



TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS –
PERSONAL

APORTAR LA GESTION DE TALENTO HUMANO EL DISEÑO DE UN
MANUAL DE FUNCIONES MEDIANTE PERFIL DE COMPETENCIAS PARA
LA EMPRESA TECHNOSWISS UBICADA EN PIFO DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO 2016-2016

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Recursos Humanos-Personal

AUTOR: LORENA ALEXANDRA CORREA TOAPANTA

TUTORA: Ing. Angela Caminos

Quito, 2016

CONTRATO DE CESIÓN

Yo, Lorena Alexandra Correa Toapanta con cedula de identidad No 1720804861 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “la cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “APORTAR LA GESTION DE TALENTO HUMANO EL DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES MEDIANTE PERFIL DE COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA TECHNOSWISS UBICADA EN PIFO DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2016” facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

Lorena Alexandra Correa Toapanta

C.I: 1720804861

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Al INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR CORDILLERA por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi Tutora de tesis, Ing. Ángela Camino por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi madre quien más que una madre ha sido mi mejor amiga me ha consentido y apoyado en lo que me he propuesto y sobretodo ha sabido corregir mis errores.

A mi padre por ser un apoyo en mi carrera, en mis logros, en todo, que aun estando lejos lo llevo en mi corazón y sobretodo un gran respeto.

A mi esposo Mauricio que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por ese amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Angel Correa y Angelita Toapanta por ser el pilar mas importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi esposo Mauricio Campos por estar ahí en cada momento apoyándome moralmente en todo los objetivos que me he propuesto brindándome su amor, paciencia.

A mis hijos Ariel, Doménica y Valeria que son el motivo más grande para surgir y seguir adelante con mis propósitos, aunque tuvimos que sacrificar nuestros tiempos juntos, ese sacrificio se refleja en el trabajo que desarrolle en todo este tiempo.

A mis familiares en general porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como fin elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss Cía. Ltda.

TECHNOSWISS CIA. LTDA. Fundada en el año 1994 con sede en la ciudad de Quito / Ecuador, cuenta con la experiencia y dedicación de muchos años en introducir al mercado todo tipo de productos en madera inmunizada.

Una constante innovación en el diseño, alta calidad de materias primas y recursos humanos calificados para la producción de todos los productos, son eslabones que nos ubican a la vanguardia en el Ecuador.

Posteriormente se hizo un análisis estadístico para obtener un modelo que explique la relación entre los puestos de trabajo; finalmente los resultados obtenidos fueron que la mayoría de los empleados realizaban sus funciones de acuerdo a lo que sabían de manera verbal y practica la elaboración de los productos esto en el caso de producción, en el caso de administración fue que realizaban los trabajos de manera cotidiana.

Lo cual se puso como propuesta la elaboración de un manual para que cada puesto de trabajo realice sus funciones y responsabilidades de manera correcta guiándose en el manual.

EXECUTIVE SUMMARY

This research was aimed to develop a manual of functions for the company Technoswiss CIA. Ltda.

TECHNOSWISS CIA. LTDA. Founded in 1994 with headquarters in Quito / Ecuador, it has the experience and dedication of many years to bring to market all types of products immunized wood.

Constant innovation in design, high quality raw materials and qualified for the production of all products human resources are links that put us at the forefront in Ecuador.

Subsequently it became a statistical analysis to obtain a model that explains the relationship between jobs; finally the results were that most employees performing their duties according to what they knew verbally and practice the development of products that in the case of production, in the case of administration was who performed the work on a daily basis .

Which stood as the proposed development of a manual for each job to perform their duties and responsibilities properly guided in the manual.



ÍNDICE GENERAL

CONTRATO DE CESIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN EJECUTIVO	v
EXECUTIVE SUMMARY	vi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCION	xiv
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTE.....	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro.....	1
1.01.02 Meso.....	2
1.01.03 Micro	3
1.02 Justificación.....	3
1.03 Análisis de la Matriz T	6
CAPITULO II	9
2.1 Análisis matriz de involucrados.....	12
CAPÍTULO III.....	15
3.1 Análisis del Árbol de Problemas.....	16
3.2 Análisis Árbol de Objetivos.....	18
CAPITULO IV.....	19
MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	19
4.1 Matriz de Análisis de Alternativas.....	20

4.2 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos	30
4.3 Análisis Diagrama de Objetivos	34
4.4 Análisis Marco Lógico.....	30
CAPÍTULO V	33
5. Propuesta.....	33
5.1 Antecedentes	33
5.2 Justificación de la Propuesta	35
5.3 Objetivo General.....	36
5.4 Marco Teórico.....	36
5.4.01 Manual de Funciones	36
5.4.02 Visión	37
5.4.03 Misión	37
5.4.04 Organigrama	37
5.4.05 Denominación del cargo	38
5.4.06 Información de identificación	38
5.4.07 Misión del puesto	39
5.4.08 Funciones	40
5.4.09 Descripción específica de las funciones.....	40
5.4.10 Descripción Genérica de las funciones	41
5.4.11 Requerimientos mínimos del puesto	41
5.4.12 Naturaleza	42
5.4.13 Alcance	42
5.4.14 Relaciones laborales.....	42
5.4.15 Competencia	43
5.4.15.01 Competencias básicas	44
5.4.15.02 Competencias Genéricas	44
5.5 Relación de contenidos	44



5.6 Metodología Utilizada.....	45
5.7 Tipos de investigación	45
5.8 Recolección de datos.....	47
5.9 Población y Muestra	47
ENCUESTA.....	49
5.10 Tabulación.....	51
5.11 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES	61
5.11.01 INTRODUCCIÓN	62
Filosofía Corporativa Technoswiss Cía. Ltda.....	63
5.11.02 Visión.....	63
5.11.03 Misión	63
5.11.04 Objetivo general.....	63
5.11.05 Objetivos específicos.....	64
5.11.06 Valores corporativos	64
5.11.07 Reglamento Interno.....	65
5.11.08 ALCANCE.....	66
5.11.09 POLITICAS	66
5.11.10 Organigrama Technoswiss Cía. Ltda.	72
Denominación del cargo: Gerente General.....	74
Denominación del cargo: Subgerente	77
Denominación del cargo: Secretaria	80
Denominación del cargo: Director Comercial	83
Denominación del cargo: Asistente de Ventas	86
Denominación del cargo: Director de Proyectos	89
Denominación del cargo: Dibujante	92
Denominación del cargo: Director Administrativo Financiero	95
Denominación del cargo: Contador General.....	98



Denominación del cargo: Asistente Contable.....	101
Denominación del cargo: Director de Producción.....	104
Denominación del cargo: Supervisor.....	107
Denominación del cargo: Jefe de Compras	109
Denominación del cargo: Jefe de Bodega.....	112
Denominación del cargo: Auxiliar de Bodega.....	115
Denominación del cargo: Jefe de Planta.....	118
Denominación del cargo: Operarios	121
5.11.11 Mecanismo de seguimiento y control	124
5.11.12 Glosario.....	124
5.11.13 Bibliografía	125
TALLER	126
5.12 Video de bienvenida.....	126
5.7.02 Reglas de oro.....	126
5.12.01 Objetivo.....	126
5.12.02 Mensaje	127
5.12.03 Importancia	127
Video de actividad para iniciar la charla.....	127
5.13 Exposición de los temas.....	127
5.13.01 Concepto de un manual de funciones	127
5.13.01.01 Objetivo.....	127
5.13.01.02 Mensaje	127
5.13.01.03 Importancia	128
CAPITULO VI.....	129
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	129
6.01 Recursos	129
6.1.01 Recurso Humanos	129



6.1.02 Recursos Audiovisuales	129
6.1.03 Infraestructura	129
6.2PRESUPUESTO	130
6.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	132
CAPITULO VII	134
7.1 Recomendaciones	134
7.2 Conclusiones	135
ANEXOS	137

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Mapeo de Involucrados	9
Figura N° 2 Árbol de Problemas	15
Figura N° 3 Árbol de Objetivos	17
Figura N°4 Diagrama de estrategias	33
Figura N° 5 conoce la visión y misión	51
Figura N° 6 la comunicación en su área	52
Figura N° 7 es satisfactoria la relación	53
Figura N° 8 es un líder trabajando en equipo.....	54
Figura N° 9 conoce sus derechos laboral	55
Figura N° 10 el clima laboral es el adecuado para usted	56
Figura N° 11 considera usted que su trabajo es ordenado	57
Figura N° 12 conoce el manual de funciones	58
Fogura N° 13 ha trabajado con la orientación de un manual	59
Figura N° 14 desarrollaría sus responsabilidades con la guía del manual	60



INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Matriz T	5
Tabla N° 2 Matriz de Involucrados	10
Tabla N°3 Matriz de análisis de alternativas	19
Tabla N°4 Matriz de Impacto de los Objetivos	22
Tabla N°5 Marco Lógico	30
Tabla N°6 conoce usted la misión y vision	51
Tabla N° 7 la comunicación en su área	52
Tabla N° 8 es satisfactoria la relación	53
Tabla N° 9 usted es un líder trabajando	54
Tabla N°10 conoce usted sus derechos laborales	55
Tabla N° 11 el clima laboral es el adecuado	56
Tabla N° 12 considera que su trabajo es productivo y ordenado	57
Tabla N° 13 conoce usted el manual de funciones	58
Tabla N° 14 ha trabajado con la orientación de un manual	59
Tabla N° 15 desarrollaría sus responsabilidades con la guía de un manual 1	60

INTRODUCCION

El objetivo principal de la práctica a realizar es elaborar o actualizar el manual de funciones y competencias para la empresa Technoswiss cía. Ltda. la elaboración del manual de funciones y de competencias en la empresa se presenta como el instrumento a través del cual la organización establece las funciones y competencias laborales de los empleados que conforman el equipo de personal humano en producción y administración con los requerimientos necesarios para el desempeño de las mismas. Además describirá el conjunto de características y habilidades que se exigen para el desempeño de cada cargo

Lo anterior se traduce en herramienta para mejorar la selección de personal y su respectiva evaluación según los requerimientos exigidos. Igualmente facilita al personal de Technoswiss cía. Ltda. la información necesaria para el desarrollo de los trabajos. Esto conlleva a la mejora continua en los procesos para conseguir los productos y servicios que ofrece la empresa, optimizando el funcionamiento interno y lograr aumentar el índice de satisfacción de los clientes.

El resultado de la práctica administrativa propuesta permitirá en primer lugar estandarizar los procesos ejecutados en el área de Talento Humano de Technoswiss CIA Ltda. Con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión y orientarla a resultados. Adicionalmente se espera entregar funcionando un manual de funciones y competencias capaz de cumplir con las exigencias y necesidades de la entidad, teniendo como valor agregado un enfoque orientado a cumplir con todas las expectativas que el cliente espera satisfacer cuando busca un servicio de la entidad.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTE

1.01 Contexto

1.01.01 Macro

El manual de funciones es un instrumento que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores diarias.

