



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN, EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI
COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN
EL PERIODO 2014”**

AUTORA:

ADRIANA LISSETH SOTOMAYOR CÚN

TUTORA:

ING. LIANA CAROLA SÁNCHEZ CABRERA

MACHALA-EL ORO-ECUADOR

2016

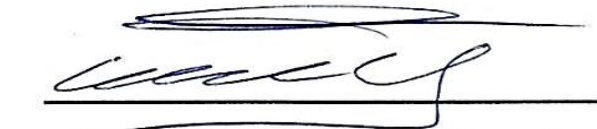
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL



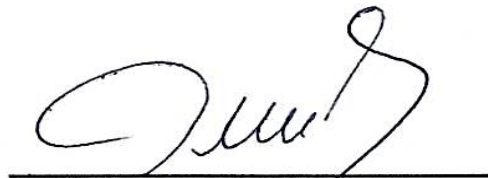
Ing. Liana Carola Sánchez Cabrera
TUTORA DE TESIS



Ing. William Stalin Aguilar Gálvez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Carlos Sarmiento Chugcho
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Carlos Viteri Escobar
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR


Yo, SOTOMAYOR CUN ADRIANA LISSETH, con cedula de ciudadanía N° 070561975-7, egresada de la carrera de Administración de Empresas de La Unidad Académica de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala, en calidad de Autora del siguiente trabajo de Titulación: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014”**.

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la Universidad Técnica de Machala de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a) Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial- Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY -NC- SA 4, 0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

 - b) Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autora la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, Mayo 2016


SOTOMAYOR CUN ADRIANA LISSETH
C.C. 070561975-7

Ing. Liana Carola Sánchez Cabrera

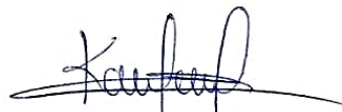
TUTORA DE TESIS

Universidad Técnica de Machala

CERTIFICA:

Que la autora: ADRIANA LISSETH SOTOMAYOR CÚN, quien ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014**, lo ha realizado bajo mi dirección, previo a alcanzar el título de Ingeniera Comercial, con mención en Administración de Empresas.

El trabajo en mención ha sido dirigido, asesorado y evaluado en todas sus fases, de conformidad con lo programado en el plan de tesis; por lo que autorizo su presentación para los trámites correspondientes.



Ing. Liana Carola Sánchez Cabrera

TUTORA

Machala, Mayo 2016

AUTORÍA DE TESIS

Doy fe de que el contenido y criterios planteados en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora, una vez que se ha cumplido con los requisitos pertinentes para la presentación y evaluación de este trabajo.

Machala, Mayo 2016.



Adriana Lisseth Sotomayor Cún
C.C. 070561975-7

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mis maestros por contribuir de manera significativa a mi formación profesional, a mis compañeros de universidad por brindarme su apoyo desinteresadamente, a mi familia que siempre ha estado presente en cada etapa de mi vida, mostrándome su respaldo incondicional, a mis amigos en general por creer en mí y alentarme en las circunstancias más difíciles en la realización de este trabajo investigativo.

Con mucho afecto dedico a todos ellos estas palabras sencillas.

AGRADECIMIENTO

Mi más justo agradecimiento primero a Dios por iluminarme el pensamiento para realizar con pertinencia este trabajo investigativo. Gracias a quienes forman parte de la empresa CREDI COMERCIAL YUMBAY por brindarme la información requerida para desarrollar con éxito el proceso investigativo.

Gracias a quienes se hicieron parte de este trabajo a través de su participación en la encuesta, a quienes se sumaron en el transcurso del tiempo aportando con sus valiosos criterios.

¡Estoy con todos ellos muy sinceramente agradecida!

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	II
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	III
CERTIFICACIÓN	IV
AUTORÍA DE TESIS.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	15
1.1.2 ANÁLISIS CRÍTICO	16
1.1.3 PROGNÓISIS	18
1.2 JUSTIFICACIÓN	23
CAPÍTULO II.....	25
2. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	25
ENTREVISTA.- DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA Y A SU PERSONAL	27
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	29
CAPÍTULO III.....	36
3 METODOLOGÍA	36
CAPÍTULO IV	43
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
4.1 ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS Y AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS	43

CAPÍTULO V	53
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1 CONCLUSIONES	53
CAPÍTULO VI	57
6 PROPUESTA	57
6. 1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	57
6.2 JUSTIFICACIÓN	57
ANEXOS.....	88
1... ¿Considera Ud. que es importante el diseño y la implementación de un manual de funciones en Credi Comercial Yumbay?.....	89
2.. ¿Considera Ud. que la falta de un manual de funciones está afectando el crecimiento de Credi Comercial Yumbay?	89
3...¿Las actividades que realiza diariamente en Credi Comercial Yumbay son aquellas para las que Ud. fue contratado?	89
GUÍA DE ENCUESTA.....	91

DIAGRAMAS

DIAGRAMA 1.....	21
DIAGRAMA 2.....	30
DIAGRAMA 3.....	60

CUADROS

CUADRO 1.....	47
CUADRO 2.....	48
CUADRO 3.....	49

CUADRO 4	50
CUADRO 5	51
CUADRO 6	52

GRÁFICOS

GRAFICO 1	47
GRAFICO 2	48
GRAFICO 3	49
GRAFICO 4	50
GRAFICO 5	51
GRAFICO 6	52

ANEXOS

ANEXO 1	89
ANEXO 2	91
ANEXO 3	94
ANEXO 4	96
ANEXO 5	97
ANEXO 6	99

FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFIA 1	100
FOTOGRAFIA 2	101
FOTOGRAFIA 3	102
FOTOGRAFIA 4	103
FOTOGRAFIA 5	104
FOTOGRAFIA 6	105
FOTOGRAFIA 7	106
FOTOGRAFIA 8	107

RESUMEN EJECUTIVO

Uno de los principales problemas que aquejan a las empresas es el manejo empírico de las mismas, la falta de personal profesional en la materia de las actividades comerciales que generan, así como el desinterés que demuestran los directivos para implementar manuales y políticas que brinden las garantías necesarias para que las empresas funcionen como debe de ser, demostrando competencia en el mercado y eficiencia con sus recursos humanos.

El proceso de identificación de esta problemática es la que me lleva a realizar un estudio del manejo administrativo y de personal de la empresa CREDI COMERCIAL YUMBAY del cantón Arenillas, la misma que a pesar de tener preferencia por los habitantes de este cantón, no ha logrado aumentar sus ventas en los últimos tiempos debido a la falta de implementación de un manual de funciones para los colaboradores de esta empresa.

Desde el momento en que CREDI COMERCIAL YUMBAY se decida a poner en práctica un modelo que determine las actividades de cada uno de sus trabajadores, esta notará una mejora de atención a sus clientes, los mismos que además de mantener la fidelidad a esta pequeña empresa en un sector tan competitivo en la venta de electrodomésticos, llevarán más clientes a la localidad mediante sus recomendaciones, lo que significará un aumento en las rentas de CREDI COMERCIAL YUMBAY.

El financiamiento para aplicar un manual de funciones es mínimo y los resultados son muy positivos, pues la empresa generará confianza en sus trabajadores y estos a su vez brindarán confianza a los clientes, generándose un excelente servicio que responda a las necesidades de

quienes acuden diariamente en busca de la adquisición de un nuevo electrodoméstico para sus hogares.

De no llegarse a implementar el manual de funciones, CREDI COMERCIAL YUMBAY corre el riesgo de perder competencia en el mercado, llevando a que su actividad económica descienda considerablemente y que por tanto el puesto de sus trabajadores pierda estabilidad.

INTRODUCCIÓN

En el primer capítulo de este trabajo se conocerá la problemática actual de CREDI COMERCIAL YUMBO, aquí se detallan las causas y efectos de la actividad comercial de la empresa para poder establecer los objetivos en los que se enfocará el trabajo de investigación.

En el segundo capítulo se definen determinadas categorías, haciendo énfasis en lo que es un manual de funciones, así mismo se conceptualizan términos como: organización, proceso administrativo, administración, comercialización, comercio, ventas, negocio; esto nos lleva a comprender la importancia de manejar el concepto de cada una de estas terminologías para conducir una actividad comercial desde una visión profesional.

En el tercer capítulo se conoce la metodología investigativa que se aplica para estudiar la situación de CREDI COMERCIAL YUMBAY y de acuerdo a esto realizar el planteamiento de la propuesta que se basará en el diseño de un manual de funciones. La encuesta se aplica para los usuarios de la empresa, mientras que la entrevista es manejada para los directivos de la institución.

En el cuarto capítulo se analizan, se grafican y se exponen los resultados obtenidos de la encuesta y de la entrevista, técnicas que fueron aplicadas para la sustentación de este trabajo.

En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, estas últimas que debe poner en práctica la empresa para mejorar su rendimiento interno y externo.

En el sexto y último capítulo se describe teóricamente la propuesta para la empresa CREDI COMERCIAL YUMBAY, se establecen los objetivos de la misma y se presenta el organigrama que la microempresa debería manejar para su correcta organización.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014.

1.1.1 CONTEXTUALIZACIÓN

MACRO CONTEXTUALIZACIÓN

Es indudable que para las actividades comerciales la dolarización tiene una alta incidencia, como se conoce la utilización de la moneda norteamericana se implementó en el año 2000, la utilización de esta moneda favoreció a las actividades comerciales en nuestro país, ya que, por tratarse de una divisa fuerte no está sujeta a los vaivenes y fluctuaciones en su valor como ocurría cuando teníamos como moneda de uso corriente el sucre.

En el ámbito de las actividades comerciales a nivel nacional ha sido un elemento que ha permitido el incremento de las transacciones comerciales de toda índole y de forma específica las ventas a crédito, por lo que en la actualidad existen una amplia gama de comercios que realizan ventas a crédito especialmente de productos electrodomésticos para el hogar, por las facilidades y ventajas que supone la compra a crédito.

MESO CONTEXTUALIZACIÓN

Nuestra provincia no ha estado exenta de este fenómeno comercial y se puede constatar la proliferación de almacenes de venta de electrodomésticos en general para el hogar, además de que se han instalado sucursales de las grandes cadenas de negocios nacionales en las principales ciudades de nuestra provincia, como por ejemplo COMANDATO, LA GANGA, ORVE HOGAR, MARCIMEX, entre otros.

MICRO CONTEXTUALIZACIÓN

La ciudad de Arenillas es un punto geográfico de nuestra provincia, en el que han puesto sus ojos las grandes empresas nacionales y es así que, existen varias cadenas de este tipo de negocios con varios años de permanencia en esta ciudad.

CREDI COMERCIAL YUMBAY de la ciudad de Arenillas, es una microempresa que realiza sus actividades de comercialización de artículos electrodomésticos de las marcas más reconocidas a nivel mundial, compitiendo con las grandes empresas de este rubro por un periodo de más de doce años, manteniéndose activa, con el empuje necesario para mejorar cada día con el propósito de demostrar que este negocio aspira llegar lejos.

1.1.2 ANÁLISIS CRÍTICO

CREDI COMERCIAL YUMBAY de la ciudad de Arenillas, nació en el año 2002 por iniciativa de su propietario que buscaba alternativas de negocios para satisfacer la creciente

demanda de electrodomésticos de los ciudadanos del cantón Arenillas, demanda que ha desbordado todo pronóstico y que ha posicionado a la pequeña empresa como una de las de mayor importancia de esta actividad comercial en el cantón.

Si bien es cierto, las actividades comerciales han sido favorables para este negocio, por otra parte su desarrollo y crecimiento en estos doce años de actividades ha hecho evidente ciertas deficiencias en la organización que se hacen más notorias con el transcurrir del tiempo. Por ejemplo, no existe un manual de funciones y puestos de trabajo debidamente establecidos que determinen de forma precisa las actividades y la estructura organizacional de la microempresa, ocasionando en muchas ocasiones que los colaboradores de esta entidad desconozcan de sus funciones y tareas específicas para desempeñarse con efectividad.

Como se conoce, el manual de funciones es un documento indispensable en toda organización ya que este norma y delimita las funciones de cada uno de los miembros de la empresa para evitar la duplicidad de actividades, por otra parte establece las responsabilidades y autoridad de cada una de las personas dentro de la organización.

Por lo anteriormente expuesto se puede expresar que es imprescindible la elaboración e implementación de un manual de funciones como herramienta básica para mejorar el desempeño de los colaboradores, lo que se revertirá como un alto beneficio para lograr un desarrollo sustentable de la empresa. Como corresponde, esta norma escrita debe ser adaptada a las necesidades concretas de CREDI COMERCIAL YUMBAY, para que responda al propósito planteado, de preferencia para estos fines es pertinente la asesoría de un profesional de la administración.

La falta de implementación de un manual de funciones ha hecho que la microempresa en estos últimos años, a pesar de no reducir sus ingresos por ventas, no ha logrado consolidar un crecimiento y expansión comercial en la ciudad de Arenillas, en otras palabras, la empresa ha sufrido un estancamiento en su prosperidad, perdiendo cada vez más el control de su situación interna.

