



PROGRAMA MBA CON ÉNFASIS EN GERENCIA ESTRATÉGICA
MAESTRÍA PROFESIONAL
OPCIÓN TITULACIÓN: PROYECTO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

PROPUESTA DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SERVICES & COMPANY S.A., UBICADA EN
SANTA ELENA, CIUDAD DE PANAMÁ.

Asesor: Ms. Eleonora Casado

Estudiante: Marianela J. Hurtado O.

Pasaporte: 066801797

Cohorte: 01-2016

Aprobado por el Asesor:

Panamá, 31 de Enero de 2017

Índice

	Pág.
Introducción.....	3
Contenido:	
Fundamentación.....	4
Objetivos.....	5
Alcance del Proyecto.....	6
Marco Teórico.....	6
Metodología.....	18
Resultados y Análisis de los Resultados.....	21
Conclusiones y Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	65
Lista de Cuadros	
Cuadro N°1	19

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son medios a través de los cuales las personas utilizan para obtener un beneficio. A lo largo de los años, se ha hecho indispensable que mejoren sus procesos debido a diferentes factores, como la competencia, las exigencias de los clientes, el desarrollo de la tecnología, entre otros. En este sentido, una organización que posee bajos controles y procesos establecidos tiene menos posibilidades de competir en los mercados.

Así mismo, se observó la necesidad de mejora en la empresa Services & Company S.A., y se planteó contribuir en la gestión administrativa, dándoles las herramientas necesarias por medio de un diseño organizacional.

El proyecto está conformado por una fundamentación, objetivos, alcance, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.

FUNDAMENTACIÓN

El hombre en su necesidad de subsistir ha desarrollado la capacidad de administrar y con ello ha creado las organizaciones, según Chiavenato (2000) plantea que “las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos; esto quiere decir que se planean para conseguir metas” (p.44). Para el logro de estas metas y objetivos se hace necesario que éstas posean un diseño organizacional definido, que les permita dar respuesta inmediata ante las circunstancias que se presenten.

Simons, R. (2006) indica que el “Diseño organizacional se refiere al sistema formal de responsabilidades que define posiciones claves en una organización y legitima el derecho a definir objetivos, recibir información e influir en el trabajo de los demás” (p. 27). En relación a esto, tener un diseño organizacional es una ventaja que permite un mayor crecimiento y logro de objetivos de la empresa, y este se instrumenta a través de la administración. Una empresa que no cuente con una buena administración y adecuadas políticas implicará que su progreso sea menor, debido a la desorganización e improvisación.

En este sentido, la empresa Services & Company, es una empresa pequeña la cual inició operaciones en julio del presente año. Se trata de una empresa familiar dedicada a servicios de pintura, pasteo, gypsum, jardinería y limpieza. Actualmente cuenta con dos colaboradores.

Esta empresa, ha comenzado a ofrecer sus servicios, pero no cuenta con un diseño organizacional. Es por ello, que el presente proyecto busca fundamentalmente proponer un diseño organizacional que incluya el desarrollo de políticas empresariales, reglamento interno, perfiles de cargos y procesos, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa de la empresa Services & Company S.A,. También, mediante esta investigación se espera que la empresa se proyecte de manera formal en el mercado y que cumpla con el requisito de ley en el código de trabajo, donde se establece que debe tener un reglamento interno.

De esta manera, el estudio se justifica teóricamente, porque recolecta información metodológica que puede ser utilizada para posteriores trabajos de investigación como guía de referencia en el tema de estudio. Desde el punto de vista institucional, ofrece a la empresa Services & Company S.A., una forma de mejorar el desempeño de sus procesos administrativos. Desde el punto de vista práctico, promueve la búsqueda de información para empresas que tengan las mismas necesidades.

OBJETIVOS

Objetivo General

- ✓ Proponer un diseño organizacional para mejorar el desempeño administrativo de la empresa Services & Company S.A.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la necesidad de un diseño organizacional para mejorar el desempeño administrativo de la empresa

- ✓ Establecer políticas empresariales y una estructura organizativa que se adecúe al sistema operativo de la empresa
- ✓ Proponer la elaboración del reglamento interno, perfiles de cargos y listado de actividades de los procedimientos administrativos que conlleven a la mejora de los procesos.

ALCANCE DEL PROYECTO

Esta investigación, tiene como finalidad proponer un diseño organizacional para mejorar el desempeño administrativo de la empresa Services & Company S.A., para ello se propone el diseño de políticas empresariales, estructura organizacional, descripción de puestos, reglamento interno y procedimientos administrativos. Esta propuesta puede ser utilizada para desarrollar otros trabajos de investigación con características similares. La investigación finaliza cuando se hayan diseñado cada uno de los puntos antes mencionados.

MARCO TEÓRICO

Pérez, A (2009) se refiere a las bases teóricas como: “conjunto actualizado de conceptos, definiciones, nociones, principios, que explican la teoría principal del tópico a investigar. Surgen de la revisión bibliográfica vinculada con el tema seleccionado” (p. 65). Según este autor, se puede indicar que el marco teórico dará a conocer con profundidad el tema de estudio lo cual proporcionará la teoría necesaria para su comprensión. El marco teórico se encuentra entrelazado con los objetivos del proyecto.

1.1 Diseño Organizacional

Según Brito, A (2010), “El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas. De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización” (p. 24). En este sentido, podemos decir que el diseño organizacional permite mejorar la eficiencia de las empresas al lograr alcanzar los objetivos propuestos por sus directivos.

1.2 Estructura Organizacional

Daft, R (2013) explica sobre la estructura organizacional: “Existen tres componentes clave en la definición de la estructura organizacional:

- 1.** La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.
- 2.** La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.
- 3.** La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos” (p. 92), en resumen, podemos definir la estructura organizacional como una serie de relaciones formales que existen entre los integrantes de una empresa para permitir el buen funcionamiento y el logro de los objetivos. A continuación se presentan los tipos de estructuras organizativas:

4.2.1 Organización lineal

Inicialmente planteada por Fayol, H (1987) en su obra la Administración Industrial Científica, por medio de la unidad de mando, donde expresa que “para la ejecución de un acto cualquiera un agente sólo debe recibir órdenes de un jefe” (p. 27), podemos reconocer que poseer un jefe permite una supervisión del trabajo y mayor rendimiento.

Reyes, A (2005) indica que la organización lineal “es aquella en que la autoridad y responsabilidad correlativas, se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo” (p. 221), esto explica que la relación con los colaboradores es en línea recta con su jefe inmediato.

También Reyes, A (2005) señala como desventajas de este tipo de organización, que “se carece casi totalmente de los beneficios de la especialización y se carece de flexibilidad” (p. 221), podemos inferir que esto es debido a que la interacción es directamente con el jefe, sin especialización por departamentos o áreas.

4.2.2 Organización funcional

Este tipo de estructura es denominado funcional o de Taylor, debido a que está fundamentado en sus estudios. Según Reyes, A (2005), explica que Taylor “observando que en la organizacional lineal no se da la especialización, hacía notar que un mayordomo debía tener conocimientos en ocho campos... Taylor proponía que el trabajo del mayordomo se dividiera, uno por cada actividad que él señalaba, y que los ocho tuvieran autoridad, cada uno en su propio campo” (p.223), este planteamiento permite que las personas se enfoquen y se especialicen en una sola actividad.

Sin embargo, esta estructura también posee sus desventajas, Reyes, A (2005) indica que “es muy difícil diferenciar la autoridad y responsabilidad de cada jefe... se da con mucha frecuencia la duplicidad de mando... se reduce la iniciativa” (p. 224), esto da pie para que exista problemas con los liderazgos y al final no conozcan hasta donde llega su función.

4.2.3 Organización lineal-staff

Este tipo de sistema permite aprovechar las ventajas de la organización lineal y de la organización funcional, Reyes, A (2005) indica “De la organización lineal conserva la autoridad y responsabilidad íntegramente transmitida a través de un solo jefe para cada función, pero esta autoridad de línea, recibe asesoramiento y servicios técnicos, o cuerpos de ellos especializados para cada función... es el sistema más seguido sobre todo por las grandes organizaciones” (p. 224), la gran ventaja de este sistema es que utiliza tanto la división del trabajo como las unidades de mando.

1.3 Misión, Visión y Valores

Todas las organizaciones se deben caracterizar por poseer una misión, visión y valores, debido a que son los que le dan el sentido a su permanencia en el mercado, estos tres aspectos siempre deben alinearse con los objetivos y las políticas de la empresa.

4.3.1 Misión

Citando a Chiavenato, I (2007) expresa “misión organizacional es la declaración del propósito y alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y existir” (p. 20), en otras palabras, la misión se refiere al por qué y para qué existe.

4.3.2 Visión

De acuerdo a Louffat, E (2015) se refiere a la visión “es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro, que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo. Ambas se necesitan, se integran y se sostienen en el tiempo” (p. 05), podemos resaltar que la visión refleja cómo se ve la empresa en un futuro, hacia donde quiere ir, a quien quiere servir y de qué forma.

4.3.3 Valores

Actualmente, se están desarrollando en las empresas la dirección por valores, donde se considera que estos permiten alcanzar la visión y cumplir la misión. Refiriendo a García, S (2011) “la dirección por valores es un proyecto humanista (la persona como centro) para hacer explícitos los valores finales e instrumentales que ha de compartir el conjunto de la organización, con el fin de generar cohesión, entusiasmo y pleno sentido para la acción de alto rendimiento empresarial” (p. 06), la implementación de los valores en las organizaciones permite incrementar el potencial de los colaboradores y generar confianza tanto para sus clientes como stakeholders.

1.4 Puestos de Trabajo

Chiavenato, I (2007), se refiere al puesto “se integra de todas las actividades que desempeña una persona, que pueden ser contenidas en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la organización” (p. 203), en otras palabras, el puesto de trabajo es el conjunto de todas las funciones que debe ejercer una persona según su ubicación en el organigrama. En este sentido, cada organización diseña los puestos que sean necesarios para que se obtenga un mayor desempeño de la empresa,

Chiavenato, I (2007) expresa que “el diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos” (p. 204), este diseño es promovido por los modelos que se presentan:

4.4.1 Modelos de diseño de puestos de trabajo

Los modelos de diseños de puestos son tan antiguos como el trabajo, sólo que tuvieron que pasar varias épocas para que estos pudieran modificarse. Posterior a la Revolución Industrial por el surgimiento de las fábricas se generaron estos modelos, inició con la administración científica y posteriormente con el movimiento de las relaciones humanas, sin embargo, Chiavenato, I (2007) refleja “hasta la década de 1960 fue que un grupo de científicos conductistas y consultores de empresas demostró que los antiguos enfoques en el diseño de puestos conducían a resultados contrarios a los objetivos organizacionales” (p. 205), en relación a esto, se presentan los primeros dos modelos de diseño de puestos y un último, que fue el que más se adaptó a las necesidades organizacionales.

4.4.1.1 Modelo clásico o tradicional: Chiavenato, I (2007) “es el modelo utilizado por los ingenieros que iniciaron el movimiento de la administración científica... sostenía que sólo mediante métodos científicos se podían proyectar los puestos y capacitar a las personas para obtener la máxima eficiencia posible” (p. 205), uno de los principales aportes fue el de la reducción de las tareas a los trabajadores buscando que fueran lo más eficientes posibles, sin embargo una de las desventajas es que colocaban a la persona en segundo plano, ellas solo formaban parte del proceso productivo

4.4.1.2 Modelo Humanista: surge como oposición al modelo clásico, Chiavenato, I (2007) explica “fue una reacción humanista al mecanicismo

que entonces dominaba en la administración de las empresas... con la teoría de las relaciones humanas surgen los primeros estudios sobre el liderazgo, la motivación, las comunicaciones y demás asuntos relacionados con las personas” (p. 209), pesar a todas las reacciones de la escuela humanista, no se ocuparon realmente de modificar el puesto de trabajo, sino de darle mejores condiciones sociales, pero no hubo un verdadero interés en modificar el diseño del puesto propuesto por el modelo clásico.

4.4.1.2 Modelo Situacional: este modelo plantea un diseño de puesto diferente a los anteriormente planteados y para ello toma en cuenta dos variables: las diferencias individuales de las personas y las tareas involucradas. Chiavenato, I (2007) dice “en el modelo situacional, las prescripciones respecto al diseño del puesto no se basan en la presunción de estabilidad y duración de los objetivos y de los procesos organizacionales, al contrario son explícitamente dinámicas y se basan en la continua ampliación del puesto” (p. 210), con ello podemos decir, que los puestos se van adaptando a los cambios en las organizaciones y a las personas, lo cual permite un mejoramiento continuo y busca que los trabajadores se sientan retados aumentando la motivación, calidad y satisfacción.

4.4.2 Descripción de puestos

Este permite conocer cuáles son las actividades que debe realizar el colaborador, Chiavenato, I (2007) reseña la descripción del puesto como “un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización” (p. 226). Describir los puestos ayuda a que los colaboradores conozcan en detalle cuáles son

sus responsabilidades y evita la duplicidad de actividades en distintos puestos o la no ejecución por parte de ninguno.

4.4.3 Análisis de puestos

Se refiere a todas aquellas cualidades que debe poseer la persona que ocupe el puesto. Chiavenato, I (2007) propone que “el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño” (p. 228), para ello, se establecen diferentes estructuras del análisis de puesto, se plantea los cuatro requisitos indispensables:

4.4.3.1 Requisitos intelectuales: Chiavenato, I (2007) indica que entre esos factores de análisis se tienen “escolaridad indispensable, experiencia indispensable, adaptabilidad al puesto, iniciativa requerida y aptitudes requeridas” (p. 229), en otras palabras, todos aquellos requisitos indispensables que se refieran a lo intelectual, por ejemplo, un puesto de secretaria puede requerir experiencia previa y tener licenciatura en administración.

4.4.3.2. Requisitos físicos: comprende aquellas destrezas físicas que requiera el puesto. Chiavenato, I (2007) los desglosa en “esfuerzo físico requerido, concentración visual, destrezas o habilidades y complejidad física requerida” (p. 229)

4.4.3.3 Responsabilidades adquiridas: se refiere a aquellas responsabilidades que vienen con las funciones del cargo, como el caso de un puesto de técnico de sistemas debe mantener la confidencialidad del servidor y de los documentos que ahí se cargan. Chiavenato, I (2007) nombra estas responsabilidades “supervisión de personal, material,

herramientas o equipo, dinero, títulos, documentos, relaciones internas o externas e información confidencial” (p. 229).

4.4.3.4. Condiciones de trabajo: implica la exposición del trabajador a riesgos ocupacionales, Chiavenato, I (2007) indica los factores “ambiente de trabajo, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales” (p. 230). Tal es el caso para un pintor en exterior, el cual está sujeto al riesgo de tener algún accidente de trabajo.

