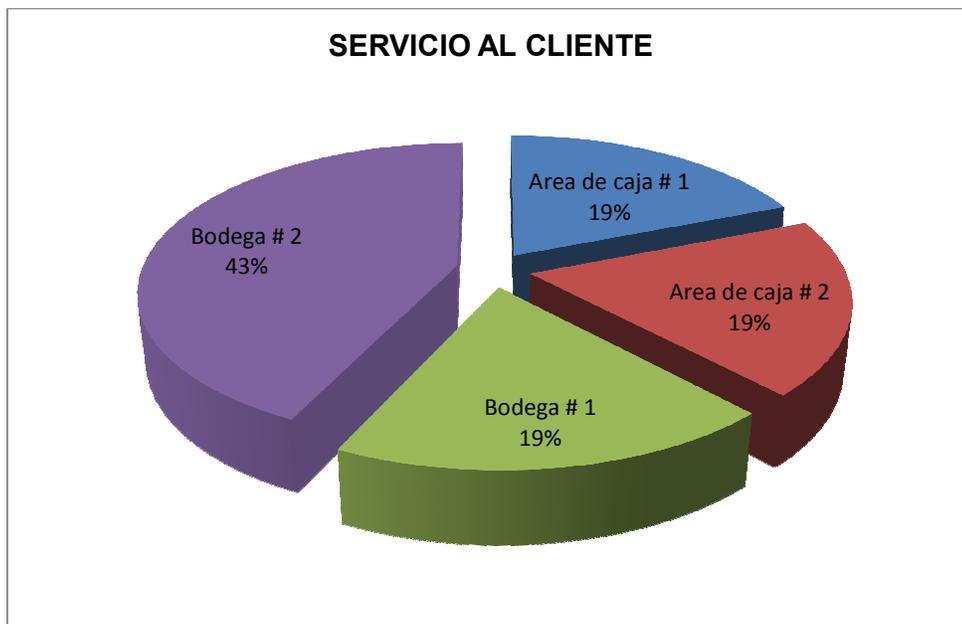
6.- ¿Ha tenido algún contratiempo con el personal de Rimolina S.A.?

Cuadro No. 8: Servicio al cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Área de caja No. 1	29	19%
2	Área de caja No. 2	29	19%
	Bodega No. 1	29	19%
3	Bodega No. 2	67	43%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 6: Servicio al cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 19% no ha tenido ningún inconveniente, un 19% está satisfecho con la atención, existe un 43 % que ha sido contratiempo a la hora de retirar su pedido.

El servicio al cliente son; Crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlo, el cliente siempre tendrá la razón.

Servicio al cliente

7.- Con relación al servicio que recibe de la distribuidora, usted está:

Cuadro No. 9: Servicio al cliente

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Satisfecho	48	31%
2	Insatisfecho	46	30%
3	Le es indiferente	60	39%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 7: Servicio al cliente



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 31% de las encuestas dieron como resultado que están satisfechos con el servicio que ha recibido de Distribuidora Rimolina s.a., el 30% son neutrales o indiferentes el 39% están insatisfechos con el servicio. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada.

Preferencia Rimolina

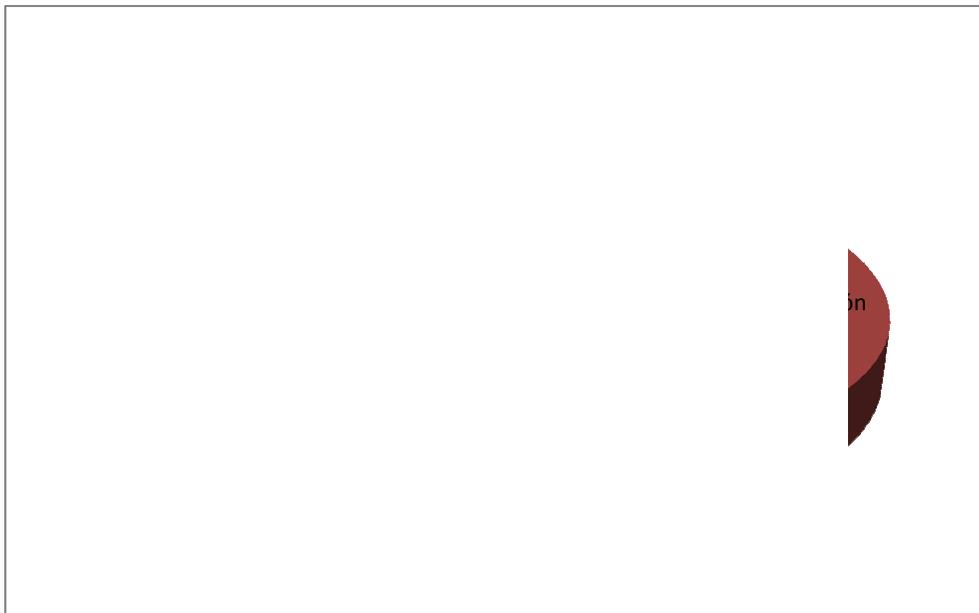
8.- ¿Por qué prefiere comprar en Distribuidora Rimolina S.A.?

Cuadro No. 10: Preferencia Rimolina

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Por su ubicación	83	54%
2	Por el crédito que le otorga	41	26%
3	Por la calidad del material	30	20%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 8: Preferencia Rimolina



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 54% respondió que por la ubicación de la empresa, ya que se encuentra frente a la carretera principal, el 26% por el crédito que se otorga y un 20% por la calidad de material, es decir que los clientes prefieren comprar en la Distribuidora porque tiene una excelente ubicación. Un principio básico que debemos tener en cuenta es que si algo no se mide, no se puede mejorar.

Método de comunicación

9.-Los métodos de comunicación que se establece con los clientes son:

Cuadro No. 11: Método de comunicación

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy atento	46	30%
2	Bueno	55	36%
3	Deficiente	53	34%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 9: Método de comunicación



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

Existe una gran mayoría de los clientes dicen que la comunicación utilizada por la empresa es deficiente esto corresponde a un 34% de las encuestas, el 36% dice que sus métodos son buenos y un 30% opina que son muy buenos. La comunicación es lo principal para que una empresa prospere y más aún si está se dedica a la venta de productos por eso la comunicación con el cliente debe ser primordial a la hora de vender y dar un buen servicio.

Clima organizacional

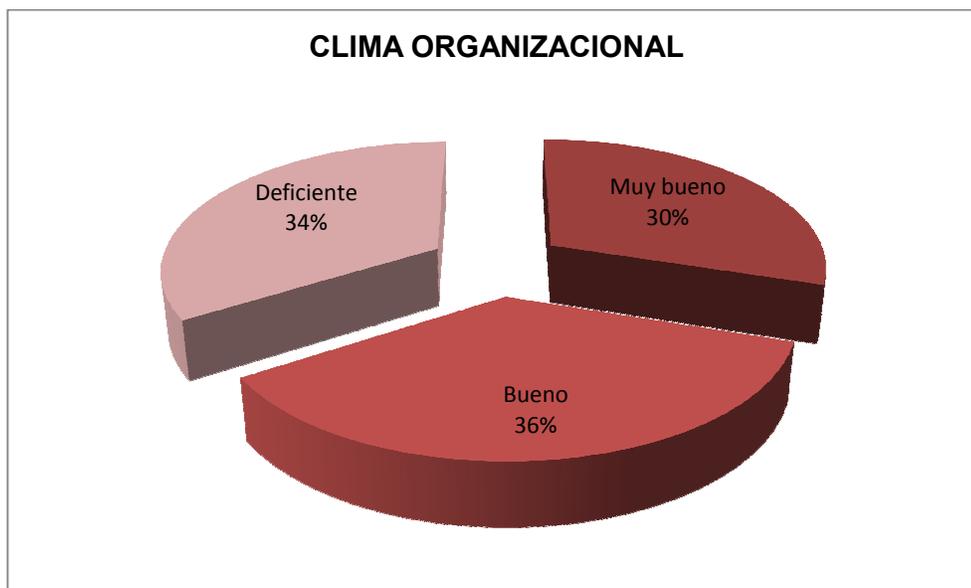
10.- ¿Cree usted que el clima organizacional es?

Cuadro No. 12: Clima organizacional

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy bueno	47	30%
2	Bueno	55	36%
3	Regular	52	34%
Total encuestados		154	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 10: Clima organizacional



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

Y en la encuesta nos podemos dar cuenta que los clientes piensan el 30% que es muy bueno y el 36% que es bueno y el 34% que es deficiente, el porcentaje de los que opinan que es deficiente es más alto. Clima organizacional es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y aquí se siente mucha energía negativa que perjudica a la organización.

Encuesta a los empleados de Distribuidora Rimolina S.A.
Tiempo de labor de los trabajadores

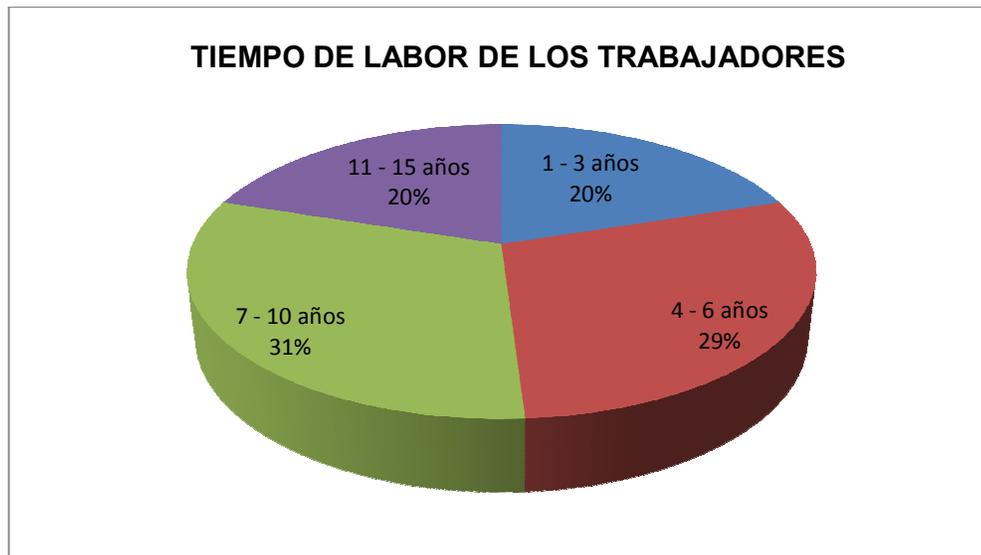
1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en Distribuidora Rimolina?

Cuadro No. 13: Tiempo de labor de los trabajadores

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1 - 3 años	2	18
2	4 - 6 años	3	28
3	7 -10 años	4	36
4	11- 15 años	2	18
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 11: Tiempo de labor de los trabajadores



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

En la encuesta realizada a los trabajadores en la pregunta del tiempo que tienen laborando en la empresa, respondieron:

El 31% tienen de 7 a 10 años, el 29% de 4 a 6 años, y el 20% de 1 a 3 años y de 11 a 15 años. Como nos podemos dar cuenta son empleados que tienen mucho tiempo trabajando en la institución por lo tanto deberían empoderarse de la situación para salir adelante junto con la empresa.