Con el propósito básico de contribuir a la organización de este negocio es que se realiza la propuesta formal como proyecto de investigación del tema: DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014, el mismo que permitirá estructurar una alternativa de solución para la problemática expuesta en los párrafos anteriores. Y, paralelamente a ello existe el compromiso de los directivos de la microempresa para el desarrollo de esta investigación y por lo tanto hay la garantía para dar solución a la problemática actual. Es así que se puede corroborar que el tema se enmarca dentro de las líneas de investigación de la Carrera de Administración.

Con la finalidad de desarrollar la presente propuesta de investigación de forma adecuada, es oportuno manifestar que se cuenta con la información apropiada como datos de la microempresa, libros contables y todos los informes que se requieren para el diseño del manual de funciones.

1.1.3 PROGNÓISIS

De no acceder en forma oportuna y eficiente a una solución para la organización de CREDI COMERCIAL YUMBAY, puede ésta entrar en una etapa de desaceleración de sus ingresos,

la pérdida de clientes y una reducción de su participación en el mercado, debido a la pérdida de control en el manejo de la situación interna del negocio. Todos estos aspectos son muy comprometedores para la subsistencia de la misma. Como se explicó en líneas anteriores, en la ciudad de Arenillas existe una gran proliferación de almacenes de las mismas características que de forma muy fácil pueden captar la clientela y las ventas, por lo tanto se requiere tomar correctivos de manera urgente con la finalidad de evitar que la microempresa llegue a un estado de incompetencia y con la posibilidad cierta de llegar hasta el colapso, situación que acarrearía su extinción.

1.1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.4.1 Problema Principal

Falta de un manual de funciones en CREDI COMERCIAL YUMBAY de la ciudad de Arenillas.

1.1.4.2 Problemas Secundarios

¿Qué procesos de la microempresa se ven afectados por la falta de implementación de un Manual de Funciones?

¿La escasa profesionalización de los directivos de Credi Comercial Yumbay influye en la falta de organización de la microempresa?

¿Cuáles son las políticas de crédito claramente definidas por los directivos de Credi Comercial Yumbay y puestas en total conocimiento a su personal de ventas?

1.1.4.3 Preguntas Directrices

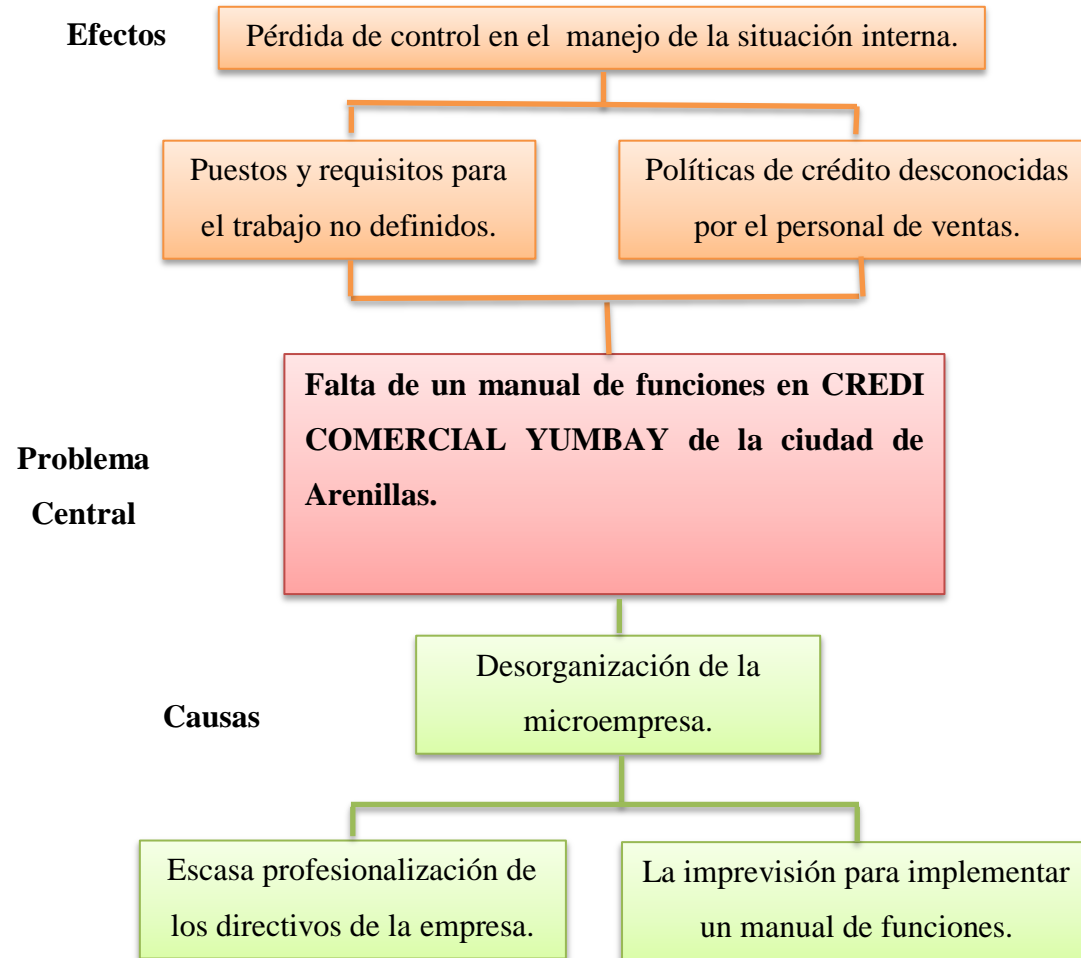
¿Qué opinión tienen los directivos de Credi Comercial Yumbay acerca de la situación interna en relación al desempeño actual de la microempresa?

¿Qué cargos y requisitos para cada puesto de trabajo se encuentran empíricamente definidos en Credi Comercial Yumbay?

¿De acuerdo a los directivos de Credi Comercial Yumbay qué políticas de crédito consideran aplicables y manejables por su personal de ventas para el desarrollo de su actividad comercial?

DIAGRAMA 1

1.1.4.4 Árbol de problemas



1.1.4.5 Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Administración.

Línea temática de investigación: Elaboración de Manual de Funciones en las empresas.

Área de investigación: Manual de Funciones

Aspecto: Funciones y requisitos del personal de la empresa Credi Comercial Yumbay.

Localización: Cantón Arenillas, Provincia de El Oro.

Periodo: 2014

Mecanismos de observación: Usuarios, directivos y trabajadores de la microempresa.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Las empresas comerciales deben reajustar sus actividades con la finalidad de que puedan mantenerse competitivas dentro de una actividad que requiere de forma frecuente revisar sus políticas para adaptarlas a los cambios que exige una sociedad económica muy versátil.

En la ciudad de Arenillas existe una gran cantidad de empresas comerciales de similares características que la que se encuentra en estudio, no obstante es preciso destacar que Credi Comercial Yumbay ha sabido mantenerse como una de las de mayor crecimiento en la actividad comercial que ejecuta. Si bien es cierto, la pequeña empresa no ha reducido su margen de ventas, es necesario aplicar cambios sustanciales de organización para adaptarla a nuevos retos en el mercado, además mejorar en varios aspectos de carácter administrativo se hace imprescindible en estos tiempos. Sin duda, la profesionalización de la actividades permitirá mejorar su desempeño y, de esta forma poder enfrentar la dura competencia de las empresas que realizan la misma actividad en el cantón.

La presente investigación dejará auscultas las deficiencias que tiene la microempresa con respecto a su organización, tanto en las funciones y requisitos de su personal como en el manejo adecuado de las políticas de crédito, recuperación de la cartera en los plazos y términos convenidos en cada venta a crédito, entre otros, son condiciones que en realidad permiten que las empresas comerciales desarrollen sus actividades de forma acorde a las exigencias actuales del mercado. La mejora en la organización permitirá el desarrollo de la microempresa, al contar ésta con un manual de funciones se está proporcionando una fuente

de consulta permanente a todos los trabajadores de Credi Comercial Yumbay para que puedan desempeñarse de manera informada, oportuna y eficiente.

OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de Funciones acorde a las necesidades de organización de la microempresa Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas durante el periodo 2014.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1.- Analizar las tareas diarias del personal de Credi Comercial Yumbay con la finalidad de establecer las actividades específicas que desarrollan en la microempresa.

OE2.-. Determinar las funciones básicas y las responsabilidades de los trabajadores de Credi Comercial Yumbay.

OE3.- Realizar un cronograma de actividades para socializar el manual de funciones con el personal de Credi Comercial Yumbay.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de diseñar un manual de funciones para la empresa Credi Comercial Yumbay del cantón Arenillas, es recomendable acudir a las fuentes investigativas como son las bibliotecas convencionales, de forma especial la de nuestra Facultad de Ciencias Empresariales donde se logró identificar trabajos que guardan relación con el tema que se está llevando a cabo. A continuación se detallan los trabajos tomados como referentes:

Autora: Maricela Mercedes Montoya Briones.

Tema: Los Manuales de Gestión Administrativa y su Incidencia en los Niveles de Producción de la Empresa de Inversiones Agrícolas Tares S.A de Naranjal.

Metodología: De acuerdo al problema que se desarrolla y los objetivos que se plantean, para el presente trabajo de grado se propone una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, porque en el caso del cualitativo se tiene en cuenta las actitudes de los colaboradores y en lo que refiere al enfoque cuantitativo este nos permite presentar resultados confiables en relación a la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo y su incidencia en los procesos de producción que puede manifestarse en un aumento o disminución de la misma, dependiendo del estado emocional de los trabajadores.

Conclusiones: La empresa Agrícola Tares S.A. ha efectuado sus operaciones sin la orientación de un Manual de Gestión Administrativa, esto ha incidido en las tareas de los

colaboradores, quienes repiten sus actividades, ocasionando a su vez deficiencia en los procesos de operación.

Agrícola Tares S.A. es una empresa de gran conocimiento en el mercado a pesar de no contar con un personal operativo de gran experiencia.

El gerente de la empresa Agrícola Tares S.A. conduce la institución de forma empírica, esto es producto de la carencia de una estructura orgánica y funcional que facilite la gestión administrativa de acuerdo a los objetivos de la organización.

El personal de la empresa Agrícola Tares S.A. no reúne los perfiles idóneos para desempeñarse en las áreas de trabajo a las que han sido asignados dentro la institución.

Autora: María Ibelia Córdova Aponte

Tema: Análisis del Talento Humano de la Empresa Jeansmar Cía. Ltda., de Santa Rosa y Diseño de un Manual Orgánico Funcional.

Metodología: Para el desarrollo investigativo del tema propuesto se aplica el método hipotético deductivo, que consiste en partir de lo general a lo específico, mediante la verificación de la hipótesis, de esta manera se obtienen los resultados del trabajo.

Las técnicas que se emplean consisten en: observación, documentación, entrevista y encuesta.

La observación se enfoca en los distintos departamentos de la empresa que se encuentran en estudio, con el propósito de considerar los diferentes procesos y actividades operacionales de la empresa.

La técnica de la entrevista se utilizará para el personal de la empresa en estudio, para de esta forma determinar los criterios de los colaboradores con relación a la propuesta del trabajo de investigación.

En lo que refiere a la encuesta, esta es aplicada a personas entendidas en administración de empresas, asociados al Colegio de Ingenieros Comerciales, para ello lo primero que se plantea es un cuestionario.

Conclusiones: En la empresa Jeansmar, el número de personal que ha obtenido el título de tercer nivel es mínimo.

Los colaboradores desconocen el proceso para la elaboración de un manual de funciones.

Los colaboradores no han recibido capacitación para el cumplimiento adecuado de sus funciones.

La empresa Jeansmar Cía. Ltda. carece de un sistema de control.

El servicio de un sistema de control y valoración de los colaboradores en la organización genera un alto impacto.

La elaboración y el uso adecuado de un manual de funciones para la empresa Jeansmar del cantón Santa Rosa, es de gran incidencia para el mejoramiento de sus operaciones.

Autora: Cinthia Carreño Cún

Tema: Análisis de las Funciones del Talento Humano de la Empresa “Davibar” Distribuidora Avícola Barzallo de la Parroquia Torata, Cantón Santa Rosa y Diseño de un Manual de Funciones.

Metodología: Para la correcta obtención de resultados de acuerdo a la investigación propuesta, se aplica el método hipotético deductivo, el mismo que consiste en orientarse desde lo general hasta llegar a lo particular. En ese sentido se utilizan las técnicas que se detallan a continuación:

- Entrevista.- Dirigida al propietario de la empresa y a su personal administrativo y operativo de la avícola Davibar, la información que se obtenga permitirá identificar las características organizacionales y su estado actual en lo que corresponde a talento

humano. Para el ejercicio de esta metodología se utilizarán como instrumentos la guía de entrevista y de encuesta.

- Encuesta.- Orientada a los profesionales en administración de empresas, con residencia en la ciudad de Machala, ellos con sus conocimientos contribuirán al diseño adecuado del manual de funciones para la empresa DAVIBAR. Teniendo como herramienta la guía de entrevista, se utiliza un cuestionario para la aplicación de la encuesta y como método de investigación el muestreo probabilístico para la obtención de resultados.
- Observación.- Se recorrerán los diferentes departamentos que constituyen la empresa Davibar para de forma directa conocer la situación del área de Talento Humano. Los datos que se obtengan, producto de la observación, serán la base para el diseño del manual de funciones, que debe ajustarse a la realidad y a los requerimientos de la organización, esta metodología se llevará a cabo con la observación directa y crítica, para ello se tomarán apuntes en la guía de observación y de inmediato se procederá a valorar los registros.