1.5 Políticas Empresariales

Puchol, L (2012) se refiere a las políticas empresariales como “unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones, y que ayudan a tomar decisiones conformes a la cultura de la empresa... son como la constitución que enuncia los principios generales” (p. 25), básicamente las políticas empresariales son aquellos lineamientos bajo los cuales se rigen las organizaciones para tomar decisiones y en función de ellos se dirige la compañía.

Las organizaciones se valen de las políticas para generar una buena imagen y para que sus trabajadores se alineen con la forma de actuar establecida por sus directivos.

1.6 Reglamento Interno

Según el Artículo 181 del Código de Trabajo “el reglamento interno de trabajo tendrá por objeto precisar las condiciones obligatorias a que deben someterse el empleador y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación de servicio” (p. 39), este reglamento busca principalmente dejar por escrito los deberes y derechos de los

empleadores y empleados. La ventaja del reglamento interno es que permite que las partes puedan relacionarse al tener las reglas claras y es de mucha ayuda para la resolución de conflictos.

4.6.1 Disposiciones del Código de Trabajo

A continuación se citan unos de los principales artículos del Código del Trabajo de la República de Panamá que deben tomarse en cuenta al momento de elaborar el reglamento interno:

“Artículo 182: El reglamento interno de trabajo será elaborado por el empleador de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones, contratos vigentes que le afecten, costumbres y usos de la empresa” (p. 39)

“Artículo 185: El reglamento interno de trabajo comprenderá el cuerpo de normas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa, así como las relativas a la higiene, primeros auxilios y seguridad en las labores, y en especial las siguientes:

1. Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período o períodos de descanso durante la jornada.
2. El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
3. La forma de remuneración y el lugar, día y hora de pago.
4. Las disposiciones disciplinarias y la forma de aplicarlas. Toda sanción disciplinaria debe corresponder a una falta previamente tipificada y ser proporcional a la gravedad de ésta. Se prohíben las sanciones que involucren la suspensión del trabajador por un lapso mayor de tres días y las de naturaleza pecuniaria. Podrá realizar el empleador descuentos de los salarios de sus trabajadores, con motivo de

tardanzas o ausencias injustificadas, pero limitados al tiempo efectivo a que correspondan las tardanzas y ausencias.

5. La designación de los primeros miembros del comité de empresa, ante quienes podrán formularse las peticiones de mejoramiento y reclamos en general, y la manera de formular unas y otras, sin perjuicio de los organismos y procedimientos que en sustitución sean establecidos en convenciones colectivas.

6. Las labores que no deben ejecutar las mujeres, ni los menores de dieciséis años.

7. El tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos, previos o periódicos, así como a las medidas profilácticas que dicten las autoridades.

8. Las demás reglas o indicaciones que, según la naturaleza de cada empresa, sean necesarias para mantener la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo. El reglamento interno de trabajo no podrá vulnerar los derechos consignados en los contratos y convenciones de trabajo o mantenidos por los usos de la empresa, que tengan los trabajadores al momento de la aprobación de dicho reglamento” (p. 40)

1.7 El Proceso Administrativo

Blandez, M (2008) lo define como “la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización” (p. 13). También podemos denominarlo como un conjunto de acciones que se deben seguir para conseguir administrar una empresa.

Robles, G y Alcérreca, C (2000) en el proceso administrativo “las actividades administrativas eran cinco tipos: previsión, organización, dirección, coordinación y control... una versión moderna del proceso administrativo indica que un administrador

tiene cinco funciones principales (Mackenzie 1969): planear, organizar, integrar, dirigir y controlar” (p. 29), describiremos mejor cada una de ellas:

4.7.1 Planear

Robles, G y Alcérreca, C (2000) “consiste en predeterminar el curso de acción a seguir” (p. 30), en este caso se refiere a todas aquellas acciones previas como programar actividades, generar presupuestos, establecer estrategias, definir objetivos y políticas.

4.7.2 Organizar

Blandez, M (2008) “para el autor George Terry consiste en distribuir el trabajo entre el grupo para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias” (p. 14) un ejemplo es la división de tareas que un gerente administrativo debe ser capaz de asignar el trabajo de manera tal que todo funcione adecuadamente para cada uno en su actividad previamente definida.

4.7.3 Integrar

Robles, G y Alcérreca, C (2000) “incluye seleccionar el personal competente para los puestos de la organización” (p. 30), podemos identificar que busca que todas las personas trabajen en equipo y que cada una sienta que posee una función importante por muy pequeña que sea.

4.7.4 Dirigir

Blandez, M (2008) “para el autor George Terry consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados” (p. 15), implica que por medio de la dirección se pueden hallar estrategias para la solución de problemas, llevar a los trabajadores a desarrollar su campo laboral, entre otros.

4.7.5 Controlar

Blandez, M (2008) “para el autor George Terry consiste en la revisión de los planeado y lo logrado” (p. 30), si no se realiza esta comparación es muy complicado que la administración mejore, porque no se podrán conseguir las debilidades.

METODOLOGÍA

Naturaleza de la Investigación

La investigación se enmarcó en una modalidad de proyecto factible, debido a que desarrolla una propuesta para la resolución de un problema de la realidad, buscando mejorar la gestión administrativa. El proceso de investigación se fundamentó en la investigación de campo, debido a que es necesaria la extracción de datos del área de estudio; en este caso se extrajeron directamente de la base de datos de la empresa Services & Company S.A.

Diseño de la Investigación

La investigación descriptiva según Hernández y Otros (2004) : “Tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, evento, contexto, fenómeno o una situación” (p. 273). Debido a que el estudio debe recolectar y analizar información acerca de dos variables, las cuales son: el diseño organizacional y la mejora del proceso administrativo se puede considerar de tipo descriptivo.

Población y Muestra

Población

La población del estudio es de tipo sujeto. Pérez, A (2009) define la población como: “ el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se

someten a estudio; pertenecen a la investigación y son base fundamental para obtener la información” (p. 70). En el transcurso de la investigación, la población sujeto está integrada por las personas que intervienen en el proceso de investigación y que proporcionan información. Ésta se encuentra conformada por las personas que se encuentran involucradas en el proceso administrativo el cual corresponde a dos personas (2) bajo los cargos de un administrador y un contador externo.

Cuadro 1
Población Sujeto

Cargo	Cantidad
Administrador	1
Contador Externo	1

Fuente: Services & Company S.A.

Muestra

La muestra es considerada como un grupo más pequeño que la población, la cual sirvió para realizar la investigación. Ésta permite delimitar el estudio, de forma que la obtención de datos sea más fácil para el investigador. Hernández y Otros (2004) la define: “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p. 302). En el estudio, se tomó como muestra sujeto, al administrador, debido a que es el que trabaja directamente en la empresa Services & Company S.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Estas técnicas e instrumentos, son aquellos métodos para la recolección de los datos del estudio. Pérez, A (2009) explica: “La técnica es el procedimiento y el instrumento, la herramienta que utiliza el investigador para registrar y organizar posteriormente la

información” (p. 71). En el caso particular de Services & Company S.A., los datos se obtuvieron a través de la observación directa y de la entrevista no estructurada.

Observación Directa

Pérez, A (2009) indica: “Es aquella en la cual el investigador reconoce, estudia y analiza los hechos de manera libre. No utiliza ningún tipo de herramienta” (p. 72). En vista de ello, esta técnica se tomó para la recolección de los datos, los cuales fueron extraídos de la data de la empresa Services & Company S.A. donde se observaron los procesos administrativos que se llevaban a cabo y se observaron las deficiencias.

Entrevista No Estructurada

Esta técnica permite la obtención de datos por medio de personas que estén relacionadas con el estudio. Hernández y Otros (2004) explica: “Las entrevistas abiertas o no estructuradas se fundamentan en una guía general con temas no específicos y el entrevistador tiene toda la flexibilidad para manejarla” (p. 455). Según lo anterior, es necesaria la entrevista no estructurada, permitiendo ayudar en la recolección de datos e información. Para la investigación, este tipo de entrevista se desarrolló con el administrador para determinar si realmente había que desarrollar un diseño organizacional.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se presenta un resumen del diagnóstico de la empresa, acerca de su organización y administración. También, se destaca cada una de las propuestas que pueden ser implementadas por la empresa Services & Company S.A., para mejorar su gestión administrativa, siguiendo los objetivos de la investigación se tienen: propuesta de estructura organizativa, de misión, visión y valores, de políticas empresariales, reglamento interno de trabajo y diagrama de los principales procesos administrativos. Se relacionaron los resultados con respecto a los objetivos de la investigación:

1. Determinación de la necesidad de un diseño organizacional

Para cumplir con este objetivo se realizó un diagnóstico previo a través de los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Observación Directa

Mediante la observación directa se comprobó, que la empresa no tiene un diseño organizacional definido, simplemente se trabaja en la medida que van aconteciendo los hechos. Se observó que los que realizan en su mayoría las labores administrativas son el gerente de operaciones y el gerente administrativo. No se observa la delegación de funciones a sus subordinados, lo que implica una recarga de trabajo.

Entrevista No Estructurada

Se realizó una entrevista no estructurada al administrador de la compañía Services & Company S.A., el Sr. Pedro Camacaro. En esta se le realizaron preguntas no estructuradas sobre la administración, procesos, organigramas. Indicó lo siguiente: “Nuestra empresa es pequeña, por lo cual aún no se han estandarizado los procesos administrativos. No tenemos

organigrama, ni políticas empresariales establecidas, ni reglamento interno. La administración se encarga de realizar las actividades diarias de la mejor forma que puede”. Con estos instrumentos, concluimos que existe una necesidad inminente de un diseño organizacional que permita darle orden y cuerpo a la empresa.

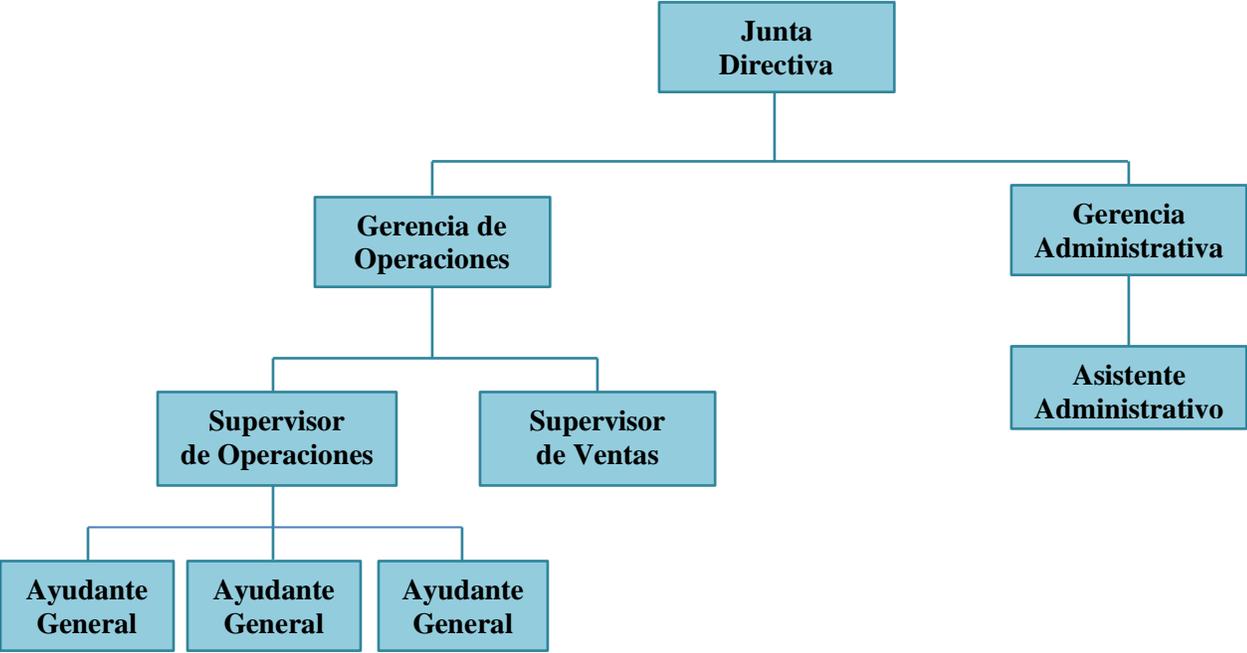
2. Establecer políticas empresariales y una estructura organizativa que se adecúe al sistema operativo de la empresa

A continuación, se presentan las propuestas de estructura organizativa, misión, visión y valores, y políticas empresariales:

Propuesta de Estructura Organizativa

Esta propuesta se basó en el diseño de tipo Lineal-Staff, donde se realiza un organigrama que une las unidades de mando con la funcionalidad de los departamentos.

Services & Company S.A.



Propuesta de Misión, Visión y Valores

Misión

Somos una empresa dedicada ofrecer servicios de pintura, acabados en general, jardinería y limpieza. Nuestro compromiso garantizar la satisfacción de nuestros clientes mediante nuestra eficiencia y eficacia

Visión

Ser una empresa líder en servicios, destacada por sus altos estándares de calidad y eficacia

Valores

- ✓ Calidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Atención
- ✓ Tecnología

Propuesta de Políticas Empresariales

En esta sección, se postulan las principales políticas empresariales que pueden ser tomadas en cuenta para este tipo de empresa:

1. Derechos humanos y laborales

Services & Company S.A., se compromete a cumplir los derechos y deberes de los trabajadores estipulados en el código de trabajo de Panamá. Así mismo, velar por la defensa de los derechos humanos en cada uno de sus departamentos y áreas laborales.

2. Seguridad y Salud en el Trabajo

La empresa Services & Company, deberá hacer cumplir las normas de seguridad según la actividad laboral que deban ejercer sus colaboradores. Así mismo, todos los empleados deben informar acerca de alguna práctica insegura que se esté tomando, de forma de prevenirla.

3. Acoso y discriminación

La empresa que promueve el respeto, por lo cual, no se aceptarán ningún tipo de actos que se relacionen con el acoso, la discriminación o intimidación. Serán de sanciones disciplinarias:

- Ofensas verbales y chistes ofensivos
- Comentarios, gestos y contacto físico inadecuado
- Promover fotos y videos que contengan contenido sexual o violencia

4. Abuso de alcohol, drogas y armas

Está prohibido el consumo de alcohol drogas y porte de armas durante la jornada de trabajo. El consumo de bebidas alcohólicas será permitido sólo en eventos sociales que sean dirigidos por la empresa. No se aceptará el abuso de alcohol en eventos externos a los cuales sean invitados representantes de la empresa.

5. Obsequios y sobornos

Services & Company cree en una competencia justa, que es capaz de destacarse por su calidad y servicio, es por ello que no se permitirá:

-La recepción de regalos, dinero o entretenimiento que cree una obligación directa entre la empresa y el proveedor o cliente.

-En ninguna circunstancia puede recibir ni ofrecer dinero.