Este instrumento facilita la ubicación y orientación de los colaboradores además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Para que los profesionales estén motivados y trabajen a pleno rendimiento uno de los requisitos es que se encuentren cómodos en el sentido más amplio de la palabra, en su puesto de trabajo. Además la motivación y muy especialmente su antónimo, la desmotivación, son sentimientos que se irradian, contribuyendo a forjar un determinado clima laboral que repercute exponencialmente en la productividad de toda la organización. Fernández, (2004)

Definen un cargo como una unidad de la organización cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de una organización. (Chiavenato, 1992)

Muy pocas empresas tienen presente que también el puesto de trabajo requiere diseño y una per filiación viable para la persona que lo detecta. Un diseño del puesto de trabajo erróneo es fuente principal de desmotivación insatisfacción baja productividad de los recursos humanos. (Mailk, 2000)

Analizando el conjunto de conceptos citados sacamos como conclusión que el diseño de un manual de funciones es un proceso de organización del trabajo que tiene como objetivo estructurar los elementos deberes y tareas de los puestos de una organización para lograr el desempeño de los puestos de trabajo.

1.01.02 Meso

Las organizaciones gubernamentales deben concentrar su atención en el logro de los objetivos, la inestabilidad política y económica del país se ha debilitado en la generación de puestos de trabajo donde no comparten una misión de largo plazo, es lamentable que estos ejes que enmarcan a nuestro país no cubran las condiciones de estabilidad de eficiencia, oportunidad en el desempeño de sus funciones.

En la actualidad el gobierno ha propuesto una serie de políticas, leyes normas y procedimientos para que especialmente los gobiernos locales se reestructuren asignándose nuevas competencias y adoptando nuevo método de asignación de recursos que según su propósito se lograra elevar considerablemente el nivel de eficiencia y eficacia en los servicios prestados a la comunidad, pero esto aún está en periodo de prueba por lo que aún nos puede determinar resultados.

1.01.03 Micro

La empresa Technoswiss Cía. Ltda., se funda en el año de 1994 con sede en la ciudad de Quito / Ecuador, cuenta con la experiencia y dedicación de muchos años en introducir al mercado todo tipo de productos en madera inmunizada. Una constante innovación en el diseño, alta calidad de materias primas y recursos humanos calificados para la producción de todos los productos, son eslabones que se ubican a la vanguardia en el Ecuador.

En este proyecto está basado en la elaboración de un manual de funciones para mejorar el clima organizacional dentro de la misma y así estén distribuidas todas las responsabilidades y obligaciones que tiene cada colaborador.

1.02 Justificación

Es de suma importancia establecer un manual de funciones en donde se especifique el perfil que se debe cumplir cada empleado para desarrollar las responsabilidades que exige su cargo, el objetivo es dar paso a una buena comunicación organizacional en la empresa, lograr una coordinación entre quienes laboran desde la gerencia hasta el área de operadores, cuando se incorporen nuevos trabajadores el manual de funciones proporcionara bases y requisitos que deben tomar en cuenta los directivos en la etapa de selección.

La elaboración del manual de funciones y competencias en Technoswiss Cía. Ltda., se presenta como un instrumento a través de la cual la organización establece las funciones laborales de los empleados que conforman el equipo de personal producción y administración con los requerimientos necesarios para el desempeño de las mismas. Además describirá el conjunto de características y habilidades que se exigen para el desempeño de cada puesto de trabajo.

Lo anterior se traduce en una herramienta para mejorar la selección de personal y su respectiva evaluación según los estándares exigidos. Igualmente facilita a la empresa la información necesaria para el desarrollo de trabajos, esto conlleva a la mejora continua en los procesos para conseguir los productos y servicios que ofrece la entidad optimizando el funcionamiento interno y lograr el índice de satisfacción de los clientes.

Objetivo # 9 Garantizar el trabajo Digno en todas sus formas: garantizar la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones para consolidar sus derechos sociales económicos como fundamento de nuestra sociedad.

Lo que se busca con este objetivo es darle una vida digna al trabajador ecuatoriano permitiéndolo ver como un miembro valioso para cualquier organización y no como un objeto comparando con los fundamentos de Trabajo Social este objetivo toma como centro del planteamiento de objetivos al ser humano para así trabajar a su lado y no para simplemente buscar una estabilidad en la parte económica.

Además hay que darse cuenta que un empleado debe mantenerse emocionalmente equilibrado para rendir bien, esto quiere decir tanto a gusto en su trabajo como con su familia

Tabla N°1 Matriz T 1

MATRIZ T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Desorganización en el empresa, genera retraso en la elaboración de los productos	Carencia de un manual de funciones en la empresa Technoswiss				Empleados motivados, cumpliendo con los procesos establecidos por el empleador y la empresa
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Determinar las funciones principales y secundarias para mejorar el desempeño de las actividades de los trabajadores en la empresa	2	5	4	2	Desinterés por parte de los trabajadores generando confusión en las actividades delegadas pro sus superiores provocando demora en los procedimientos
Determinar mediante la organización las responsabilidades de cada puesto de trabajo	1	5	4	1	Funciones deficientes, genera ineficiencia en las responsabilidades asignadas
Incentivar la comunicación entre en el empleado y empleador para mejorar los procesos operativos y la pro actividad de los colaboradores	2	4	5	1	Actitud inadecuada al cambio por parte del empleado y empleador donde le impide realizar mejoras en la empresa
Facilitar a la empresa la información necesaria para la preparación de sus funciones	1	4	5	2	Escasa experiencia del personal que cumpla las funciones principales de la empresa Technoswiss

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

1.03 Análisis de la Matriz T

Como ya se verifica anteriormente, las funciones que cumplen los empleados en la empresa se toma como parte principal para la organización. Cuando existe comprensión las dos partes resultaran beneficiadas. Tomando en cuenta que el valor de 5 es un puntaje alto, 4 un puntaje medio alto, 3 un puntaje medio, 2 un puntaje medio bajo y 1 puntaje bajo se procede a calificar las fuerzas de la matriz T.

La situación empeorada tenemos la desorganización en la empresa, genera retraso en la elaboración del producto y esto afecta directamente en el ámbito financiero de la empresa con el retraso en la entrega de los productos el cliente se sentirá insatisfecho en la falta de compromiso. En la situación actual de la empresa tenemos como problema central la carencia de un manual de funciones en la empresa Technoswiss, al no existir una guía para los colaboradores donde puedan orientarse respecto a sus actividades se tendrá un ineficiente cumplimiento de funciones que se debe realizar en la empresa. Si realizamos un mejoramiento aplicando la situación mejorada podremos tener empleados eficientes cumpliendo con las funciones que requiere el empleador y la empresa o por el contrario se obtendrá una desorganización generando inestabilidad y conflicto entre los empleados y el empleador.

La primera fuerza impulsadora es determinar las funciones principales y secundarias para mejorar el desempeño de las actividades de los trabajadores en la empresa le da un puntaje de 2 (medio-bajo), puesto que actualmente solo se les explica de manera generalizada las actividades que deben cumplir en sus labores dentro de la organización, aplicando esta estrategia generaría un potencial de cambio de 5 (alto), tomando en cuenta la debida explicación de sus funciones el empleado tendrá conocimiento total de las mismas y podrá desempeñar su trabajo de una mejor manera sin dificultades. La fuerza bloqueadora que impide determinar las funciones es el desinterés por parte de los trabajadores generando confusión en las actividades

delegadas por sus superiores provocando demora en los procedimientos que se debe realizar. Se le da un puntaje de 4 (medio alto), ya que actualmente existe un desinterés por parte de los colaboradores es alto ante una mejora en los procesos operativos que se dan dentro de la empresa además de dar una explicación básica al comienzo de sus labores. Se propone reducir el desinterés de las funciones a un puntaje de 2 (medio-bajo) por una explicación compleja y oportuna a los trabajadores de cada actividad correspondiente a su cargo para que ellos puedan lograr un mejor desempeño en las actividades designadas.

Determinar mediante la organización las responsabilidades de cada puesto de trabajo es la segunda fuerza impulsadora la cual se le da el puntaje de 1 (bajo) actualmente la empresa Technoswiss no cuenta con un organigrama donde los empleados desconocen ante quienes se van a reportar y tampoco tienen el debido conocimiento de las responsabilidades del cargo que le asignan. Con la fuerza mencionada se trata de lograr un cambio alto de 5 (alto) ya con la elaboración de un organigrama se detallara el cargo que ocupa a más del nivel jerárquico en donde se le ubicara al trabajador, de esta manera sabrá a quien reportar en caso de tener alguna novedad en cuanto a su trabajo. La fuerza bloqueadora que impide las funciones deficientes, genera ineficiencia en las responsabilidades asignadas en la empresa Technoswiss, esto refleja falencias en las responsabilidades delegadas. La presente fuerza tiene como puntaje de intensidad de 4 (medio-alto) puesto que el personal operativo reporta a una sola persona donde no tiene claro cuán importante y responsable es el puesto de trabajo a su cargo. Por medio de la estructuración del organigrama se lograra reducir el puntaje de 1 (bajo) ya que es una herramienta que se ayudara a que determinen la correcta jerarquía que debe utilizar en la empresa.

La tercera fuerza impulsadora es incentivar la comunicación entre en el empleado y empleador para mejorar los procesos operativos y la pro actividad de los colaboradores. La comunicación que existe en la empresa es escasa por eso se le da un puntaje de 2

(medio-bajo). Se mejorara el índice dando charlas de motivación entre el empleador y empleado para obtener una buena comunicación y con esto se lograra obtener un puntaje de 4(medio-alto) mejorando la comunicación entre ambas partes. La fuerza bloqueadora es cuanto la comunicación y la actitud es inadecuada al cambio por parte del empleado y empleador donde le impide realizar mejoras en la empresa. A esta fuerza se le da un puntaje de alto de 5 (alto), respecto a la incorrecta actitud al cambio e innovación que se pueda dar en la empresa. Se mejora esta situación a través de las charlas explicando los cambios que se va dar dentro de la organización para mejorar la relación con las autoridades y por ende conseguir la pro actividad de los empleados así consiguiendo un resultado de un mejor ambiente laboral y un potencial de cambio de 1 (bajo).

La cuarta fuerza impulsadora facilitar a la empresa la información necesaria para la preparación de sus funciones. A esta función se le otorga la calificación de 1 (bajo) ya que en la empresa se ofrece la información sobre capacitaciones para mejorar el desempeño dentro de la empresa por medio de la entrega de un manual de funciones que se espera lograr un puntaje de 4 (medio-alto). Como fuerza bloqueadora tenemos escasa experiencia del personal que cumpla las funciones principales en la empresa Technoswiss. Esta fuerza tiene un puntaje de 5 (alto), es decir, que no hay la persona capacitada y encargada de realizar las funciones administrativas para de esta manera ayudar al personal que les oriente y capacite a mejorar el desempeño laboral dentro de la organización. Si se cumple con lo establecido anteriormente se lograra reducir el índice alto de 2(medio-bajo).