Conclusiones: La empresa DAVIBAR no tiene programas de capacitación para el área de Talento Humano que mejoren la eficiencia del mismo.

No tiene sistemas de evaluación del desempeño del talento humano.

Existe la carencia de un manual de funciones por puestos de trabajo.

Los procesos administrativos en la empresa DAVIBAR son determinantes para la elaboración un manual de funciones.

La capacitación es la estrategia más idónea para la aplicación de un manual de funciones en la empresa DAVIBAR.

Así mismo con el desarrollo de las nuevas tecnologías se debe acudir a las fuentes bibliográficas virtuales. En el internet existe una gran cantidad de información en lo que se

refiere a organigramas y manuales de organización y funciones de empresas, conocidos en sus siglas como MOF.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

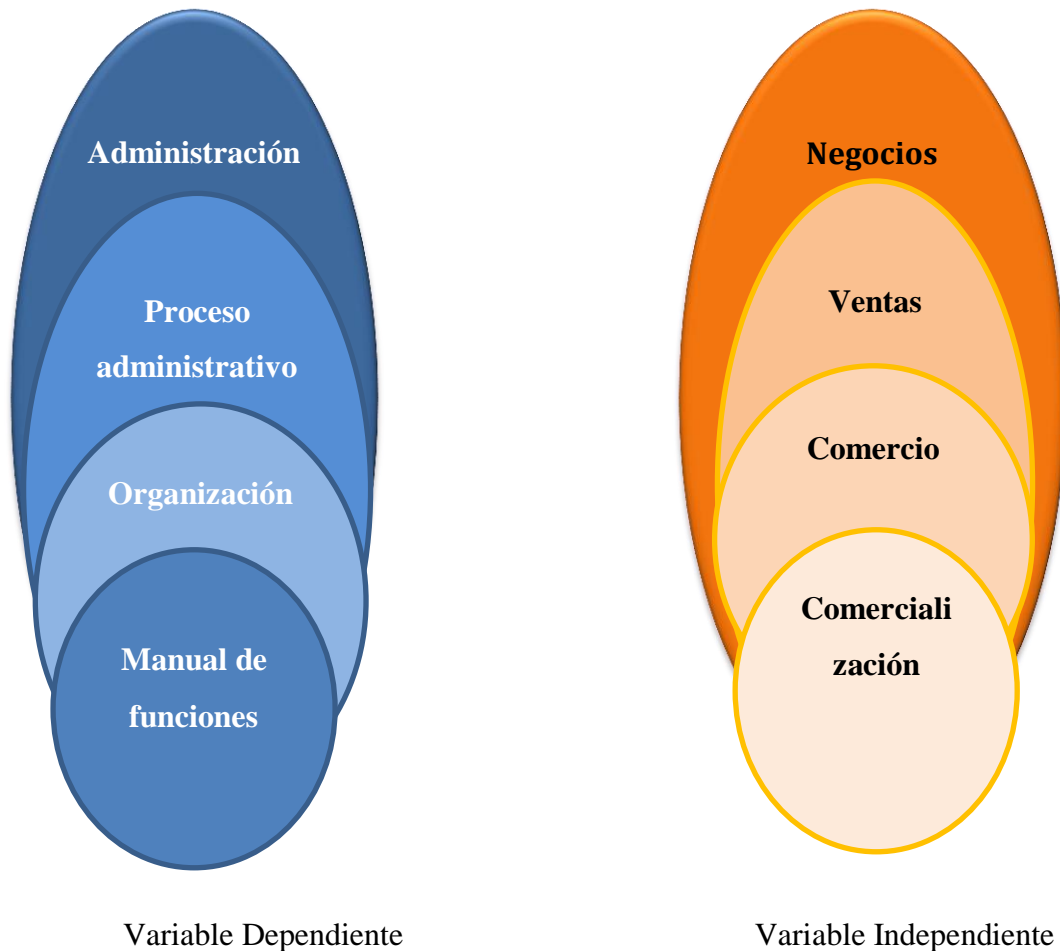
El presente trabajo de investigación pretende aportar soluciones de aplicación práctica en la organización de la empresa comercial permitiéndole lograr su desarrollo sustentado y su proyección para alcanzar sus metas organizacionales, elaborando un manual de funciones que le facilite el control de la situación interna.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
- LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO
- LEY DE RÉGIMEN MONETARIO
- LEY MERCANTIL
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO

DIAGRAMA 2

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



2.5 CONCEPTUALIZACIÓN DE CATEGORÍAS

2.5.1 Manual de Funciones

Considerado como una herramienta de trabajo en el que se expone de forma clara y precisa el conjunto de normas y tareas que deben cumplir cada una de las personas de la organización, por tanto éste debe ser elaborado técnicamente, siguiendo los respectivos procedimientos para determinar las rutinas o labores cotidianas de los trabajadores. (González, 2012, pág. 1)

2.5.2 Organización

La organización está diseñada para que apoye a las personas a que trabajen en equipo de forma eficaz de acuerdo a sus responsabilidades, esto con el objetivo de alcanzar la misión para la cual fue creada la empresa. (Universidad Francisco Gavidia, 2011, pág. 67)

Otra definición de Organización es: “Una entidad social que está orientada al logro de metas y que tiene un sistema de actividad deliberadamente estructurado con un límite o frontera identificable”. (Valdez, 2013)

La organización es la segunda fase del proceso administrativo. A través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas. (Mendoza, 2008, pág. 1)

2.5.3 Proceso Administrativo

El proceso administrativo está integrado por diferentes etapas que “son la base fundamental para el logro de las metas a corto, mediano y largo plazo” (Universidad Francisco Gavidia, 2011, pág. 63). Su finalidad es facilitar que la administración oriente a la empresa al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Otra definición señala que: “El Proceso Administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuenta la empresa”. (Hinojosa, 2009)

2.5.4 Administración

“La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. En este sentido se puede determinar que la administración se encarga de que las actividades planificadas y los objetivos propuestos por la empresa se cumplan con eficacia y de la manera más eficiente. (Robbins & Coulter, 2005, pág. 7)

“La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas”. (Román & Pablos, 2009)

2.5.5 Comercialización

Es el acto de poner en venta un producto mediante la utilización de las técnicas de la mercadotecnia. La comercialización es entendida como la acción de intercambiar un bien por dinero. (Ramírez, 2011, pág. 4)

En el blog Empresa y Actualidad (Rivadeneira, 2012) se trata acerca de los dos planos de la comercialización, estos son:

- **Microcomercialización:** Observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. Es a su vez la ejecución de actividades que tratan de cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente y estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades.
- **Macrocomercialización:** Considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución. También es un proceso social al que se dirige el flujo de bienes y

servicios de una economía, desde el productor al consumidor, de una manera que equipara verdaderamente la oferta y la demanda y logra los objetivos de la sociedad.

2.5.6 Comercio

El comercio es la compra de mercancías o reventa de la misma, “hecho de modo habitual y sin introducir regularmente modificaciones en forma substancial de dichos bienes”. (Lexis, 2004)

El (Equipo de Derecho Mercantil, 2011) define a los agentes de comercio como:

Las personas que actúen de modo permanente, en relación con uno o varios principales, promoviendo contratos mercantiles o celebrándolos en nombre y por cuenta de aquellos. Los agentes de comercio pueden ser: 1) Dependientes, si actúan por orden y cuenta del principal, forman parte de su empresa y están ligados a éste por una relación de carácter laboral; 2) Independientes, si actúan por medio de su propia empresa y están ligados con el principal por un contrato mercantil, contrato de agencia.

2.5.7 Ventas

Las ventas equivalen al marketing directo en el que las conexiones son directas con los clientes individuales, teniendo como variación el medio por donde se establecen estas comunicaciones, las mismas que pueden ser ventas personales o cara cara, por teléfono, por carta de correo directo, Internet, televisión, radio etc. (Vera, 2009)

Las ventas también son conceptualizadas como: “la entrega de un producto, un servicio o algo más por una cantidad de dinero”. (Universidad La Concordia, 2014). Las ventas pueden ser:

- Al contado: cuando el cliente paga la mercancía en el mismo momento en que la adquiere.
- A crédito: cuando el cliente paga la mercancía después de la adquisición.
- A plazos: cuando al cliente se le fracciona el pago de la mercadería en entregas sucesivas o en cuotas por un determinado tiempo.

2.5.8 Negocio

Markides (2000) citado por (Mayorga, 2014) “sostiene que el negocio se define según el producto, la función y el portafolio de capacidad básica”. “La definición del negocio según la función se refiere al beneficio que espera recibir el cliente al comprar el producto”. Se refiere como ejemplo a que Toyota está en el negocio del transporte. Por su parte, Theodore Levitt en uno de sus artículos titulados “Marketing Myopia” sostuvo que los ferrocarriles perdieron mercado a causa de que debieron definir su negocio como transportes y no como ferrocarriles. “La definición de negocio como producto y no como función, en este caso ocasionó que no pudieran enfrentar de manera adecuada la competencia de los automóviles, los camiones, los aviones”. En lo que respecta al portafolio de capacidades básicas, este consiste en identificar lo que ofrece la empresa al mercado. Por ejemplo, Apple ofrece productos amigables.

Existen dos tipos de negocio: transaccionales y relacionales.

- Negocios transaccionales son aquellos que venden productos o servicios que son de “consumo duradero” como: casas, automóviles, hospedaje de vacaciones, muebles para baño, materiales de construcción.

- Negocios relacionales son aquellos que venden productos y servicios de consumo rápido o inmediato por lo que los clientes recurren a ellos con frecuencia y tienen ciclos muy cortos de recompra como: salones de belleza, papelerías, farmacias, talleres mecánicos, cines, restaurantes. (Gómez, 2011, pág. 1)

2.6 HIPÓTESIS

La falta de un manual de funciones afecta la organización de CREDI COMERCIAL YUMBAY de la ciudad de Arenillas, esto se ve reflejado en la pérdida de control de la situación interna, lo que incide drásticamente en su desarrollo.

2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES E HIPÓTESIS

Variable Independiente: funciones

Variable Dependiente: comercialización

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

Con la finalidad de cumplir con la investigación y determinar los elementos que deben demostrarse en la misma, en este proyecto de investigación se van a aplicar de forma básica dos enfoques: a) el cuantitativo para a partir de la recolección y análisis de información comprobar la hipótesis planteada, por otra parte también consta el; b) enfoque cualitativo que brindará un aporte valioso a la investigación para desarrollar análisis críticos con la finalidad de viabilizar soluciones al problema planteado.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación básica será la de campo, puesto que se realizarán entrevistas y encuestas en el cantón Arenillas Provincia de El Oro, en las que participarán el personal directivo y operativo de CREDI COMERCIAL YUMBAY con el propósito de comprobar la hipótesis planteada,

También es bibliográfica y documental porque se investigará material bibliográfico, archivos y documentos de la microempresa para obtener información relacionada con la comercialización de electrodomésticos en la ciudad de Arenillas y la elaboración de un manual de funciones.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá los siguientes niveles:

Exploratoria: porque será manejable, entendible y no se utilizará una estructura específica, esto permitirá el sondeo del problema sin plantear una posible solución.

Explicativa: en Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas no se ha realizado anteriormente ninguna investigación que determine su porcentaje de participación en el mercado cantonal.

Asociación de variables: en este aspecto se determinará la interrelación que existe entre la variable independiente y dependiente, entonces los cambios de una hará que la otra se altere, en este caso el estudio de mercado tiene un mal enfoque y no se dirige al mercado meta que desea satisfacer la organización para llegar con sus productos hasta los clientes.

3.4 POBLACIÓN O MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

El proceso investigativo se efectuará en el cantón Arenillas, Provincia de El Oro, en el desarrollo del mismo se contará con la participación de los directivos y colaboradores de la microempresa en estudio, estos abarcan un total de 9 personas.