-Solo se podrá aceptar aquellos obsequios que no intervengan en una relación directa con el cliente, como en navidad que en ocasiones se pueden ofrecer regalos de cortesía a algunos clientes y/o proveedores que ha sido previamente aprobados por el departamento correspondiente.

-Cualquier intento de soborno a las entidades gubernamentales

6. Conflictos de interés

Estos conflictos se pueden ocasionar cuando se coloca en primer lugar los intereses propios a los deberes que se tiene con la empresa. En este caso, serán casos de sanciones:

-Ventajismos a proveedores debido a que el empleado posee acciones o familiares en dicha empresa

-Establecer una relación laboral con la competencia

-Participar de forma personal en algún negocio donde la empresa posea interés.

-Actuar en representación de la empresa cuando esta no ha dado su participación y consentimiento

-Cualquier otro conflicto de interés que repercuta a la empresa.

7. Usos de los recursos

Debe respetarse el uso de los recursos de la empresa, no pueden utilizarse los recursos para propósitos personales, como hacer trabajos fuera del horario laboral con los equipos, herramientas y materiales de la empresa. También, contribuir al máximo ahorro de materiales y consumo energético. Para el caso de computadoras portátiles y teléfonos

corporativo, solo deben ser utilizados para uso laboral e inutilizar en los días de descanso, excepto cuando se presenten emergencias de trabajo.

8. Confidencialidad

Toda la información de Services & Company, sólo debe usarse para propósitos internos. Queda sobre entendido que la información confidencial se trata de: proveedores, clientes, maquinaria, procesos, estrategias de mercadeo, información sobre el servicio actual o futuros.

Cualquier información confidencial debe:

-No divulgarse a ninguna persona que no trabaje dentro de la organización, incluso existe información que sólo podrá manejarse internamente por los departamentos.

-La información debe estar en un sitio seguro de manera que nadie pueda acceder a ella.

-Evitar generar copias

También respetamos la información confidencialidad de otras compañías:

-No divulgar información confidencial de otra empresa.

-No aceptar información confidencial de otros

-No espiar ni realizar campañas de difamación de otros

9. Información financiera

Los registros de la información contable son de carácter confidencial y no deben manejarse con el resto de los empleados de la empresa, solo con la directiva. Así mismo, se sancionará en aquellos casos en que ocurran falsificaciones o cambios de la información financiera de la empresa.

3. Proponer la elaboración del reglamento interno, perfiles de cargos y listado de actividades de los procedimientos administrativos que conlleven a la mejora de los procesos.

Se diseñaron los perfiles de cargos según el organigrama propuesto, un reglamento interno de trabajo y los principales procedimientos administrativos:

Propuesta de Descripciones de Cargo

Se realizó una propuesta de las descripciones de los perfiles de cargos, los cuales están conformados por: Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo, Supervisor de Operaciones, Supervisor de Ventas, Asistente Administrativo y Ayudante General.

A continuación se presentan la descripción de los perfiles, donde se tomó en cuenta: el cargo, persona a quien reporta, departamento, funciones principales, experiencia, estudios, habilidades y competencias, y qué responsabilidad se le ataño, así como, presupuestos, supervisión, responsabilidad económica y de equipos.

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: AYUDANTE	Cargo Funcional: AYUDANTE GENERAL
Reporta a: SUPERVISOR DE OPERACIONES	Gerencia: OPERACIONES

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué?¿Cómo?¿Para Qué?

Desarrollar actividades de limpieza, pintura, pasteo, acabados en general, gypsum y cualquier otra actividad asociadas al trabajo operativo de la empresa

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Contribuir a la limpieza de las obras en las que la empresa esté ofreciendo sus servicios.
 - 1.1 Barrer pisos, paredes, limpiar y ordenar las áreas que se encuentren en condiciones no higiénicas.
 - 1.2 Trapear los pisos de las áreas en las que se realiza el servicio
2. Pintar áreas que sean solicitadas por su supervisor
 - 2.1 Pintar en interior
 - 2.2 Pintar en exterior
 - 2.3 Pintar con equipos de proyección airless
 - 2.4 Realizar el enmascarado para la protección de puertas, ventanas y cualquier área que no desee ser manchada
 - 2.5 Aplicación de texturas en interior y exterior
3. Paster las areas solicitadas por su supervisor
 - 3.1 Aplicar pasta en paredes y techos
 - 3.2 Lijar la pasta aplicada de forma que quede una superficie lisa
4. Instalar gypsum
5. Ayudar en jardinería
 - 5.1 Plantar y desplantar matas
 - 5.2 Podar plantas
 - 5.3 Agregar los diferentes abonos
 - 5.4 Realizar mantenimiento continuo a las plantas
6. Realizar cualquier otra actividad asociada a la operación de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

Cont. Funciones Principales

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Bachiller

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 1 año en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad para pintar, pastear y lijar

Competencias Requeridas

Organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Marianela Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: SUPERVISOR	Cargo Funcional: SUPERVISOR DE OPERACIONES
Reporta a: GERENTE DE OPERACIONES	Gerencia: OPERACIONES

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué?¿Cómo?¿Para Qué?

Desarrollar actividades de supervisión y ejecución de limpieza, pintura, pasteo, acabados en general, gypsum y cualquier otra actividad asociadas al trabajo operativo de la empresa.

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Contribuir a la limpieza y supervisión de las obras en las que la empresa esté ofreciendo sus servicios.
 - 1.1 Realizar el seguimiento de las actividades de los ayudantes generales de forma que las áreas queden limpias y óptimas para su entrega.
2. Supervisar las areas a pintar asignadas por la constructora o gerente
 - 2.1 Verificar que se realice de forma correcta la aplicación de pintura en interior y exterior a rodillo
 - 2.2 Verificar que se realice de forma correcta la aplicación de pintura en interior y exterior con equipos airless
 - 2.3 Velar por el cumplimiento del mantenimiento preventivo y limpieza de los equipos airless
 - 2.4 Realizar la revisión del enmascarado para la protección de puertas, ventanas y cualquier área que no desee ser manchada
 - 2.5 Supervisar la aplicación de texturas en interior y exterior
3. Supervisar el pasteo de las areas solicitadas por la constructora o gerente
 - 3.1 Verificar la aplicación de pasta en paredes y techos
 - 3.2 Aprobar el proceso de lijado de la pasta aplicada de forma que quede una superficie lisa
4. Supervisar la instalación de gypsum
5. Supervisar las labores de jardinería
 - 5.1 Dar seguimiento a las plantaciones, podado de plantas y mantenimiento continuo de las áreas verdes
6. Estar a disposición de realizar el trabajo de ayudante general cuando sea requerido
7. Realizar cualquier otra actividad asociada a la operación de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

Cont. Funciones Principales

8. Seguir con detenimiento las ordenes del gerente de operaciones
9. Llevar el seguimiento de la lista de asistencia de los ayudantes generales
10. Realizar las valuaciones de los trabajos realizados en la obra asignada.

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Técnico Superior en mantenimiento, Técnico Superior en infraestructura o carreras afines

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 3 años en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad para pintar, pastear, lijar. Conocimientos de trabajo en equipo, valuaciones de obras.

Competencias Requeridas

Liderazgo, organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Marianela Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

DESCRIPCIÓN DE CARGO

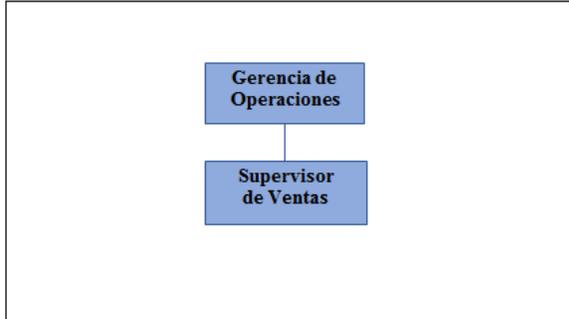
I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: SUPERVISOR	Cargo Funcional: SUPERVISOR DE VENTAS
Reporta a: GERENTE DE OPERACIONES	Gerencia: OPERACIONES

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué?¿Cómo?¿Para Qué?

Conseguir ventas de los servicios de pintura, pasteo, gypsum, acabados en general, textura, jardinería

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Preparar los pronósticos de ventas
2. Consolidar las ventas en los servicios de: pintura, pasteo, gypsum, acabados en general, textura, jardinería y cualquier otro que sea añadido a la operación
3. Realizar cotizaciones
4. Realizar informes periódicos sobre las ventas efectuadas
5. Preparar los pronósticos de gastos
6. Seleccionar los canales de ventas
7. Sugerir y elaborar programas de mercadeo
8. Elaborar planes promocionales: ofertas, descuentos, regalos, bonificaciones entre otros
9. Capacitarse y buscar asesoramiento según las necesidades del departamento
10. Supervisar y realizar mejoras al proceso de ventas
10. Estar a disposición de realizar el trabajo de ayudante general cuando sea requerido
11. Realizar cualquier otra actividad asociada a la operación de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

Cont. Funciones Principales

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Licenciado en Mercadeo, Administración de Negocios o Carreras Afines

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 3 años en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad de persuasión, convencimiento, empatía, buena dicción y vocabulario

Competencias Requeridas

Liderazgo, organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Marianela Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

DESCRIPCIÓN DE CARGO

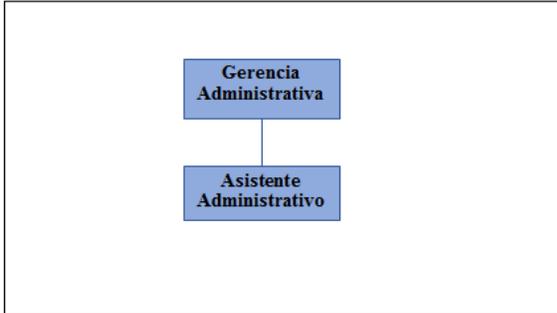
I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: ASISTENTE	Cargo Funcional: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Reporta a: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	Gerencia: ADMINISTRACIÓN

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué?¿Cómo?¿Para Qué?

Ejecutar los procesos administrativos de la organización con el fin de mantener una buena gestión de los recursos

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Realizar relaciones de ingresos y egresos
 - 1.1 Relacionar facturas
 - 1.2 Relacionar caja chica
 - 1.3 Llevar seguimiento de transacciones bancarias
 - 1.4 Archivar y escanear documentos inherentes a las relaciones de ingreso y egresos
2. Emitir pagos
 - 2.1 Emitir cheques a proveedores
 - 2.2 Relacionar pagos realizados
3. Llevar el seguimiento de nómina
 - 3.1 Preparar planilla, XIII mes, Vacaciones, Liquidaciones entre otros asociados a los colaboradores de la empresa
 - 3.2 Reclutar personal solicitado por las diferentes gerencias
4. Realizar las declaraciones mensuales de la caja del seguro social
 - 4.1 Ingresar y retirar empleados
 - 4.2 Realizar planilla
 - 4.3 Realizar pago y retiro de fichas en la caja del seguro social
5. Relacionar ITBMS
 - 5.1 Realizar pagos de ITBMS en Bancos
6. Realizar mensualmente pagos y declaracion de impuestos municipales
7. Realizar cualquier otra actividad asociada a la administración de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

Cont. Funciones Principales

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Licenciado en Administración de Negocios o Carreras Afines

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 3 años en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad numérica y conocimientos de planilla, caja del seguro social, relaciones de ingresos y egresos

Competencias Requeridas

Organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Marianela Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: GERENTE	Cargo Funcional: GERENTE ADMINISTRATIVO
Reporta a: JUNTA DIRECTIVA	Gerencia: ADMINISTRACIÓN

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué?¿Cómo?¿Para Qué?

Dar seguimiento, mejora continua y proyección de los procesos administrativos de la organización con el fin de mantener una buena gestión de los recursos

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Revisar las relaciones de ingresos y egresos
 - 1.1 Llevar seguimiento de transacciones bancarias
 - 1.2 Revisar las relaciones de caja chica
2. Corroborar que los pagos emitidos hayan sido ejecutados
 - 2.1 Revisar la relacion pagos realizados
3. Revisar y aprobar la nómina quincenal, semanal o mensual
4. Aprobar las declaraciones de la caja del seguro social
5. Revisar las declaraciones de ITBMS
 - 5.1 Estar en contacto con el contador para verificar que se hayan hecho las declaraciones
6. Cerciorar los pagos de impuestos municipales y declaraciones de renta
7. Dar seguimiento a las cuentas por pagar y cuentas por cobrar
8. Aprobar las emisiones de pagos y gestionar nuevos proveedores
9. Revisar estados financieros emitidos por el contador
 - 9.1 Realizar proyecciones de los estados financieros
 - 9.2 Detectar fallas de la gestión a través de los estados financieros y proponer mejoras
10. Gestionar las aperturas de cuentas, aprobaciones de créditos bancarios, tarjetas de crédito, entre otros.
 - 10.1 Estudiar económicamente nuevos proyectos de inversión
12. Elaborar presupuesto de gastos del departamentos
11. Realizar cualquier otra actividad asociada a la operación de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Licenciado en Administración de Negocios, Contabilidad, Finanzas o Carreras Afines

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 5 años en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad para relacionarse con proveedores, banca, conocer de los estados financieros, procesos administrativos, planilla, gestion de recursos humanos

Competencias Requeridas

Organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

Cont. Funciones Principales

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Mariana Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo Genérico: GERENTE	Cargo Funcional: GERENTE DE OPERACIONES
Reporta a: JUNTA DIRECTIVA	Gerencia: OPERACIONES

II. PROPOSITO GENERAL ¿Qué? ¿Cómo? ¿Para Qué?

Dar seguimiento y mejora continua a los procesos operativos de la empresa para aumentar su eficiencia y eficacia

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



IV. FUNCIONES PRINCIPALES.

1. Verificar que los clientes estén satisfechos con los trabajos realizados
- 1.1 Corregir cualquier defecto o imperfección que sea indicada por el cliente
2. Gestionar las relaciones entre la empresa y la constructora
- 2.1 Proyectar la cantidad de trabajo disponible a ejecutar
- 2.2 Verificar la calidad de los acabados
3. Realizar reuniones con el personal para dar seguimiento al proceso productivo
- 3.1 Incentivar la mejora y la productividad
- 3.2 Realizar requisiciones de material y aprobarlos
4. Reunirse con los clientes para verificar las áreas a trabajar, negociación de precios y calidad de los acabados a solicitar
- 4.1 Aprobar cotizaciones, promociones y descuentos
5. Motivar al personal para realizar cada vez mejor el trabajo
- 5.1 Solicitar mejoras salariales y de cargos del departamento
6. Realizar informes mensuales de la producción ejecutada, proyecciones y ventas
7. Trabajar con el supervisor para dar mejora a los procesos para aumentar la eficiencia
8. Selección y reclusión de nuevos equipos de trabajo
9. Elaborar presupuesto de gastos del departamento
10. Realizar cualquier otra actividad asociada a la operación de la empresa

V. OTROS ROLES. Grupo o Comité en los cuales interviene este cargo

Ninguno.