Nivel de estudio

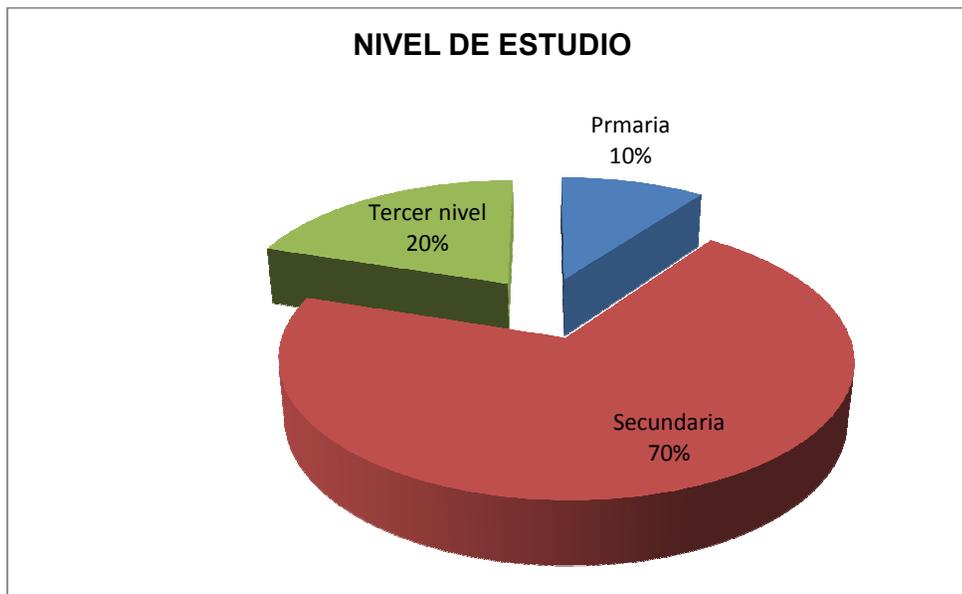
2.- ¿Qué nivel de estudio posee?

Cuadro No. 14: Nivel de estudio

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Primaria	1	10%
2	Secundaria	8	70%
3	Tercer nivel	2	20%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 12: Nivel de estudio



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación de la pregunta:

De los cuales respondieron: El 10% de los trabajadores tienen solo la primaria, el 20% el tercer nivel y el 70% son bachilleres, por lo tanto son pocos los que tienen un nivel de estudio bajo. Se debería incentivar para que puedan prepararse para el beneficio de la empresa. Es importante que los trabajadores de la empresa tengan un nivel de estudio avanzado

Funciones que desempeñan los trabajadores

3.- ¿En qué área desempeña sus Labores?

Cuadro No. 15: Nivel de estudio

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Venta	2	20%
2	Administrativo	3	30%
3	Bodega	6	50%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 13: Nivel de estudio



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 20% corresponde a ventas, en administración el 30% y finalmente en bodega el 50% del personal de la distribuidora.

El personal tiene definido su lugar de trabajo.

Trabajo diario

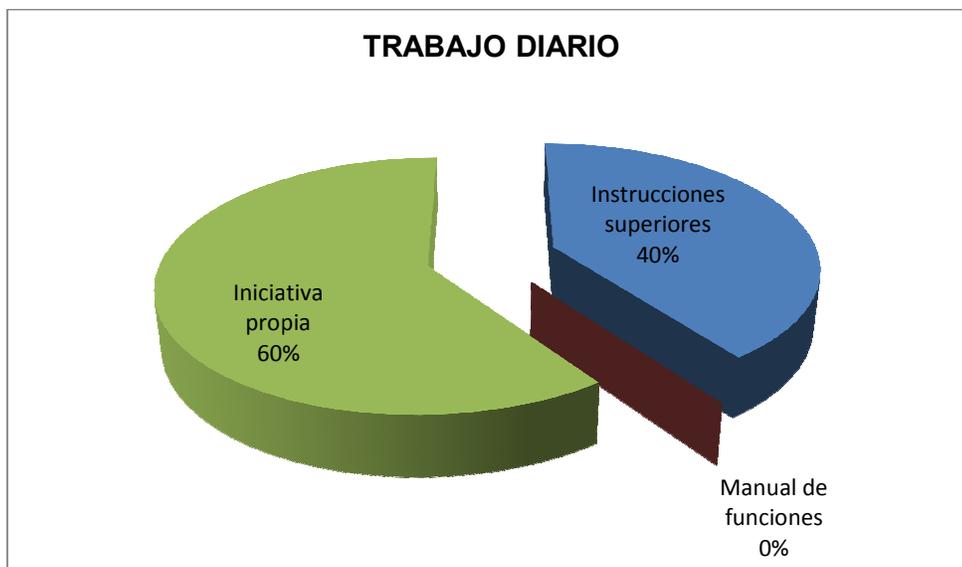
4.- El trabajo que realiza diariamente lo hace por:

Cuadro No. 16: Trabajo diario

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Instrucciones superiores	4	40%
2	Manual de funciones	0	0%
3	Iniciativa propia	7	60%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 14: Trabajo diario



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 60% hace su trabajo por iniciativa propia y el 40% por instrucciones superiores.

No existe un manual de funciones donde se puedan guiar los empleados, por eso nadie sigue uno. Para que cada trabajador tenga un buen desempeño en la empresa debe tener en cuenta un manual de funciones y una persona que este supervisando que esté realizando bien su trabajo.

Capacitación al personal

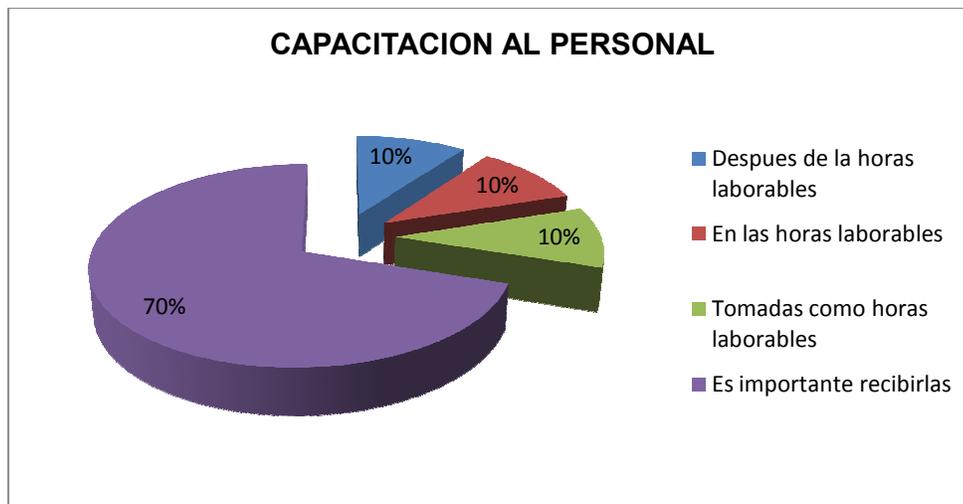
5.- ¿Está usted de acuerdo en recibir capacitación?

Cuadro No. 17: Capacitación al personal

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Después de las horas laborables	1	10%
2	En las horas laborables	1	10%
3	Tomadas como horas extras	1	10%
4	Es importante recibirlas	8	70%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 15: Capacitación al personal



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

Existe un 10 % que le gustaría recibirlas en horas laborables, un 10% tomada como horas Extra, un 10% después de las horas laborables y un 70% no interesa el tiempo o la hora para ellos es importante recibirlas

La capacitación debería tener un análisis previo para evaluar en qué parte de la organización es necesario mejorar o resolver un problema, Creo que debemos tomarlo como una herramienta más, de gran poder, que genera una diferencia competitiva de la empresa..

Entrega de materiales

6.- ¿Piensa usted que los clientes están satisfecho con la entrega de materiales?

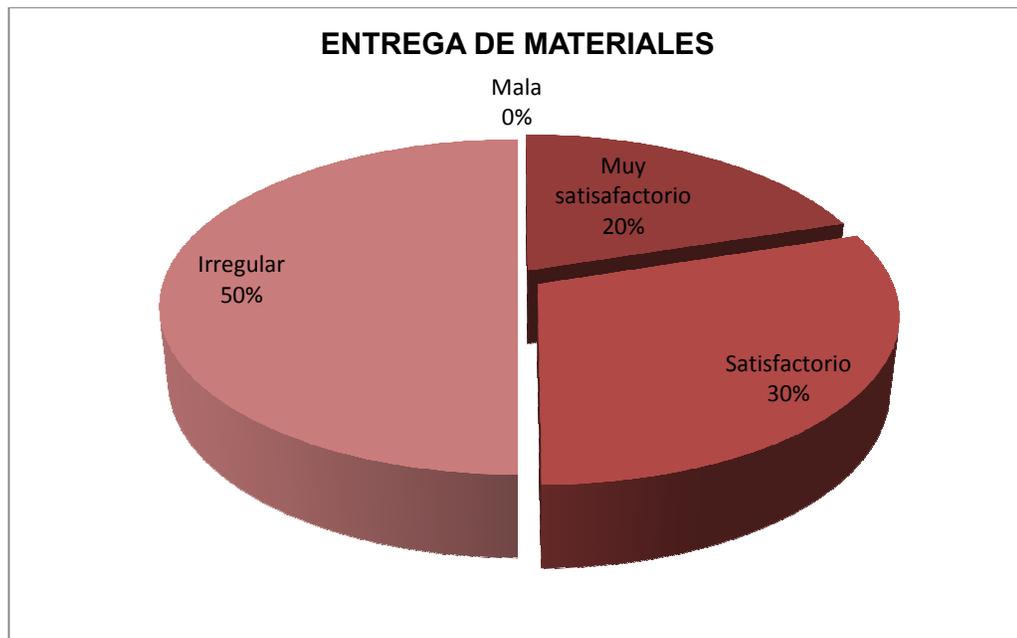
Cuadro No 18

Cuadro No. 18: Entrega de materiales

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy satisfactorio	2	20%
2	Satisfactorio	3	30%
3	Irregular	6	50%
4	Mala	0	0%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 16: Entrega de materiales



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 20% está muy satisfecho con la entrega, el 30% satisfecho y el 50 % piensa que la empresa no está entregando el material en la medida que corresponde.

Podríamos decir que la entrega de materiales a tiempo y en buen estado, habla muy bien de la empresa.