3.4.2 MUESTRA

La población del cantón Arenillas es de 27.915 según el censo del año 2010 y su proyección para el año 2014. El 42% de la población se dedica a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, y solo el 14,3% se ocupa en el comercio al por mayor y menor, mientras que el resto de la población se desempeña en otras actividades. El número de familias que habitan el cantón es de 7.346 familias, el promedio nacional de miembros de familia en el Ecuador es de 3,8 en el área urbana, (INEC, 2012). Para efectos de la presente investigación se va a segmentar al universo de acuerdo al número total de clientes que se registra en los archivos de Credi Comercial Yumbay, estos abarcan un total de 1.200 personas. Por lo tanto reemplazando la fórmula tenemos lo siguiente:

$$Tm = \frac{N}{1 + (\sum A)^2 x N}$$

DATOS:

T m = Tamaño de Muestra

1 = Valor constante

A = Error admisible (5%)

N = Población (1200 clientes de Credi Comercial Yumbay)

% = Porcentaje

$$Tm = \frac{1.200}{1 + (0,05)^2 x 1.200}$$

$$Tm = \frac{1.200}{4}$$

$$Tm = 300$$

Esto significa que se va a encuestar a 300 clientes de Credi Comercial Yumbay a quienes aplicando la segmentación por ingresos para la definición de niveles económicos se obtienen los siguientes resultados:

ESTRATO SOCIOECONÓMICO	% DE LA POBLACIÓN DE ARENILLAS	INGRESOS CORRIENTES MENSUAL/HOGAR ¹		TOTAL
		Mínimo	Máximo	
Alto	17%	\$845,00	\$1000,00	50
Medio	75%	\$696,00	\$845,00	225
Bajo	8%	\$316,00	\$535,00	25
TOTAL	100%			300

¹ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. Encuesta del Nivel Socioeconómico NSE 2011. Presentación agregada. Diciembre 2011: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE: Manual de Funciones

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Documento en el que se expone de forma clara y precisa todas y cada una de las funciones que debe desarrollar todas y cada una de las personas de la organización, además determina la responsabilidad para cada uno de los puestos y la autoridad que le es otorgada en función de su jerarquía dentro de la empresa.	Funciones	Organigrama	¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa Credi Comercial Yumbay?	Entrevista
		Puesto	¿Cuáles son los cargos y jerarquías en la empresa Credi Comercial Yumbay?	Entrevista
		Funciones	¿Existe un manual de funciones que especifique las actividades a cumplir por parte del personal?	Entrevista
		Cargos	¿Están perfectamente definidos los cargos y responsabilidades en la empresa Credi Comercial Yumbay?	Entrevista

3.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: Comercialización

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es el acto y efecto de comprar y/o vender un bien o un servicio, además se puede determinar los canales o vías para el cumplimiento de este objetivo.</p>	<p>Clientes</p>	<p>Ventas</p>	<p>¿Cuál es el monto de venta anual en la empresa Credi Comercial Yumbay?</p>	<p>Guía de observación</p>
		<p>Compras</p>	<p>¿Cuáles son los niveles de compras en la empresa Credi Comercial Yumbay?</p>	<p>Guía de observación</p>
		<p>Ingresos</p>	<p>¿Cuáles son los ingresos anuales en la empresa Credi Comercial Yumbay?</p>	<p>Guía de observación</p>
		<p>Atención al cliente</p>	<p>¿Existe un seguimiento a los clientes de la empresa Credi Comercial Yumbay?</p>	<p>encuestas</p>

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este ítem se detalla la metodología aplicada para la recolección de la información, producto de la investigación de campo a realizarse en el cantón Arenillas.

Luego de la aplicación de las encuestas y entrevistas relacionadas con la investigación en el presente proyecto, el paso siguiente es su tabulación de forma cualitativa así como cuantitativa para posteriormente representarlos de manera gráfica, para que sea entendible a las personas quienes revisarán la investigación, con la interpretación y análisis se obtendrá una mejor comprensión de los hechos.

Para una mayor rapidez en los procesos se sugiere utilizar el programa **SPSS Statistics Processor 20**, este es un programa de mucha ayuda para la tabulación de las encuestas y entrevistas, así se podrá obtener un resultado estadístico con mayor rapidez y calidad.

La información tabulada y presentada en gráficos permitirá realizar las conclusiones y recomendaciones, obteniendo como producto una propuesta de solución para la problemática determinada en la empresa Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas.

Posteriormente como base de la investigación la propuesta será esencial, porque facilitará elaborar un manual de funciones para la empresa investigada que permitirá realizar sus actividades de una mejor forma y acceder al cumplimiento de las metas organizacionales.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS Y AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS

4.1.1 ¿Considera Ud. que es importante el diseño y la implementación de un manual de funciones en Credi Comercial Yumbay?

La mayoría de los directivos y del personal del comercial se pronunciaron a favor del diseño e implementación de un manual de funciones, puesto que lo consideran importante para poder desarrollar sus actividades diarias de una forma más ordenada y eficiente. Por su parte, otros de los entrevistados manifestaron que el manual de funciones no es importante, puesto que ellos ya tienen su ritmo de trabajo al que se encuentran muy acostumbrados.

4.1.2 ¿Considera Ud. que la falta de un manual de funciones está afectando el crecimiento de Credi Comercial Yumbay?

La mayoría de los directivos y del personal en general de Credi Comercial Yumbay manifiestan que la inexistencia de un manual de funciones está ocasionando inconvenientes en el negocio, puesto que sus funciones y responsabilidades no se encuentran claramente definidas lo que está causando un bajo rendimiento laboral, esto se repercute en los ingresos económicos diarios del comercial.

4.1.3 ¿Las actividades que realiza diariamente en Credi Comercial Yumbay son aquellas para las que Ud. fue contratado?

La mayoría de los directivos y del personal operativo respondió que sí, no obstante otro número considerable de los entrevistados indicó que no, argumentando que muchas de las veces reciben órdenes para realizar otras actividades que no corresponden a su cargo.

4.1.4 ¿Según su historial académico y/o profesional considera que cumple con los requisitos necesarios para el cargo que desempeña?

La mayoría del personal tanto administrativo como operativo respondió que sí cumplen con todos los requisitos para el cargo en el que se desenvuelven dentro de Credi Comercial Yumbay.

4.1.5 ¿Se encuentra Ud. satisfecho o satisfecha con la organización de Credi Comercial Yumbay?

La mayoría del personal entrevistado manifestó que se siente parcialmente conforme con la organización del comercial, considerando que ésta puede mejorar con la finalidad de lograr mayores rentas para Credi Comercial Yumbay.

4.1.6 ¿Desde su criterio, cuáles considera que son las principales características Credi Comercial Yumbay?

Los directivos del comercial destacaron como principal característica el hecho de ser una empresa familiar de origen arenillense, con más de 20 años en actividad en el mercado, tiempo en el que han sabido mantener una considerable clientela gracias a la variedad de sus productos electrodomésticos. Por su parte el personal operativo **indicó**

que una de las fortalezas del comercial son las facilidades de crédito que otorga a sus clientes fijos, asimismo destacaron los precios cómodos de los electrodomésticos y los planes de financiamiento.

4.1.7 ¿Considera Ud. que la mercadería de Credi Comercial Yumbay se encuentra bien organizada?

Los directivos y el personal operativo del comercial coincidieron en que por la falta de espacio físico la mercadería no se encuentra bien organizada, esto genera desorden y los productos no son exhibidos al público como deberían de ser.

4.1.8 Desde su perspectiva ¿considera que Credi Comercial Yumbay ha tenido un buen rendimiento en los últimos 2 años?

De acuerdo a sus directivos el comercial ha tenido un buen rendimiento que le ha permitido mantener los recursos suficientes para solventar los costos de operación y otros gastos que se generan, además de las utilidades por el número de ventas. El personal de ventas considera también que la empresa genera importantes utilidades para sus remuneraciones.

4.1.9 ¿En qué temas considera Ud. que sería importante recibir capacitación?

Los directivos y el personal concuerdan en que la principal capacitación debería ser sobre atención al cliente, esto con el objetivo de mejorar el rendimiento de Credi Comercial Yumbay. Además consideran que recibir capacitación es una oportunidad para progresar laboral y profesionalmente.

4.1.10 ¿Credi Comercial Yumbay está cumpliendo con los objetivos planteados desde su creación?

Los directivos principalmente reconocen que no han cumplido con los objetivos establecidos. El personal en general de Credi Comercial Yumbay manifiesta que este incumplimiento se debe a la falta de coordinación y organización de los directivos.

4.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS RESPONSABLES DE HOGAR DEL CANTÓN ARENILLAS

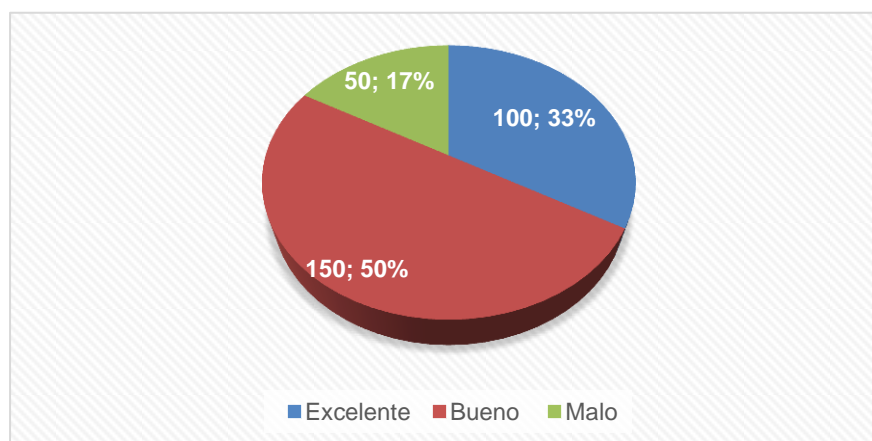
4.2.1 ¿Cómo califica Ud. la atención brindada por el personal de Credi Comercial Yumbay?

CUADRO 1

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Excelente	100	33%
Bueno	150	50%
Malo	50	17%
TOTAL	300	100%

Fuente: Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Realizado por: La Autora

GRAFICO 1



Análisis:

Se puede observar en el Gráfico 1 que el 50% de los clientes califica la atención del personal de Credi Comercial Yumbay como buena, el 33% la considera excelente y el 17% la califica de mala.

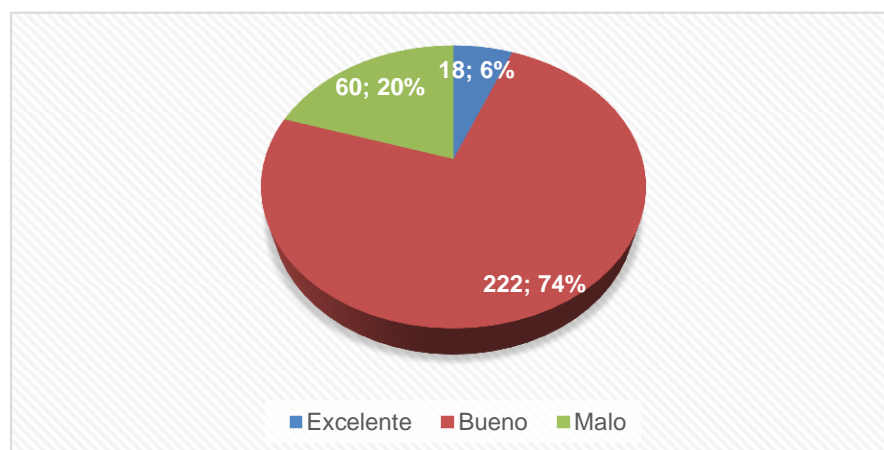
4.2.2 ¿Cómo considera Ud. el nivel de orientación e información que recibe por parte del personal de ventas en relación a las características, precios y garantías de los productos que le ofrece Credi Comercial Yumbay?

CUADRO 2

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Excelente	18	6%
Bueno	222	74%
Malo	60	20%
TOTAL	300	100%

Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Realizado por: La Autora

GRAFICO 2



Análisis:

En el Gráfico 2 se puede apreciar que el 74% de los clientes consideran como buena la información de los productos que reciben por parte del personal de Ventas de Credi Comercial Yumbay, el 20% la estima como mala y el 6% la califica de excelente.

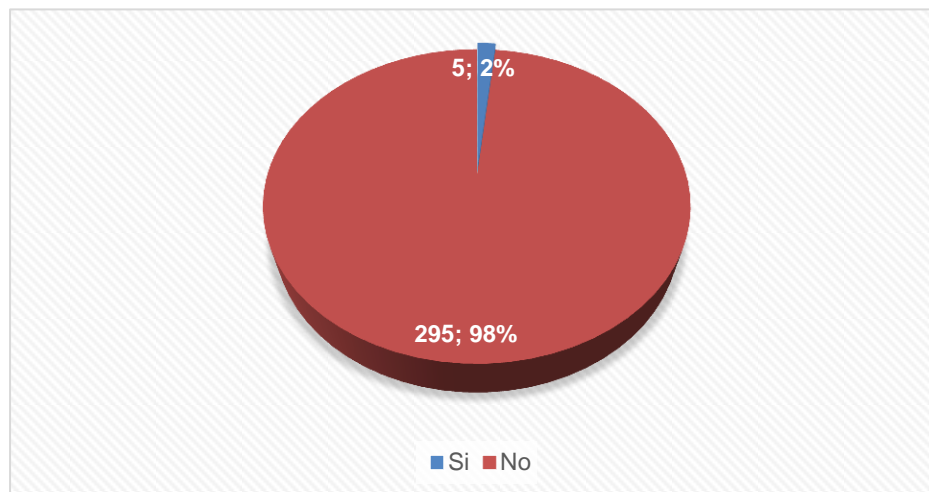
4.2.3 ¿Ha recibido llamadas por parte de Credi Comercial Yumbay para conocer su grado de satisfacción del electrodoméstico que adquirió?