Cont. Funciones Principales

VII. PERFIL DEL CARGO

Nivel de Instrucción

Ingeniero Civil, Mecánico, Eléctrico, Industrial o carreras afines

Experiencia

Experiencia mínima comprobada de 5 años en el área

Conocimientos Y Habilidades

Tener habilidad para supervisar a los colaboradores. Conocer acerca de proyectos de construcción, desarrollo de áreas verdes y limpieza en general

Competencias Requeridas

Liderazgo, organizado, orientado al logro y al aprendizaje, proactivo, con iniciativa, orientado al trabajo en equipo y bajo presión.

VI. DIMENSIONES DEL CARGO

Supervisión

Aplica	No Aplica	N° De Empleados	Directo	Indirecto
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad Económica

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Responsabilidad por Equipos

Aplica	No Aplica	Tecnológicos PC	Tecnológicos	Equipos y
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Control Presupuestario

Aplica	No Aplica	Hasta (BsF)	Directa	Indirecta
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

VIII. SEGURIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Jornada Laboral

Diurna	Nocturna	Mixta
x		

Traslados/Esfuerzo Físico:

Eventualmente, a nivel nacional.

Elaborado Por Marianela Hurtado	Supervisor de Área	Fecha de Elaboración
Gerencia	Junta Directiva	Fecha de Aprobación

Propuesta de Reglamento Interno de Trabajo (RIT)

Se tomó en cuenta el Código de Trabajo de la República de Panamá para el desarrollo del reglamento interno, donde se citan artículos importantes y se define cuáles son los requisitos que debe contener, según el Artículo 185 del Capítulo IV.

A continuación, se presenta un modelo borrador, que puede ser tomado en cuenta por la empresa en el momento que posea en nómina un mínimo de 10 colaboradores:

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1: El presente Reglamento Interno regula las relaciones laborales existentes entre EL TRABAJADOR y la Empresa denominada SERVICES & COMPANY, S.A., a quien en lo sucesivo denominaremos EL EMPLEADOR, con domicilio legal ubicado en la Provincia de Panamá, ubicado en Santa Elena. Siendo de estricto cumplimiento en todas sus dependencias, unidades de trabajo y establecimientos presentes y futuros de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 2: El presente Reglamento Interno de Trabajo, regula las relaciones laborales de orden operativo y administrativo necesario para la buena marcha de LA EMPRESA, así como las relativas a la higiene, primeros auxilios y seguridad laboral, la jornada de trabajo, forma de remuneración y las sanciones disciplinarias.

ARTÍCULO 3: Las disposiciones de este Reglamento Interno de Trabajo, se aplican a todas las relaciones de trabajo existentes en la fecha en que entre a regir.

Definiciones

ARTÍCULO 4: Para los efectos de este Reglamento Interno de Trabajo se entiende por:

a. **EMPLEADOR:** SERVICES & COMPANY, S.A., es una sociedad anónima, constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá e inscrita en escritura N° 1494 , Folio N° 155622302, Asiento N° 1, de la sección de Personas Mercantiles del Registro Público, que se dedica a actividades de servicios de limpieza, mantenimiento, conservación de áreas verdes, servicios de pintura, pasteo y acabados en general.

b. **LOS TRABAJADORES:** Son trabajadores todas las personas naturales que se obliguen mediante un contrato de trabajo verbal o escrito, individual o de grupo, a prestar un servicio o ejecutar una obra bajo la subordinación o dependencia jurídica y / o económica de la empresa de EL EMPLEADOR.

Administración

ARTÍCULO 5: La dirección administrativa de EL EMPLEADOR estará a cargo de un Representante Legal, su Gerente General o el Jefe, quien lo representará en todos los

asuntos relacionados con el trabajo de LOS TRABAJADORES, así como en todas las controversias laborales, teniendo además, las facultades de contratar trabajadores y despedirlos de conformidad con las disposiciones del Código de Trabajo y de este Reglamento Interno.

ARTÍCULO 6: El Representante Legal o el Gerente General podrán delegar parcialmente sus facultades de dirección o administración en una unidad o gerencia de mandos medios especializados en Recursos Humanos, en los Jefes de Departamentos, de Sección o de cualquier otra persona que debidamente calificada y facultada, lo represente y que crea necesario para el buen funcionamiento de la EMPRESA.

El Gerente General y sus representantes tendrán con respecto a LOS TRABAJADORES la misma autoridad, pudiendo aplicar las normativas contenidas en este Reglamento Interno, así como dictar las instrucciones necesarias para desarrollar la gestión de administración de los Recursos Humanos, de acuerdo con las leyes vigentes y las presentes disposiciones reglamentarias.

Lugar de Trabajo

ARTÍCULO 7: El lugar de trabajo lo constituye el área física especificada en el Contrato individual de Trabajo. EL TRABAJADOR prestará sus servicios AL EMPLEADOR en cualquiera de sus dependencias, o empresas que sean una misma unidad económica o persona jurídica, filiales, sucursales o agencias existentes o futuras o que laboren en el mismo local comercial o en diferentes locales que pertenezcan a los mismos accionistas, o en su defecto en el lugar en el que se requiera el servicio según la necesidad del cliente.

Movilidad Funcional

ARTÍCULO 8: Que conforme a la reforma del Código de Trabajo y de acuerdo a la Ley 44 del 12 de Agosto de 1995, que reforma el artículo 197 que adiciona el artículo 197-A, no se considerarán como alteración unilateral, las órdenes impartidas por EL EMPLEADOR en la ejecución del Contrato de Trabajo, que impliquen movilidad funcional u horizontal DEL TRABAJADOR, siempre que sean compatibles con su posición, jerarquía, fuerza, aptitudes, preparación y destrezas. Lo anterior lo aplicara siempre que no conlleve disminución de la remuneración o salario y no afecte la dignidad o autoestima DEL TRABAJADOR, o le provoque perjuicios relevantes o riesgos mayores en la ejecución del trabajo

CAPITULO II: DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO Y DE LA SOLICITUD DE EMPLEO

De la Solicitud de Empleo

ARTÍCULO 9: Antes de ser admitido como trabajador, todo aspirante deberá llenar una solicitud de empleo que al efecto le presente EL EMPLEADOR, especificando los siguientes datos básicos:

1. Nombre completo del solicitante, indicando además, el apellido de soltera si es casada.

2. Nacionalidad
3. Número de cédula y Seguro social.
4. Domicilio que tenga el solicitante al momento de hacer la solicitud y domicilio anterior.
5. Edad, lugar y fecha de nacimiento.
6. Estado civil.
7. Nombre del cónyuge si es casado, de los padres, hermanos y de las personas que dependen de él económicamente.
8. Nombre del empleador actual y de los empleadores anteriores, con indicación de las labores que realizan o realizaba, salario devengado, el tiempo que trabajó para cada uno de ellos y las razones que motivaron su salida.
9. Indicación de enfermedad u operaciones quirúrgicas sufridas.
10. Descripción de estudios realizados.

Además de los datos anteriores debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Una copia de la cédula de identidad personal
2. Documentos probatorios del estado civil y los estudios realizados
3. Certificado de salud que indique su buen estado físico y psíquico.

PARAGRAFO TRANSITORIO: LOS TRABAJADORES que a la fecha laboran para la empresa y que ingresaron sin cumplir con los requisitos previstos en el artículo anterior, llenaran la referida solicitud tan pronto se los solicite EL EMPLEADOR y en la misma se dejará constancia de la fecha de inicio de la relación laboral.

De los Contratos

ARTÍCULO 10: Todo TRABAJADOR quedará amparado por un contrato de Trabajo firmado y escrito al inicio de la relación de trabajo en tres (3) ejemplares del mismo tenor y efecto, uno para cada parte y otro para registrarlo en la Dirección General de Trabajo o en la Direcciones Regionales del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. Los contratos de trabajo podrán pactarse por tiempo definido, indefinido y por obras y aquellos que la ley permita.

Periodo de Prueba

ARTÍCULO 11: La empresa se reserva el derecho de someter al aspirante a las pruebas de aptitudes que estime conveniente cuando la prestación de un servicio exija cierta habilidad o destreza especial, será válida la cláusula que fije un periodo probatorio hasta por el término de tres meses, siempre que conste expresamente en el contrato escrito de trabajo. Durante dicho periodo cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación de trabajo, sin responsabilidad alguna, según esta establecido en el artículo 78 del Código de Trabajo.

Suspensión de los efectos del Contrato

ARTICULO 12: Son causas de suspensión temporal de los efectos de los contratos de trabajo sin responsabilidad DEL TRABAJADOR, y EL EMPLEADOR, lo dispuesto en el artículo 199 del Código de trabajo.

Causas de la Terminación de la Relación Laboral

ARTÍCULO 13: La relación laboral con LOS TRABAJADORES, podrá terminar conforme lo establece el artículo 210 del Código de Trabajo:

1. Por el mutuo consentimiento, siempre que conste por escrito y no implique renuncia de derechos;
2. Por la expiración del término pactado;
3. Por la conclusión de la obra objeto del contrato;
4. Por la muerte DEL TRABAJADOR;
5. Por la muerte DEL EMPLEADOR, cuando conlleve como consecuencia ineludible la terminación del Contrato de Trabajo;
6. Por la prolongación de cualquiera de las causas de suspensión de los contratos por un término que exceda del máximo autorizado en el Código de Trabajo para la causa respectiva, a petición DEL TRABAJADOR.
7. Por el despido fundado en causa justificada ó, la renuncia DEL TRABAJADOR;
8. Por decisión unilateral DEL EMPLEADOR, con las formalidades y limitaciones establecidas en el Código de Trabajo;

Renuncia del Trabajador y Notificación de Preaviso

ARTÍCULO 14: EL trabajador podrá dar por terminada la relación de trabajo, sin causa justificada, mediante notificación escrita AL EMPLEADOR con (15) quince días de anticipación, salvo que se trate de trabajador técnico, caso en el cual la notificación debe darse con (2) dos meses de anticipación. La notificación que no fuere firmada con la intervención de una autoridad administrativa de trabajo o delegada, o ratificada ante ella, no podrá ser invocada posteriormente por EL TRABAJADOR. EL TRABAJADOR responsable y consiente de no haber realizado la notificación previa de que trata el párrafo anterior, quedará obligado a indemnizar AL EMPLEADOR una cantidad equivalente a una semana de salarios, suma que podrá ser deducida del importe de la prima de antigüedad de servicios, cuando tuviese derecho a ella.

CAPITULO III: DE LAS JORNADAS DE TRABAJO

Horario de Trabajo

ARTÍCULO 15: La jornada de trabajo tendrá el siguiente horario, de 8 horas diarias y en turnos rotativos, de lunes a sábados. La semana de trabajo correspondiente es de 45 horas con un día libre que podrá ser cualquier día de la semana que le señale EL EMPLEADOR, el trabajo en día domingo o en cualquier día de descanso semanal obligatorio, se remunerará conforme señala la ley. La jornada de trabajo tendrá los siguientes horarios: De lunes a viernes: De 8:00 A.M. A 5: 00 P.M. 1 Hora de Almuerzo (1 Hora de Almuerzo de 12:00 P.M. A 1: 00 P.M. o 1:00 P.M a 2:00 P.M) y sábados de 7:00 A.M. a 12:00 P.M. Estos horarios podrán cambiarse de acuerdo a la necesidad de la empresa.

Cambio de Horarios

ARTÍCULO 16: La partes de común acuerdo pueden variar el horario siempre que este procedimiento no viole los derechos del trabajador ni afecte los intereses de la empresa. La semana de trabajo es de cuarenta (45) horas, y el domingo será libre.

Horario de Almuerzo

ARTÍCULO 17: El horario de descanso para almorzar durante la jornada es de 1 hora, de acuerdo a lo establecido en el artículo 185, numeral 1, del Código de Trabajo. LA EMPRESA rotará a los trabajadores en las horas de almuerzo de ser necesario.

Registro de Horas Trabajadas

ARTÍCULO 18: El cumplimiento de este parámetro tiene por objeto generar el soporte de pago de los salarios al Trabajador. Todos LOS TRABAJADORES, salvo aquellos que EL EMPLEADOR exima por escrito, están obligados a registrar de forma manual, las horas de entradas y salidas, tanto en el primer periodo como en el segundo periodo de cada jornada, de ser este el caso. No obstante de que el incumplimiento de este registro implica sanciones disciplinarias AL TRABAJADOR, no podrá justificarse el pago del salario respectivo, salvo prueba en contrario.

Horarios Distintos

ARTÍCULO 19: El documento básico que sirve AL TRABAJADOR para computar las horas trabajadas, es la planilla de asistencia, por lo tanto, es responsabilidad de LOS TRABAJADORES, firmar las horas de entrada y salida. Tanto a la salida de la media jornada, como a la terminación de las labores diarias, EL "TRABAJADOR", firmará la lista de asistencia y luego procederá a su aseo personal. La empresa instalará los mecanismos y procedimientos que considere necesarios para verificar las horas de entrada y salida de "LOS TRABAJADORES", y el disfrute del periodo de descanso en la jornada. Estos mecanismos podrán ser manuales o mecánicos. Constituye falta firmar por otro "TRABAJADOR" o no firmar la suya adecuadamente, alterando las horas o el tiempo, salvo error involuntario que deberá ser notificado al representante del empleador inmediatamente. Este acto será causal para que el o los responsables sean sancionados disciplinariamente y con despido si se demuestra su falta de honradez y probidad.

EL TRABAJADOR está obligado a empezar su trabajo en el lugar acordado, de acuerdo a su horario de entrada que inicia la jornada y continuar sus labores luego del periodo de descanso, y terminar sus labores en la hora convenida en el Contrato de Trabajo.

Horarios Extraordinarios

ARTÍCULO 20: EL TRABAJADOR podrá laborar en horas extraordinarias las cuales estarán condicionadas a ser solicitadas previamente por escrito por el Jefe del Departamento respectivo y aprobadas por la gerencia o la unidad de Recursos Humanos, cuando EL EMPLEADOR lo estime necesario y con previa anuencia del EL TRABAJADOR. LOS TRABAJADORES no están obligados a trabajar horas o jornadas

extraordinarias, salvo en los siguientes casos establecidos en el artículo 35, del Código de Trabajo:

1- Cuando por siniestro ocurrido o riesgo inminente se encuentren en peligro la vida de las personas, la existencia misma de la empresa o centros de trabajo, u obra objeto del contrato, caso en el cual la jornada de trabajo podrá prolongarse hasta por el tiempo estrictamente necesario para remediar, impedir o combatir esos males;

2- Cuando en una Convención Colectiva se hubiese pactado que todos o algunos TRABAJADORES, dentro de los límites legales, deben presentar servicios durante jornadas extraordinarias, siempre que el respectivo TRABAJADOR, contraiga esa obligación a través de la contratación individual.