Amabilidad de los jefes

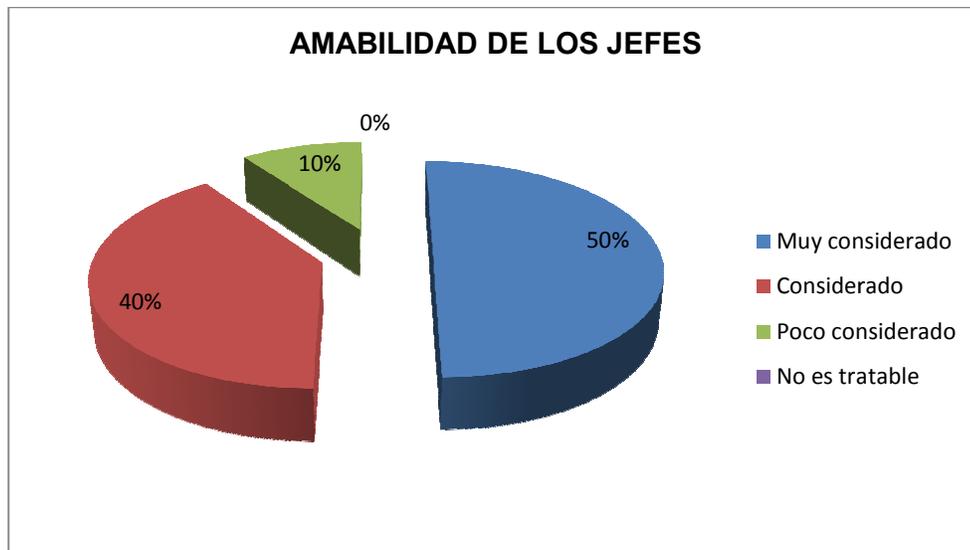
7¿Cómo calificaría el trato de su jefe inmediato?

Cuadro No. 19: Amabilidad de los jefes

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy buena	2	18%
2	Considerado	2	18%
3	Poco considerado	7	64%
4	No es tratable	0	0%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 17: Amabilidad de los jefes



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 18% respondió que su jefe es muy amable un 18% dijo que es considerado y el 64% que es poco considerado, debemos saber en realidad de donde se desarrolla el problema. Para aumentar la productividad y mantener alto el espíritu del equipo de trabajo, hay dos cosas imprescindibles: un buen ambiente laboral, y un buen jefe a cargo.

Para que los trabajadores desempeñen bien sus labores se debe tener cierto grado de amabilidad con cada uno de los empleados.

Ambiente organizacional

8.- ¿Cómo es el ambiente organizacional de la empresa?

Cuadro No 20

Cuadro No. 20: Ambiente organizacional

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy bueno	1	10%
2	Bueno	2	20%
3	Regular	2	20%
4	Malo	6	50%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 18: Ambiente organizacional



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 10 % piensa que es muy bueno, el 20 % que es bueno, un 20 % que es regular y el 50% piensa que el ambiente es organizacional es malo

En toda empresa debe fluir un ambiente de respeto, que se debe brindar cada uno, y por eso se necesita un equipo que esté dispuesto a colaborar con cada uno de los requisitos que necesita la empresa para que salga adelante y pueda competir con las demás, pero se percibe el descontento por parte de los algunos empleados.

Mejorar el departamento de trabajo

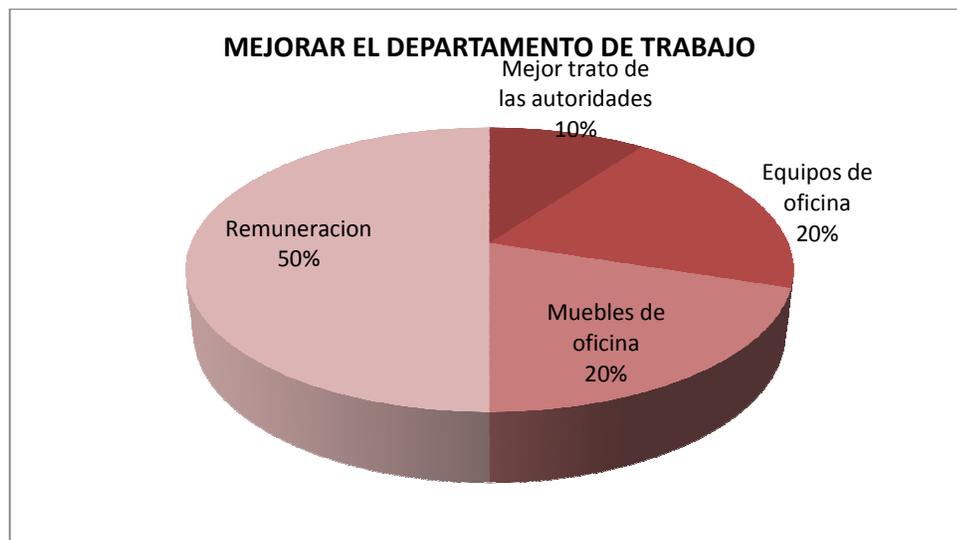
9.- ¿De los siguientes ítems, cual considera usted, es prioridad para incentivar al empleado a realizar bien su trabajo?

Cuadro No. 21: Mejorar el departamento de trabajo

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Remuneración	5	50%
2	Equipos de oficina	3	20%
3	Muebles de oficina	2	20%
4	Mejor trato de las autoridades	1	10%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 19: Mejorar el departamento de trabajo



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 10% respondió que necesitan un mejor trato por parte de las autoridades de la empresa, el 20% necesita arreglo en lo que se refiere a muebles y equipo de oficina y un 50 % coinciden que el mejor incentivo sería la remuneración, que no ven cambios en su rol de pago mensual desde la fecha que ingresaron a trabajar que los ingresos siguen siendo los mismos,

Infraestructura de Rimolina S.A.

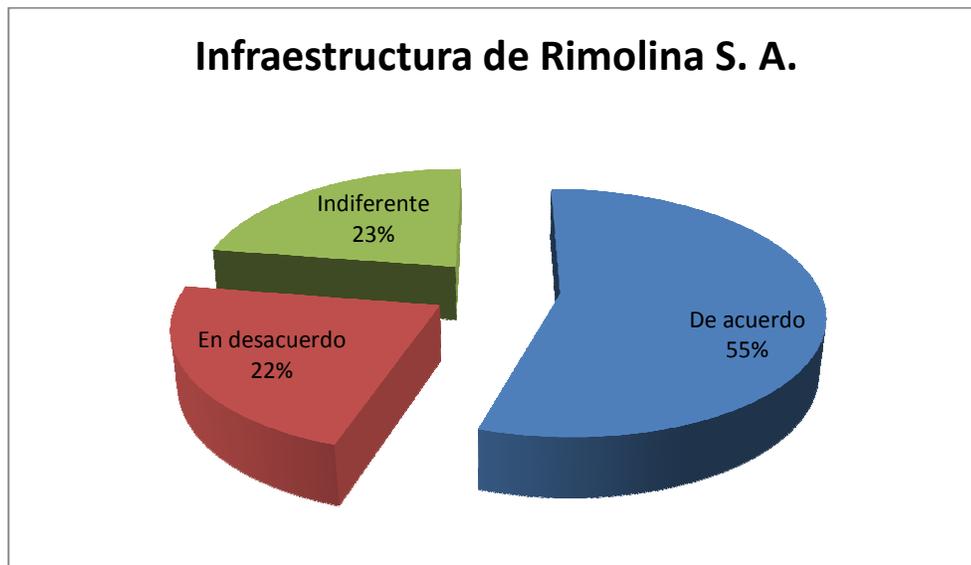
10.- ¿Con respecto a los reglamentos internos de la empresa usted?

Cuadro No. 22: Infraestructura de Rimolina S. A.

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre los aplica	3	25%
2	No los conoce	3	25%
3	Existe y no se aplica	5	50%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 20: Infraestructura de Rimolina S. A.



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 25% contestó que no conoce, un 25% que siempre los aplica y un 50% que los conoce pero no los aplica

Hay empleados que se limitan con cumplir con sus horas laborales y no les interesa la empresa no se apoderan de ella en el sentido que ellos son la imagen de la empresa y a través del trato que den al cliente se gana prestigio

ATRAZO EN LOS PAGOS

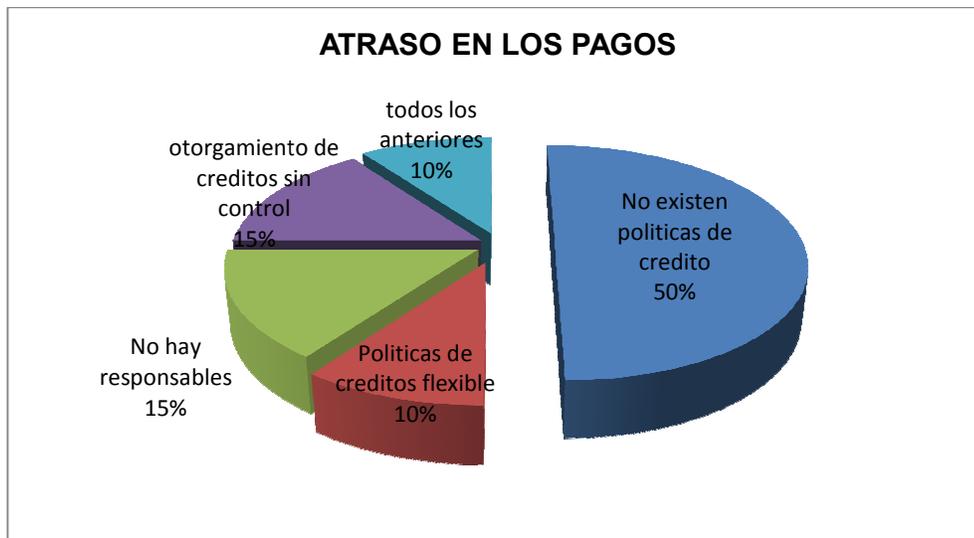
11.-Cual de los siguientes ítems considera usted pueden ser las razones para que los clientes se atrasen en sus pagos. (Solo marque una opción)

Cuadro No. 23: Atrazo en los pagos

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	No existen políticas de crédito.	5	50%
2	Políticas de créditos flexibles	0	0%
3	No hay responsables para el cobro.	2	20%
4	Otorgamiento de créditos sin control.	2	20%
5	Todos los anteriores.	1	10%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 21: Atrazo en los pagos



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 50% respondió que no existen políticas de crédito, el 20% porque no hay un responsable de cobro, un 20% que se dan porque se da crédito sin medida y un 10% piensa que es por todos los ítems anteriores