CUADRO 3

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Si	5	2%
No	295	98%
TOTAL	300	100%

Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Realizado por: La Autora

GRAFICO 3



Análisis:

En el Gráfico 3 se observa que el 98% de los clientes manifiestan que no han recibido llamadas por parte de Credi Comercial Yumbay para consultar su grado de satisfacción acerca del producto adquirido, solo el 2% de la población estudiada indica que sí ha sido contactada.

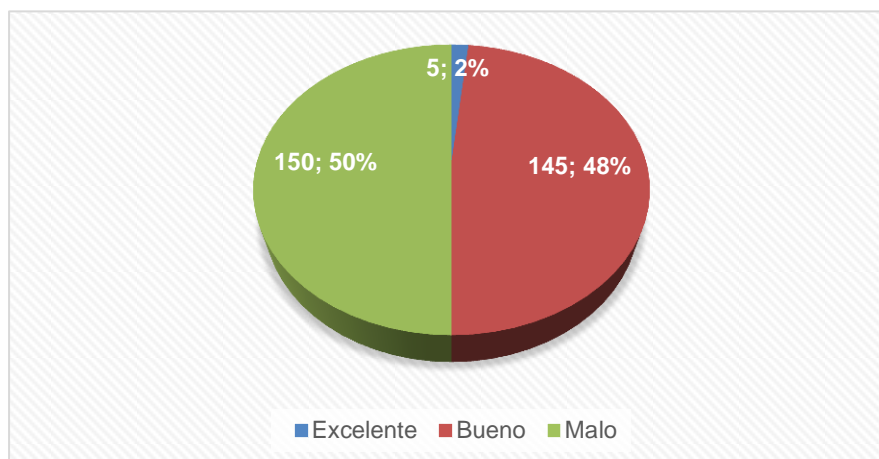
4.4 ¿Cómo ve o escucha la publicidad y difusión de Credi Comercial Yumbay?

CUADRO 4

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Excelente	5	2%
Bueno	145	48%
Malo	150	50%
TOTAL	300	100%

Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Elaborado por: La Autora

GRAFICO 4



Análisis:

En el Gráfico 4 se observa que el 50% de los clientes expresan que la publicidad y difusión de Credi Comercial Yumbay es mala, un porcentaje muy cercano con el 48% indica que es buena y solo el 2% manifiesta que es excelente.

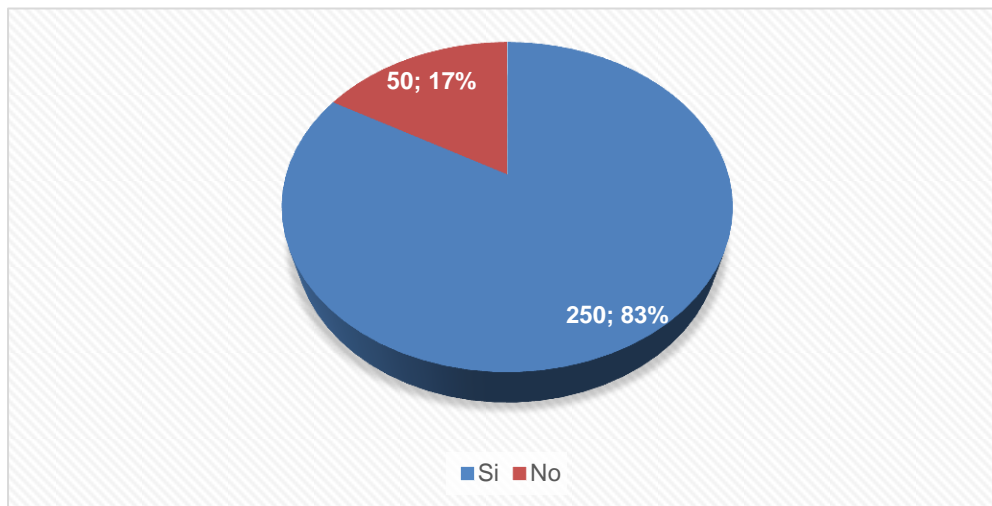
4.5. ¿Volvería a adquirir otros electrodomésticos en Credi Comercial Yumbay?

CUADRO 5

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Si	250	83%
No	50	17%
TOTAL	300	100%

Fuente: Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Elaborado por: La Autora

GRAFICO 5



Análisis:

En el Gráfico 5 se observa una marcada tendencia del 83% de la población estudiada de volver adquirir electrodomésticos en Credi Comercial Yumbay, solo el 17% responde que no volvería a comprar en este negocio.

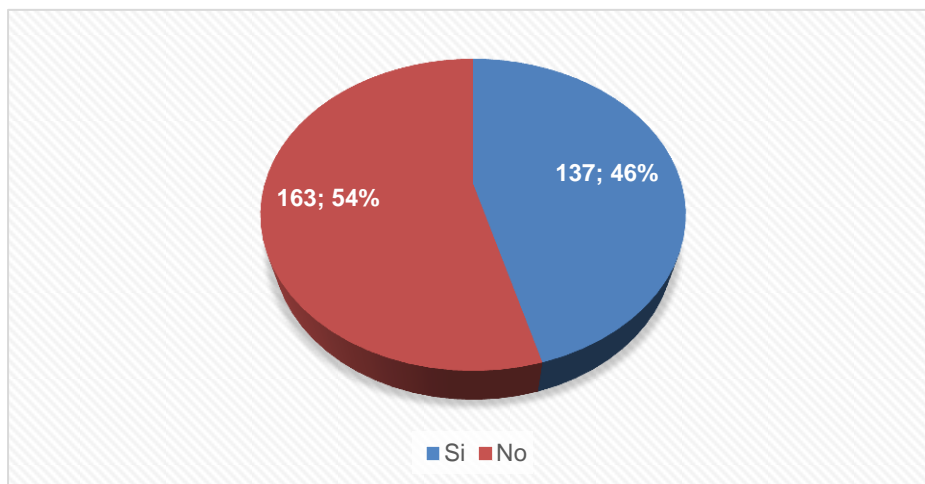
4.6 ¿Considera que Credi Comercial Yumbay del Cantón Arenillas Provincia de El Oro tiene capacidad de organización?

CUADRO 6

CATEGORÍAS	RESULTADOS	PROPORCIONES
Si	137	46%
No	163	54%
TOTAL	300	100%

Fuente: Investigación a clientes de Credi Comercial Yumbay
Elaborado por: La Autora

GRAFICO 6



Análisis:

En el Gráfico 6 se aprecia que el 54% de los clientes considera que Credi Comercial Yumbay no tiene capacidad de organización, mientras que el 46% indica que sí la tiene.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Los directivos y el personal en general de Credi Comercial Yumbay consideran importante el diseño y la implementación de un manual de funciones para llevar el control de las tareas que cada trabajador debe desempeñar.
- El personal administrativo y operativo de Credi Comercial Yumbay es consciente de que la falta de un manual de funciones está afectando sus actividades comerciales.
- El personal de Credi Comercial Yumbay cumple con las funciones asignadas en los contratos laborales.
- Los trabajadores de Credi Comercial Yumbay consideran poseer los requisitos pertinentes para desempeñarse en sus funciones.
- Los colaboradores de Credi Comercial Yumbay no se sienten conformes con la organización del mismo, por lo que demandan de cambios a sus directivos para mejorar esta situación.
- Las principales características de Credi Comercial Yumbay son sus años de experiencia en la venta de electrodomésticos, sus planes de financiamiento, los

precios accesibles de los productos que ofrecen y las facilidades de crédito para los clientes fijos.

- La falta de espacio físico en Credi Comercial Yumbay genera caos en la organización de la mercadería que se exhibe al público.
- El personal de Credi Comercial Yumbay considera importante recibir capacitación en servicio y atención al cliente.
- Los objetivos de Credi Comercial Yumbay no se están cumpliendo con total satisfacción debido a la falta de coordinación y organización de sus directivos.
- Los clientes de Credi Comercial Yumbay consideran como buena la atención brindada y la información de los productos proporcionada por su personal.
- Los clientes de Credi Comercial Yumbay no reciben llamadas por parte del negocio para verificar su satisfacción en los productos adquiridos.
- La publicidad y difusión de Credi Comercial Yumbay no es de gran impacto para el público.
- Los clientes de Credi Comercial Yumbay confían en la calidad de sus productos por lo que volverían a comprar en este negocio.
- Credi Comercial Yumbay no demuestra capacidad de organización a sus clientes.

5.2 RECOMENDACIONES

- Credi Comercial Yumbay debe implementar un manual de funciones para definir las tareas de sus trabajadores.
- Para mejorar las actividades comerciales de Credi Comercial Yumbay es necesario que sus directivos dispongan de la actitud necesaria para implementar el manual de funciones.
- Es indispensable que Credi Comercial Yumbay revise el cumplimiento de las funciones asignadas a sus trabajadores.
- Los directivos de Credi Comercial Yumbay deben establecer los requisitos pertinentes para la contratación de personal.
- Es oportuno que Credi Comercial Yumbay tome las decisiones más convenientes para modificar su organización.
- Credi Comercial Yumbay debe mantener sus principales características con las que se identifica y de ser posible tratar de mejorarlas para aumentar su cartera de clientes.
- El espacio físico de Credi Comercial Yumbay debe ser optimizado de tal forma que se logre organizar la mercadería tratando de atraer el interés del público.
- Los directivos de Credi Comercial Yumbay deben destinar recursos para capacitar a su personal en servicio y atención al cliente.

- Los directivos de Credi Comercial Yumbay deben mejorar la coordinación y organización para alcanzar los objetivos establecidos por su negocio.
- El servicio de atención al cliente puede ser mejorado en Credi Comercial Yumbay a través de procesos de preparación al personal.
- Credi Comercial Yumbay debe prestar más atención a sus clientes y organizar tiempo para mantener contacto con ellos, preguntando siempre sobre su satisfacción con los productos adquiridos.
- Los directivos de Credi Comercial Yumbay deben destinar más presupuesto para la creación de una estrategia comunicativa que les permita tener mayor publicidad y difusión de su negocio.
- Credi Comercial Yumbay debe conservar la confianza de sus clientes por la calidad de los productos que ofrece, por tanto debe fortalecer las relaciones con sus proveedores.
- Es muy importante que Credi Comercial Yumbay empiece a demostrar capacidad de organización a sus clientes a través de un plan de mejoras en sus actividades.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6. 1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS.

6.2 JUSTIFICACIÓN

La implementación de un manual de funciones en la empresa es una herramienta administrativa que con seguridad proporcionará muchos beneficios para la gestión de la organización, los beneficios que otorga dicha herramienta se traduce en un mejor desempeño del talento humano, permite al ahorro de tiempo en las funciones que cumplen cada uno de ellos, se tiene claridad en las funciones a desempeñar en el puesto de trabajo, ahorro de dinero ya que se elimina el dispendio y las actividades duplicadas, permite evaluar el desempeño de las personas de la organización ya que se puede cuantificar su eficacia en el cumplimiento de sus tareas.

Es una alternativa para la empresa Credi Comercial Yumbay del Cantón Arenillas para mejorar su desempeño organizacional, desde todo punto de vista facilita la planificación de actividades para determinar luego el cumplimiento de las mismas.

Actualmente su actividad está decayendo paulatinamente y eso se demuestra porque su cartera de clientes no ha tenido un mayor crecimiento.

6.3 OBJETIVOS

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Optimizar la capacidad de organización de Credi Comercial Yumbay a través del diseño de un manual de funciones que especifique los perfiles de los puestos de trabajo, las responsabilidades, funciones, entre otros requerimientos para el desarrollo exitoso de las actividades de su personal.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las tareas y responsabilidades de los trabajadores de Credi Comercial Yumbay con el propósito de que estos sean capacitados en sus áreas correspondientes.
- Delimitar la misión, visión, objetivo, políticas y valores de Credi Comercial Yumbay.
- Sistematizar la estructura organizacional de Credi Comercial Yumbay para mejorar su situación interna.

6.4 MARCO TEÓRICO DE LA PROPUESTA

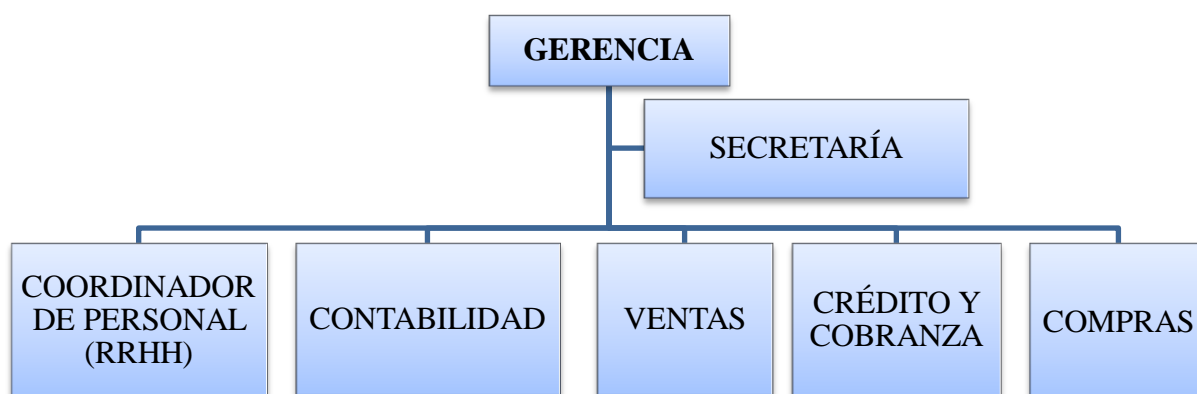
El marco teórico que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos fundamentales para el entendimiento de la propuesta que se plantea.