Se exceptúan de este artículo las jornadas ordinarias que presenten LOS TRABAJADORES, en día domingo, o de fiesta, o de duelo nacional, cuando se trate de trabajadores, especialmente contratados para laborar en esos días, o que lo hagan en virtud de turnos rotativos de trabajo, en las empresas que se refiere el artículo 42, sujetas siempre al pago de los recargos previstos en el Código de Trabajo.

Las horas extraordinarias, no excederán de tres (3) horas diarias, ni de nueve (9) horas semanales y serán remuneradas con el recargo que establece el Código de Trabajo, en el artículo No. 33.

CAPITULO IV: DEL SALARIO

ARTÍCULO 21: Las retribuciones que EL EMPLEADOR debe pagar a LOS TRABAJADORES tienen el carácter de salarios, conforme a lo dispuesto en el artículo 140 del Código de Trabajo, modificado por la Ley No. 1 de 1986. El salario será convenido por EL EMPLEADOR y EL TRABAJADOR, libremente y constará en los correspondientes contratos individuales. El salario será proporcional a la cantidad de trabajo o al valor pactado en el contrato según corresponda y no podrá ser inferior al que se ha fijado como mínimo, de acuerdo con las disposiciones del Código de Trabajo y demás normativas complementarias.

Pago de Salario

ARTÍCULO 22: Los salarios de LOS TRABAJADORES serán valorados de acuerdo a lo estipulado en su contrato individual de trabajo, y serán pagaderos por quincena, los días 15 y 30 de cada mes. No obstante, EL EMPLEADOR, podrá pagarles, con anticipación si lo estima conveniente. En caso de que el día de pago cayera en día no laborable, este se dará el día laborable anterior.

Forma de Pago

ARTÍCULO 23: El salario se pagará a LOS TRABAJADORES mediante dinero efectivo, cheque o transferencia bancaria a sus respectivas cuentas bancarias personales e individuales, y previo consentimiento de los trabajadores. En el evento de que EL TRABAJADOR esté incapacitado o ausente, se podrá efectuar el pago solamente al

familiar que EL TRABAJADOR autorice previamente por escrito, documento que deberá estar archivado en su expediente personal. Tratándose del personal de oficina siempre que el cheque se entregue en horas que el respectivo banco se encuentre abierto y se de facilidades para cambiarlo dentro de la jornada de trabajo.

Disponibilidad del Salario

ARTÍCULO 24: Todo Trabajador tiene derecho a la libre disposición de su salario.

Retenciones y descuentos del salario.

ARTÍCULO 25: Solo se podrá realizar al trabajador las retenciones y descuentos establecidos en el artículo 161, del Código de Trabajo, sin embargo la empresa se reserva el derecho de realizar dicho retenciones entendiendo que las únicas obligadas son Caja de Seguro Social, Seguro Educativo e Impuesto Sobre la Renta.

Descuentos por sanciones

ARTÍCULO 26: EL EMPLEADOR, sin perjuicio de lo que establece el artículo anterior, y al margen de que pueda optar por la medida administrativa que corresponda a derecho, podrá realizar los descuentos de los salarios con motivo de las suspensiones, tardanzas o ausencias injustificadas, pero limitados al tiempo efectivo a que corresponden.

CAPITULO V: TRABAJO DE MUJERES Y MENORES DE EDAD

ARTÍCULO 27: Las mujeres y menores de edad no podrán trabajar en aquellas tareas que por su naturaleza, o por las condiciones en que se realizan sean perjudiciales para su vida, su salud o su moralidad.

Contrato de menores

ARTÍCULO 28: EL EMPLEADOR podrá contratar a menores de 18 años bajo las especificaciones del Art. 121 del Código de Trabajo; Los contratos relativos al trabajo de los que tengan menos de 18 años, deberá celebrarse con la intervención del padre o representante legal de los mismos. Si aquellos no existieran, los contratos serán celebrados directamente por los menores interesados con la aprobación de la autoridad administrativa de trabajo, o según las especificaciones del Código de la Familia, Artículo 510. Queda prohibido a los que tengan menos de dieciocho (18) años de edad, los trabajos que por su naturaleza o por las condiciones en que se efectúen sean peligrosos para la vida, salud o moralidad de los menores, o que afectan su asistencia regular a un centro docente, en especial los siguientes:

1. Trabajos en clubes nocturnos, cantinas, discotecas y demás lugares donde se expendan al por menor bebidas alcohólicas;
2. Trabajos relacionados con juegos de suerte y azar, tales como hipódromo, casino y otros;
3. Transporte de pasajeros y mercancía por carretera, ferrocarriles, aeronavegación, vías de agua interior y alta mar, y trabajo en muelles, embarcaciones y almacenes de depósitos;

4. Trabajos relacionados con la generación, transformación y transmisión de energía eléctrica;
5. Manejo de sustancias explosivas o inflamables;
6. Trabajos subterráneos en minas, canteras, túneles o cloacas;
7. Manejo de sustancias nocivas o peligrosas, dispositivos o aparatos que lo expongan a los efectos de la radioactividad; y
8. La utilización de menores en espectáculos públicos, películas, teatros, mensajes comerciales de cine, radio, televisión y en publicaciones de cualquier índole que atenten contra la dignidad y moral del menor, de acuerdo a las regulaciones que para el efecto fijará el Consejo Nacional de Familia y del Menor.

Lo dispuesto en los numerales 3, 4, 5 y 6 de este artículo, no se aplicarán al trabajo de menores de escuelas vocacionales siempre que dicho trabajo sea aprobado y vigilado por las autoridades competentes.

Estado de Gravidéz

ARTÍCULO 29: La mujer en estado de gravidéz no trabajará jornadas extraordinarias y si tuviera turnos rotativos en varios períodos EL EMPLEADOR hará los arreglos pertinentes para que LA TRABAJADORA no tenga que laborar en jornadas nocturnas o mixtas.

El artículo 106 del Código de Trabajo, dice que la mujer que se encuentre en estado de gravidéz solo podrá ser despedida de su empleo por causa justificada y previa autorización judicial.

Cuando EL EMPLEADOR quiera despedir a una TRABAJADORA que se encuentre en estado de gravidéz, por haber incurrido en causa justificada de despido, solicitará previamente autorización a la autoridad jurisdiccional de trabajo correspondiente ante la cual deberá comprobarse fehaciente que existe causa justificada de despido.

El artículo 107 del Código de Trabajo, habla de que toda TRABAJADORA en estado de gravidéz gozará de descanso forzoso retribuido del mismo modo que su trabajo durante las seis semanas que precedan al parto y a las ocho que le sigan. En ningún caso el periodo de descanso total será inferior a catorce semanas, pero si hubiese retraso en el parto, LA TRABAJADORA, tendrá derecho a que se le concedan, como descanso remunerado, las ocho semanas siguientes al mismo.

EL EMPLEADOR, cubrirá la diferencia entre el subsidio económico que otorga la Caja de Seguro Social, por maternidad y la retribución que conforme a este artículo corresponde a LA TRABAJADORA, en estado de gravidéz. El artículo 109 del Código de Trabajo nos dice que LA TRABAJADORA, en uso de licencia por gravidéz no podrá prestar servicios por cuenta ajena.

Limitaciones

ARTÍCULO 30: Los menores de edad no trabajarán en el período nocturno entre las seis de la tarde (6:00 p.m.) y las ocho de la mañana (8:00 a.m.) ni en jornadas extraordinarias o durante los días domingos o de fiesta o duelo nacional. Al fijarse la jornada de trabajo de

los menores de dieciocho (18) años, se tendrán en consideración las necesidades escolares del menor y en todo caso la jornada no podrá exceder de seis (6) horas por día y treinta y seis (36) por semana.

CAPITULO VI: HIGIENE, SALUD, ASEO E HIGIENE

ARTÍCULO 31: EL EMPLEADOR, tomará las medidas de seguridad necesarias para la protección adecuada de la salud de LOS TRABAJADORES, con el fin de prevenir, reducir y eliminar los riesgos profesionales que los amenacen en los lugares de trabajo. Para este efecto, se adoptarán y aplicarán las siguientes medidas:

1. Que los desechos y residuos no se acumulen;
2. Que la superficie y la altura de los locales de trabajo sean suficiente para impedir aglomeración de los trabajadores para evitar obstrucciones causadas por maquinarias, materiales y productos;
3. Que exista alumbrado suficiente y adaptado a las necesidades del caso, ya sea natural, artificial o de ambas clases;
4. Que se mantengan condiciones ambientales adecuadas;
5. Que se provean instalaciones sanitarias y medios necesarios para el aseo, así como agua potable en lugares apropiados, en cantidad suficiente y condiciones satisfactorias;
6. Que se establezcan lugares apropiados para que los trabajadores puedan consumir alimentos o bebidas en los locales de trabajo;
7. Que se provean vestuarios para cambiarse de ropa al comenzar y terminar el trabajo;
8. Que, en lo posible, se eliminen o reduzcan los ruidos y vibraciones perjudiciales a la salud de los trabajadores
9. Que las sustancias peligrosas sean almacenadas en condiciones de seguridad.

ARTÍCULO 32: LOS TRABAJADORES deben conservar el aseo o higiene de la oficina o lugar de trabajo, especialmente los servicios sanitarios y todo otro lugar destinado a su propio bienestar común.

Examen Médico

ARTÍCULO 33: EL EMPLEADOR podrá exigir que LOS TRABAJADORES se sometan a un examen médico al solicitar su ingreso al trabajo, durante éste por lo menos una vez al año, o cuando lo solicite las autoridades competentes a efecto de comprobar que no consumen drogas ilícitas por la ley, ni sufren de trastornos psíquicos que pongan en peligro la seguridad de sus compañeros o de EL EMPLEADOR.

PARAGRAFO: EL EMPLEADOR podrá exigir en cualquier momento a LOS TRABAJADORES exámenes de laboratorio para detectar el uso indebido de drogas o alcohol. El costo de dichos exámenes será cubierto por la empresa.

Certificados médicos

ARTÍCULO 34: LOS TRABAJADORES que tengan que someterse a exámenes médicos y medidas profilácticas, deberán presentar a EL EMPLEADOR la debida certificación médica en que conste el examen al que fueron sometidos.

Aviso de Enfermedad

ARTÍCULO 35: EL TRABAJADOR que estuviere en tratamiento médico o que habiendo conocido las fechas futuras de atención o cita médica, deberá llenar el respectivo formulario de aviso de enfermedad y presentarlo al departamento de recursos humanos inmediatamente de conocido, adjuntando el soporte de cita médica respectivo. La unidad de recursos humanos autorizará la ausencia laboral para la fecha respectiva. En caso de ocurrir cualquier enfermedad profesional o accidente de trabajo, EL TRABAJADOR estará en la obligación perentoria de dar inmediato aviso a la unidad de Recursos Humanos o Gerencia de la empresa. Salvo en los casos de fuerza mayor u otro impedimento comprobado, podrá hacerlo dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas, caso contrario será considerada como falta sancionable.

Botiquín

ARTÍCULO 36: La empresa tendrá en los lugares de trabajo un botiquín de primeros auxilios a disposición de LOS TRABAJADORES que lo necesiten para la atención de lesiones menores ocurridas durante el trabajo para atender dolencias que no requieran orden médica. Dicho botiquín estará colocado en un lugar conocido y administrado por el Jefe de Operaciones de turno.

ARTÍCULO 37: EL TRABAJADOR que sufriera un accidente de trabajo se le brindará el cuidado necesario y se le enviará a la Clínica u Hospital asignado por la Caja de Seguro Social para su pronta y completa atención.

SEGURIDAD Y RIESGO PROFESIONAL

Áreas de seguridad

ARTÍCULO 38: Se identifican áreas de seguridad tanto por el riesgo como por la restricción para el acceso a personal no autorizado: Estas áreas son: gerencia, tesorería, contabilidad, facturación, archivos, sistemas, servidores de datos y comunicaciones.

ARTÍCULO 39: Todo TRABAJADOR está obligado a cumplir con los reglamentos de higiene, sanidad y seguridad expedidos por las autoridades competentes; así como, a cumplir con las normas impartidas a través de los procedimientos internos en esta materia. De igual manera, LOS TRABAJADORES serán responsables disciplinariamente por la limpieza y conservación de los instrumentos o útiles que les sean suministrados para el cometido de sus funciones por descuido, negligencia o uso indebido de los mismos.

Intencionalidad del Riesgo

ARTÍCULO 40: No se considerará accidente de trabajo para efectos de este Reglamento el que fuera intencionalmente provocado por EL TRABAJADOR y que fuera producido por culpa del mismo, considerándose como tal la desobediencia comprobada de órdenes expresas, el incumplimiento culposo o manifiesto de disposiciones del Reglamento de prevención de riesgos profesionales y de Seguridad e Higiene industrial y la embriaguez

voluntaria, a no ser que en este caso EL EMPLEADOR le haya permitido en este estado o en cualquier otra forma de narcosis, todo esto según lo dispuesto en el art. 294 del Código de Trabajo.

CAPITULO VII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 41: Son obligaciones de EL TRABAJADOR:

1. Realizar el trabajo convenido con la intensidad, cuidado, eficiencia y eficacia que sean compatibles, con sus fuerzas, aptitudes, preparación, destreza en el tiempo y lugar estipulado.
2. Acatar las órdenes e instrucciones de EL EMPLEADOR o de sus representantes, de acuerdo con las estipulaciones del contrato, políticas, procedimientos y Reglamento Interno de Trabajo.
3. Presentarse al trabajo siempre en aceptables condiciones mentales y físicas para ejecutar las labores propias del contrato de trabajo o funciones asignadas.
4. Acudir en forma oportuna en los requerimientos de trabajo de sus jefes inmediatos superiores.
5. Observar buenas costumbres, buenos modales y buen comportamiento durante la prestación del servicio, en las instalaciones, locales y medios de transporte del Empleador.
6. Atender y responder con respeto a los requerimientos de los representantes de EL EMPLEADOR, compañeros de trabajo y en general con aquellas personas con las que tiene contacto por razón de su relación de trabajo.
7. Asistir en forma ordenada y puntual a los eventos de inducción, capacitación y entrenamiento organizados por EL EMPLEADOR, en las fechas y horarios que este determine, siempre que sea dentro de la jornada laboral y que el evento, reunión, capacitación, o entrenamiento esté relacionado con las actividades laborales de LOS TRABAJADORES.
8. Responsabilizarse disciplinariamente por la custodia, conservación y pérdidas de los instrumentos y útiles que se les hubieren entregado para trabajar, con excepción del deterioro de estos objetos, originado por el uso, desgaste natural, caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.
9. Cumplir y / o hacer cumplir en forma personal todos los procedimientos que señale EL EMPLEADOR tanto en los procesos operativos, funcionales, estratégicos, sistemas de comunicación y sistemas de control interno.
10. Cumplir y / o hacer cumplir el control de asistencia, para lo cual deberá presentarse a laborar a la hora convenida, marcando o firmando el registro de control de tiempo respectivo, sólo cuando efectivamente inicie sus labores.
11. Observar las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, así como las medidas preventivas e higiénicas adoptadas por las autoridades competentes y las que indique EL EMPLEADOR, conforme a la Ley y el Reglamento Interno de Trabajo, para la seguridad y protección de LOS TRABAJADORES.
12. Someterse en forma eventual o extraordinaria a reconocimientos médicos si así lo dispone EL EMPLEADOR o las autoridades competentes, para comprobar que no consume drogas prohibidas por la Ley, ni sufre de trastornos psíquicos que pudieran poner en peligro la seguridad de sus compañeros o los equipos e instalaciones de EL EMPLEADOR.