Reglamentos de seguridad

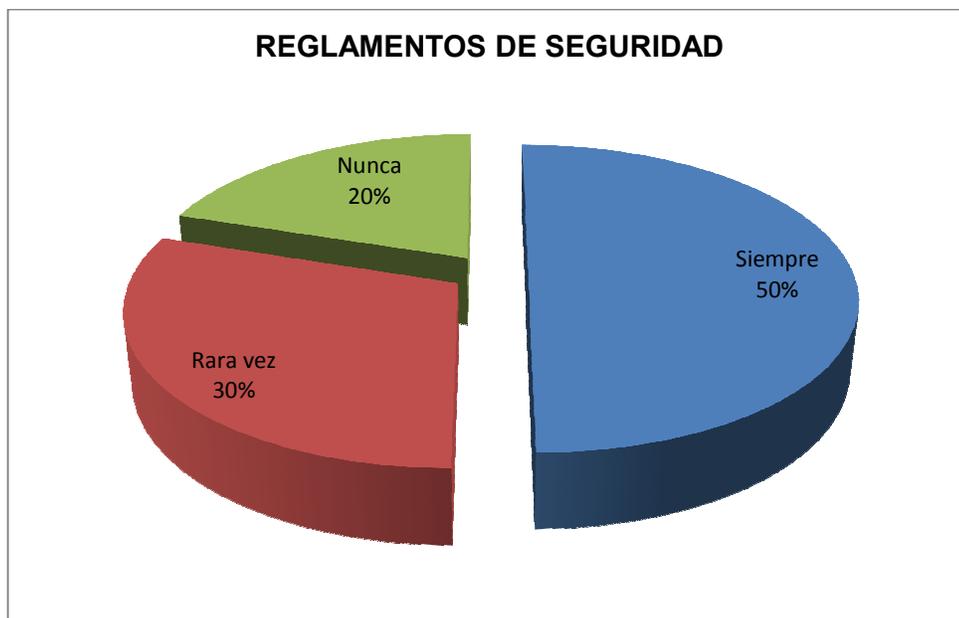
12.- ¿Con respecto a los reglamentos de seguridad de la empresa, estos se cumplen:

Cuadro No. 24: Reglamentos de seguridad

ITEM	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	3	30%
2	Rara vez	5	50%
3	Nunca	3	20%
Total encuestados		11	100%

Fuente: Blanca Ecház Medina

Gráfico No. 22: Reglamentos de seguridad



Fuente: Blanca Ecház Medina

Interpretación y análisis de la pregunta:

El 50% contestó que rara vez se cumple con estos reglamentos, un 30% confirmó que siempre cumplen y existe un 20% que nunca aplican estos reglamentos, es necesario cumplir con estos requisitos, para garantizar las condiciones de seguridad de los trabajadores, salvaguardando la vida, la salud e integridad física, mediante la prevención y la eliminación de las causas de accidentes.

Entrevista gerente Distribuidora Rimolina S. A.

PREGUNTAS A GERENTE GENERAL DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A.

- **¿Dónde nació?**

Nací en Dresden, Alemania

- **¿Hace que tiempo llegó al país?**

Vine hace 46 años con mi esposo (en 1966)

- **¿Cuál fue su objetivo al crear esta Empresa?**

Desde joven he trabajado en las Empresas Petroleras Privadas, luego de la reversión seguí trabajando para Petroecuador, pero considerando mi edad y viendo que no hubiera posibilidad reseguir mi afán de escalar y quise independizarme y así asegurar el sustento y la educación de mis hijos.

- **¿Con cuántas personas empezó la Empresa y que vendieron?**

A fines del año 1990 suscribí un contrato con DISENSA y contraté a dos personas:

Un cajero para la venta y un estibador en la bodega para el despacho de cemento. Además pedí el servicio de asesoría y contabilidad a un profesional de la materia.

En aquel entonces fui nombrada Distribuidor de DISENSA, vendiendo únicamente cemento. Fui una de las primeras Distribuidoras y crecí con ellos de acuerdo al crecimiento de DISENSA, pues posteriormente ellos suscribieron contratos con Plastigama, Andec, Bloqcim, Precreto, Huayco, Electrocables etc. e incrementamos estos artículos en nuestra canasta de materiales y para poder atender a mi clientela cada vez más numerosa, necesité contratar más personal para el despacho.

- **¿Es muy difícil para usted representar esta Compañía?**

En realidad con los años fui aprendiendo a enfrentar problemas de distinta índole, tanto en el manejo del personal como en el cumplimiento de nuestras obligaciones. Al principio fue un desafío, pero con cursos y seminarios fui

aprendiendo. Nunca quise estancarme y puedo decir con orgullo que en 1991 fuimos los primeros en la Península de utilizar computadoras, lo que nos facilitó mantener un inventario real facturando por sistema y tener un control absoluto de compras y ventas.

▪ **¿Desde cuándo pertenece al Grupo Holcim?**

La Cemento Nacional y su comercializadora Disensa fueron absorbidos por la Multinacional Holcim con sede en Suiza y ellos se acercaron a nosotros para que sigamos trabajando con ellos bajo su nueva administración y control estricto.

▪ **¿Qué le motivó ingresar a este grupo?**

El Grupo Holcim nos ofrecía la posibilidad de crecer, porque habían evaluado nuestras experiencias y presentación del local. Sabía que nuestra Empresa podía aceptar el reto creciendo con ellos. Introdujeron en su canasta nuevos materiales necesarios para la construcción, trajeron más tecnología facilitando la compra de materiales vía Internet, pagos directos al Banco etc. razones que me convencieron seguir con ellos en la rama de la Construcción.

▪ **¿Cada qué tiempo capacita a su personal?**

Como pertenecemos al Grupo Holcim, ellos se encargan de seminarios a todo nivel:

Para el Personal Administrativo hay un Seminario anual de ocho días de 8 horas c/u.

Para el personal de Ventas y entrega de productos hay capacitación en conocimiento y aplicación de nuevos productos.

Al Personal Contable se le facilita asistir a todos los cursos y seminarios ofrecidos a nivel Universitario y Nacional, para que estén siempre al tanto de nuevas Leyes y Reglamentos.

▪ **¿El control que se lleva en Bodega considera que es el más eficiente?**

Como actualmente se trabaja con el sistema obligatorio de Holcim, este nos permite un control absoluto, y debe ser verificado con inventarios realizados

continuamente. Los Jefes de bodega y de ferretería son los responsables de mantener orden y control.

▪ **¿Está usted de acuerdo en recibir capacitación del grupo Disensa?**

En años pasados siempre he asistido personalmente a todos los eventos y capacitaciones, pero debido a mi edad y condición de jubilada, cuando hay restricción de un solo asistente al curso, he delegado esta responsabilidad a mi hija, quien debe atender y llevar adelante el negocio en el futuro.

▪ **¿Considera usted que el precio de venta de materiales es competitivo en el mercado?**

Nuestros precios de materiales son los oficiales, los mismos que deben ser respetados por todos los establecimientos de DISENSA. La experiencia nos ha demostrado que el cliente busca calidad y con el respaldo de los Promotores ofrecemos al cliente asesoría técnica y ofrecemos los Certificados de Calidad INEN, la competencia no puede ofrecer tantas garantías y en un mundo de exigencia y control por parte de inspectores, los ingenieros y arquitectos profesionales nos prefieren.

▪ **¿Por qué motivo cree usted que los clientes se atrasan en los pagos?**

Aquí hay que distinguir entre Empresas serias, Arquitectos que aún no venden el proyecto y gente privada que remodela o construye su casita.

1- Las empresas tienen un sistema De contabilidad y pago, es decir que generan la solicitud, reciben la propuesta, la estudian, piden el material y luego la factura será revisada y programada para pago a los 15 día o 1 mes (según empresa). Por falta de fondo o descuido de la administración del cliente, estos pagos no serán puntuales y se debe recordar al cliente una o varias veces.

2- Hay arquitectos que construyen pero aún no tienen clientes para la edificación y recién pagan, cuando hayan cobrado al comprador de la obra, lo que considero un manejo mal llevado, pues la venta es negocio del constructor y no del proveedor del material. La empresa debe llenar sus bodegas con el dinero recaudado por la venta.

3- En mi Establecimiento tuve muy malas experiencias con personas particulares, sacando material para pagar “el sábado...”, o día de pago, pero

luego había que perseguirlos, llamarlos, buscarlos en sus casas, y hasta la fecha no cancelan sus deudas. Tal vez pensaron que sus sueldos les alcanzaría y venían con intenciones de pagar, pero una vez que pasa tiempo y como no hay ley alguna, no tienen remordimiento y definitivamente no pagarán deudas viejas.

- **¿Usted está segura de que la entrega de los materiales está llegando a tiempo a los clientes?**

Estoy segura que mi personal y los transportistas hacen todo lo posible para que así sea, pero a veces está fuera de nuestro control, hay accidentes, falta de atención en la fábrica o el cliente no es organizado y pide un material recién el viernes a última hora para lunes primera hora, en ese caso depende de la fábrica de atendernos con preferencia, pues hay que considerar que somos 600 Distribuidores en el país y todos queremos ser atendidos sin demora.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Distribuidora Rimolina S.A. es una empresa que mantiene un alto nivel de participación en este sector comercial puesto que es una de las primeras compañías que empezó a trabajar con este grupo de empresa que distribuye esta clase de materiales o producto, sin embargo, presenta deficiencias dentro de la organización.

El personal hace lo que cree conveniente sin tener una norma en que regirse, otra debilidad es el trato al cliente, perdiendo de esta manera clientela entre otros problemas, es por eso que en este trabajo se podrá distinguir y precisar la eficiencia y eficacia, los beneficios, alcanzados y la importancia del manual de funciones y de políticas enfocando particularmente en el personal que interactúa con los clientes de una empresa. Por ello con este proyecto se pretende corregir las deficiencias que presenta distribuidora Rimolina S.A. creando un manual de actividades, el control de los pedidos de productos, analizando las formas existentes para evaluarlo, para brindar de esta forma un servicio de calidad.

4.3. RESULTADOS

- Los métodos de comunicación con los clientes no son los más adecuados.
- En la Distribuidora Rimolina no cuenta con un manual de funciones razón por la cual todo el personal que allí labora realiza sus actividades de acuerdo a conveniencias propias.
- Los empleados no cumplen con la atención que los clientes se merecen provocando en estos enojos por la pérdida de tiempo e insatisfacción por el trato recibido.
- Las políticas de créditos establecidas son muy flexibles, la persona responsable del otorgamiento de los mismos toman en cuenta el grado de amistad y simpatía que existe con el solicitante del crédito, lo que está ocasionando acumulación de cartera vencida lo que se ve reflejada al final del periodo.
- A pesar de que Distribuidora Rimolina cuenta con varias áreas de comercialización los diferentes productos para la construcción no está con la tecnología informática que vaya acorde a la estructura de la empresa.
- El personal del área operativa incumple el reglamento de seguridad, al realizar sus tareas no utiliza el equipo de seguridad que les fue asignado.
- Según los resultados establecidos se ha determinado que el problema de la empresa en el área de facturación y ventas es la ausencia de capacitación a los empleados e inconformidad de sueldos.