Se empieza con la definición de un manual de funciones y en qué consiste su elaboración, esto con la finalidad de manejar un concepto idóneo para comprender su aplicación en el mundo empresarial siguiendo los pasos correctos.

Se describe además la importancia, la estructura, los beneficios y los tipos de manuales que existen para aprovecharlos en la organización de una empresa.

Con este marco teórico se podrá comprender el objetivo de la propuesta que se pretende adaptar a CREDI COMERCIAL YUMBAY.

DIAGRAMA 3
6.5 ORGANIGRAMA



GERENCIA.- Función de dirección y organización de la empresa.

SECRETARÍA.- Encargada del manejo de la comunicación verbal y escrita, así como de la organización de archivos y documentos.

COORDINADOR DE PERSONAL (RRHH).- Función de selección y formación del personal.

CONTABILIDAD.- Encargada de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras.

VENTAS.- Encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, además de generar prácticas que regulen las relaciones con los agentes distribuidores, minoristas y clientes.

CRÉDITO Y COBRANZA.- Encargado de las cobranzas, la localización de los clientes, los controles estadísticos, el manejo de documentos por cobrar para evitar que las cuentas pendientes de pago lleguen a una morosidad alta.

COMPRAS.- Su gestión asegura que todos los bienes, servicios e inventarios necesarios para la operación del negocio se ordenen y se encuentren a tiempo.

6.5.1 Manual de Funciones

“Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política, y/o procedimiento de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo”. (Acevedo, Amaro, Avila, Vásquez, & Velázquez, 2012, pág. 2)

En el video tutorial de (Rodríguez, 2016) se hace énfasis en que: “Toda empresa debe tener un manual de funciones sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones”, pues de esta forma se lleva el control del personal que conforma la compañía. Además se indica que el Manual de Funciones es un instrumento eficaz que contribuye al desarrollo de la estrategia de una empresa debido a que este determina y delimita los campos de actuación de cada área y puesto de trabajo.

Por otra parte se considera que el Manual de Funciones “es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa”. (Rivera, 2015)

Principales elementos de un programa de socialización de Manual de Funciones

Chiavenato (2009) citado por (Valero, 2012, págs. 63-64) destaca los siguientes elementos:

- a) Asuntos Organizacionales:
 - Misión y objetivos globales de la organización.
 - Políticas y directrices de la organización.
 - Estructura de la organización y sus unidades organizacionales.
 - Productos y servicios ofrecidos por la organización.

- Reglas y procedimientos internos.
- Procedimientos de seguridad en el trabajo.
- Distribución física e instalaciones que utilizará el nuevo miembro.

b) Beneficios ofrecidos:

- Horario de trabajo, de descanso y comedor.
- Días de pago y de anticipos salariales.
- Programa de beneficios sociales ofrecidos por la organización.

c) Relaciones:

- Presentación a los superiores y a los colegas de trabajo.

d) Deberes del nuevo miembro:

- Responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado.
- Visión general del cargo.
- Tareas.
- Objetivos del cargo.
- Metas y resultados del cargo.
- Metas y resultados que deben alcanzarse.

Observaciones:

- Preparar al personal interno (empleados) para atender al personal externo (clientes o consumidores).

Manual del empleado de una organización:

- a) Mensaje de bienvenida.
- b) Historia de la organización.
- c) Negocio de la organización.
- d) Usted es su futuro.
- e) Lo que usted debe conocer:
 - Horario de descanso.
 - Períodos de descanso.
 - Ausencias de trabajo.
 - Registros y controles.
 - Días de pago.
 - Prevención de accidentes.
 - Utilización de teléfonos.
 - Supervisión.
 - Sitios de trabajo.
 - Sitio de utilería y desplazamiento.
- f) cuáles son sus beneficios:
 - vacaciones y descanso semanal.
 - días festivos.
 - seguro de vida en grupo.
 - asistencia médico hospitalaria.
 - estacionamiento y transporte.
 - programas de entrenamiento.
 - plan de sugerencias.
 - planes de seguridad social.

- servicio social.

g) Beneficios sociales para usted:

- Sindicato.
- Planes educativos.
- Restaurante y cafetería.
- Club recreativo.

6.5.2 Importancia del Manual de Funciones

En las actividades cotidianas de una organización o empresa se establecen reglas, normas de procedimiento, instrucciones, políticas y un orden para realizar las tareas, todo esto debe ser puesto a conocimiento de los trabajadores para que éstos puedan ejercer con satisfacción su trabajo.

Todos los reglamentos que se dispongan dentro de una organización deben ser comunicados en el momento oportuno a los trabajadores. La mayoría de veces estos reglamentos están fijados de forma verbal, en otros casos estos constan por escrito, no obstante con el transcurrir del tiempo estas disposiciones caen en el olvido y forman más parte de un archivo que de las tareas diarias de los trabajadores. El personal nuevo suele desconocer de la existencia de un manual de funciones en el lugar en el que ejerce su cargo, esto ocurre porque desde que es contratado no recibe la información suficiente.

Otro punto a tomar en cuenta es que mientras pasa el tiempo toda empresa u organización va evolucionando, por tanto normas y reglamentos también cambian, inclusive estos suelen ser reemplazados por otros. Cuando estos cambios no son comunicados con pertinencia se pierde

el control de la situación interna, los trabajadores desconocen cuáles son las normas que se encuentran vigencia y cuáles no, entonces empiezan a tener dudas de cómo desarrollar su trabajo, cuando esto pasa los efectos negativos son: “pérdida de tiempo, trabajos incompletos o incorrectos, bajas en los parámetros de control de calidad y lo que es peor errores que no son percibidos de inmediato y son trasladados y continuados por otros empleados”, esto produce pérdidas irreparables que ponen en riesgo la estabilidad de una empresa u organización. Precisamente para manejar esta problemática de la situación interna de una organización o empresa surgen los manuales administrativos y de funciones. (Ugalde, 2005, págs. 3-4)

En el canal de Youtube de (Ipescomunicaciones, 2014) se indica lo siguiente: “Antes de comprometerse a cumplir unas funciones que no conoce, solicítelas, así como las normas para el manejo de los bienes y documentos de la entidad, evítese contratiempos”.

En (Cooperativa Multisectorial de Servicios, R.L. Francisco Rivera Quintero, 2010, pág. 9) se señala que: “La base de un buen sistema de control interno depende principalmente de la correcta asignación de funciones y responsabilidades”, a esto se añade la adecuada distribución del personal, logrando que cada trabajador desarrolle actividades equitativas de acuerdo a sus capacidades y experiencias, de esta forma se evita la sobrecarga laboral.

6.5.3 Objetivos y beneficios de los Manuales Administrativos

“El objetivo principal de los manuales administrativos es el de instruir al personal, acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo”. (Acevedo, Amaro, Avila, Vásquez, & Velázquez, 2012, pág. 2)

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar publicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y proporcionar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

Lo anterior implica poner empeño en la elaboración y uso del manual para comunicar información. Se diseñan los manuales con base en los anteriores objetivos para lograr claridad, sencillez y flexibilidad. El trabajo de elaborar manuales se considera para mantener informado al personal clave acerca de los deseos y actividades de la dirección superior. (Acevedo, Amaro, Avila, Vásquez, & Velázquez, 2012, pág. 3)

6.5.4 Clasificación de los manuales administrativos

Existen diversos tipos de manuales, según sea su contenido, alcance o destinatarios. De acuerdo a su destinatario, se pueden encontrar:

- Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.
- Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento.

Con referencia al contenido, se pueden distinguir, entre otros:

- Manuales de Organización y Funciones.
- Manuales de Procedimientos.
- Manuales de Cargos.

Respecto a su alcance, se pueden distinguir:

- Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones.
- Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras.

Las distintas organizaciones y/o empresas elaboran manuales según sus necesidades y los requerimientos de los usuarios. (Pintos, 2009, pág. 4)

Manual de puestos y funciones

Según (Chiavenato, 2000, pág. 29) desde el modelo situacional o contingencial:

En un mundo en donde todo cambia, los cargos no pueden ser estáticos ni permanentes; además, como la fuerte competencia exige productividad y calidad, la organización debe alcanzar altos niveles de desempeño y mejorar continuamente en la aplicación de los talentos creativos y la capacidad de autodirección y autocontrol de sus miembros, mientras les proporciona oportunidades de satisfacción de sus necesidades individuales.

El modelo situacional supone la aplicación de la capacidad de autodirección y autocontrol de las personas y, sobre todo, de objetivos planeados conjuntamente por el ocupante del cargo y el gerente para que el cargo sea un verdadero factor de motivación.

6.5.5 Recomendaciones para elaborar un manual de funciones

Se recomienda que los manuales de organización sean producidos con la participación activa del personal de cada una de las áreas de trabajo. Son los trabajadores los mejores entendidos de sus responsabilidades y funciones. Una vez que se ha planteado el proyecto del manual, es conveniente que sea revisado, esto para verificar que el mismo contiene toda la información necesaria y que responde a la realidad de la empresa u organización. Esta revisión sirve también para comprobar que no se presenten contradicciones o deficiencias en su contenido.

Luego de cumplir con el procedimiento de la revisión, es necesario que el proyecto del manual sea sometido a la aprobación de las autoridades competentes, con el fin de que pueda entrar en vigencia dentro de los parámetros legales.

El número de funcionarios y trabajadores va a determinar la cantidad de ejemplares que deben reproducirse del manual para su correcta difusión, de tal manera que todos y todas conozcan con detalle el contenido del manual que se convertirá en fuente de consulta del personal de la organización o empresa.

“La utilidad de los manuales de organización radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas”. (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2005, pág. 5)

En lo que respecta a la revisión y actualización de los manuales de normas y procedimientos (Las Organizaciones y O&M, 2010) recomiendan lo siguiente:

- La unidad de organización y método debe establecer un programa de revisión y actualización del contenido de los manuales con el objeto que sean más reales.

- Cuando una Unidad Orgánica necesita hacer cambios, adiciones o supresiones deberá presentar el proyecto a la unidad de organización y método, para que esta verifique si estos cambios siguen las directrices y plan estratégico de la unidad en cuestión.

Al igual que cuando se elabora un manual de funciones por primera vez, considerando que éste debe ser aprobado para entrar en vigencia, el mismo procedimiento debe seguirse cuando se realizan revisiones y actualizaciones al manual, si estas modificaciones no son puestas a conocimiento de las autoridades competentes y no son sometidas para su aprobación, significa que los cambios que se realicen en el manual no tendrán ninguna validez.