13. Acudir a centros de rehabilitación que, de común acuerdo le indiquen EL EMPLEADOR y familiares cercanos para ser atendidos por adicciones de drogas prohibidas por la Ley. Igualmente, están obligados a someterse a pruebas para determinar el consumo de drogas causantes de dependencia química prohibidas por la Ley.
14. Dar aviso inmediato a EL EMPLEADOR o a sus representantes, de cualquier hecho o circunstancia que pueda causar daño o perjuicio a la seguridad de sus compañeros, activos y derechos o a los equipos e instalaciones del EMPLEADOR.
15. Solicitar permisos previos para ausentarse del trabajo al Jefe de Recursos Humanos, tanto para recibir servicios médicos, como para atender asuntos personales urgentes. En aquellos casos en que le sea imposible obtener el permiso en forma previa por razones de caso fortuito o fuerza mayor, éstos deberán estar debidamente comprobados, por lo cual reportará a la misma unidad de recursos humanos, en la forma que esté a su alcance en un plazo máximo de 24 horas.
16. Vestir correctamente y conforme al cargo desempeñado dentro de la empresa. En caso de que se le haya asignado uniforme, deberá llevarlo completo y limpio todos los días de trabajo.
17. Dar aviso al Jefe de Recursos Humanos o a su jefe inmediato, que no puede asistir a su trabajo o que va a llegar tarde, salvo el caso en el que físicamente se encuentre imposibilitado de realizar una llamada telefónica para el referido aviso.
18. Dar inicio a sus labores a la hora exacta establecida en su horario de trabajo y registrar personalmente en la tarjeta de control de asistencia su entrada y salida al inicio y terminación de labores. Cualquiera omisión se considerara como inasistencia al trabajo, salvo debida justificación.
19. Informar a su jefe inmediato sobre cualquier accidente que le ocurra a él o a sus compañeros de trabajo, tan pronto como suceda.
20. Justificar las ausencias y la incapacidad para trabajar por medio de certificado médico expedido por facultativos de la Caja del Seguro Social o centro médico autorizado según lo dispuesto en la ley, lo cual hará en forma inmediata al reintegrarse a sus labores, caso contrario se considerará falta injustificada.
21. No permitir que los desechos y residuos se acumulen en el establecimiento y sus alrededores, utilizando los basureros y demás medios de recolección o eliminación de desechos y residuos que EL EMPLEADOR ponga a disposición DEL TRABAJADOR.
22. Cuidar las instalaciones sanitarias y de agua potable que EL EMPLEADOR ponga a su disposición en forma higiénica y ordenada.
23. Conservar limpieza absoluta en las áreas de cafetería, comedor, así como en las instalaciones sanitarias.
24. Utilizar las vestimentas o uniformes que LA EMPRESA le suministre. En el evento en que LA EMPRESA conceda en forma ocasional y voluntaria un día para vestir con ropa particular, la misma deberá ser adecuada a la circunstancia.
25. Aplicar orden, cuidado y limpieza absoluta de los equipos, herramientas y área de trabajo que se usan para el cumplimiento de sus funciones.
26. Utilizar de manera adecuada, moderada y ahorrativa el alumbrado existente en las oficinas y pasillos tanto en el encendido como en el apagado diario.
27. Almacenar las sustancias peligrosas si las hubiere en lugares de seguridad.
28. Comunicar a la administración de la empresa los daños eléctricos, desperfectos o daños de equipos, mobiliario e instalaciones.
29. Utilizar correctamente los equipos de la empresa para los fines destinados.

ARTÍCULO 42: Obligaciones especiales de los conductores de vehículos de propiedad de la empresa:

1. Conducir los vehículos de propiedad y al servicio de la empresa sólo aquellos trabajadores previamente autorizados por los representante de LA EMPRESA.
2. Mantener su licencia de conducir en vigencia.
3. Cuidar el buen funcionamiento, revisión y limpieza de los vehículos, e informar a la administración de LA EMPRESA de cualquier desperfecto que observen.
4. Cuidar e informar a la administración sobre la vigencia de permisos y placas de los vehículos asignados bajo su responsabilidad.
5. Hacer durante el viaje las reparaciones de emergencia que permitan sus conocimientos.
6. Observar al máximo las normas de tránsito y las indicaciones técnicas que dicten las autoridades, así como las normativas internas de EL EMPLEADOR.
7. Dejar, entregar, estacionar, guardar los vehículos de la empresa en los predios o sitios determinados por EL EMPLEADOR.
8. En caso de colisión:

1. No efectuar declaraciones que impliquen el asumir responsabilidad de tal hecho.
2. No celebrar arreglo o transacción con el otro conductor.
3. Esperar al agente de tránsito.
4. Notificar del hecho inmediatamente que retorne a la empresa.
5. En caso de multas, LA EMPRESA, no se hará responsable de las mismas cuando éstas sean el resultado del incumplimiento de las reglamentaciones de tránsito por parte exclusiva DEL TRABAJADOR
6. Todo conductor está en la obligación de conducir su vehículo personalmente, y con el debido cuidado y reportar inmediatamente a su jefe inmediato cualquier daño, accidente o desperfecto que ocurra.
7. Observar las disposiciones de tránsito por parte exclusiva DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 43: Se prohíbe a EL TRABAJADOR:

1. Revelar a terceros, salvo autorización expresa, los secretos técnicos, comerciales e información confidencial de clientes, de productos y proveedores cuya disponibilidad mantenga el Trabajador en forma directa o indirecta, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que desempeña, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa. Sin perjuicio de que EL EMPLEADOR opte por el derecho de demandar legalmente AL TRABAJADOR a través de otro cuerpo de leyes.
2. Tomar de las oficinas o de sus dependencias, materiales, artículos, equipo de trabajo, productos, herramientas, muestrarios, máquinas, documentos, información, útiles u otras propiedades de EL EMPLEADOR, sin la autorización de éste o su representante.
3. Llegar atrasado al sitio de trabajo en forma recurrente, continua o deliberada.
4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la Ley, introducir e ingerir drogas o bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.
5. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan las punzantes o punzo cortantes que forman parte de las herramientas o útiles autorizados por EL EMPLEADOR y las que

porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes EL EMPLEADOR haya obtenido permiso especial de las autoridades competentes.

6. Emplear el equipo y / o vehículos que se le hubiere encomendado en asuntos que no estén al servicio de la empresa u objeto distinto de aquel al que están destinados.

7. Fumar dentro de las áreas de trabajo.

8. Usar negligentemente implementos que pudieran provocar un siniestro.

9. Formar o participar en cualquier forma durante sus jornadas de trabajo o dentro de los locales de EL EMPLEADOR en cooperativas no autorizadas por EL EMPLEADOR o por la Ley.

10. Suspender sus labores sin causa justificada o sin permiso de EL EMPLEADOR.

11. Introducir o extraer del área o vehículos de la empresa, bultos o paquetes sin el conocimiento y previa autorización de EL EMPLEADOR, este se reservara el derecho discrecional de revisar los paquetes y bultos que portan LOS TRABAJADORES.

12. Atender asuntos o recibir visitas de carácter personal en horarios laborables salvo urgencia familiar.

13. Recibir o realizar sin autorización de la administración, llamadas telefónicas de carácter personal en horas de trabajo, sea a través de teléfonos celulares personales o a través de los teléfonos de la empresa, salvo casos identificados como de urgencia.

14. Realizar cualquier tipo de propaganda política o electoral en horas de trabajo, o dentro de las oficinas y dependencias de la empresa, colocar anuncios o avisos sin el debido permiso de la administración.

15. Registrar la tarjeta de control de asistencia de otro trabajador, sus entradas o salidas, o permitir que se lo haga en su favor y en cualquier forma burlar el sistema de control de tiempo y asistencia establecido.

16. Salir del sitio de trabajo para realizar actividades particulares, luego de registrar el ingreso en la tarjeta de asistencia, sin iniciar su gestión laboral en forma inmediata.

17. Efectuar o promover colectas no autorizadas por EL EMPLEADOR, así como vender, artículos, boletos de rifas y loterías, juego de suerte y azar, sorteos o formas de acumulación y entrega de dinero dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo en horas laborables.

18. Retirar de las dependencias de la empresa, sin la debida autorización documentos, correspondencia, formularios, reportes, estadísticas, registro o libros de contabilidad, llaves, así como cualquier objeto no perteneciente a EL TRABAJADOR.

19. Divulgar, extraer o transferir información sobre EL EMPLEADOR o cualquiera de sus clientes, así como sobre los procedimientos operativos, técnicos, funcionales y estratégicos utilizados en la empresa para el desarrollo de sus actividades, sin la debida autorización por parte de EL EMPLEADOR.

20. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle a EL EMPLEADOR sobre el uso de medicamentos recetados por un facultativo, con la advertencia de que pueden producir somnolencia o afectar su coordinación motora.

21. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.

22. Laborar para otro empleador durante las vacaciones, períodos de incapacidad o cualquier licencia remunerada.

23. Realizar tareas de carácter estudiantil en horario laboral.

24. Realizar actos de acoso sexual.

25. Hacer ruidos innecesarios en cualquier parte de las dependencias de la empresa, especialmente en las salas de reuniones, pasillos, etc.
26. Ingresar a otras áreas identificadas como restringidas o de seguridad y que no correspondan a su área funcional original.
27. Para quienes que por alguna razón le sea suministrada llaves de acceso a oficinas, bodegas o instalaciones de la empresa, serán responsables de su custodia. En este sentido, no podrán copiar la llave ni entregarla a un tercero sin autorización escrita previa de la gerencia.

ARTÍCULO 44: Se prohíbe a LOS TRABAJADORES además de lo establecido en el artículo 127 de Código de Trabajo lo siguiente:

1. Incumplir con lo establecido en este Reglamento Interno de Trabajo.
2. Apropiarse de los dineros y bienes de la empresa, compañeros de trabajo o sus clientes.
3. Suscribir a nombre de la unidad interna o de la empresa comunicaciones internas y / o externas sin estar debidamente autorizado; tales como, cartas a autoridades civiles o judiciales, notas, estados de cuenta, certificaciones, convenios, correos electrónicos a clientes y / o proveedores.
4. Cambiar los correos electrónico asignado para el trabajo en la cuenta de correo electrónico de LA EMPRESA.
5. Mal utilizar la comunicación de mensajería interna, es decir solo para temas relacionado de la actividad laboral.
6. Suscribir comunicaciones de grupo sin autorización DEL EMPLEADOR.
7. Transportar en vehículos DEL EMPLEADOR a personas ajenas a las labores de LA EMPRESA a menos que se trate de un caso de urgencia o que tenga relación directa con una comisión o trabajo que se ejecute u ordene por cuenta de LA EMPRESA y/o jefe autorizado.
8. A los conductores de los camiones de la empresa, llevar pasajeros en el vagón.
9. Servirse alimentos en las áreas o sitios de trabajo.
10. Utilizar las herramientas de Internet de la empresa, tales como correo electrónico y Messenger para actividades personales.
11. Utilizar el correo electrónico de la compañía o cualquier otro correo electrónico, para usos personales.
12. Entregar la dirección de correo electrónico DEL EMPLEADOR a personas ajenas a la relación laboral, comercial o financiera de la empresa, puesto que ésta es para uso exclusivo de los asuntos de la empresa.
13. Agregar a contactos de la cuenta de correo electrónica de la empresa a individuos de tipo personal.
14. Aceptar dinero o cualquier tipo de incentivo, bonificación por parte de clientes de la empresa como compensación por divulgar cualquier información.
15. Realizar cualquier acto que perjudique a la empresa.
16. Aceptar dinero o cualquier incentivo de parte de proveedores para lograr la autorización o aprobación interna sobre compras o pagos.
17. Dedicarse a cualquier labor que signifique en cualquier forma una competencia para las actividades de LA EMPRESA, o dedicarse a otras actividades en sus horas de trabajo distintas a aquellas para las cuales fue contratado.

18. Durante la jornada ordinaria o extraordinaria de trabajo EL TRABAJADOR no podrá ausentarse del lugar del establecimiento que se le haya asignado para prestar sus servicios o ejecutar la obra sin el permiso previo del representante de LA EMPRESA, salvo emergencias justificadas. En ambos casos la ausencia sólo durará el tiempo concedido de permiso o el estrictamente necesario para resolver la emergencia.
19. Todo acto, tertulia o distracción ajena al trabajo que realiza o al servicio que debe prestar, sin autorización expresa de la gerencia o funcionario autorizado de Recursos Humanos de LA EMPRESA y por el tiempo de duración de dicha autorización.
20. El encontrarse en el área de cafetería, fuera de los turnos para almorzar asignados por LA EMPRESA.
21. El reunirse en grupos en el área de baños, para realizar conversaciones en horas laborables.
22. Recibir o transportar dinero propio, de la empresa, de otras empresas o personas particulares, sin autorización del Empleador.
23. EL TRABAJADOR no podrá realizar negocios particulares en sus viajes y giras comerciales.
24. Aceptar dinero o cualquier tipo de incentivo, bonificación por parte de proveedores de la empresa como compensación por la aceleración de procedimiento.
25. La utilización de los teléfonos móviles de tipo personal para la distracción de él, u otros empleados.
26. Reuniones dentro de la hora laboral para conversaciones de tipo personal, no relacionada a la actividad laboral que ocasionen distracción en él, u otros trabajadores.
27. Hablar con palabras obscenas, tararear o cantar canciones, silbar, burlarse del compañero, reírse en alta voz, o gritar.
28. Estar ubicado en área que no le corresponda a su actividad laboral que ocasionen distracción de otro Trabajador.
29. Descansar en lugares dentro de la empresa que no corresponda al área establecido por el EMPLEADOR como área de reposo para TRABAJADORES.
30. Ejecutar acciones que impliquen peligro que no sea del conocimiento del EMPLEADOR.
31. Utilizar las herramientas de trabajo para uso personal (Sumadoras, Impresoras, Computadoras).
32. Conectar dispositivos a los Computadores, no autorizado por el EMPLEADOR o quien lo represente.
33. Utilizar los medicamentos de primero auxilio para familiares y amigo que no laboren en la empresa.
34. Apropiarse de los encerres de limpieza.
35. Apropiarse de los útiles de oficina para uso personal.
36. Guardar en la empresa objeto o documento de nivel personal que no está autorizado por el EMPLEADOR
37. Utilizar los medios de comunicación para conversaciones de nivel personal que no impliquen emergencia personal.
38. Alterar los procedimientos y manuales establecido por el EMPLEADOR para el funcionamiento de la empresa.
39. Invitar persona ajenas a las instalaciones privadas de la empresa sin el consentimiento del EMPLEADOR.
40. Instalar programas en los computadores.