CAPITULO II

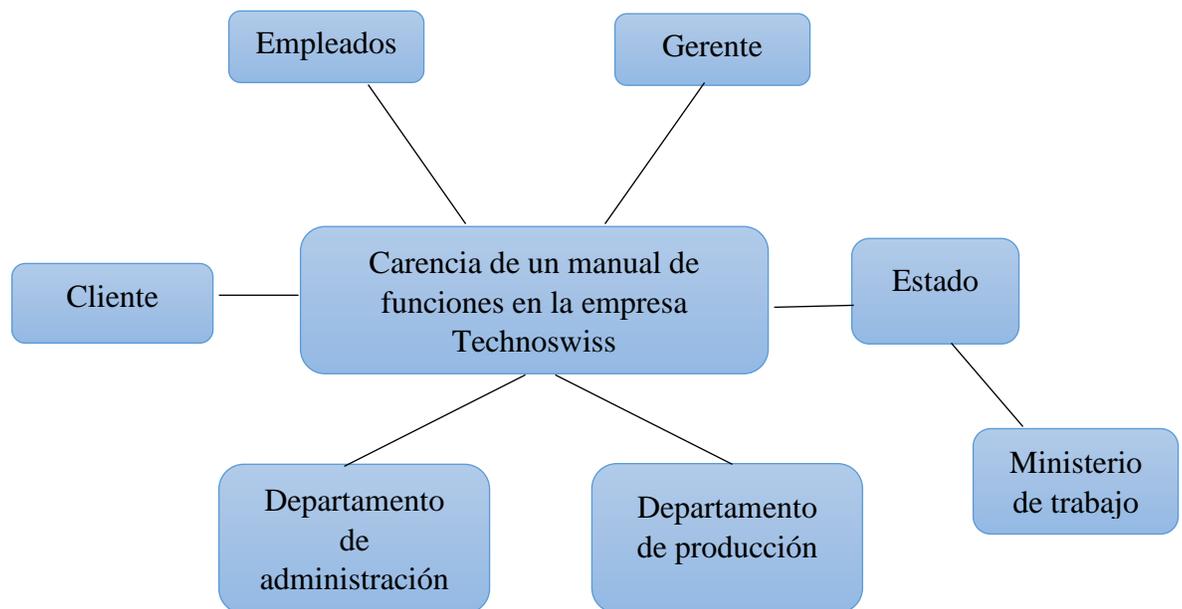


Figura N°1 Mapeo de Involucrados 1

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Tabla N° 2 Matriz de Involucrados 1

Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Gerente	Disminuir la carencia de funciones y responsabilidades en su cumplimiento	Carencia de funciones informales generando consecuencias para la empresa	Según el art. 42 de las obligaciones del empleador debe establecer almacenes de artículos de primera necesidad.	Promover eficiencia y eficacia en el personal a través de las motivaciones aumentando la productividad en cada procedimiento	Desorganización de las actividades en los colaboradores generando discusiones entre los miembros de la empresa
Empleados	Disminuir el exceso de tareas y funciones en el trabajo debido a la presión en la jornada de trabajo	Ineficiente distribución de las funciones a los colaboradores de la empresa	Según el art. 45 obligaciones del trabajador estará sujeto a realizar su trabajo de acuerdo al contrato firmado	Corregir las actividades innecesarias que mejore la calidad de trabajo para que el empleado se sienta a gusto y cumpla con eficiencia su función	Desconocimiento de las políticas de la empresa para el cumplimiento de las mismas
Clientes	Mejorar en calidad de atención y brindar un producto que supere las necesidades del cliente	Insatisfacción del cliente por el producto recibido por parte de los empleados	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor art. 27 y art. 75	Clientes satisfechos en la calidad de atención.	Servicio ineficiente en los productos juegos, inmobiliario etc. que ofrece la empresa Technoswiss
Dpto. administrativo	Reducir la deficiente comunicación entre el personal afectando el clima laboral.	Comunicación deficiente entre los trabajadores	Recurso tecnológico Recurso humano	Realizar un análisis del retraso en las funciones por parte del personal	Deficiente comunicación genera un disgusto en el ámbito laboral

Dpto. producción	Deficiente distribución designado funciones generando indiferencia al trabajo en equipo	Producto deficiente y disminución de la productividad	Recurso tecnológico Recurso humano	Realizar un análisis del retraso en las funciones de cada empleado	Inestabilidad laboral
Ministerio de trabajo	Se debe cumplir la ley que establece el código de trabajo art. 47 debe laboral 8 horas diarias.	Frecuente actas de finiquito por incumplir las leyes que establece el código de trabajo vigente	Código de trabajo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor República del Ecuador	Cumplir con el art.4 del código de trabajo que impide la violación de los derechos del trabajador.	Liquidaciones e incumplimiento del código laboral de trabajo

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

2.1 Análisis matriz de involucrados

Partiendo de la matriz de involucrados tenemos como primer sujeto el gerente, su interés sobre el problema es disminuir la carencia de funciones y responsabilidades en su cumplimiento, los problemas percibidos es la carencia de funciones informales que genera consecuencias para la empresa, sus recursos y mandatos según el Código de trabajo es:

Según el art. 42 de las obligaciones del empleador debe establecer almacenes de artículos de primera necesidad, el interés sobre el proyecto es promover eficiencia y eficacia en el personal a través de las motivaciones aumentando la pro actividad en cada procedimiento, los conflictos potenciales es la desorganización de las actividades en los colaboradores generando discusiones entre los miembros de la empresa.

El segundo involucrado son los empleados el interés sobre el problema es disminuir el exceso de tareas y funciones en el trabajo debido a la presión en la jornada de trabajo por parte del empleador, los problemas percibidos es la ineficiente distribución de las funciones a los colaboradores de la empresa generando conflicto entre compañeros.

Los recursos y mandatos según el Código Laboral: Según el art.45 obligaciones del trabajador estará sujeto a realizar su trabajo de acuerdo al contrato firmado ofreciendo responsabilidad y cuidado en la jornada laboral, el interés sobre el proyecto es corregir las actividades innecesarias que mejore la calidad de trabajo para que el empleado se sienta a gusto y cumpla con eficiencia su función, el conflicto generado es el desconocimiento de las políticas de la empresa para el cumplimiento de las mismas.

El tercer involucrado es el cliente su interés sobre el problema es mejorar la calidad de atención y brindar un producto que supere las necesidades del cliente, los problemas percibidos es la insatisfacción del cliente por el producto recibido por parte de los empleados.

Los recursos y mandatos es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor art. 27 sobre los servicios profesionales como deber del proveedor es atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional y art. 75 trata de los servicios defectuosos ineficaces causen daño o no se ajusten a lo acordado los consumidores tendrá el derecho de que sean indemnizados por daños y perjuicios el interés sobre el proyecto es clientes satisfechos en la calidad de atención, el conflicto potencial es un servicio ineficiente en los productos juegos, inmobiliario etc. que ofrece la empresa Technoswiss.

El cuarto involucrado es el departamento administrativo su interés sobre el problema es reducir la deficiente comunicación entre el personal afectando el clima laboral, los problemas percibidos es la comunicación deficiente entre los trabajadores.

Los recursos y mandatos que la empresa cuenta son los recursos tecnológicos y humanos, el interés sobre el problema es realizar un análisis del retraso en las funciones por parte del personal, los conflictos la deficiente comunicación generando un disgusto en el ámbito laboral.

El quinto involucrado es el departamento de producción su interés sobre el problema es la deficiente distribución designado funciones generando indiferencia al trabajo en equipo, su interés sobre el problema es el producto deficiente y disminución de la productividad.

Los recursos y mandatos con lo que cuenta la empresa son tecnológicos y humanos, el interés sobre el proyecto realizar un análisis del retraso en las funciones de cada empleado, los conflictos potenciales son inestabilidad laboral.

El sexto y último involucrado es el ministerio de trabajo su interés por el problema que se debe cumplir la ley que establece el código de trabajo art. 47 debe laboral 8 horas diarias los problemas percibidos frecuente actas de finiquito por incumplir las leyes que establece el código de trabajo vigente.

Los recursos y mandatos que cuenta la empresa es el Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor República del Ecuador, interés sobre el proyecto es cumplir con el art.4 del código de trabajo que impide la violación de los derechos del trabajador, los conflictos potenciales son liquidaciones e incumplimientos del Código Laboral.

CAPÍTULO III

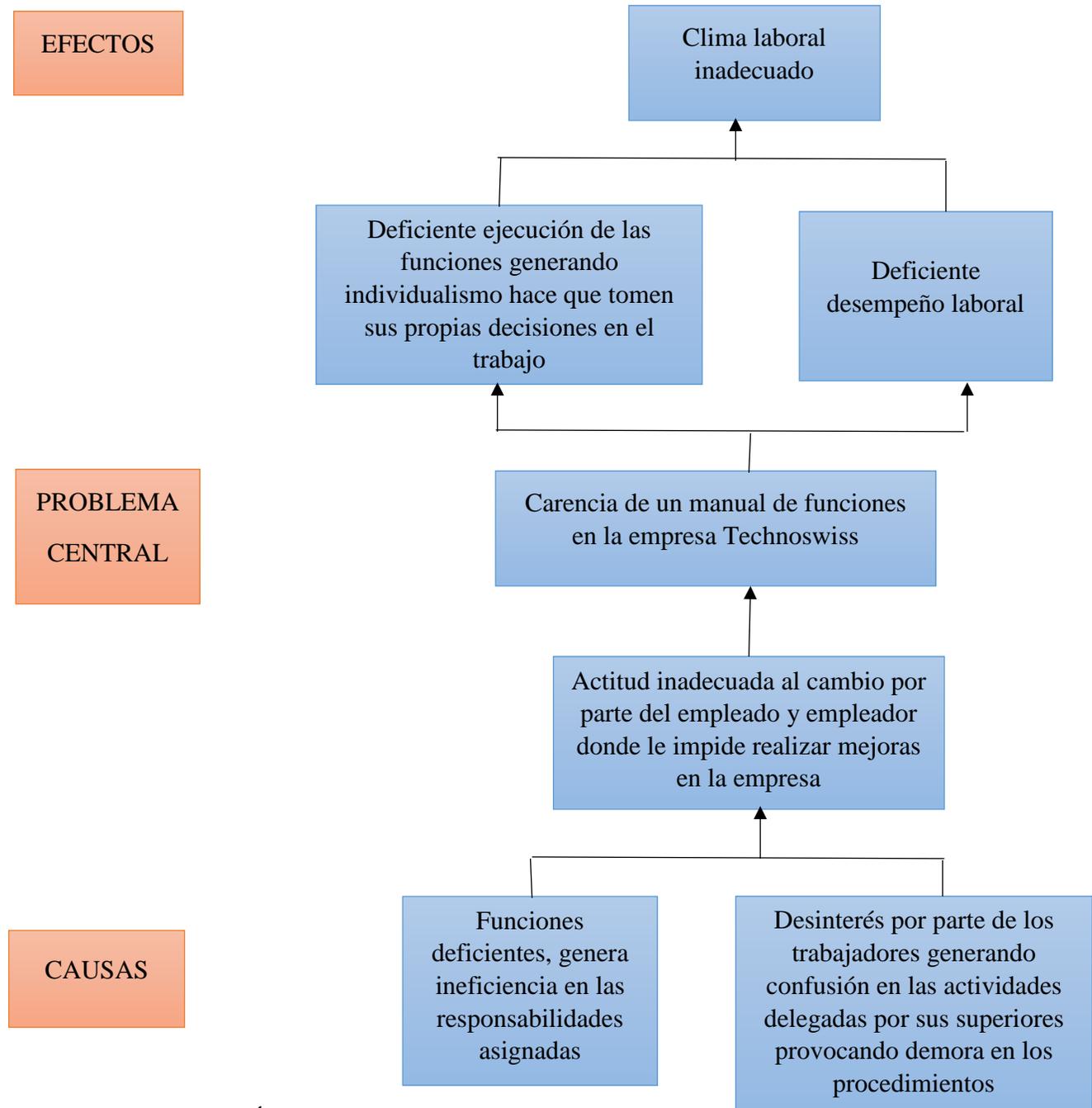


Figura N° 2 Árbol de Problemas 2

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

3.1 Análisis del Árbol de Problemas

El Árbol de Problemas es una herramienta que permite expresar de manera ordenada las causas que generan un problema central y el resultado de esto sus efectos.