4.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS

Cuadro No. 25: Verificación de Hipótesis

<ul style="list-style-type: none">▪ El manual de funciones incide en la Administración de la Distribuidora Rimolina S.A.	<ul style="list-style-type: none">▪ El manual de funciones será un instrumento de orden para que los empleados tengan en que respaldarse
<ul style="list-style-type: none">▪ La atención a los clientes por parte de los empleados afecta la imagen del negocio	<ul style="list-style-type: none">▪ Los clientes indican que se los empleados tienen poca comunicación con los clientes
<ul style="list-style-type: none">▪ La atención de los empleados incide en la satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none">▪ El tener al personal satisfecho con respecto al sueldo rendirán mejor su trabajo
<ul style="list-style-type: none">▪ Las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de Rimolina S.A.	<ul style="list-style-type: none">▪ La creación de políticas de crédito será un eje fundamental para que estos no se den sin ningún tipo de presión
<ul style="list-style-type: none">▪ La tecnología informática incide en la gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none">▪ El mundo actual nos obliga a mantenernos actualizados.

Fuente: Blanca Echaiz Medina

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.1. TEMA

“Elaboración de un manual de políticas y funciones en la DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A.”

5.2. FUNDAMENTACIÓN

DEFINICION DE MANUAL

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indica las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea en conjunto o separadamente.

- Duhat Kizatus Miguel A. lo define “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para las mismas ejecución de trabajo”.
- Para **Terry G.R.** “es un registro de información e instrumento que concierne al empleado y puede ser utilizada para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.
- **Continolo G.** lo conceptualizará como “ una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector”

es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”

- **Definición de Manual de Organización** es un documento oficial cuyo propósito es descubrir la estructura funciones, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.
- **Definición de Manual de procedimientos**, instrumento administrativo básico para coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización.
- **Definición de manuales de políticas.** Es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración superior.

5.3. JUSTIFICACION

El diseño del modelo propuesto ayudara al logro de los objetivos organizacionales desde los diferentes puntos de vista mejorando los procesos de la empresa tanto en la parte operativa como en la parte administrativa, contando con personal capaz de ejecutar con mayor efectividad sus actividades mejorando su desempeño. Teniendo como consecuencia una empresa más competitiva, productiva, eficaz y eficiente, que estará con capacidad de brindar mejores servicios. El presente Manual comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Este Manual ha sido diseñado en base a las necesidades que tiene al momento la Distribuidora Rimolina S.A., con el objeto de que sirva de guía al personal que labora en la institución.

Se debe dar un control continuo en los conocimientos de los productos que se ofrecen al mercado y en el área de servicio al cliente, la propuesta se basa en las

necesidades que tiene la empresa, además de contar con personal motivado y altamente capacitado. La creación de Un manual es muy importante porque exige más habilidad de manos que de inteligencia, porque mediante este manual simplemente se siguen las normas e instrucciones sobre prácticas, procedimiento y políticas contables en una organización, es decir que es un libro que resume los aspectos y conceptos más importantes de una empresa, definiendo niveles de responsabilidad y autoridad, así como fijar los requisitos de utilización y archivo de documentación.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General

Elaborar un manual de políticas y funciones, con normas y reglamentos que indique las tareas y funciones que deben ser ejecutadas por el personal que labora y lograr así, un mejor control y desarrollo de la empresa.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Seleccionar normas que rijan a los empleados de la empresa.
- Elaborar la estructura orgánica de la empresa
- Elaborar el organigrama funcional de Distribuidora Rimolina s.a.
- Establecer políticas de crédito. en la empresa
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para cada personal en cada departamento.
- Presentar una visión integral de cómo funciona Distribuidora Rimolina S.A.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de recursos humano y material

- Servir como medio de integración y orientación al nuevo personal facilitando su incorporación a la entidad.

5.5. UBICACIÓN

Cuadro No. 26: Ubicación

NOMBRE O RAZON SOCIAL	DISTRIBUIDORA RIMOLINA S. A.
Cantón:	Santa Elena
Parroquia:	Santa Elena
País:	Ecuador
Dirección:	Vía Santa Elena-la Libertad Frente a gasolinera Primax
Razón Social:	Empresa Rimolina S.A.
Actividad económica	Venta de materiales de construcción mayor y menor.
Localidad	Santa Elena
Representantes	Personal que labora en la empresa
Gerente General	Rita Schichhold de Molina
Administrador	Lidia Molina
Secretaria/cajera	Lorena salinas Suarez Marcela del Pezo Soriano.
Bodega	Manuel Gómez
Auxiliar de bodegas	Oswaldo Yagual Solano
Contador	Blanca Echaiz Medina
Chofer	Javier Saona Bazán
Estibadores	Santos Yagual González Juan Borbor Tomalá Juan Ortega Santisteban Jorge Reyes Malavé.

Fuente: Blanca Echaiz Medina

Gráfico No. 23: Gráfico



Fuente: Blanca Echaiz Medina

5.6. FACTIBILIDAD

La Empresa

Misión Somos una empresa líder de servicios dedicada a la distribución y venta de materiales de construcción, que buscamos satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciéndoles productos de calidad y a su vez brindar las mejores soluciones.

Visión Consolidarnos como una empresa de franquicia, comprometida en vender sus productos como líderes en nuestra ciudad, bajo los principios de constancia, responsabilidad, disciplina y perseverancia, lograr que nuestra empresa y productos comercializados sigan siendo los número uno en Santa Elena y sus alrededores, alcanzando liderazgo en ventas como resultado de una eficiente distribución.

Valores Corporativos

Honestidad.- Es una forma de vivir convenientemente entre lo que se piensa y se observa hacia el prójimo que junto a la justicia exige darle a cada quien se lo merece tanto cliente como proveedor.

Solidaridad.- Tener la capacidad de comunicación entre los empleados para mantener un enfoque de trabajo cooperativo y en equipo.

Responsabilidad.- Hacer las cosas bien para cumplir con las metas y objetivos fijados por la Compañía y llegar al cumplimiento deseado.

Tolerancia.- Respeto y consideración hacia las opiniones de los demás aunque nuestras opiniones no sirvan de nada, esto es para mantener una comunicación eficaz con nuestros clientes y proveedores.

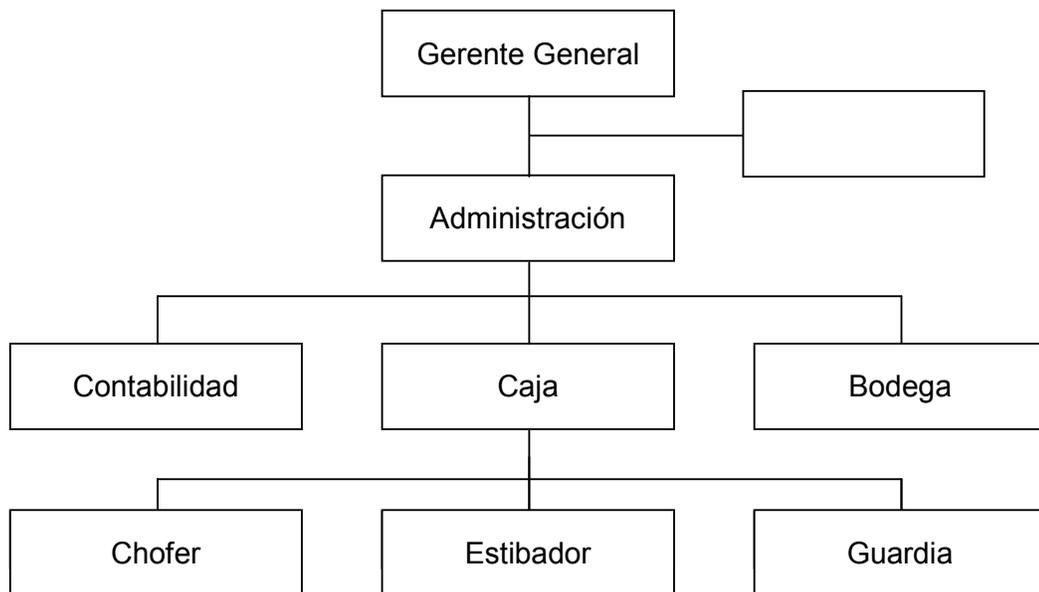
Ética.- Es regir el comportamiento de los individuos dentro y fuera del grupo es establecer normas que no atente contra la moral y que sirvan para que todas las personas sean regidos dentro y fuera de la organización.

Esto es para una cultura organizacional con valores comunes para sus miembros, para alcanzar la satisfacción de todas las personas involucradas en la empresa.

5.7. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

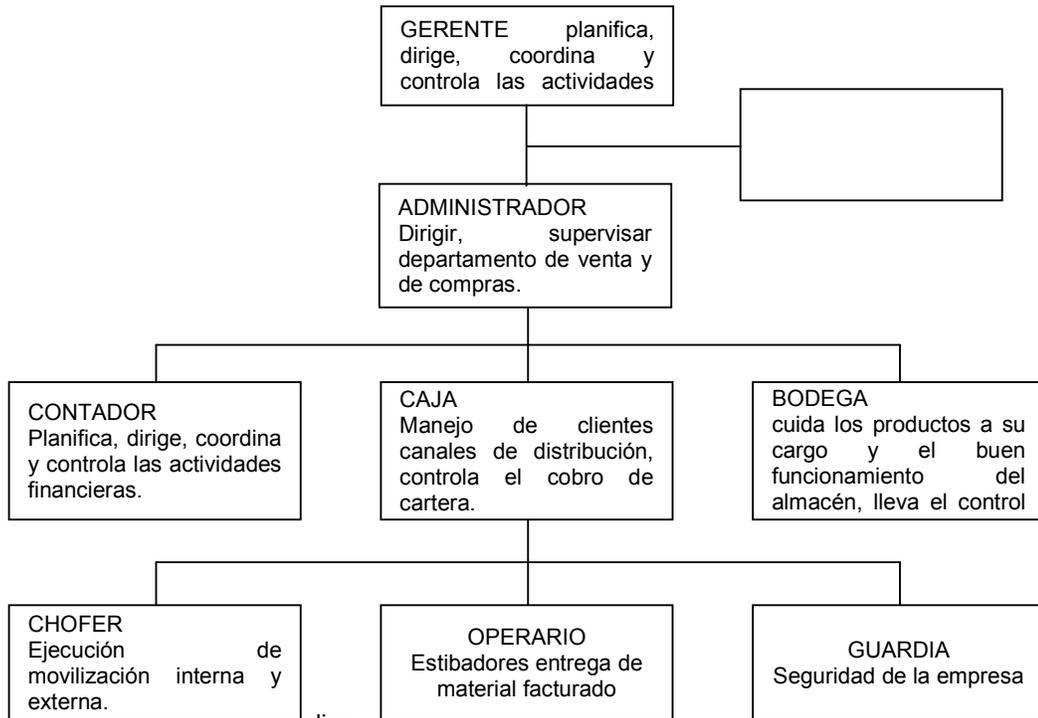
ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

Cuadro No. 27: Organigrama



Fuente: Blanca Echaiz Medina

Cuadro No. 28: Organigrama Funcional



Fuente: Blanca Escalza Medina

Cuadro No. 29: FODA

	FORTALEZA	OPORTUNIDAD	DEBILIDADES	AMENAZAS
F O D A	1. Presupuesto propio	1. Políticas de crédito de Banca	1. No se encuentran bien definidos los procesos de créditos. A los clientes.	1. Competencia formal e informal
	2. Amplias Instalaciones	2. Capacitación a los empleados para fortalecer la venta en la empresa.	2. Falta de capacitación de empleados	2. Desastres Naturales
	3. Tener una estratégica ubicación geográficamente de acuerdo al giro del negocio	3. Crecimiento del sector empresarial con respecto a construcción de viviendas	3. No se aplican encuestas de satisfacción a clientes	3. Alto índice de delincuencia
	4. Mejores precios que la competencia.	4. Alto grado de aceptación de clientes.	4. Escaso nivel de coordinación entre los departamentos caja - bodega	4. Incremento del precio oficial por el ente regulador

Fuente: Blanca Echaiz Medina

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDADES

4. DESARROLLO

4.1. PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DEL PERSONAL

- 4.1.1. Procedimiento de análisis y descripción de puestos
- 4.1.2. Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación
- 4.1.3. Procedimiento de inducción de nuevo personal
- 4.1.4. Procedimiento de asistencia y sobretiempos
- 4.1.5. Procedimiento de vacaciones y permisos especiales
- 4.1.6. Procedimiento de capacitación
- 4.1.7. Procedimiento de evaluación del desempeño
- 4.1.8. Procedimiento de terminación laboral

1. OBJETIVO

Identificar, atraer, seleccionar, incorporar, desarrollar y retener al recurso humano más competente dentro del mercado laboral, así como velar por el mantenimiento de un ambiente de trabajo agradable para todo el personal.