**6.6 MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA CREDI COMERCIAL
YUMBAY DEL CANTÓN ARENILLAS**

<p>Nombre del cargo: GERENTE</p> <p>Jefe Inmediato: Propietario de Credi Comercial Yumbay</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Coordinar y organizar las actividades de la empresa.</p>
<p>FUNCIONES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fijar objetivos en cada área de trabajo. 2. Comunicar, coordinar y establecer normas de trabajo. 3. Diseñar y determinar la estructura organizacional. 4. Dirigir las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa. 5. Resolver los asuntos de la empresa que requieran de su intervención y aquellos que le hayan sido delegados por el propietario de la misma.
<p>PERFIL DEL CARGO</p>
<p>Persona con alta motivación para dirigir, trabajar en equipo, planificar y organizar actividades con perseverancia, capacidad de liderazgo, comunicación y trabajo.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Título de Licenciatura en Administración de Empresas.</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Actitudes: puntualidad, credibilidad, capacidad de liderazgo, resolución de problemas, comunicación de normas y políticas a los trabajadores en el marco del respeto.</p> <p>Responsabilidades: trabajar con profesionalidad todo el tiempo, no permitir que sentimientos y opiniones propias afecten sus responsabilidades laborales.</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: COORDINADOR DE RRHH</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Mantener un ambiente organizacional adecuado.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar una buena comunicación en todos los niveles de la empresa. 2. Definir el proceso de reclutamiento, selección, ingreso de personal a la empresa con la correspondiente inducción. 3. Coordinar programas de capacitación para los trabajadores. 4. Supervisar el cumplimiento de los diferentes beneficios de ley de los trabajadores. 5. Cumplir y hacer cumplir las normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
PERFIL DEL CARGO
<p>Persona con gran capacidad de organización y liderazgo que se enfoque en los resultados y que sepa sobrellevar los distintos tipos de personalidad de los trabajadores de la empresa.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Título de Licenciatura en Administración de Empresas o Administración de Recursos Humanos o Licenciatura en Derecho o Psicología</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Actitudes: liderazgo, compromiso e identificación con los objetivos de la empresa.</p> <p>Responsabilidades: mantener el correcto funcionamiento de la empresa a través de la adecuada coordinación de la fuerza laboral.</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: CONTADOR</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Generar información financiera y administrativa de la empresa para la toma de decisiones.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos, egresos. 2. Verificar que las facturas recibidas de los proveedores estén correctamente emitidas. 3. Llevar el control de los libros generales de Compras y Ventas. 4. Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa utilizado por la empresa. 5. Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable.
PERFIL DEL CARGO
<p>Vocación e interés por la contabilidad, estar dispuesto a trabajar bajo presión, además de poseer capacidad de organización y habilidad para negociar.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Actitudes: responsabilidad, compromiso social, creatividad, agilidad de pensamiento, interés por la investigación, confidencialidad.</p> <p>Responsabilidades: revisar que se cumplan los principios de contabilidad de aceptación general.</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: SECRETARIA</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Contribuir a la coordinación y organización de la empresa.</p>
<p>FUNCIONES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responder el teléfono y dirigir las llamadas de los clientes a las personas adecuadas, así como también realizar llamadas a los clientes para comprobar su grado de satisfacción con los productos adquiridos en la empresa. 2. Comprar los insumos necesarios para la oficina. 3. Escribir y transcribir la información que resulte de las reuniones. 4. Recibir y organizar todo tipo de documentos y archivos. 5. Mantener el control de los productos que constan en el inventario de la empresa.
<p>PERFIL DEL CARGO</p>
<p>Manejo de software de oficina, excelente expresión oral y escrita. Demostrar capacidad de planificación de las actividades diarias.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Secretaria Bachiller.</p> <p>Experiencia: 6 meses.</p> <p>Actitudes: puntualidad, habilidades de organización y comunicación.</p> <p>Responsabilidades: colaborar con el Gerente en el área administrativa y cuidar con esmero la documentación de la empresa que se le confíe.</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: PERSONAL DE VENTAS</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 3</p> <p>Objetivo: Desarrollar excelentes relaciones con los clientes de la empresa.</p>
<p>FUNCIONES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender con respeto y cordialidad a los clientes de la empresa. 2. Brindar a los clientes la información necesaria con respecto a las características y los planes de financiamiento de los productos que se ofrecen en la empresa. 3. Reportar al Gerente los problemas que manifiesten los clientes en relación a los productos que han adquirido o las preferencias que éstos expresen. 4. Reportar al Gerente la falta de stock de determinados productos que tienen mucha salida en el mercado. 5. Conseguir ventas y obtener pedidos.
<p>PERFIL DEL CARGO</p>
<p>Demostrar entusiasmo por las actividades que realiza. Identificarse con los objetivos de la empresa. Poseer altos niveles de tolerancia para atender a los clientes.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Bachilleres.</p> <p>Experiencia: 6 meses.</p> <p>Actitudes: puntualidad, responsabilidad, cordialidad, credibilidad, habilidades de comunicación.</p> <p>Responsabilidades: tratar cordialmente con los clientes de la empresa.</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: CRÉDITO Y COBRANZA</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Recuperación óptima de las ventas a crédito.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Otorgar créditos a los clientes que deseen adquirir sus productos en esta modalidad. 2. Conocer los estados financieros de la empresa para tomar la decisión de otorgar un crédito. 3. Presentar informes al Gerente sobre los créditos solicitados, los montos de los mismos y el reporte de aquellos créditos que fueron aprobados y negados. 4. Identificar a los clientes catalogados como malos deudores, debido a que es inútil ejercer alguna acción de cobranza con ellos. 5. Gestionar los medios de cobranza.
PERFIL DEL CARGO
<p>Demostrar habilidades para emitir informes. Capacidad para negociar con los clientes motivando en ellos la responsabilidad en sus pagos.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Actitudes: puntualidad, responsabilidad, dinamismo, seriedad, excelente capacidad de comunicación.</p> <p>Responsabilidades: Investigación de solicitudes de crédito.</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

<p>Nombre del cargo: JEFE DE COMPRAS</p> <p>Jefe Inmediato: Gerente</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <p>Objetivo: Coordinar y organizar la adquisición de los productos que necesita la empresa.</p>
<p>FUNCIONES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir, manejar y almacenar la mercadería. 2. Supervisar que las áreas de almacenamiento se encuentren en perfectas condiciones. 3. Velar por el mantenimiento del stock adecuado. 4. Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes. 5. Emitir reportes sobre la situación del área de compras.
<p>PERFIL DEL CARGO</p>
<p>Demostrar conocimientos en el mercado de electrodomésticos. Habilidades en planeación estratégica, alianzas estratégicas y el desarrollo de proveedores. Capacidad de liderazgo y negociación.</p> <p>Requisitos.-</p> <p>Niveles de estudio: Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Actitudes: habilidades de negociación, formación en valores.</p> <p>Responsabilidades: Coordinar con los proveedores las órdenes de compra.</p> <p>Ambiente: tranquilo.</p> <p>Riesgo: leve.</p>

6.7 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO DE CREDI COMERCIAL YUMBAY

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos de las marcas más reconocidas en el mercado. Desde al cantón Arenillas brindamos precios muy competitivos para la satisfacción económica de los beneficiarios.

VISIÓN

Ser la empresa reconocida por los precios, políticas de crédito y calidad de atención al cliente en la venta de electrodomésticos, con personal altamente capacitado para brindar asesoría y confianza a nuestros usuarios en la adquisición de sus artículos para el hogar.

OBJETIVO

-Brindar a los clientes productos que satisfagan sus necesidades en el hogar, facilitando costos módicos y créditos para su adquisición.

6.8 POLÍTICAS DE CREDI COMERCIAL YUMBAY

1. La empresa cumplirá las obligaciones acordadas con los clientes.
2. Ofrecer un trato equitativo y afectuoso a los clientes de la empresa, atender con esmero sus solicitudes y reclamos.
3. Los integrantes de la empresa deben demostrar ética y profesionalidad en sus tareas cotidianas.
4. Los empleados, previo a la contratación deberán recibir capacitación en atención al cliente.
5. Las facturas de contado deberán ser canceladas en el momento en que se entrega el producto. En lo que respecta a la factura que se emite por compra a crédito, se entregará una copia de la misma con la firma del recibido del cliente.
6. El plazo para el pago podrá considerarse vencido a partir del primer día después de la fecha de vencimiento especificada en la factura.
7. El producto llegará a las manos del cliente de 7 a 15 días hábiles después de realizar el pedido, si no se descontará los gastos de envío.
8. El vendedor deberá presentarse con el cliente para atenderlo.
9. De presentarse una falla técnica en los artefactos adquiridos, esta anomalía deberá reportarse inmediatamente al personal de soporte técnico.
10. El empleado no podrá tener en su potestad información personal de los clientes, estos son sólo de uso exclusivo de la empresa.

6.9 VALORES

Los valores que identifican a la empresa son:

- Confianza
- Calidad
- Responsabilidad
- Servicio
- Puntualidad
- Honradez

6.10 PLAN DE CAPACITACIÓN

PERSONAL	TOTAL DE PERSONAL	CURSOS DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	PRESUPUESTO	TIEMPO	HORARIO
GERENTE	1	Definición estratégica del desempeño.	Online por flexibilidad de tiempo y espacio, además de contar con programas prácticos, aplicables al entorno laboral real. www.educacioncontinua.info	Curso gratis	4 semanas	A disponibilidad del trabajador.
COORDINADOR DE RELACIONES HUMANAS	1	Trabajo en Equipo	Online mediante www.aulafacil.com. Esta temática incluye 25 lecciones.	Curso gratis	5 semanas	A disponibilidad del trabajador.
CONTADOR	1	Análisis de Balance	Online mediante www.aulafacil.com. La temática incluye 36 lecciones.	Curso gratis	8 semanas	A disponibilidad del trabajador.
SECRETARIA	1	Excel 2010	Online mediante www.aulafacil.com. La temática incluye 37 lecciones.	Curso gratis	8 semanas	A disponibilidad del trabajador.
VENTAS	3	Capacitación en Técnico en Calidad en el Servicio y Atención al cliente.	Online mediante atrapacursos.com. Incluye 5 exámenes y 1 examen final.	Curso gratis	8 semanas	A disponibilidad del trabajador.
JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA	1	Capacitación en cobranzas.	Online a través de www.cursosdecobranzas.com.ar. Visualización de vídeos.	Curso gratis	4 semanas	A disponibilidad del trabajador.
JEFE DE COMPRAS	1	Administración de compras y abastecimiento.	Online a través de www.alreto.com con videos de 20 minutos aproximadamente.	Curso gratis	4 semanas	A disponibilidad del trabajador.
TOTAL	9			\$00,00	36 semanas	

6.11 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES

ORDEN	ACTIVIDADES	TIEMPO	
		1	2
1	Convocatoria al personal para presentación de Misión, Visión, Objetivo, Políticas, Valores de Credi Comercial Yumbay y Manual de Funciones.		
2	Presentación al Personal de la Misión, Visión, Objetivo, Políticas, Valores de Credi Comercial Yumbay y Manual de Funciones.		

6.12 RESULTADOS ESPERADOS

Entre los aspectos que se pretenden mejorar están los siguientes:

- Mejorar la organización de Credi Comercial Yumbay con el diseño de un Manual de Funciones acorde a sus actividades comerciales.
- Personal más dinámico y productivo.
- Personal con conocimiento de sus actividades y responsabilidades diarias.
- Personal entrenado en sus áreas específicas.
- Personal comprometido con la misión, visión, objetivo, políticas y valores de Credi Comercial Yumbay.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., Amaro, O., Avila, J., Vásquez, D., & Velázquez, M. (Marzo de 2012). Manual de procedimientos. México. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <https://procedimanager.files.wordpress.com/2012/03/manualdeprocedimientos.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). (G. Villamizar, Trad.) Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <https://ingenieriaquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administracion3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf>
- Cooperativa Multisectorial de Servicios, R.L. Francisco Rivera Quintero. (2010). *Manual de Funciones de la Cooperativa Multisectorial de Servicios, R.L. Francisco Rivera Quintero y Procedimientos Administrativos*. Expositivo, Cooperativa Multisectorial de Servicios, R.L. Francisco Rivera Quintero. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://cmsfrq.files.wordpress.com/2010/10/manual-de-funciones.pdf>
- Equipo de Derecho Mercantil. (Julio de 2011). Agentes de Comercio. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <http://derechomerkimp.blogspot.com/2011/07/agentes-de-comercio.html>
- Gómez, E. (2011). Tres conceptos básicos de negocio que todo empresario debe conocer. México. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-conceptos-empresario-tipos-de-negocio-clientes-ventas-exito.html>
- González, G. (Octubre de 2012). Manual de Funciones. *Definición del Manual de Funciones*. Recuperado el 06 de Junio de 2016, de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion3b3n-del-manual-funciones.pdf>
- Hinojosa, I. (11 de Febrero de 2009). Resumen del proceso administrativo, funciones y beneficios. *El Proceso Administrativo*. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=7sSANA1MdQ>

- INEC. (2012). *inec.gob.ec*. Recuperado el 10 de FEBRERO de 2015, de http://www.inec.gob.ec/Enighur_/Analisis_ENIGHUR%202011-2012_rev.pdf
- Ipescomunicaciones. (13 de Mayo de 2014). Manual de Funciones. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=bu5qEylBW1Q>
- Las Organizaciones y O&M. (27 de Enero de 2010). Recomendaciones Para Los Manuales de Normas y Procedimientos. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <http://lasorganizacionesyom.blogspot.com/2010/01/recomendaciones-para-los-manuales-de.html>
- Lexis, W. (2004). Naturaleza e importancia del Comercio. *El Comercio*(Tercera). (F. Ballvé, Trad.) Alemania. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <http://www.eumed.net/cursecon/textos/Lexis/c1.htm>
- Mayorga, D. (2014). La definición del negocio. *Marketing Estratégico*. (U. d. Pacífico, Recopilador) Perú. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <http://marketingestrategico.pe/la-definicion-del-negocio/>
- Mendoza, W. (2008). *La organización como fase del proceso administrativo*. Ensayo, Universidad Nacional Experimental del Yaracuy, Vicerrectorado. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:K51-7uunteQJ:https://tallerdeinvestigacionyensayo.files.wordpress.com/2008/05/la-organizacion-como-fase-del-proceso-administrativo.doc+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Pintos, G. (2009). *Los manuales administrativos hoy*. Universidad de la República Uruguay, Ciencias de la Administración. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>
- Ramírez, K. (Julio de 2011). Fundamentos de Mercadotecnia. (U. A. Tlahuelilpan, Recopilador) Hidalgo, México. Recuperado el 08 de Junio de 2016, de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/fund_merca/FUNDAMENTOS%20DE%20MERCADOTECNIA.pdf
- Rivadeneira, D. (15 de Abril de 2012). Comercialización: Definición y Conceptos. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de

<http://empresactualidad.blogspot.com/2012/03/comercializacion-definicion-y-conceptos.html>

Rivera, E. (28 de Mayo de 2015). Manual de Procedimientos y Funciones. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=nIjhFv1XKxM>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). (D. José, & M. Sánchez, Trads.) México: Pearson Educación. Recuperado el 08 de Junio de 2016, de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=oVHlFmFi_ToC&oi=fnd&pg=PA2&dq=qu%C3%A9+es+administraci%C3%B3n&ots=MRw-hsuFNF&sig=dD6trlL4l9gEJFuIP-nxkZVL0RU#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20administraci%C3%B3n&f=false

Rodríguez, D. (Enero de 2016). Manual de Funciones y Procedimientos. Recuperado el 09 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=jcHZWq44WQs>

Román, L., & Pablos, G. (Junio de 2009). La Organización. Como función de la administración. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm>

Secretaría de Relaciones Exteriores. (2005). *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Organización*. Guía Técnica, Secretaría de Relaciones Exteriores, Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, México D.F. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf

Ugalde, M. (2005). *Manuales de Procedimientos y Diagramas de Flujo en la administración de Archivos*. Expositivo. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nEOqKHhHHzQJ:www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos_ran/RAN%25202005%2520Manuales%2520de%2520Procedimientos.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Universidad Francisco Gavidia. (2011). Capítulo II. Marco Teórico sobre: Administración, Sistema, Administración Financiera, Gestión y Puntos de Encuentro. San Salvador, El Salvador. Recuperado el 08 de Junio de 2016, de

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.476%2077-D812d/338.476%2077-D812d-CAPITULO%20II.pdf>

Universidad La Concordia. (23 de Septiembre de 2014). Concepto de ventas. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=hOqZn2i0Y7M>

Valdez, M. (25 de Noviembre de 2013). La organización (Definición) Concepto, Objetivo, Principios y Fundamentos. *Vídeo*. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=VNpEBnIC15M>

Valero, J. (Septiembre de 2012). *Libro Gestión del Talento Humano Chiavenato*. México: McGraw Hill. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Vera, L. (28 de Septiembre de 2009). Concepto Ventas. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de <http://www.marketeando.com/2009/09/concepto-ventas.html>

ANEXOS



ANEXO 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014.