Primera causa que se presenta es el desacuerdo en el cumplimiento de las funciones asignadas por parte de los empleados generando malestar y descontento, la segunda es el desinterés por parte de las autoridades en dar la respectiva inducción, capacitación al personal genera una confusión y desorientación y la tercera la deficiente comunicación entre los empleados y autoridades genera una mala actitud.

El problema central la carencia de un manual de funciones para la empresa Technoswiss genera desorganización en cada departamento, lo que hace que la definición de las funciones de cada cargo se realice con limitados procedimientos técnicos puesto que se ha omitido descripción de cargos por competencia.

El primer efecto es deficiente ejecución de las funciones generando individualismo hace que tomen sus propias decisiones en el trabajo desconociendo sus responsabilidades, un deficiente desempeño laboral provoca desmotivación por la sobrecarga de trabajo y el tercer efecto obtener un clima laboral inadecuado genera incumplimiento de sus tareas asignadas.

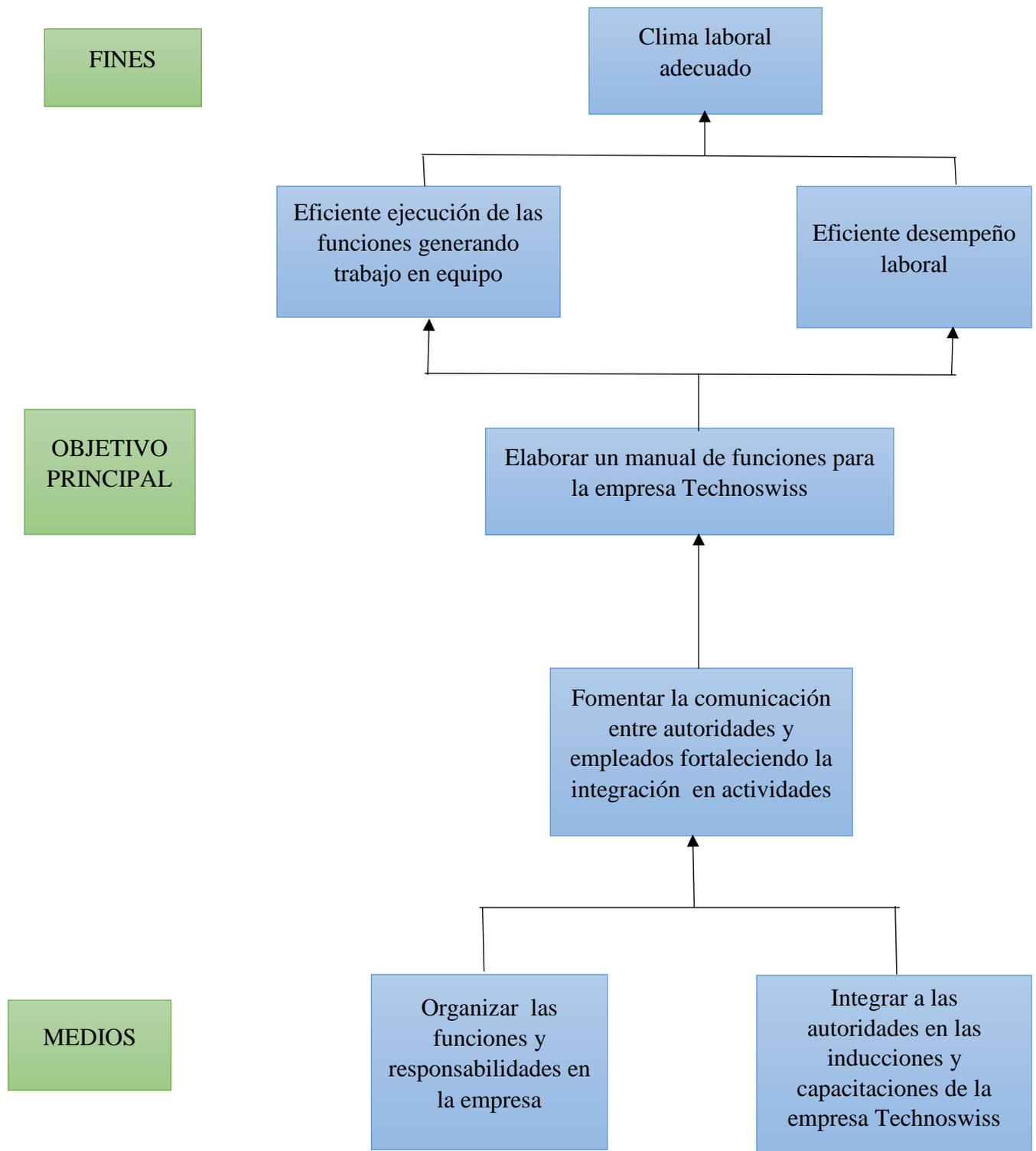


Figura N° 3 Árbol de Objetivos 2

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

3.2 Análisis Árbol de Objetivos

El Árbol de Objetivos es buscar la solución de las variables del árbol de problemas en un aspecto positivo convirtiendo las causas en medios, el problema central en objetivo principal y los efectos en fines.

El presente proyecto tiene como primer medio organizar las funciones, responsabilidades en la empresa para obtener el conocimiento de las actividades, el segundo medio es integrar a las autoridades en las inducciones, capacitaciones de la empresa Technoswiss y tercer medio es el fomentar la comunicación entre autoridades, empleados fortaleciendo la integración en actividades externas al trabajo.

El objetivo principal es elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss para la eficiente ejecución de las funciones logrando la participación y compromiso de la empresa

Los fines es la eficiente ejecución de las funciones generando trabajo en equipo, el segundo fin será el eficiente desempeño laboral motivara al trabajador realizar sus actividades y el tercer fin se obtendrá un clima laboral adecuado generando el cumplimiento de sus funciones asignadas.

CAPITULO IV

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

Tabla N°3 Matriz de análisis de alternativas 1

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Organizar las funciones y responsabilidades en la empresa	5	4	5	5	4	23	Alta
Integrar a las autoridades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss	4	4	5	5	5	23	Alta
Fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades	5	4	5	5	5	24	Alta
Elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss	5	5	5	5	5	25	Alta
TOTAL	19	17	20	20	19		

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

La matriz de Análisis de Alternativas está compuesta por objetivos que nos indica un rango de 1 a 5 que tiene sobre: impacto sobre el propósito, la factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social y la factibilidad política.

El primer objetivo es organizar las funciones y responsabilidades en la empresa con un impacto sobre el propósito de 5 (alta), es la parte fundamental de la elaboración del proyecto donde se establecerá las funciones y responsabilidades en cada departamento, con una factibilidad técnica de 4 (Medio Alta) debido a los requerimientos de la empresa para definir las actividades al personal, con una factibilidad financiera de 5 (Alta) el proyecto es totalmente financiado para la elaboración del proyecto, con una factibilidad social de 5 (Alta) puesto que mejorara la imagen de la empresa y una factibilidad política de 4 (Medio Alta) que se actualizará de acuerdo al código de trabajo en respetar los derechos del trabajador dando un total de 23 con categoría Alta.

El segundo objetivo es integrar a las autoridades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss con un impacto sobre el propósito de 4 (Medio Alta) es importante la capacitación al personal dentro de la empresa porque de ellos depende el éxito o fracaso de la misma fortaleciendo los conocimientos y habilidades autorizadas por los supervisores, con la factibilidad técnica de 4 (Medio Alta) que servirá para el progreso y cumplimiento de los objetivos, con una factibilidad financiera de 5 (Alta) debido a que se cubrirán los gastos del presente proyecto, con una factibilidad social de 5 (Alta) que se fortalecerá las capacidades de la sociedad y su entorno y por último la factibilidad política de 5 (Alta) que garantiza la calidad de vida de las personas dando un total de 23 con categoría Alta.

El tercer objetivo es fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades externas con un impacto sobre el propósito de 5 (Alta) es importante la comunicación asertiva dentro de la organización compartiendo buenos valores, con una factibilidad técnica de 4 (Medio Alta) proporciona a los empleados el desarrollo profesional en un ambiente laboral adecuado, con una factibilidad financiera 5 (Alta) porque cubre los gastos para la ejecución del proyecto, con una factibilidad social de 5 (Medio Alta) por que la empresa surge al éxito por sus empleados y por último la factibilidad política de 5 (Alta) ya que el gerente se involucra al crecimiento de la empresa dando un total de 24 con categoría Alta.

El cuarto objetivo es elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss con un impacto sobre el propósito de 5 (Alta) porque cubrirá las necesidades de la empresa, con una factibilidad técnica de 5 (Alta) que se contara con el manual de funciones para la empresa, con una factibilidad financiera de 5 (Alta) por que le proyecto está totalmente financiado, con una factibilidad social de 5 (Alta) porque existe la aceptación por parte de los empleados y por último la factibilidad política de 5 (Alta) por que se cumplirá y respetara los deberes y derechos de cada trabajador dando un total de 25 que pertenece a la categoría Alta.