2. ALCANCE

Aplicable a todo el personal de DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A., el Responsable de Personal y la Gerencia General, liderando las políticas de manejo del elemento humano.

3. RESPONSABILIDADES

- **Gerente General:** Elabora las políticas de Manejo de Personal en conjunto con la persona Responsable de Personal.

- **Responsable de Personal:** Aplica y ejecuta las políticas de Manejo de Personal y vela por el cumplimiento de las mismas por parte de todo el personal de DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A.

- **Responsable de Verificaciones:** Coordina en conjunto y brinda soporte al Responsable de Personal en la elaboración y cumplimiento del Programa de Capacitaciones anual.

4. DESARROLLO

Distribuidora RIMOLINA S. A., reconoce que los trabajadores son el elemento más valioso con el que cuenta, y en base a eso, mantiene la siguiente estrategia de manejo de personal:

- a) Capacitación y actualización de conocimientos del personal de Distribuidora RIMOLINA S. A.

- b) Comunicación directa y constante para el apoyo mutuo entre las áreas administrativas de Distribuidora RIMOLINA S. A., mediante la continuidad en la publicación de noticias de interés para el personal en los murales disponibles.

- c) Mantener los expedientes del personal completo, incluyendo su hoja de vida, documentos personales, comunicaciones internas tales como amonestaciones, premiaciones, permisos médicos, etc.

4.1. PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE PERSONAL

4.1.1. Procedimiento de análisis y descripción de puestos

- a) La Gerencia General de DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. es la responsable de la aprobación de las funciones de cada empleado, según su cargo.

- b) El análisis de los cargos y funciones servirá para resaltar las responsabilidades y relaciones de trabajo de cada empleado.
- c) El Responsable de Personal velará por el cumplimiento de las funciones del personal en base a la descripción de cargos aprobada por la Gerencia General (Distribuidora Rimolina S.A.).

4.1.2. Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación

- a) La implementación de esta política asegura el cumplimiento de las leyes laborales ecuatorianas y minimiza las vulnerabilidades legales de la empresa.
- b) Atraer, escoger y contratar personal calificado para cada una de las posiciones de la empresa, que cuente con una actitud positiva de trabajo en equipo, dedicación, compromiso y lealtad a la empresa.
- c) Asegurar la incorporación y retención de personal valioso que cuente con las competencias necesarias para realizar un buen trabajo en puestos claves dentro de la empresa, a corto, mediano y largo plazo.
- d) Asegurar el cumplimiento de las leyes laborales en lo que se refiere a contratación de personal, así como beneficios de seguridad social.
- e) El reclutamiento o atracción de personal para la empresa se dará en forma constante mediante el uso de referencias personales, profesionales y anuncios a través de medios masivos.
- f) Todo candidato a incorporarse a DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. deberá presentar su hoja de vida actualizada con las debidas referencias personales y laborales.
- g) El proceso de selección de personal deberá incluir: valoración de la hoja de vida; verificación de referencias personales, laborales; pruebas de aptitud, actitud y de

personalidad; entrevista preliminar con el Responsable de Personal y entrevista final con el Gerente y/o Jefe respectivo del área interesada en la contratación.

4.1.3. Procedimiento de Inducción de nuevo personal

La empresa lograra, por medio del proceso de inducción, que el personal nuevo se integre y adapte rápidamente a la empresa para que se identifique con la misma y pueda, por ende, estar preparado para desempeñarse eficiente y eficazmente en su nuevo puesto.

- a) Asegurar que el nuevo personal tenga un conocimiento general del funcionamiento de la empresa, su historia, su estructura, su gerente y jefe.
- b) Aclarar las expectativas de la empresa acerca de sus colaboradores y permitir al nuevo empleado la expresión de sus propias expectativas en su nuevo puesto de trabajo.
- c) Explicar al nuevo personal sus funciones y la importancia que tiene para el buen desempeño de todo el equipo de trabajo.
- d) Notificar al nuevo personal sus derechos y deberes en la empresa, en el marco de la legislación laboral ecuatoriana y de la reglamentación interna de la empresa.
- e) Dar a conocer el Reglamento Interno de la empresa, los procedimientos a seguir en asuntos de personal y conocer que puede acudir al Responsable de Personal en caso de necesitar orientación.
- f) Facilitar al nuevo empleado la comprensión del papel que desempeña cada departamento de la empresa y la forma en que cada departamento interactúa con los demás para el logro de las metas empresariales.
- g) La inducción al nuevo colaborador, deberá hacerse el primer día de trabajo. Toda la información necesaria para la inducción será proporcionada por el Responsable

de Personal con la ayuda de los empleados relacionados con el cargo del nuevo colaborador.

- h) La inducción se compone de una etapa de presentación al personal y recorrido de las instalaciones, y otra etapa de explicación de las funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo.

4.1.4. Procedimiento de Asistencia y Horas Extras

- a) Dado que DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. depende en gran medida de la venta de materiales de construcción, es indispensable que cada colaborador cumpla puntualmente con sus jornadas de trabajo para asegurar el logro de las metas de venta.
- b) Es requerimiento de la empresa que todo colaborador utilice la jornada laboral de la manera más eficaz y eficiente posible para el cumplimiento de sus tareas diarias dentro de las horas laborables.
- c) Es deber de los respectivos jefes asegurar que la carga de trabajo del equipo esté bien balanceada y que los métodos, herramientas y técnicas utilizados sean los más apropiados para la finalización de las tareas diarias dentro del periodo de las jornadas regulares de trabajo.
- d) Es responsabilidad del jefe velar por el mantenimiento de la salud y calidad de vida de sus colaboradores. En este sentido, se procurara al máximo posible evitar el trabajo más allá de las jornadas regulares, asegurando el desempeño eficaz y eficiente de los colaboradores durante las horas regulares de trabajo.
- e) El jefe realizara el reporte mensual de sobretiempos, donde especificara el número de los días de feriados, sábados (DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A.) el cual deberá contar con las respectivas firmas autorizadas. Este formulario debe ser remitido de inmediato al Departamento Contable para su procesamiento y pago.

- f) En todo caso de falta de asistencia, tardanzas y permisos, el gerente o jefe respectivo recibe la solicitud del colaborador, aprueba o desaprueba en concordancia con la presente política y remite de inmediato al departamento contable para su procesamiento y pago según sea el caso.

4.1.5. Procedimiento de Vacaciones y Permisos Especiales

Se debe planificar las vacaciones de todo el personal en cumplimiento de las leyes laborales, las necesidades y el bienestar del empleado.

- a) DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. reconoce el derecho de todo colaborador de gozar de vacaciones pagadas de acuerdo a lo estipulado por las leyes locales. Las vacaciones son un derecho y un deber de todo colaborador.
- b) Dado que el negocio de DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A. se fundamenta en gran medida en la Venta de materiales de construcción, es indispensable que las vacaciones de cada colaborador se coordinen y planifiquen para asegurar el logro de la meta de venta.
- c) Es deber del jefe asegurar que la distribución de las fechas de vacaciones de los miembros del equipo estén bien balanceada y que los colaboradores puedan tomar sus vacaciones luego de haber dejado todas sus responsabilidades al día y con las asignaciones de tareas a otros compañeros para evitar el acumulamiento y la falta de seguimiento del trabajo.
- d) Es deber también del jefe, planificar el reemplazo de la mano de obra para cubrir vacaciones si es necesario, evitando el uso de horas extras de trabajo.
- e) Cuando un colaborador vaya a tomar sus vacaciones, se debe completar previamente el Formulario de Vacaciones (Distribuidora Rimolina S.A.) con las respectivas firmas autorizadas. Este formulario debe ser remitido al departamento contable para su procesamiento y pago. La empresa no reconocerá vacaciones que no hayan sido aprobadas con antelación por el jefe respectivo.

- f) La empresa reconoce que hay situaciones especiales en las que el colaborador necesite dejar de asistir a laborar por periodos mayores a tres días. Estas situaciones especiales son: enfermedad o accidente del colaborador, calamidad domestica grave, muerte de un pariente cercano (hasta segundo grado de consanguinidad y primer grado de afinidad), requerimiento de las autoridades civiles, policiales o militares y desastres naturales que afecten al colaborador o su familia inmediata.

- g) En las situaciones especiales arriba mencionadas, el colaborador deberá solicitar permiso con antelación al Responsable de Personal a través de su jefe inmediato, mediante el Formato de Permisos Especiales (Distribuidora Rimolina s.a.) y obtener las firmas autorizadas antes de hacer uso del permiso. Bajo ninguna circunstancia podrá el colaborador ausentarse de sus labores por más de tres días sin esta aprobación, so pena de despido justificado.

- h) Las ausencias por motivos médicos o por requerimientos de las autoridades, deberán sustentarse al momento de reincorporarse, mediante certificado médico valido o nota oficial de la autoridad respectiva para que sean reconocidos como permisos remunerados.

4.1.6. Procedimiento de Capacitación

- a) Proporcionar los elementos de formación para cada empleado, que le permita tener una visión de su futuro en la empresa, refuerce su lealtad y contribuya a su motivación personal, así como a su retención en la empresa.

- b) Formar al personal de RIMOLINA S.A. en todas las áreas y niveles, a fin de lograr un eficiente desempeño de sus funciones, como en su vida personal, así mismo capacitarlos para ocupar los cargos vacantes o de nueva creación.

- c) La Gerencia General es la responsable de la aprobación final del Programa de Capacitación de la empresa, o cualquier modificación al mismo.