GUÍA DE ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS

OBJETIVO: Diseñar un Manual de Funciones acorde a las necesidades de organización de la microempresa Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas durante el periodo 2014.

1. ¿Considera Ud. que es importante el diseño y la implementación de un manual de funciones en Credi Comercial Yumbay?
2. ¿Considera Ud. que la falta de un manual de funciones está afectando el crecimiento de Credi Comercial Yumbay?
3. ¿Las actividades que realiza diariamente en Credi Comercial Yumbay son aquellas para las que Ud. fue contratado?
4. ¿Según su historial académico y/o profesional considera que cumple con los requisitos necesarios para el cargo que desempeña?
5. ¿Se encuentra Ud. satisfecho o satisfecha con la organización de Credi Comercial Yumbay?

6. ¿Desde su criterio, cuáles considera que son las principales características Credi Comercial Yumbay?
7. ¿Considera Ud. que la mercadería de Credi Comercial Yumbay se encuentra bien organizada?
8. Desde su perspectiva ¿considera que Credi Comercial Yumbay ha tenido un buen rendimiento en los últimos 2 años?
9. ¿En qué temas considera Ud. que sería importante recibir capacitación?
10. ¿Credi Comercial Yumbay está cumpliendo con los objetivos planteados desde su creación?



ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL
YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014**

GUÍA DE ENCUESTA

OBJETIVO: Diseñar un Manual de Funciones acorde a las necesidades de organización de la microempresa Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas durante el periodo 2014.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE CREDI COMERCIAL YUMBAY DE
LA CIUDAD DE ARENILLAS**

INSTRUCCIONES:

Lea a continuación cada pregunta, antes de emitir alguna respuesta. No deje ninguna pregunta sin resolver.

1. ¿Cómo califica Ud. la atención brindada por el personal de Credi Comercial Yumbay?

a) Excelente

b) Bueno

c) Malo

2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de orientación e información que recibe por parte del personal de ventas en relación a las características, precios y garantías de los productos que le ofrece Credi Comercial Yumbay?

a) Excelente

b) Bueno

c) Malo

3. ¿Ha recibido llamadas por parte de Credi Comercial Yumbay para conocer su grado de satisfacción del electrodoméstico que adquirió?

a) Si

b) No

4. ¿Cómo ve o escucha la publicidad y difusión de Credi Comercial Yumbay?

a) Excelente

b) Bueno

c) Malo

5. ¿Volvería a adquirir otros electrodomésticos en Credi Comercial Yumbay?

a) Si

b) No

6. ¿Considera que Credi Comercial Yumbay del Cantón Arenillas Provincia de El Oro tiene capacidad de organización?

a) Si

b) No

Fecha: _____

Encuestador: _____

ANEXO 3

<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA</p> <p style="text-align: center;">UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p> <p style="text-align: center;">CARRERA DE ADMINISTRACIÓN</p> <p style="text-align: center;">TESIS DE GRADO</p>
<p style="text-align: center;">GUÍA DE OBSERVACIÓN</p>
<p>TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CREDI COMERCIAL YUMBAY DE LA CIUDAD DE ARENILLAS EN EL PERIODO 2014.</p>
<p>OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Diseñar un Manual de Funciones acorde a las necesidades de organización de la microempresa Credi Comercial Yumbay de la ciudad de Arenillas durante el periodo 2014.</p>

Totalmente conforme	Mayoritariamente conforme	Parcialmente conforme	Desconforme	No conoce
4	3	2	1	0

<p>Nombre de la empresa: CREDI COMERCIAL YUMBAY</p> <p>Número de áreas de trabajo: 4</p> <p>Total de personal administrativo: 3</p> <p>Total de personal operativo: 6</p>

(2)

1	Infraestructura	4	3	2	1	0
Sugerencias: mejorar la infraestructura.						

(1)

2	Gestión administrativa	4	3	2	1	0
Sugerencias: mejor definición de actividades del grupo de área de ventas, se mezclan actividades entre administrativos y ventas.						

(2)

3	Servicio al cliente	4	3	2	1	0
Sugerencias: mejorar las relaciones de los trabajadores de la empresa con los clientes, puesto que la atención al cliente se realiza con deficiencia, se requiere mejor información sobre créditos y características de los artefactos.						

(2)

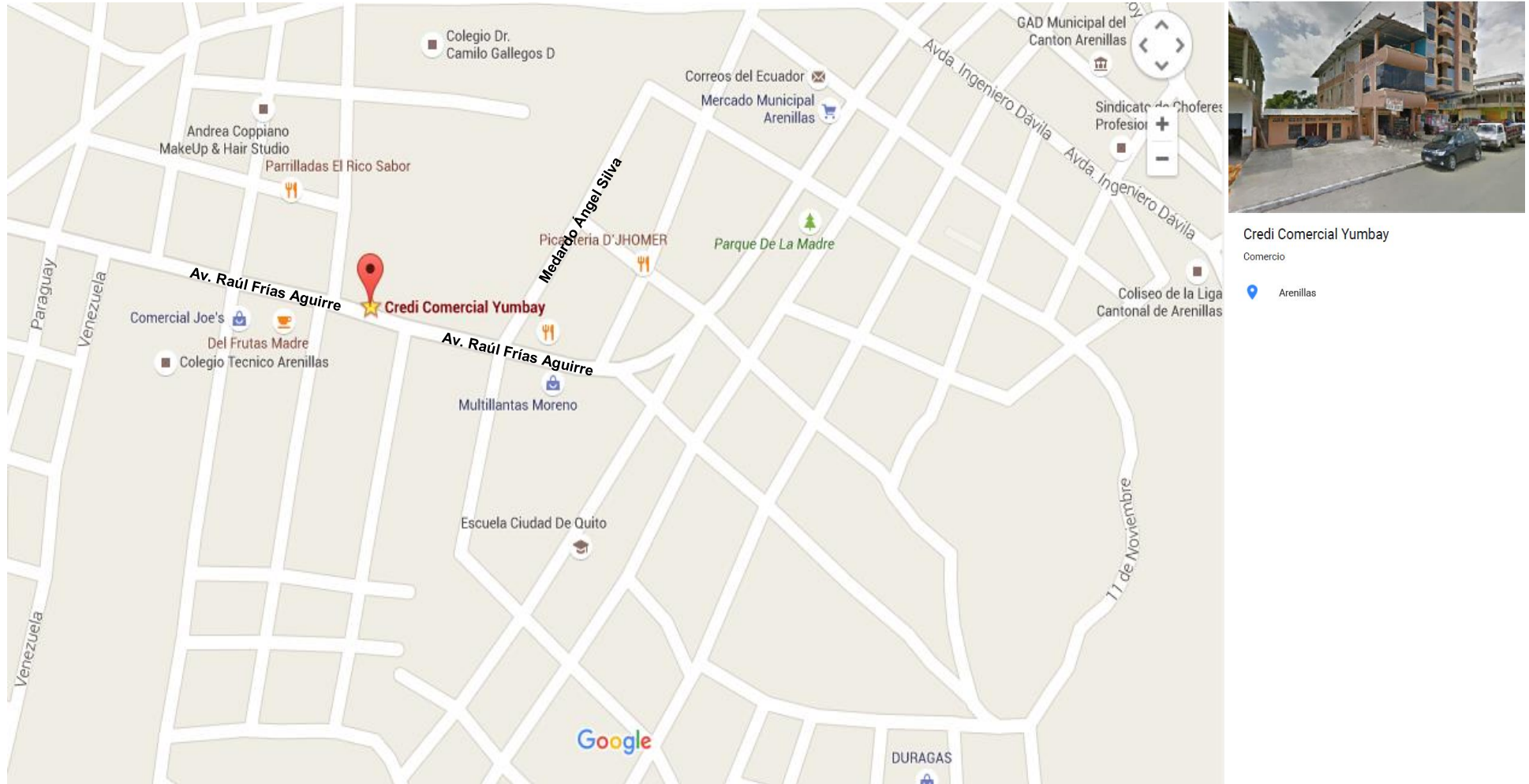
4	Recursos materiales	4	3	2	1	0
Sugerencias: mejor iluminación y falta de una computadora para explicar planes de crédito a clientes.						

(1)

5	Otros	4	3	2	1	0
Sugerencias: complicaciones en parqueo de vehículos de clientes.						

ANEXO 4

CROQUIS DE LA EMPRESA CREDI COMERCIAL “YUMBAY”



ANEXO 5

MARCO LEGAL DE LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NÚMERO RUC: 0201481173001
APELLIDOS Y NOMBRES: YUMBAY YALLICO MANUEL GONZALO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 15/10/2008
NOMBRE COMERCIAL: CREDI COMERCIAL YUMBAY **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE DIVERSOS PRODUCTOS TALES COMO APARATOS DE USO DOMESTICO.
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR EN GENERAL.
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: EL ORO Canton: ARENILLAS Parroquia: ARENILLAS Ciudadela: GUAYAQUIL Calle: AV RAUL FRIAS AGUIRRE Numero: SN Interseccion: MEDARDO ANGEL SILVA Referencia: A CINCUENTA METROS DEL EDIFICIO DE PREDESUR Piso: 0 Oficina: P.B. Telefono Trabajo: 072909200 Celular: 0993833347

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 03/05/2013
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: EL ORO Canton: ARENILLAS Parroquia: ARENILLAS Ciudadela: GUAYAQUIL Numero: S/N Referencia: A DOSCIENTOS METROS DEL COLEGIO TECNICO ARENILLAS Oficina: P.B.

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NÚMERO RUC: 0201481173001
APELLIDOS Y NOMBRES: YUMBAY YALLICO MANUEL GONZALO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 20/02/1980

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/10/2008

FEC. INSCRIPCIÓN: 15/10/2008

FEC. ACTUALIZACIÓN: 24/11/2014

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MENOR DE DIVERSOS PRODUCTOS TALES COMO APARATOS DE USO DOMESTICO.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: EL ORO Canton: ARENILLAS Parroquia: ARENILLAS Calle: AVDA RAUL FRIAS AGUIRRE Numero: SN Interseccion: MEDARDO ANGEL SILVA
Referencia: A CINCUENTA METROS DEL EDIFICIO DE PREDESUR

DOMICILIO ESPECIAL

SN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABIERTOS	2
JURISDICCIÓN	1 ZONA 7 EL ORO	CERRADOS	0

ANEXO 6



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS ADRIANA SOTOMAYOR 18 de diciembre de 2015.docx (D16852383)
Submitted: 2015-12-19 05:12:00
Submitted By: lichito_90tam@hotmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS BETANCOURT CORRECCIONES 14 DE OCTUBRE (3).docx (D16025152)
TESIS BETANCOURT FINAL (1).docx (D16155141)
TESIS BETANCOURT FINAL 16 DE NOV DEL 2015.docx (D16754654)
tesis sandra campoverde- FINAL.docx (D14349262)
tesis walter 25082015.docx (D15101711)
tesis diego ocampo I.docx (D11601209)
anteproyecto diego ocampo23dejunio2014.docx (D11266729)
TESIS BETANCOURT FINAL.docx (D16114857)
ANTEPROYECTO DE VICTORIA VEGA19agosto2014.docx (D11379022)

Instances where selected sources appear:

66

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Lichito", written over a long, sweeping horizontal line.

FOTOGRAFIA 1



FOTOGRAFIA 2



FOTOGRAFIA 3



FOTOGRAFIA 4



FOTOGRAFIA 5



FOTOGRAFIA 6



FOTOGRAFIA 7



FOTOGRAFIA 8