Tabla N°4 Matriz de Impacto de los Objetivos 1

Objetivos	Factibilidad de Lograrse	Impacto de Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Organizar las funciones y responsabilidades en la empresa	Trabajo eficaz por parte de los empleados (5)	Incrementa la pro actividad de los empleados (4)	Ámbito laboral favorable (4)	Reducir la polifuncionalidad (4)	Leal cumplimiento de los empleados en sus obligaciones (4)	21	Alta
Integrar a las autoridades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss	Importante rendimiento con trabajadores productivos (5)	Desarrollo del personal en actividades de la empresa (3)	Clima laboral armonioso (4)	Trabajadores motivados (4)	Compromiso de los trabajadores con la empresa (4)	20	Alta
Fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades	Trabajadores eficientes con un clima laboral adecuado (4)	Satisfacción laboral en los colaboradores (4)	Trabajo digno y seguro (4)	Estimular un mejor comportamiento con los empleados (4)	Desempeño total requerido para el crecimiento de la empresa (4)	20	Alta
Elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss	Adecuado funcionamiento del puesto de trabajo (4)	Eficiencia en las funciones de la empresa (4)	Progreso en el entorno laboral (4)	Incremento en la productividad laboral (4)	Empleados competitivos (4)	20	Alta
TOTAL	18	15	16	16	16		

4.2 Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos

La Matriz de Impacto de los Objetivos está compuesta por objetivos que nos indica un rango de 1 a 4 que tiene sobre factibilidad a lograrse, impacto de género, impacto ambiental, relevancia y sostenibilidad.

Como primer objetivo tenemos organizar las funciones y responsabilidades en la empresa con una factibilidad a lograrse obteniendo un trabajo eficaz por parte de los trabajadores con un rango de 5 (Alto) donde se informara las funciones y responsabilidades para obtener un buen desenvolvimiento en el área, el impacto de género es incrementar la proa actividad de los empleados dando un rango de 4 (Medio Alto) les brinda confianza, seguridad para realizar sus actividades, el impacto ambiental es obtener un ámbito laboral favorable con un rango de 4 (Medio Alto) refleja el compromiso de los empleados con la empresa, la relevancia es reducir la polifuncionalidad con un rango de 4 (Medio Alto) disminuye la productividad de los empleados y la sostenibilidad leal cumplimiento de los empleados en sus obligaciones con un rango de 4 (Medio Alto) tendremos trabajadores satisfechos y dispuestos a ejercer sus funciones al cien por ciento dando un total de 21 con categoría alta.

Como según objetivo tenemos integrar a las autoridades en las funciones y responsabilidades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss, la factibilidad a lograrse es importante rendimiento con trabajadores productivos con un rango de 5 (Alta) debido a la exigencia de cada trabajador, el impacto de genero el desarrollo del personal en actividades de la empresa con un rango de 3 (Medio) depende de las actividades a realizar, el impacto ambiental tener un clima armonioso con un rango de 4 (Medio Alto) donde los trabajadores dispondrán de la estancia dentro de la empresa, la relevancia es tener trabajadores motivados con un rango de 4 (Medio Alto) el trabajador motivado desarrollara su conocimientos para el éxito de la empresa y una

sostenibilidad el compromiso de los trabajadores con la empresa con un rango de 4 (Medio Alta) contribuirán al cumplimiento de los objetivos en la empresa dando un total de 20 con categoría alta.

El tercer objetivo es fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades la factibilidad a lograrse es trabajadores eficientes son un clima laboral adecuado dando un rango de 4 (Medio Alto) el ánimo de cada trabajador depende para el desenvolvimiento de las actividades a realizar, el impacto de género es la satisfacción laboral en los trabajadores dando un rango de 4 (Medio Alto) los trabajadores tiende a satisfacer sus necesidades, el impacto ambiental tener trabajo digno y seguro dando un rango de 4 (Medio Alto) los colaboradores se adaptan a su medio laboral, la relevancia es estimular un mejor comportamiento con los empleados dando un rango de 4 (Medio Alto) los empleados hacen el empeño de mejorar y adaptarse en sus funciones y la sostenibilidad el desempeño total requerido para el crecimiento de la empresa dando un rango de 4 (Medio Alto) se incentivara a los colaboradores para el buen funcionamiento de las responsabilidades en la empresa dando un total de 20 en categoría alta.

El cuarto objetivo es elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss, la factibilidad a lograrse es el adecuado funcionamiento del puesto de trabajo con un rango de 4 (Medio Alto) se determinara las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, el impacto de género es eficiencia en las funciones de la empresa con un rango de 4 (Medio Alto) ejercer las actividades en la entidad, el impacto ambiental el progreso en el entorno laboral con un rango de 4 (Medio Alto) genera un ambiente saludable para progresar las tareas asignadas, la relevancia el incremento en la productividad laboral con un rango de 4 (Medio Alto) los empleados se sienten animados y compensar mejor su trabajo y la sostenibilidad es empleados competitivos dando un rango de 4 (Medio Alto) los colaboradores esta comprometidos en aceptar y

obedecer las funciones establecidas que se encuentra en el manual y se rigen al cumplimiento de las mismas dando un total de 20 en categoría alta.

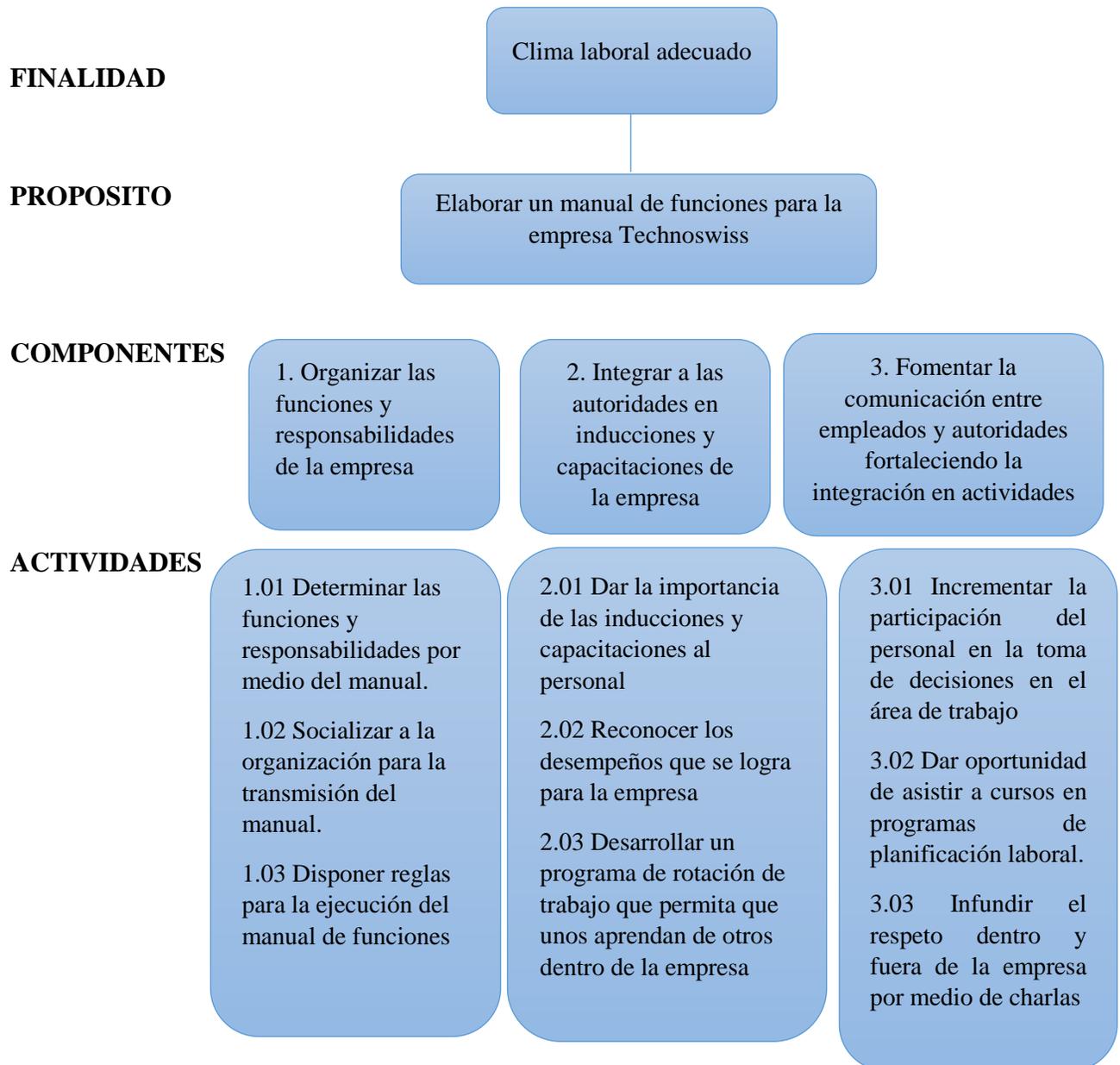


Figura N°4 Diagrama de estrategias 2

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

4.3 Análisis Diagrama de Objetivos

La realización del diagrama de estrategias se refleja de tres objetivos específicos que implica a un propósito y de esto a una finalidad. Como primer objetivo es organizar las funciones y responsabilidades de la empresa con las siguientes actividades: determinar las funciones, responsabilidades por medio del manual, socializar a la organización para la transmisión del manual y disponer reglas para la ejecución del manual.

El segundo objetivo es integrar a las autoridades en inducciones y capacitaciones de la empresa con las siguientes actividades: dar la importancia de las inducciones y capacitaciones en la empresa, reconocer el desempeño que se logra para la empresa y desarrollar un programa de rotación de trabajo que permita que unos aprendan de otros dentro de la empresa.

El tercer objetivo específico es fomentar la comunicación entre empleados y autoridades fortaleciendo la integración en actividades con las siguientes estrategias: incrementar la participación del personal en la toma de decisiones en el área de trabajo, dar oportunidad de asistir a cursos en programas de planificación laboral e infundir el respeto dentro y fuera por medio de charlas, dinámicas, videos que representen valores humanos.

Estos objetivos nos genera un propósito elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss, con la finalidad de obtener un clima laboral adecuado y satisfactorio para los colaboradores dentro de la organización.