41. Modificar alterar las configuraciones de los computadores.
42. Guardar archivos de carácter personal en los computadores.
43. Transferir o divulgar claves de acceso.

CAPITULO VIII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 45: Son obligaciones de EL EMPLEADOR, las estipuladas en el artículo 128 del código de trabajo, además de las que surjan especialmente del contrato de trabajo las siguientes:

1. Darle ocupación efectiva a EL TRABAJADOR conforme a las condiciones convenidas.
2. Pagar a LOS TRABAJADORES los salarios, prestaciones e indemnizaciones correspondientes, de conformidad con las normas de este Reglamento Interno de Trabajo y del Código de Trabajo.
3. Proporcionar oportunamente a LOS TRABAJADORES los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, los cuales serán de buena calidad e idóneos para el trabajo, así como reponerlos tan pronto cuando dejen de ser eficientes.
4. Permitir y facilitar la inspección y vigilancia de las autoridades Administrativas y Judiciales de Trabajo, que se deban practicar en la empresa.
5. Guardar a LOS TRABAJADORES la debida consideración y respeto.
6. Adoptar las medidas higiénicas y de seguridad y cualesquiera otras que prescriban las autoridades en la instalación y operaciones de las oficinas, bodegas y de más instalaciones y lugares donde deban ejecutarse los trabajos.
7. Tomar las medidas indispensables y las prescritas por las autoridades para prevenir accidentes en el uso de equipos, instrumentos o materiales de trabajo y enfermedades profesionales.
8. Mantener una provisión de medicinas y útiles indispensables para atención inmediata de primeros auxilios para el evento que pudiera ocurrir.
9. Llevar un registro en que conste el nombre, la edad, el sexo, la nacionalidad, el salario de cada trabajador al igual que su número de cédula, seguro social, dirección presente y datos de contacto familiar más cercanos para avisos de emergencia.
10. Expedir en papel común y gratuitamente AL TRABAJADOR, durante y luego de la terminación de la relación, un certificado en el que conste el tiempo de servicio, la clase de trabajo o servicios prestados y el salario percibido.
11. Proporcionar sitio seguro para guardar los objetos personales de EL TRABAJADOR que deban necesariamente permanecer en el lugar donde preste sus servicios.
12. Proveer el número suficiente de sillas o similares para LOS TRABAJADORES de acuerdo con la naturaleza del trabajo.
13. Llevar un registro en que conste: el nombre, la edad, el sexo, la nacionalidad, el salario, las horas de trabajo, especificándose las horas extraordinarias trabajadas y las fechas de los periodos de vacaciones y la remuneración percibida, de cada trabajador. Este registro estará sujeto a la inspección en cualquier tiempo, de las autoridades del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
14. Efectuar los descuentos de los salarios ordenados o permitidos por la Ley.
15. Cubrir las vacantes producidas en la empresa debido a causas diferentes a la eliminación del puesto.
16. Dar protección material a la persona y a los bienes del TRABAJADOR.

17. Proporcionar a LOS TRABAJADORES adecuadas condiciones de trabajo de acuerdo con las prácticas locales, los adelantos técnicos y las posibilidades económicas de la empresa.
18. Proporcionar a EL TRABAJADOR una relación detallada que le permita verificar la exactitud de los cálculos y los pagos que se efectúen.
19. Desarrollar junto con los trabajadores, medidas tendientes a prevenir el consumo de drogas prohibidas por la Ley y el alcoholismo.
20. Conceder permiso remunerado por jornada parcial a EL TRABAJADOR que, mediante aviso previo y comprobación posterior, tenga necesidad de atender citas de control médico para su cuidado personal o para la atención de sus hijos menores de dos años.
21. Acatar las disposiciones expresas impartidas por los representantes de LA EMPRESA.
22. Asistir a los eventos de capacitación, entrenamiento y mejoramiento organizacional, en virtud de la inversión que la empresa realiza en beneficio propio DEL TRABAJADOR, siempre y cuando dichos eventos estén relacionados con las actividades laborales del trabajador y se realicen dentro de su jornada laboral.
23. EL EMPLEADOR, cumplirá con las demás obligaciones que dispone la ley.

Prohibiciones al Empleador

ARTÍCULO 46: Queda prohibido a EL EMPLEADOR, según lo estipulado en el artículo 138, del código de trabajo, las siguientes:

1. Despedir a sus TRABAJADORES, tomar cualquier otra represalia contra ellos, con el propósito de impedirles o como consecuencia de demandar el auxilio de las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento y aplicación de las leyes laborales.
2. Inducir o exigir a sus TRABAJADORES la adquisición de artículos y a la utilización de servicios determinados en establecimientos o personas.
3. Exigir o aceptar dinero, especie o víveres de LOS TRABAJADORES como gratificación para que se les admita en el trabajo o por cualquier otra concesión o privilegio que se relacione con las condiciones de trabajo en general.
4. Obligar a LOS TRABAJADORES, ya sea por coacción, por cualquier otro medio, para que se afilien o no a un determinado sindicato o influir en sus decisiones políticas o convicciones religiosas.
5. Retener por su sola voluntad, las herramientas, documentos y objetos del TRABAJADOR, ya sea por indemnización, garantía o a cualquier otro título.
6. Hacer colectas o suscripciones entre LOS TRABAJADORES.
7. Portar armas en los lugares de trabajo, excepto en los casos en que estén facultados para portarlas autorizados por la autoridad competente.
8. Dirigir los trabajos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
9. Ejecutar cualquier acto que restrinja los derechos del TRABAJADOR.
10. Imponer a LOS TRABAJADORES sanciones que no estén previstas en la Ley o en el Reglamento Interno de Trabajo vigente.
11. Establecer listas negras, índices o prácticas que puedan restringir las posibilidades de colocación a LOS TRABAJADORES o afectar su reputación.
12. Exigir la realización de trabajos que pongan en peligro la salud o la vida de LOS TRABAJADORES.

13. Deducir del salario de LOS TRABAJADORES alguna parte para beneficio propio, para cubrir el pago de sus vacaciones o, cualquier otra deducción no autorizada.

14. Realizar actos de acoso sexual.

15. Obligar a los trabajadores, por cualquier medio, a retirarse del sindicato u organización social a que pertenezcan o a que voten por determinada candidatura en las elecciones de directivos sindicales.

CAPITULO IX: COSTUMBRES Y USOS FAVORABLES PARA EL TRABAJADOR

ARTÍCULO 47: Además de lo estipulado en la Ley, el Contrato de Trabajo obliga a lo expresamente pactado y a las consecuencias que sean conformes a aquellas, la buena fe, la equidad y la costumbre o el uso favorable a EL TRABAJADOR.

ARTÍCULO 48: Para efectos de lo dispuesto en los artículos 70 y 197 del Código de Trabajo, las bonificaciones, gratificaciones, mejoras al décimo tercer mes, las primas de producción, las donaciones y participación de utilidades no se considerarán como costumbres o usos favorables a EL TRABAJADOR, ni como condiciones de trabajo. Esto según lo dispuesto por el artículo 142 del Código de Trabajo.

CAPITULO X: PERMISOS, AUSENCIAS LICENCIAS y DIAS DE DESCANSO

Solicitud de Permiso

ARTÍCULO 49: EL EMPLEADOR considerará individualmente y de acuerdo con las necesidades y urgencias de cada caso, cualquier solicitud de permiso o ausencia que sea motivada por razones justificables. Es requisito indispensable que en forma previa, EL TRABAJADOR deba presentar a través del formulario de "Solicitud de Permiso" la justificación de ausencia futura. Esta es aplicable para cualquier situación exceptuando la atención médica y estará sujeta a la autorización por parte DEL EMPLEADOR a través de la unidad de Recursos humanos. Cabe establecer que éste no es un aviso de ausencia DEL TRABAJADOR.

ARTÍCULO 50: Con excepción de LOS TRABAJADORES, cuyas labores los obliguen a ausentarse de la empresa, ningún TRABAJADOR podrá ausentarse durante las horas de trabajo sin permiso previo DEL EMPLEADOR.

ARTÍCULO 51: EL TRABAJADOR, aún con el conocimiento de su jefe inmediato, sólo podrá ausentarse del trabajo con la respectiva solicitud de permiso aprobada por la unidad de Recursos Humanos. La ausencia sin permiso, será considerada como falta grave sancionable, según lo establece el art. 213 del Código de Trabajo respecto al despido justificado y terminación de la relación laboral.

ARTÍCULO 52: La reincidencia en el abandono del trabajo por parte DEL TRABAJADOR, que comprende la salida intempestiva e injustificada del centro de trabajo, durante las horas de labores, sin permiso DEL EMPLEADOR, o de quien lo represente o la negativa reiterada a trabajar sin causa justificada en la prestación convenida.

Avisos de Ausencia

ARTÍCULO 53: EL TRABAJADOR está obligado a dar aviso a la unidad de Recursos Humanos DEL EMPLEADOR DE su ausencia y los motivos que lo imposibilitan acudir a su trabajo dentro de las horas hábiles del primer día de la ausencia referida, en forma directa o indirecta, salvo extrema imposibilidad física demostrable. Para este efecto y ante el evento de la incapacidad de trabajo que presentare EL TRABAJADOR al reintegrarse al trabajo, no lo excluye de este requisito; por lo cual, el incumplimiento de este aviso de ausencia se constituye en una falta grave sancionable disciplinariamente.

Permisos no pagados

ARTÍCULO 54: Cualquier ausencia DEL TRABAJADOR, al margen que tenga el carácter de "permiso" otorgado, exceptuando los de atención médica y licencias remuneradas establecidas en el Código de Trabajo, no será objeto de pago.

Incapacidad para el Trabajo

ARTÍCULO 55: Toda ausencia laboral de LOS TRABAJADORES basada en la Incapacidad médica, deberá tener el soporte del referido certificado emitido por los facultativos autorizados según la Ley.

Días compensatorios

ARTÍCULO 56: Los días compensatorios a que tuvieren lugar tendrán el carácter de licencia remunerada. Para efectos de su aplicación, EL TRABAJADOR presentará a la unidad de Recursos humanos DEL EMPLEADOR en formato respectivo, el detalle de los días de la gira comercial, siendo EL EMPLEADOR quien administrará y aprobará hasta de manera acumulativa la programación de los días de la referida aplicación.

Vacaciones

ARTÍCULO 57: EL EMPLEADOR, señalara la época en que EL TRABAJADOR, gozará de vacaciones consultando lo mejor posible a sus intereses y los del trabajador, conforme lo dispone el artículo 57 del Código de Trabajo.

ARTÍCULO 58: EL TRABAJADOR podrá gozar de sus vacaciones en períodos de 2 fracciones similares como máximo, pueden tener el carácter de acumulativas hasta por dos períodos.

ARTÍCULO 59: En caso de acumulación de las vacaciones, EL TRABAJADOR tendrá un descanso mínimo de 15 días remunerados en el primer período (Art. 59 Código Trabajo) y acumulará los otros días para el siguiente período.

ARTÍCULO 60: Si EL TRABAJADOR se hospitalizare por enfermedad o accidente durante el tiempo en que disfrute de sus vacaciones, el lapso que dure dicha hospitalización

y la incapacidad posterior, no se considerará parte de las vacaciones y se imputará a la licencia por enfermedad, posponiéndose la fecha de finalización de las vacaciones "por el tiempo de la hospitalización". Para efectos de su aplicación, deberá notificarse a la unidad de Recursos Humanos DEL EMPLEADOR el hecho de la hospitalización, dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que ocurrió.

Días de descanso

ARTÍCULO 61: De acuerdo al art. 41 del Código de Trabajo, el día de descanso semanal obligatorio debe ser el día Domingo.

Licencias

ARTÍCULO 62: LA EMPRESA permitirá a LOS TRABAJADORES faltar a sus labores por graves calamidades domésticas debidamente comprobadas y en los casos previstos en la Ley. Complementariamente y para este efecto, el presente Reglamento Interno especifica los siguientes casos de licencia:

1. 1 día de licencia con remuneración pagada al Trabajador, por muerte de padres, cónyuge, hijos o hermanos.
2. Dos (2) días de licencia adicional sin remuneración por muerte de padres, cónyuge, hijos o hermanos.
3. Permiso remunerado por días compensatorios para Vendedores.
4. Licencia por gravidez según lo dispuesto en los Arts. 107-109 y 199(4) del Código de Trabajo.
5. Licencias por acuerdo entre las partes para intercambiar días hábiles como feriados, lo cual deberá descontarse AL TRABAJADOR o compensarse en tiempo real de trabajo efectivo sea en jornadas completas u horas parciales de acuerdo al caso, lo cual quedara a opción de EL EMPLEADOR.
6. Permisos remunerados por el tiempo que tome la actualización de documentos legales de identificación personal.

CAPITULO XI MEDIDAS DISCIPLINARIAS, EVALUACION, ATRASOS Y FALTAS

Disposiciones Disciplinarias

ARTÍCULO 63: Las disposiciones disciplinarias contempladas en el art. 185 (4) del Código de Trabajo en cuanto a su aplicación, predefine lo siguiente:

1. Toda sanción disciplinaria corresponde a una falta previamente tipificada y ser proporcional a la gravedad de ésta.
2. La opción de suspender AL TRABAJADOR sin remuneración hasta por el lapso de 3 días.
3. Descontar del Salario DEL TRABAJADOR el tiempo correspondiente por tardanzas o ausencias injustificadas. Las llegadas tardías injustificadas al inicio de la jornada de trabajo o después del término del periodo de descanso en exceso de cinco (5) minutos será objeto de amonestación y suspensiones siguientes, acogiéndose al artículo 185, ordinal 4 del

Código de Trabajo. Estas faltas de tardanzas se computaran dentro del periodo de dos (2) meses, a partir del momento en que ocurrió la primera tardanza.