- d) El Responsable de Personal en conjunto con el Responsable de Certificaciones se encargan de diseñar e implementar el Cronograma de Capacitaciones anual (DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A.) para todos los colaboradores de la empresa según sus cargos.
- e) Los programas anuales de capacitación, se enmarcan en planes de mediano plazo y se basaran en la investigación de las necesidades reales del personal, teniendo en cuenta las perspectivas de desarrollo de la empresa.

4.1.7. Procedimiento de Evaluación del Desempeño

La evaluación es uno de los más importantes instrumentos con que cuenta la empresa para el logro de sus objetivos y ayuda a la detección de debilidades y fortalezas de cada colaborador.

La evaluación del desempeño y la retroalimentación constituyen ingredientes básicos en la relación entre jefe y colaborador. Por estos medios se mejoran las relaciones humanas y los empleados saben cómo se encuentran y que se espera de ellos.

- f) La evaluación del desempeño será realizada por parte de la Gerencia General, el Responsable de Personal, y el Jefe inmediato del trabajador.
- g) Los nuevos colaboradores de la empresa deberán ser evaluados una semana antes de finalizar su periodo de prueba, por cuyo resultado se determinara la continuación o terminación del contrato de trabajo.
- h) Los colaboradores permanentes de la empresa deberán ser evaluados cada año y se llevara un registro sistemático del desempeño de cada uno de ellos.
- i) Será responsabilidad de cada jefe, comunicar a su personal el resultado de la evaluación indicándoles las fortalezas y debilidades que necesitan superar.

4.1.8. Procedimiento de Terminación Laboral

La empresa cuenta con políticas explícitas en materia de terminación, lo cual da claridad a los colaboradores sobre las expectativas de la empresa y los procedimientos a seguir en cada situación.

Estas políticas procuran el trato justo y humano al colaborador que se separe de la empresa, brindando el apoyo necesario a quienes se lo merezcan.

Se asegura el cumplimiento de las leyes laborales ecuatorianas, se garantiza al colaborador el trato respetuoso y su remuneración justa al momento de la terminación, y se protege a la empresa de vulnerabilidades legales y pérdidas económicas debido a las terminaciones laborales.

- a) La empresa procura retener a sus mejores colaboradores y brinda las oportunidades necesarias para que el colaborador de bajo rendimiento o que cometa faltas leves en el ejercicio de sus labores, haga las correcciones necesarias y mantenga la disciplina y el nivel de rendimiento exigido por la empresa.
- b) Se reconoce tres situaciones de terminación laboral de un colaborador: renuncia, despido justificado y reducción de personal por necesidad justificada de la empresa.
- c) En caso de renuncia, siempre que sea posible y que exista la necesidad de retener al colaborador de buen desempeño, la empresa tratara de retenerlo, ofreciéndole alternativas a su renuncia. Las renunciaciones son procesadas en estricta confidencialidad al igual que las acciones de retención.
- d) En caso de despido justificado, el Responsable de Personal con la ayuda del jefe inmediato, reunirá toda la información objetiva y escrita necesaria que muestre los motivos que llevaron a tomar esta decisión, y que justifiquen y sustenten legalmente el despido.

- e) En caso de reducción de personal por necesidad justificada de la empresa, el Responsable de Personal dará cumplimiento a lo establecido por el Código de Trabajo o las leyes laborales ecuatorianas para estos efectos y preparara un plan de transición para los empleados afectados.
- f) Toda comunicación a los colaboradores, relativa a la reducción de personal se hará a través del Responsable de Personal de manera escrita evitando en todo momento la manipulación de la información, la mala interpretación y los rumores y la decisión de esta acción deberá permanecer totalmente confidencial hasta que la Gerencia General de la orden de proceder.

En cualquier caso de terminación, antes de entregar el cheque de liquidación al colaborador, se verificara que el colaborador entregue al día todos los documentos y pertenencias de la empresa tales como: documentos, reportes, facturas y recibos, equipo o herramientas de trabajo, etc.

Al finalizar la terminación laboral, el Responsable de Personal procederá al cierre del expediente del colaborador saliente y su traslado a los archivos pasivos de personal.

Análisis y descripción de cargos.

Gerente General

Función Básica

- Evaluar, analizar, planificar y verificar información relevante de todas las actividades con el fin de tomar las mejores decisiones que harán que la empresa crezca institucional y económicamente logrando una buena colocación en el mercado competitivo.

Función Específica

- Fijar y verificar el cumplimiento de las metas y objetivos.

- Gestionar de manera adecuada los recursos con los que cuenta la organización
- Formular estrategias competitivas para la empresa.
- Controlar el desenvolvimiento organizacional.
- Negociar con proveedores.
- Velar por los intereses que beneficien a la organización.
- Asistir a eventos en representación de la empresa.

Departamento Financiero (Administración)

Función Básica

- Administrar, analizar, aprobar, autorizar y controlar todos los recursos financieros que posee la empresa.

Funciones Específicas

- Verificar autenticidad de toda la información financiera.
- Firmar oficios de aprobación de pago de sueldos e impuestos, cheques, estados financieros.
- Enviar estados financieros, informes, formularios y oficios de autorización de pago de impuesto al Gerente General, cheques, facturas y copias de estados financieros, rol de pagos a Contador General.
- Autorizar ejecución de pago de impuestos, rol de pago, servicios básicos, proveedores.
- Revisar documentación y elaboración de reportes contables.
- Mantener la custodia de informes y de estados financieros.
- Ser responsable en forma directa del dinero.
- Supervisar las labores de cajeras.
- Comunicar al Gerente General sobre todos los movimientos económicos de la empresa.
- Gestionar las inversiones necesarias para la empresa.
- Pagar a proveedores.

Perfil del Cargo

- Edad: 25 a 45 años
- Sexo: Indistinto
- Estado Civil: Indistinto
- Nivel de compromiso – Disciplina Personal
- Orientación al cliente interno y externo
- Habilidad Analítica
- Colaboración Dinamismo – Energía
- Iniciativa – Autonomía – Sencillez
- Franqueza – Confiabilidad – Integridad
- Competencia Técnica
- **Educación:** Título universitario en Ingeniería Comercial o Título Universitario en CPA.
- **Experiencia:** Mínima de 3 años, haber laborado en empresas similares como contador, auditor, jefe financiero.

Cargo: Contador General

Función Básica

- Recopilar, registrar y comunicar información oportuna y eficiente para elaborar informes de carácter financiero que ayudará a mejorar la situación económica de la organización.

Función Específica

- Recopilar y registrar información sobre todo los movimientos económicos que realice la organización.
- Imprimir y entregar información de carácter financiero al Jefe Financiero. (Administrador)
- Archivar copias y originales de comprobantes de documentos comerciales enviados y recibidos en orden secuencial y cronológico.
- Recibir documentación interna y externa para pagos.
- Conciliación Bancaria

- Pago y cumplimiento
- Elaborar y llenar registros de carácter contables.
- Apoyar al Jefe Financiero en la elaboración de los distintos registros contables
- Realizar la elaboración de las declaraciones del IVA y Retención en la Fuente
- Preparar datos para elaborar el presupuesto del periodo económico
- Revisar disponibilidad de fondos en efectivo y cheques
- Realizar conciliación bancaria de todas las cuentas
- Su principal responsabilidad es el registro de las operaciones de la Institución Desde la elaboración de los comprobantes, documentos, registros y archivo de las transacciones, hasta la formulación de los estados financieros y demás informes para su correspondiente análisis, interpretación y consolidación contable.
- Presentar por escrito los balances contables y estados financieros cada año a la superintendencia de compañías.
- Utilizar los formularios y documentos de la entidad en forma correcta, la información debe ser completa para que permita eficiencia económica y transparencia en las operaciones
- Todas las operaciones deberán respaldar y justificar con suficientes documentos fuente.

Perfil del Cargo: Jefe de Bodega

- Edad: de 23 años en adelante
- Sexo: Indistinto
- Estado Civil: Indistinto
- Profundidad en el conocimiento de servicio al cliente
- Confianza en sí mismo
- Perseverancia
- Conocimiento de la industria y el mercado
- Aprendizaje continuo

Cargo: Asistente de Compras

Función Básica

- Llevar un control de existencias de acuerdo a la necesidad de inventario y materiales que se necesita en el almacén para atender con eficiencia la demanda de los clientes.

Función Específica

- Realizar solicitudes de compras.
- Informar de novedades en el procedimiento de pago.
- Manejar el control de existencias de materiales y áridos.
- Archivar copias de documentos (facturas) en orden secuencial y cronológico.
- Comunicar a gerencia sobre movimientos que se realicen dentro del departamento.
- Recepcionar y verificar mercadería que ingresa a la empresa.
- Aprobar Administrador en decisiones de compras.
- Preparar datos para realizar las cotizaciones.
- Supervisar labores de Estibadores.
- Mantener el abastecimiento necesario de mercadería de Inventario.
- Elaborar informes de proveedores.

Perfil del Cargo: Cajeros/as

- Edad: de 23 años en adelante.
- Sexo: Indistinto.
- Estado Civil: Indistinto.
- Profundidad en el conocimiento de los servicios al cliente
- Confianza en sí mismo.
- Perseverancia.
- Aprendizaje continuo.
- Educación: Bachiller en Comercio.
- Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.
- Capacitación mínima requerida.
- Cursos Generales.
- Word.

- Excel.
- Power Point.

Procesos en los que intervienen

- Compras.
- Solicitud de compras.
- Control y elaboración de inventarios Facturas materiales antes de ser entregados en bodega.
- Manejar la caja chica.
- Entregar las copias de facturas emitidas en contabilidad.
- Entregar proforma de acuerdo como pida el cliente.
- Realizar los cuadros diarios de caja.
- Atender llamadas telefónicas de clientes.
- Recibir Comprobantes de Retención de clientes, máximo 5 días después de terminar el mes.

Cargo: Bodeguero

- Función Básica.
- Llevar un control, mantenimiento y ubicación de toda la mercadería existencia en bodega con el fin de mantener información relevante de la existencia física de la mercadería.
- Función Específica.
- Ubicar repuestos y accesorios en lugares estratégicos.
- Informar de novedades de bodega al Asistente.
- Realizar mantenimiento y limpieza de bodega.
- Entregar mercadería solicitada por clientes.
- Archivar en orden cronológico las solicitudes de mercadería.
- Receptar y verificar mercadería que ingresa a bodega.
- Elaborar listado de mercadería agotados.
- Custodiar mercadería agotada.
- Custodiar mercadería en bodega.
- Realizar labores de fuerza física.

Perfil del Cargo: estibadores

- Edad: de 18 años en adelante.
- Sexo: Masculino.
- Estado Civil: Indistinto.
- Tolerancia a la Presión.
- Responsabilidad.
- Autocontrol.
- Dinamismo – Energía.
- Competencia Técnica.
- Educación: Bachiller.
- Experiencia: No aplica.