Tabla N°5 Marco Lógico 1

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuesto
Clima laboral adecuado	Al terminar el mes de octubre se considera un 100% en el mejoramiento de sus 24 colaboradores reduciendo responsabilidades innecesarias en la empresa Technoswiss	Confirmando cada contrato de trabajo y su correspondiente seguimiento mediante el desempeño y agrado del trabajador	Crecimiento de pro actividad del personal de la empresa.
Propósito	Indicadores	Medios de verificación	Supuesto
Elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss	Al terminar el mes de octubre se alcanzara un 100% en la elaboración de un manual de funciones para la empresa Technoswiss	La finalización del manual de funciones y socialización en la empresa.	El progreso del manual de funciones y responsabilidades de la organización

Componentes	Indicadores	Medios de verificación	Supuesto
Organizar las funciones y responsabilidades de la empresa	A finales del mes de octubre se considera obtener un 100% en la organización de los 24 empleados de la empresa	Los encargados de la empresa tienen la responsabilidad de guiarse en el manual de funciones	Detallar los mejoramientos de la eficiente ejecución en las funciones dentro de la empresa
Integrar a las autoridades en inducciones y capacitaciones en la empresa	A finales del mes de octubre se considera reducir un 80% el desinterés de las autoridades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss	Evaluar y dar seguimiento al programa de capacitación para la aprobación de la misma por parte de las autoridades de la empresa	Organización y colaboración en proyectos para el bienestar de todo el personal
Fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades	A finales del mes de octubre se estima incrementar un 80% la mejora en la comunicación de las 24 personas de la empresa	Datos porcentuales de parte de la gerencia sobre la pro actividad y el mejoramiento del ambiente laboral de la empresa	Empleados competitivos

Actividades	Resumen del presupuesto	Medios de verificación	Supuesto
1.01 Determinar las funciones y responsabilidades por medio del manual.	Impresiones \$26.70 Útiles de oficina \$8	Facturas Recibos	Poco interés de los trabajadores con sus funciones y responsabilidades
1.02 Socializar a la organización para la transmisión del manual.	Flash 8GB \$12 Copias \$22.20	Comprobantes	
1.03 Disponer reglas para la ejecución del manual de funciones			
2.01 Dar la importancia de las inducciones y capacitaciones al personal	Transporte/ bus \$32.00 Taxi \$ 24.50	Facturas Recibos	Indiferencia de las autoridades de la empresa al invertir en capacitaciones e inducciones
2.02 Reconocer los desempeños que se logra para la empresa	Desayuno/ almuerzo \$120		
2.03 Desarrollar un programa	Internet \$20.25		

de rotación de trabajo que permita que unos aprendan de otros dentro de la				
3.01 Incrementar la participación del personal en la toma de decisiones en el área de trabajo	Otros materiales \$5.65		Facturas	Desinterés del personal de la empresa en su preparación y oportunidad laboral
	Infocus \$8		Notas de crédito	
3.02 Dar oportunidad de asistir a cursos en programas de planificación laboral.	Computadora portátil \$600		Recibos	
3.03 Infundir el respeto dentro y fuera de la empresa por medio de charlas.	Anillado \$15			

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

4.4 Análisis Marco Lógico

En la actual matriz de marco lógico tenemos como finalidad un clima laboral adecuado con un indicador al terminar el mes de octubre se considera un 100% en el mejoramiento de sus 24 colaboradores reduciendo responsabilidades innecesarias en la empresa, como medio de verificación confirmando cada contrato de trabajo y su correspondiente seguimiento mediante el desempeño y agrado del trabajador con un supuesto el crecimiento de pro actividad del personal de la empresa.

El propósito es elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss con un indicador al terminar el mes de octubre se alcanzara un 100% en la elaboración de un manual de funciones para la empresa antes mencionada, su medio de verificación es la finalización del manual de funciones y socialización en la empresa con un supuesto el progreso del manual de funciones y responsabilidades de la organización.

El primer componente es organizar las funciones y responsabilidades de la empresa con un indicador a finales del mes de octubre se considera obtener un 100% en la organización de los 24 empleados de la empresa, el medio de verificación los encargados de la empresa tienen la responsabilidad de guiarse en el manual de funciones y un supuesto detallar los mejoramientos de la eficiente ejecución en las funciones dentro de la empresa.

El segundo componente es integrar a las autoridades en las inducciones y capacitaciones en la empresa con un indicador al finalizar el mes de octubre se considera reducir un 80% el desinterés de las autoridades en las inducciones y capacitaciones de la empresa Technoswiss, el medio de verificación evaluar y dar seguimiento al programa de capacitaciones para la aprobación de la misma por parte

de las autoridades de la empresa y un supuesto organización y colaboración en proyectos para el bienestar de todo el personal.

Como tercer componente fomentar la comunicación entre autoridades y empleados fortaleciendo la integración en actividades con un indicador al finalizar el mes de octubre se estima incrementar un 80% la mejora en la comunicación de las 24 personas de la empresa, un medio de verificación son datos porcentuales por parte de gerencia sobre la pro actividad y el mejoramiento del ambiente laboral de la empresa y un supuesto obtener empleados competitivos.

Las actividades relacionadas con el primer componente es determinar las funciones y responsabilidades por medio del manual, socializar a la organización para la transmisión del manual, disponer reglas para la ejecución del manual de funciones, resumen de presupuesto impresiones \$26,70, útiles de oficina \$8, flash 8GB \$12, copias \$22.20 medios de verificación son facturas, recibos, comprobantes y el supuesto negativo es poco interés de los trabajadores con sus funciones y responsabilidades.

La actividad relacionada con el segundo componente es dar la importancia de las inducciones y capacitaciones al personal, reconocer los desempeños que se logra para la empresa, desarrollar un programa de rotación de trabajo que permita que unos aprendan de otros, resumen de presupuesto transporte \$32,00 taxi \$24,50 desayuno y almuerzo \$120 internet \$20,25 y el supuesto indiferencia de las autoridades de la empresa al invertir en capacitaciones e inducciones.

La actividad relacionada con el tercer componente es incrementar la participación del personal en la toma de decisiones en el área de trabajo, dar oportunidad de asistir a cursos de planificación laboral, infundir el respeto dentro y fuera de la empresa por

medio de charlas, resumen de presupuesto otros materiales \$5.65, infocus \$8, computadora portátil \$600, anillados 15, medios de verificación son recibos notas de crédito recibos y el supuesto es negativo generando desinterés del personal de la empresa en su preparación y oportunidad laboral.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1 Antecedentes

La elaboración de un manual de funciones mediante perfil de competencias permitirá al personal y la empresa tener un amplio conocimiento del desarrollo de sus funciones y a su vez las responsabilidades que le pertenece a cada miembro dentro de la organización este mecanismo ayudara al control periódico para conocer los desempeños y propósitos de la compañía.

Actualmente la empresa Technoswiss Cía. Ltda. Presenta dificultades en el manejo de la información la línea a seguir y las funciones que se debe desempeñar en cada uno de los cargos, por lo que los empleados no saben con seguridad que actividades realmente les compete llevar a cabo.

La empresa Technoswiss Cía. Ltda. No ha realizado actualizaciones en cuanto a sus funciones por lo cual se ha mantenido las actividades de una manera antigua originando qué exista multifunciones y sobrecarga de trabajo, estos procesos no dan necesariamente un valor positivo en la busca de buenos resultado.

El personal que desempeña las funciones administrativas y de producción ha sido reemplazada en varias ocasiones lo que ha propiciado que cada quien agregue un estilo diferente al momento de ejecutar sus tareas.

La responsabilidad de capacitar y guiar al personal se basa en la gerencia donde deben ocuparse de asuntos altamente estratégicos para garantizar la productividad y el rendimiento de la empresa en el tiempo, resultando contraproducente cuando ocurren cambios constantes del personal de administración y producción.

Por lo expuesto, se considera que el tiempo invertido por el personal para realizar las labores asignadas y los esfuerzos que debe hacer el encargado para aplicar la inducción respectiva deben reducirse, además de estandarizar las tareas.

La investigación ejecutada para la empresa Technoswiss Cía. Ltda. dedicada a la elaboración de juegos y mobiliario urbano en madera inmunizada al pertenecer a un mercado competitivo, se debe realizar estrategias que refuercen a minimizar la multifuncionalidad de los procesos y determinar los tiempos muertos originando mejoras en los procedimientos en las áreas de administración y producción, obteniendo como desenlace que el personal al instante de dar seguimiento a sus funciones dentro de cada área de trabajo.

Por lo anterior se hace necesario tomar como punto de partida el desarrollo de un manual de funciones donde se plantee el diseño, misión, elementos que le permitirán establecer el orden jerárquico, señalar las funciones a cumplir en los diferentes cargos para facilitar y encaminar el logro de los objetivos organizacionales enfocados hacia la rentabilidad y la productividad.

5.2 Justificación de la Propuesta

El poseer un Manual de Funciones es una herramienta de gran utilidad a la empresa Technoswiss Cía. Ltda. ya que reforzara al control de supervisión al personal al que se dirige. Ayudará como base para la realización de sus tareas facilitando una mejor ejecución en las actividades que desempeñan. Conocer la distribución de funciones y responsabilidades por cargos, documentar el manual como herramienta para ejercer control administrativo y operativo, ubicar cada puesto de una manera adecuada dentro del organigrama, de tal forma que se visualicen los conductos regulares, identificar funciones no asignadas. La documentación dará claridad a cada empleado de sus responsabilidades evitando la confusión y las multifunciones.

La utilización del Manual de Funciones permitirá que las responsabilidades respectivas de cada puesto a su cargo sean detalladas y definidas permitiendo señalar las funciones, esto implica mantener un ambiente laboral adecuado y las relaciones entre el personal se fomenten armoniosamente.

Teniendo en cuenta que el manual es una herramienta que permite estandarizar las actividades llevadas a cabo al interior de la organización se hace necesario el desarrollo del mismo dentro de la empresa Technoswiss, el problema para algunas empresas es el cómo obtener mejores desempeños económicos y laborales y que variables deben tomar en cuenta para alcanzar, los objetivos planteados.

Con el propósito se propone diseñar en manual permita a la empresa la aplicación del seguimiento a través de una correcta definición de sus responsabilidades y esto se vea reflejado en la productividad de la empresa

La elaboración de un Manual de Funciones mediante perfil de competencias mejora la productividad y lograra un incremento laboral ofreciendo cambios en los cargos estructurales dentro de la empresa Technoswiss Cía. Ltda. por último el fin de este proyecto es aportar el desarrollo y dar cumplimiento con los objetivos de cada área de trabajo, contribuir con las mejoras planteadas y obtener una acertada toma de decisiones y velar por el bienestar de los trabajadores.

5.3 Objetivo General

Elaborar un manual de funciones para la empresa Technoswiss Cía. Ltda. para establecer de forma general las responsabilidades del personal en forma imparcial, supervisando los puestos asignados.

5.4 Marco Teórico

5.4.01 Manual de Funciones

Es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismo mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización. (Munera 2002)

Los manuales es la siguiente “son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada que se estructuran a través de pasos simples y lógicos”. (Diamond 1983)

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin inferir las capacidades intelectuales, ni en autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores.(Chiavenato 2001)

En conclusión se puede definir un manual de funciones como un instrumento de trabajo, que contiene un conjunto de normas y tareas que desarrolla cada trabajador en sus actividades cotidianas es elaborado de manera técnica basados en los respectivos procesos, normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas de dicha organización.

5.4.02 Visión

“Es la labor, el encargo o servicios especiales que una organización se propone lograr hacia largo plazo” [Ramírez Gonzales y otros, 1996]

5.4.03 Misión

“Es la capacidad gerencial de ubicar a la empresa en el futuro” [Serrano, 2004:81].

5.4.04 Organigrama

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen” [Serrano, 2000:111].

Nos dice que es un diagrama de la estructura de una organización en el que se muestra las funciones, departamentos o posiciones dentro de la organización y como se relacionan. (Stoner 1994)

5.4.05 Denominación del cargo

Define un puesto como “una mitad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”. Es importante formular documentos que expliquen los puestos. Estas razones van desde evitar duplicidad en funciones, hasta evitar modificaciones en la estructura de los mismos, definir responsabilidades, evaluar el desempeño del personal, entre otros. (Chiavenato 2000)

Define cuatro elementos importantes en una descripción de puestos: información de identificación, resumen del puesto de trabajo, cometidos y responsabilidades; por último, especificaciones y cualificaciones mínimas del puesto. (Gómez-Mejía 1996)

5.4.06 Información de identificación

Es la primera parte en una descripción del puesto y consiste en ubicar al mismo dentro de la estructura de la empresa así como la información sobre quién, cómo y cuándo se formula esta herramienta. (Chruden y Sherman 1997)

Con la intención de que la herramienta brinde igualdad de oportunidades a los candidatos de cada área interna en la empresa, el personal de Recursos Humanos debe tomar en cuenta.