ARTÍCULO 64: Se establecen las siguientes sanciones disciplinarias por ausencias injustificadas en el periodo de un mes: A-AMONESTACION ESCRITA B-SUSPENSION DE CONTRATO DE TRABAJO, sin derecho a remuneración hasta por tres días laborables, pero no se aplicara dos sanciones por la comisión de la misma falta. Las sanciones antes escritas se aplicaran en atención a la gravedad o la repetición de la falta cometida, siempre y cuando dicha falta no constituya una causal de despido. Si faltara por tercera vez, durante el periodo de un mes injustificadamente, la empresa podrá despedirlo justificadamente de acuerdo a lo establecido en el artículo 213, acápite A, ordinal 11, del Código de Trabajo, el cual transcribimos: "La inasistencia DEL TRABAJADOR a sus labores sin permiso DEL EMPLEADOR o sin causa justificada durante dos (2) lunes en el curso de un mes, seis en el lapso de (1) un año, o tres (3) días consecutivos o alternos en el periodo de un (1) mes, para los efectos de este numeral, se tendrá como lunes el día siguiente a uno de fiesta o de duelo nacional". Las sanciones disciplinarias que se impongan AL TRABAJADOR conforme a este artículo se entienden dispuestas sin perjuicio del derecho DEL EMPLEADOR, de no pagar el día o los días de ausencias respectivas, conforme establece el artículo 185, ordinal 4 del Código de Trabajo. Esta sanción disciplinarias o despido se aplicará de acuerdo a lo que establece el artículo 13 del Código de Trabajo.

ARTÍCULO 65: Las sanciones disciplinarias aplicables a las omisiones, incumplimientos, o violaciones de los preceptos establecidos en este Reglamento Interno de Trabajo y la ley, serán los siguientes, y se aplicaran en atención a la gravedad o repetición de la falta cometida, en relación a las obligaciones y prohibiciones DEL TRABAJADOR. A-AMONESTACION ESCRITA B-SUSPENSION DE CONTRATO DE TRABAJO, sin derecho a remuneración hasta por tres días laborables, pero no se aplicara dos sanciones por la comisión de la misma falta.

Las sanciones disciplinarias antes descritas se aplicaran en atención a la gravedad o la repetición de la falta cometida, siempre y cuando dicha falta no constituya una causal de despido, podrá realizar EL EMPLEADOR descuento de los salarios de sus TRABAJADORES con motivo de tardanzas y ausencias injustificadas, pero limitados al tiempo efectivo a que corresponden las tardanzas y ausencias.

ARTÍCULO 66: Se establecen las siguientes sanciones disciplinarias por incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones de LOS TRABAJADORES, en el lapso de dos (2) meses a partir de la primera vez; A-AMONESTACION ESCRITA B-SUSPENSION DE CONTRATO DE TRABAJO, sin derecho a remuneración hasta por tres días laborables, pero no se aplicara dos sanciones por la comisión de la misma falta. Las sanciones antes escritas se aplicaran en atención a la gravedad o la repetición de la falta cometida, siempre y cuando dicha falta no constituya una causal de despido. Si el incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones DEL TRABAJADOR fueran graves y violentaran alguna causal del artículo 213, acápite A, del Código de Trabajo, el empleador se reserva el derecho de aplicarle la causal de despido respectiva.

ARTÍCULO 67: EL TRABAJADOR no debe abandonar su trabajo sin la debida autorización DEL EMPLEADOR o administrador. Si por razones de enfermedad o urgencia familiar, el trabajador necesita suspender sus labores, debe comunicar AL EMPLEADOR o el administrador, los motivos que le impulsan a ello, antes de abandonar su trabajo. El abandono o salida intempestiva del lugar de trabajo, sin la autorización correspondiente, será causa para sancionar disciplinariamente con tres (3) días de suspensión, sin derecho a salario y de reincidir en el abandono, será causal de despido, conforme lo establece el artículo 213, ordinal 12, acápite A, del Código de Trabajo.

ARTÍCULO 68: La costumbre DEL TRABAJADOR a llegar tarde a su trabajo se entenderá como cumplimiento imperfecto de su contrato de trabajo, que consiste en que EL TRABAJADOR está obligado a llegar a la hora pactada en el contrato de trabajo, y tener puntualidad, sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo. Se considerará como tardanza después que EL TRABAJADOR marque el reloj o la libreta después de la hora establecida de entrada, para la jornada matutina y vespertina, si llegará con más de cinco (5) minutos de retraso. Las sanciones que se aplicaran son las establecidas en el artículo 65 del Reglamento Interno. EL EMPLEADOR tendrá derecho a imponer una sanción disciplinaria AL TRABAJADOR dentro de dos (2) meses a partir del momento de ocurrido el hecho, o caduca la acción conforme establece el artículo 13 del Código de Trabajo, para imponer una sanción disciplinaria.

Evaluación de desempeño

ARTÍCULO 69: EL EMPLEADOR a través del sistema de Evaluación de Desempeño, aprobado por el Ministerio de Trabajo o por Convención Colectiva, valora y estimula el rendimiento DEL TRABAJADOR. Los elementos componentes aplicables a este medidor son:

1. Cumplimiento de las normas y procedimientos
2. Iniciativas
3. Responsabilidad
4. Actitud
5. Relaciones Interpersonales
6. Disposición para la búsqueda de soluciones

Faltas sancionable

ARTÍCULO 70: Cualquier incumplimiento de las disposiciones establecidas en este Reglamento Interno de Trabajo, representa una falta sancionable disciplinariamente.

Falta Grave

ARTÍCULO 71: Cualquier falta sancionable disciplinariamente identificada como grave, será causal de la terminación de la relación laboral. Un ejemplo de falta grave es la presentación de documentos o certificados falsos en que haya incurrido EL TRABAJADOR al llenar su correspondiente solicitud de empleo, según lo estipulado en el artículo 213, numeral 1, del código de trabajo.

Falta Justificada

ARTÍCULO 72: Cualquier falta sancionable disciplinariamente puede ser objeto de la justificación de la misma. Para tal efecto, EL TRABAJADOR presentará AL EMPLEADOR los soportes o razones de la justificación o descargo que validen la decisión de aceptarla.

Falta Injustificada

ARTÍCULO 73: Cualquier falta sancionable disciplinariamente que no tenga el soporte de justificación respectivo, se identificará como falta injustificada y será objeto de la aplicación de las amonestaciones y sanciones disciplinarias contempladas en este Reglamento Interno de Trabajo, la falta al trabajo sin permiso, el abandono del sitio de trabajo sin autorización, las ausencias DEL TRABAJADOR sin el soporte de incapacidad presentado en forma oportuna, son ejemplos directos de falta injustificada

Caducidad

ARTÍCULO 74: Para los efectos de la aplicación de las sanciones disciplinarias aquí establecidas, los plazos de caducidad se computarán de conformidad con los artículos 13 y 60 de Código de Trabajo.

CAPITULO XII: COMITÉ DE EMPRESAS

ARTÍCULO 75: En todo centro de trabajo, o empresas que ocupe a veinte o más TRABAJADORES funcionara un comité de empresas constituido de un modo paritario por dos representantes DEL EMPLEADOR y dos TRABAJADORES, designados anualmente por LOS TRABAJADORES, no organizados elegirán a su representante y se sujetaran a ventilar los problemas relativos a la producción de un comité de empresas y se ventilará la productividad y su mejoramiento y de capacitación de los trabajadores y otros asuntos similares y podrá conciliar las controversias que surjan del incumplimiento de las obligaciones DEL TRABAJADOR o DEL EMPLEADOR. De existir un comité de empresas conocerá de las sanciones disciplinarias impuestas por EL EMPLEADOR, sin perjuicio de que EL TRABAJADOR impugne posteriormente dichas sanciones ante las autoridades administrativas. El artículo 188 del Código de Trabajo nos dice que previamente a la aplicación de una sanción disciplinaria por parte del EMPLEADOR, EL TRABAJADOR, tiene el derecho de ser oído y de ser acompañado por un asesor designado por el sindicato. A ningún TRABAJADOR, se le podrá imponer dos sanciones disciplinarias por la comisión de la misma falta.

CAPITULO XIII: DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 76: Cuando EL EMPLEADOR pretenda obtener del MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL la modificación del Reglamento Interno de Trabajo, será indispensable poner la solicitud respectiva en conocimiento de LOS TRABAJADORES. Sin embargo, tratándose de la modificación de las normas a las cuales se refieren los ordinales 1º, 2º, 3º, 5º y 7º del artículo 185 del Código de Trabajo, será

Formato de Solicitud de Vacaciones

DATOS PERSONALES	
Nombre y Apellidos:	
C.I.:	
Departamento	
INFORMACIÓN DE VACACIONES	
Período:	
Días tomados:	
Días a tomar:	
FECHA	Inicio:
	Culminación:
Días restantes:	
INFORMACIÓN DE BONO VACACIONAL	
Cancelado:	
Pendiente:	
<p>Queda entendido con la firma de este formulario que el empleado, su supervisor y RRHH están plenamente de acuerdo tanto con los días de vacaciones solicitados, así como con el pago del correspondiente Bono Vacacional.</p>	

Firma del Empleado: _____

Firma del Supervisor _____

Revisión RRHH: _____

Fecha: _____

Formato de Entrevista de Salida

ENTREVISTA DE SALIDA

Nombre del empleado:

Cargo del empleado:

Nombre de supervisor:

Cargo del supervisor:

Departamento :

Fecha de Egreso:

A) ¿Por qué decidiste renunciar?

B) ¿Tienes alguna oferta de trabajo? ¿Qué te ofrece, adicional o diferente, a tu trabajo actual?

D) Si se te hiciera nuevamente en la empresa ¿volverías?, ¿por qué?

E) De acuerdo con tu experiencia, desempeño y funciones desempeñadas, ¿consideras que tu salario era justo? ¿Por qu

F) ¿Cómo era la relación con tu Jefe Inmediato?

G) ¿Cómo era el ambiente en tu equipo de trabajo?

H) ¿Tienes alguna sugerencias adicional que quisieras hacernos?

Firma Entrevistador y fecha

Nombre:

Firma Entrevistado y fecha

Nombre:

Propuesta de Listado de Actividades Procedimientos Administrativos

Para cumplir con el último objetivo de la investigación se plantean el listado de actividades de los procedimientos administrativos de las gestiones de: reclutamiento y selección de personal, compras, facturación y gastos.

Reclutamiento y Selección de Personal

Se establecen los siguientes procesos:

Reclutamiento:

- Se realiza la búsqueda Interna
- Se realiza la búsqueda externa por medio de: referidos y bolsas de trabajo

Selección:

- Revisión de las hojas de vida con respecto al cargo a ocupar
- Selección de postulantes al cargo
- Entrevista con el gerente de administración y selección
- Entrevista con área técnica y selección del candidato

Ingreso:

- Presentación del paquete salarial y beneficios
- Revisión de documentación
- Firma de contrato de trabajo
- Entrega de normas de seguridad y reglamento interno de trabajo
- Notificación al personal del nuevo empleado
- Informar fecha de ingreso al empleado e inducción

Compras

Se propone:

- Recepción de requisición de compras por jefes de departamentos

- Solicitar al menos 3 cotizaciones
- Aprobación de cotización por gerencia de cada departamento
- Solicitud de producto a proveedores
- Realizar pago con cheque o transferencia
- Recepción de producto y factura a nombre de la empresa
- Registrar la compra en las relaciones de egresos
- Registrar si la compra es a crédito como cuentas por pagar

Facturación

Se propone:

- Recepción de pagos por el cliente (Cheque, efectivo o transferencia)
- Recepción de relación trabajos realizados por la gerencia de operaciones
- Comparación de pagos recibidos con relaciones de trabajos para verificar montos
- Emitir factura con monto definido
- Entregar factura original al cliente
- Archivar copias de facturas y reporte Z mensuales
- Registrar en relación de ingresos las facturas emitidas

Gastos

Se propone:

- Realizar la solicitud de pago indicando recibo y mes. (servicios públicos, caja de seguro social, impuestos de municipio, ITBMS, servicios profesionales, entre otros)
- Aprobar por gerencia de administración
- Emitir el pago correspondiente (Cheque o transferencia)
- Entregar factura emitida por el ente institucional
- Registrar gastos en relación de egresos

CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se probó la necesidad de desarrollar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de la empresa Services & Company S.A., mediante la utilización de la entrevista no estructurada y la observación directa.
2. El diseño organizacional se basó en proponer: estructura organizativa; misión, visión y valores; políticas empresariales; descripción de cargos; reglamento interno de trabajo; procesos administrativos.
3. Cada una de las propuestas planteadas ayudan a mejorar la organización, definir una forma de trabajar y entrelazar las funciones departamentales para hacer de la empresa un todo.
4. La propuesta de diseño organizacional permite incrementar la productividad, evitar las dobles funciones y aclarar las dudas de los colaboradores con respecto a su gestión.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar los procedimientos administrativos para mejorar la gestión administrativa
2. Seleccionar un programa de gestión que permita darle seguimiento continuo a la gestión administrativa.
3. El diseño organizacional no es un proceso estático, por lo que se recomienda cada cierto tiempo actualizar la información e ir la adaptando a los cambios que se vayan realizando en la empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blandez, M (2008), Proceso Administrativo (1ra ed.) México D.F.: Editorial el Arca
- Brito, A (2010), Diseño de un modelo organizacional para la empresa Ceta, C.A., trabajo de grado presentado para optar por el título de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Experimental Politécnica, (Guayana) Venezuela
- Chiavenato, I. (2007), Administración de Recursos Humanos (8va ed.) México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos (5ta ed.) Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Código del Trabajo, Decreto del Gabinete N° 252, del 30 de diciembre de 1971, incluye las modificaciones de la Ley N° 44 del 12 de agosto de 1995. Panamá
- Daft, R (2013), Teoría y Diseño Organizacional (11ma ed.) – México D.F.: Cengage Learning Editores
- Fayol, H y Taylor, F (1987), Administración Industrial General (14ta ed.) – Principios de la Administración Científica (10ma ed.) Buenos Aires: Librería “El Ateneo” Editorial
- García, S (2011), Dirección por Valores, Instituto de Formación Continua, Universidad de Barcelona: Fundación IL3-UB
- Hernández y Otros (2004) Metodología de la Investigación. Chile: Editorial Mc Graw Hill.
- Louffat, E (2015), Administración: fundamentos del proceso administrativo (4ta ed.) Buenos Aires: Cengage Learning

- Pérez, A. (2009). Guía Metodológica para Proyectos de Investigación. Caracas:
Editorial FEDUPEL
- Puchol, L (2012) Dirección y Gestión de Recursos Humanos (7ma ed.) Madrid:
Ediciones Díaz de Santos
- Reyes, A (2005), Administración de Empresas, Teoría y Práctica, 2da parte. México
D.F.: Editorial Limusa
- Robles, G y Alcérreca, C (2000) Administración: un enfoque interdisciplinario (1ra ed.)
México: Perarson Educación de México
- Simons, R. (2006). Las claves de las organizaciones de alto rendimiento. España:
Ediciones Deusto