Factores que se analizarán antes de otorgar un crédito

- Revisar si el socio está en mora en la Central de Riesgos
- Qué valor desea que se le otorgue?
- Qué cargo desempeña o qué tipo de negocio tiene?
- Dirección (planilla de servicios Básicos)
- A cuánto ascienden sus ingresos?
- Plazo en que desea pagar las cuotas.

Responsabilidad del Chofer

- Cumplirá lo que el código de trabajo determina ya que realiza funciones de confianza.
- Realizar todos los depósitos en las instituciones bancarias en las cuentas de la Institución.
- Realizar los pagos de las facturas de agua, luz, teléfono, IESS.
- Legalizar las citaciones de los directivos a las sesiones.

5.7.1. Actividades

- Presentar la propuesta a las autoridades de la empresa

- Sociabilizar con los empleados
- Inducción a los empleados involucrados en la implementación del sistema
- Pruebas de la aplicación del sistema
- Comparación de resultados
- Evaluación de resultados
- Informe de resultados de las pruebas de aplicación de la propuesta

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

DISTRIBUIDORA RIMOLINA S.A.

ANALISIS FINANCIERO

CUENTAS	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
Ventas	<u>2.525.506,10</u>	<u>2.548.017,38</u>	<u>3.160.691,83</u>
total Ingresos por Ventas	<u>2.525.506,10</u>	<u>2.548.017,38</u>	<u>3.160.691,83</u>

Costos	2.325.798,31	2.214.305,54	2.702.469,71
Gastos	108.084,66	235.771,73	330.686,69
total Costos y gastos	2.433.882,97	2.450.077,27	3.033.156,40

Utilidad Neta	91.623,13	97.940,11	127.535,43
Porcentaje	0,036	0,038	0,040
Incremento porcentual de Utilidad		0,002	0,002

RAZONES DE RENTABILIDAD

MARGEN NETO DE UTILIDADES	UTILIDAD NETA	127.534,43	0,040
	VENTAS NETAS	3.160.691,83	

Análisis: En el año 2009 se observa un porcentaje total de utilidad del 0.036% y al cierre del año 2010 se dio aumento del 0.02%, en el año 2011 se dio como resultado un aumento del 0.02%, es decir que existe un promedio entre los dos últimos años un incremento del 0.04% de aumento de utilidad anual para cubrir deudas a corto plazo.

El cuadro está enfocado, tanto en sus porcentajes diferenciados como en la apreciación entre los resultado y las ventas, pero dependiendo siempre de lo que decidan los accionistas.

Las partes que prepararon esta información puede darle esta presentación o cambiar según el requerimiento o lo que se desea informar, pero en base del porcentaje promediado 0.02%, aperturando una cuenta contable y determinando mes a mes los valores que van ser empleados con la finalidad de cubrir las deudas a corto plazo, es decir dentro del año subsiguiente al cierre del balance.

Pero esto implica que debe hacerse un examen a la cuentas para que no quede nada fuera de rango y de esta forma balancear las utilidades y extraer el 1,75 % para cumplir con la meta, esto es importante cumplir, caso contrario se estaría cometiendo una falla y la diferencia que resulte puede tomarse como gasto y eso no es correcto

RECURSO HUMANO

Para el desarrollo de este estudio se necesitara la ayuda del personal administrativo de la empresa Distribuidora RIMOLINA S. A., para obtener la información necesaria, realizar las respectivas encuestas y entrevistas, también contaremos con el apoyo de un profesional del área de Recursos Humanos, que capacitara al personal

Cuadro No. 30: Recursos Materiales

RUBRO	TOTAL
Asesores	500,00
Tecnológicos	400,00
Material de investigación	100,00
Material didáctico	120,00
Copias	10,00
transporte	40,00
Útiles de Oficina	80,00
TOTAL	1.250,00

Fuente: Blanca Echaiz Medina

5.7.3. Impacto

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

5.7.4. Cronograma

Cuadro No. 31: Cronograma

No.	CRONOGRAMA	2013											
	TIEMPO	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	ACTIVIDADES	15	18	23	2	4	5	6	7	9	12	13	
1	Presentar la propuesta a las autoridades	x											
2	Sociabilizar con los empleados		x										
3	Elegir el sistema adecuado				x								
4	Inducción a los empleados					x							
5	Pruebas de la aplicación del sistema							x					
6	Comparación de Resultados								x				
7	Evaluación de resultados								x				
8	Informe de resultados de las pruebas realizadas										x		

Fuente: Blanca Echaiz Medina

CONCLUSIONES

- No se capacita a todo el personal que integra la distribuidora Rimolina S.A. sobre las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que tienen c/u de ellos en el rol que desempeñan para detectar sus debilidades y mejorar sus servicios.
- No se realizan talleres prácticos de relaciones Humana
- No existen políticas de crédito que se enfoque en los pasos a seguir para que los controles sean efectivos, y la cartera no se infle al terminar el periodo contable.
- No se establecen sanciones de tipo económico para el personal que no utilice el equipo de seguridad que se le otorga.
- Los equipos informáticos no son actualizados y con soporte técnico.
- Por todo lo señalado anteriormente se concluye que el manual de funciones y políticas constituye un enfoque actual cuyo fin es obtener resultados claros sobre las evaluaciones realizadas a los sistemas

RECOMENDACIONES

- Con la aplicación de éste Manual como una herramienta técnica, científica en c/u de las áreas, el personal tendrá mayor y mejor desenvolvimiento en las actividades que realiza, y podrán trabajar en base al cumplimiento de metas y logros que contribuirán con el crecimiento de la Distribuidora Rimolina S. A.
- Se recomienda examinar y discutir con la Gerencia, los planes y objetivos de esta propuesta el mismo que estará en capacidad de seleccionar al personal acorde a los requerimientos tanto como para el campo laboral como para la capacitación tomando en cuenta las necesidades de la empresa.

- Se deben fijar normas que permitan revisar los instrumentos legales utilizados en Las operaciones que se realizan diariamente, esto contribuirá a establecer si los Métodos de control son adecuados y eficaces.

- Se debe realizar un estudio para emprender una acción para mejorar la eficacia de las políticas y prácticas, y determinar las necesidades del personal y su desenvolvimiento en el área de trabajo Para obtener mejores resultados

- se debe evaluar las operaciones con el fin de Precisar que aspectos necesitan de un mejor control coordinación y comunicación.

- Las capacitaciones deben ser constantes y acordes con los cambios que exige el entorno.

- Disponer de un plan de incentivos variado y acorde a las necesidades del personal.

- Llevar a cabo las evaluaciones de desempeño, de forma periódica.

BIBLIOGRAFIA

- **BAAMONDE** Richard, Libro: *PRINCIPIOS DEL MARKETING*. Editorial Limerin.
- **BREALEY** Richard A, **STEWART** Myers C. “*PRINCIPIOS DE FINANZAS CORPORATIVAS*” Quinta Edición. McGraw-Hill, 1990.
- **CHIAVENATO** Idalberto: *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*, 5ta edición editorial Mc. Graw Hill
- **CHIAVENATO**, Idalberto: *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*, Mc. Graw Hill, 8va. Edición, 2007.
- **CHIAVENATO**, Idalberto: *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*, Mc. Graw Hill, Edición, 2005.
- **EMERY**, Douglas R.; Finnerty John D., *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA CORPORATIVA*, Primera Edición Pearson Educación, México. 2000.
- **HOLGUÍN CABEZAS** Rubén. *ELEMENTOS DE ECONOMÍA CUARTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- **HOLGUÍN CABEZAS** Rubén. *ELEMENTOS DE ECONOMÍA QUINTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- **JUMBOL**, Joel: *INVESTIGACIÓN INTEGRAL DE MERCADOS*, Tercera Edición, Bogotá DC, Colombia 2005 p 486.
- **KOONTZ** Harold. *ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*, Editorial: Mc Graw Hill.
- **KOOTZ**, Harold y **WEIHRICH**, Heinz: *ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*, Quinta edición, Mc. Graw Hill
- **KOTLER** P.; Armstrong G., “*MERCADOTECNIA*”, Sexta Edición, Prentice Hall, 1994.
- **LEÓN** Félix. *ENCICLOPEDIA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, Editorial Copyright
- **LEXUS** Editores. *ENCICLOPÉDICO COLOR*, Editorial Lexus.
- **LONGENECKER** G. Justin. *ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS*, Editorial Edición 11.
- **MONREAL** José Luís. *DICCIONARIO OCÉANO UNO COLOR*, Editorial Océano Grupo Editorial S.A.

ANEXOS

ANEXO No. 1
FOTOS DE LAS INSTALACIONES Y PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA
RIMOLINA S. A.



Foto de la Distribuidora Rimolina S.A.

AREA DE VENTA

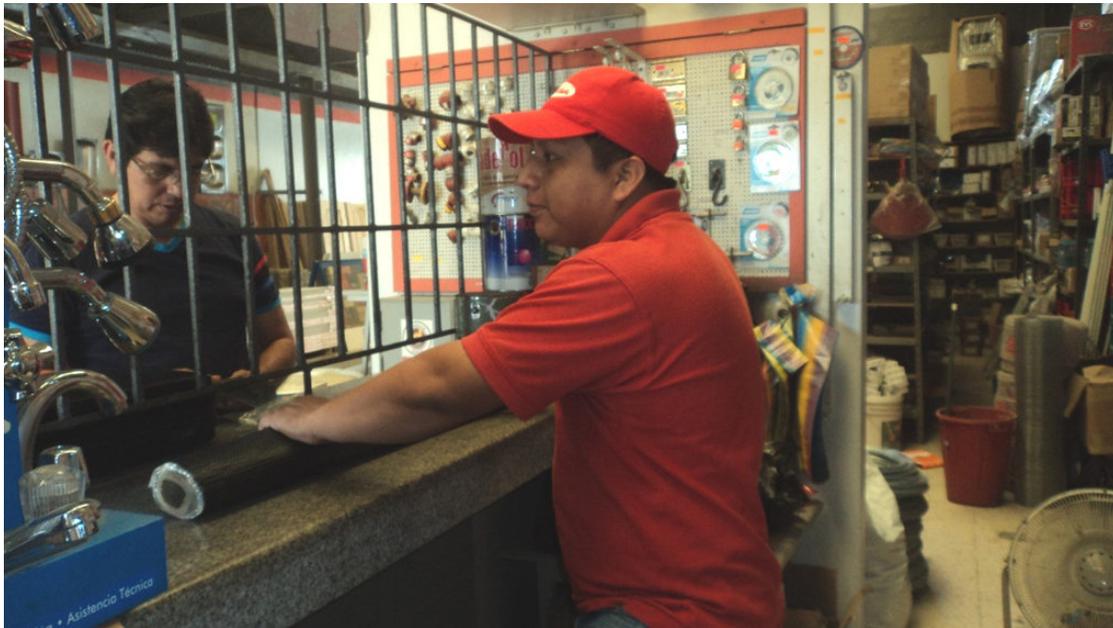
CAJA No. 1



CAJA No. 2



BODEGA INTERNA



**INSTALACIONES DEL AREA DE BODEGA EXTERNA
AREA DE BODEGA**