- ✓ Las denominaciones de los puestos no deberán de hacer referencia al sexo
- ✓ Asegura que la descripción de puesto se revisa periódicamente ya que una descripción con más de dos años de antigüedad pierde precisión
- ✓ La persona que está a cargo de dicho puesto deberá revisar la descripción del mismo y validarla.
- ✓ El grado ocupacional se refiere al apoyo que brinda dentro del departamento asignado a laborar
- ✓ En el departamento se refleja a que área pertenece dentro de la empresa ya sea Administrativo, Financiero, Proyectos, Producción.
- ✓ Número de ocupantes se refiere a cuantas personas están a cargo del puesto.

5.4.07 Misión del puesto

“La descripción de puestos es un documento que proporciona información acerca de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto. Las cualidades mínimas aceptables que debe poseer una persona con el fin de desarrollar un puesto específico se contienen en la especificación del puesto”. (Mondy y Noe 1997)

“La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la

periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende". (Chiavenato1999)

Dentro de esta área se deben sintetizar las responsabilidades y objetivos del puesto, rol dentro de la estructura organizacional y su importancia estratégica. (Ibidem)

5.4.08 Funciones

Conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica. La definición de las funciones surgen en la distribución de actividades según sea el giro del negocio, la clasificación de funciones nos ayudan a definir mejor los cargos para un buen control con una mejor respuesta en la toma de decisiones planificando, coordinando cualquier área de la empresa.

5.4.09 Descripción específica de las funciones

Las descripciones específicas tienen la intención de determinar el flujo de trabajo. Estas hacen principalmente énfasis en la eficacia, el control y la planificación del mismo. Son una recopilación de datos, donde se describen las actividades que corresponden a los puestos por lo que son muy específicas y ninguna de sus partes son útiles para otro puesto por tanto debido a lo anterior es una herramienta muy útil en las estructuras alternamente burocráticas. (Gomez-Mejia 1996)

5.4.10 Descripción Genérica de las funciones

Al igual que las específicas funcionan para determinar el flujo de trabajo, sin embargo, son más flexibles y lo planifican de manera difusa. Esta herramienta es más útil para organizaciones horizontales, donde los trabajadores son más maduros y por tanto cuentan con una mayor independencia. Esta descripción se determina las actividades y obligaciones generales, por lo que generan tantos controles y dan una mayor independencia en la toma de decisiones. (Gomez-Mejia 1996)

La ventaja de la utilización de las funciones generales por cada puesto es por un lado menos número de descripciones en la empresa así como menos problemas para asignar responsabilidades al no limitar a un puesto actividades muy específicas lo que ocasiona un probable vacío de actividades. (Gomez-Mejia 1996)

5.4.11 Requerimientos mínimos del puesto

Es necesario ubicar las características o especificaciones del trabajador que debe ocupar la posición. Estas características constan de los conocimientos, técnicas y habilidades indispensables para el puesto por otro lado son las que requieren de habilidades físicas. (Ibidem)

Se pueden dividir en las siguientes áreas:

- ✓ Requerimientos educacionales: se refiere a la educación mínima requerida para el puesto, por lo tanto incluye todo tipo de cursos.

- ✓ Experiencia: la cual se obtiene después de haber ocupado cargos donde se realizaban actividades similares a las del puesto. Se mide regularmente en tiempo (meses, años)
- ✓ Requerimiento de conocimientos específicos: son aquellos que son producto de la educación formal ni experiencia; sin embargo son necesarios para desempeñar determinado cargo.

5.4.12 Naturaleza

Es el reto de ver las correlaciones que existen en nosotros. Esto especialmente cuando se logra ver a las personas como seres humanos con quienes podemos aprender y cambiar, no como objetos de uso. (Santo Tomas 2011)

5.4.13 Alcance

El presente manual de organización y funciones cubre la organización estructural funcional de la Empresa Technoswiss siendo un ámbito de aplicación todo el personal que labora en las distintas áreas de la empresa desde la gerencia, áreas administrativas, área de producción y el personal que trabaja en los distintos niveles.(Fernández & Baptista 2010)

5.4.14 Relaciones laborales

Competencia es conjunto significativo de actividades laborales, llevadas a cabo en diferentes contextos. Algunas de las actividades son complejas o no rutinarias y existe un bajo grado de autonomía y responsabilidad individual. A menudo puede

requerirse la colaboración con otras personas quizás formando parte de un grupo o equipo de trabajo. (Cinterfor/OIT 1997)

Amplia gama de actividades laborales profesionales o técnicamente complejas llevadas a cabo en una gran variedad de contextos y con un alto grado de autonomía y responsabilidad personal. Normalmente requiere responsabilizarse por el trabajo de otros y la distribución de recursos. (Cinterfor/OIT 1997)

- a) **Internas.** Relaciones de interdependencia funcional de trabajo de un puesto con otros que pueden estar ubicados en diferentes áreas; por ejemplo: el director comercial con el director de producción.
- b) **Externas.** Relaciones necesarias para coordinar esfuerzos y compartir intereses de un puesto de trabajo con otros, ya sea entidades o personas que están fuera de la empresa; por ejemplo: el director de producción con el cliente donde se va instalar el producto.

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva. (Leonard Mertens 1996)

5.4.15 Competencia

Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, concepción de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimiento y capacidades cognitivas o de conducta, en general casi cualquier característica particular que pueda ser medida de manera fiable y que pueda demostrar que diferencia en forma significativa a los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los regulares, o los trabajadores eficaces e ineficaces. (Hooghiemstra 1996)

5.4.15.01 Competencias básicas

Estas son las que reciben en la formación básica y que permiten el ingreso al mundo laboral: habilidades tales como la lectura, escritura, comunicación oral, entre otras. (Mertens 1997)

5.4.15.02 Competencias Genéricas

Son relacionadas a los comportamientos y actitudes laborales propias de diferentes ámbitos de producción tales como la capacidad de trabajar en equipo para negociar, planificar, etc. se refieren a características esenciales para lograr una actuación media o mínima adecuada. (Mertens 1997)

5.5 Relación de contenidos

Los manuales de funciones se han convertido en un material importante para la gestión administrativa, técnica, productiva, etc. con la certeza de renovar las responsabilidades de cada puesto de trabajo determinando en forma detallada las funciones a cumplir, fomentando sistemas organizacionales prácticos como evaluando el desempeño de cada trabajador, incentivos económicos, integraciones, capacitaciones entre otros.

Eso por parte de la empresa, en cambio los empleados representan un regulador de sus responsabilidades con la seguridad de que se está ejecutando con las actividades correspondientes de manera adecuada y correcta donde genera al empleado un ambiente laboral adecuado, satisfecho de su desempeño, contando con una remuneración digna.

El manual de funciones mediante perfil de competencias es primordial que se desarrolle de manera apropiada ya que las funciones que se detalle se deberán ejecutar de acuerdo a los conocimientos, capacidades, habilidades, experiencia, que los trabajadores poseen en determinado puesto de trabajo.

La recomendación en buscar un perfil competente para los diferentes puestos de trabajo basándose en la selección, contratación, capacitación del personal con el propósito de satisfacer los requerimientos de la empresa para garantizar la pro actividad, productividad y la mejora continua en los procesos establecidos obteniendo una empresa exitosa.

Los valores que mantiene la empresa será un punto fundamental en la hora de incorporar a un nuevo empleado, para la empresa Technoswiss es esencial que se cumpla con algunos como por ejemplo el respeto, honestidad, compañerismo, ya que estos demuestran la responsabilidad y el buen desempeño de como soluciona los problemas oportunos de acuerdo a su puesto de trabajo.

5.6 Metodología Utilizada

Se utilizara el método de la encuesta donde se reflejara de manera real el conocimiento y habilidades de los procesos que son indispensables para desempeñar las diferentes funciones por parte de los trabajadores de igual manera el grado de conocimiento y el adecuado uso de las normas y políticas internas de la empresa.

5.7 Tipos de investigación

Para el avance de la investigación se utilizara la metodología tipo descriptiva, que se basa a la recolección de datos, donde se establecerá porcentajes, resultados para dar soluciones que se aplicara al personal de la empresa.

- Investigación Descriptiva.- trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Sabino 1986)

Empleando el método descriptivo para el desarrollo del manual de funciones se podrá detallar las funciones de cada trabajador o del cargo laboral a ocupar. Con esto se trata de especificar las características en habilidades, conocimientos, experiencia de acuerdo al perfil requerido, de igual manera se determinara las responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.

- Método Inductivo.- consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia esto es ascender lógicamente a través del conocimiento científico desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene. (Mill 1973)

Con el método inductivo se detallara cada cargo o función detallada correctamente las responsabilidades para evitar la duplicidad de funciones y los tiempos muertos, para producir más eficiencia, productividad permitiendo al empleado utilizar el manual de funciones de manera fácil, sencilla y sin dificultad.

5.8 Recolección de datos

- **Encuesta.-** Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. (Tamayo y Tamayo 2008 pág. 24)

La encuesta es un conjunto de preguntas especialmente diseñadas para ser dirigidas a una muestra de población que se considera por determinadas circunstancias funcionales del trabajo, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes. (Definición ABC 2013)

En si la palabra encuesta es un método de investigación donde se obtiene datos al formular una serie de preguntas dirigidas a una o varias personas con el propósito de conocer la opinión de cada una de ellas entre características o hechos específicos que sea de relevancia para la investigación ya sea por rendimiento al realizar un trabajo.

Se realiza la encuesta a los 23 trabajadores de la empresa Technoswiss tomando en cuenta los involucrados principales, para descubrir las necesidades y la importancia de diseñar el manual de funciones. Se formulara preguntas cerradas que nos proporcionara el desempeño laboral en cada puesto de trabajo.

5.9 Población y Muestra

La población es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación. (Arias 1999).

Es este caso la población que se reflejara es el total de empleados que integran en la empresa que son 24 porque es un grupo mínimo y por tal razón será más fácil encuestar a todos para recopilar la información necesaria que ayudara a justificar la propuesta del presente proyecto.

Muestra.- es obtenida con el fin de investigar a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (Balestrini 1997).

ENCUESTA

TECHNOSWISS CIA LTDA

Innovando con madera inmunizada

Encuesta: Proyecto Manual de Funciones

El propósito de la siguiente encuesta es para determinar su opinión en los aspectos laborales.

Agradezco su valiosa atención, colaboración en el tiempo que le tome llenar la presente encuesta.

Por favor lea detenidamente cada pregunta y conteste con total sinceridad, marcando con una X la respuesta según su criterio:

1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Technoswiss Cía. Ltda.?

Sí No

2.- ¿La comunicación en su área de trabajo se desarrolla de manera asertiva?

Sí No

3.- ¿Es satisfactoria la relación con su jefe?

Sí No

4.- ¿Es un líder trabajando en equipo?

Sí No

5.- ¿En qué porcentaje conoce usted sobre sus derechos laborales?

25% 50% 75% 100%

6.- ¿El clima laboral es el adecuado para usted?

Sí No

7.- ¿Considera usted que su trabajo es el ordenado y productivo?

Sí No

8.- ¿Conoce usted el manual de funciones?

Sí No

9.- ¿Ha trabajado con la orientación de un manual de funciones?

Sí No

10.- ¿Desarrollaría sus responsabilidades con la guía del manual de funciones? Sea la respuesta positiva o negativa por favor argumente el por qué.

Sí No

¿Por qué?

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

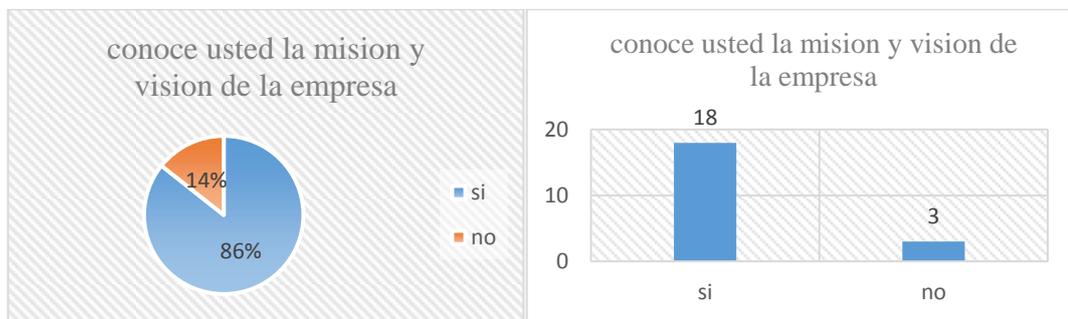
5.10 Tabulación

1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Technoswiss Cía. Ltda.?

Tabla N°6 conoce usted la misión y vision 1

si	No
8	16

Figura N° 5 conoce la visión y misión 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

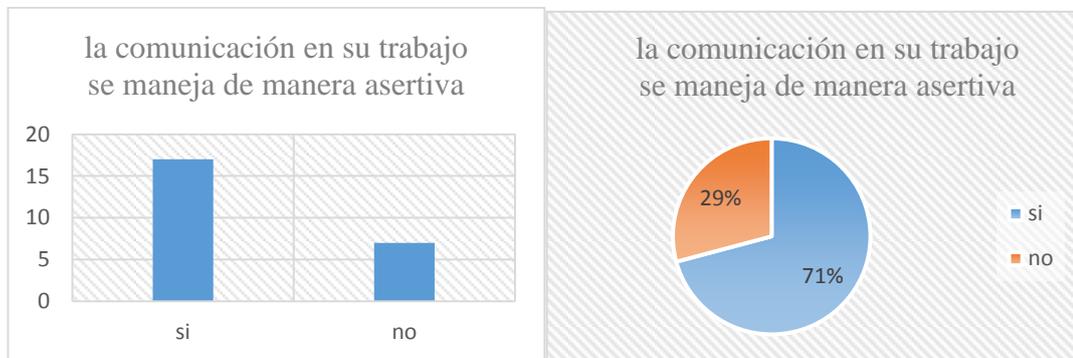
Análisis: como se puede apreciar en los gráficos la mayor parte del personal no conoce la misión y visión de la empresa solo se concentran en cumplir su contrato de trabajo, debería darse una socialización para explicar esos temas ya que gracias al trabajo de cada uno es que la empresa surge cada día.

2.- ¿La comunicación en su área de trabajo se desarrolla de manera asertiva?

Tabla N° 7 la comunicación en su área 1

si	no
17	7

Figura N° 6 la comunicación en su área 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

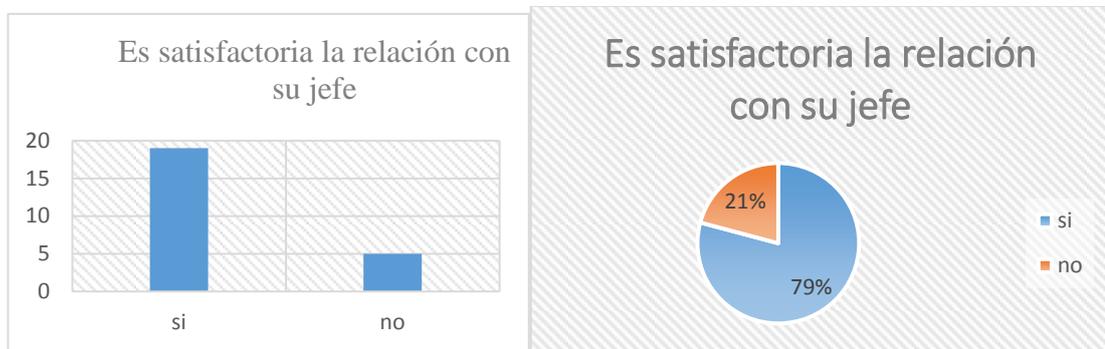
Análisis: la mayor parte de los trabajadores responden que si se desarrolla de manera asertiva porque existe una buena comunicación y al mismo tiempo respeto en cada uno de los integrantes que conforman la empresa para que las cosas se desarrollen en orden y sin problemas.

3.- ¿Es satisfactoria la relación con su jefe?

Tabla N° 8 es satisfactoria la relación 1

si	no
19	5

Figura N° 7 es satisfactoria la relación1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

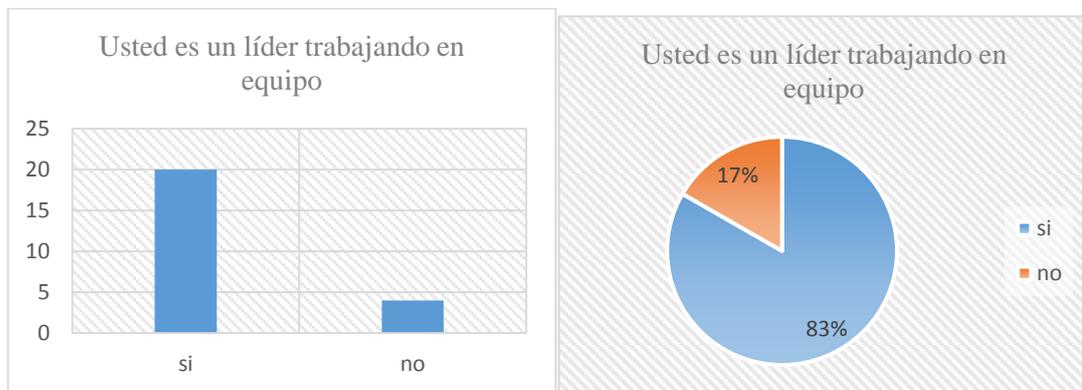
Análisis: los empleados se sienten satisfechos con la relación que mantienen con el jefe porque tiene la capacidad de comunicarse con cada uno de los trabajadores de manera clara y sencilla.

4.- ¿Usted es un líder trabajando en equipo?

Tabla N° 9 usted es un líder trabajando 1

si	no
20	4

Figura N° 8 es un líder trabajando en equipo 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

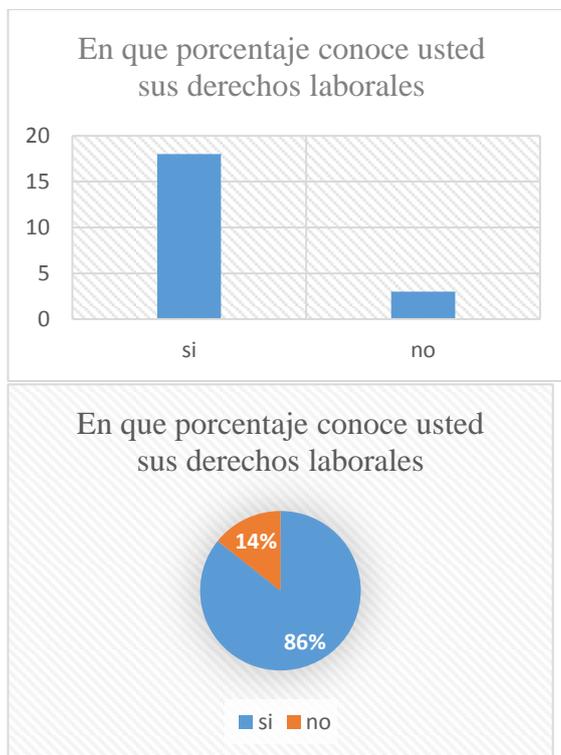
Análisis: los trabajadores destacan a su jefe como un buen líder porque sabe dirigir al personal en cada actividad laboral y facilita la ayuda en caso de que se lo requiera.

5.- ¿En qué porcentaje conoce usted sus derechos laborales?

Tabla N°10 conoce usted sus derechos laborales 1

25%	50%	75%	100%
7	5	10	2

Figura N° 9 conoce sus derechos laboral 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

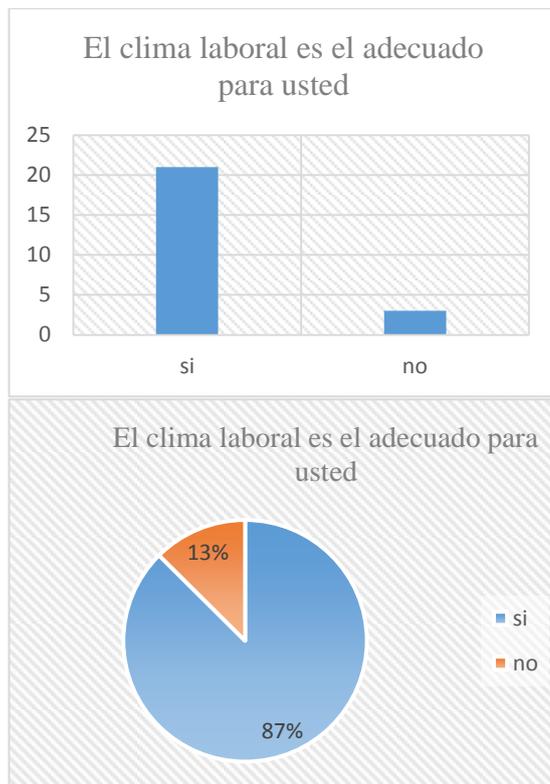
Análisis: como se puede apreciar el 75% conoce sus derechos laborales dentro de la empresa y el 25% lo conoce un poco eso se debe a que por conseguir un trabajo no se toma el tiempo de leer las clausulas.

6.- ¿El clima laboral es el adecuado para usted?

Tabla N° 11 el clima laboral es el adecuado 1

si	no
21	3

Figura N° 10 el clima laboral es el adecuado para usted 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

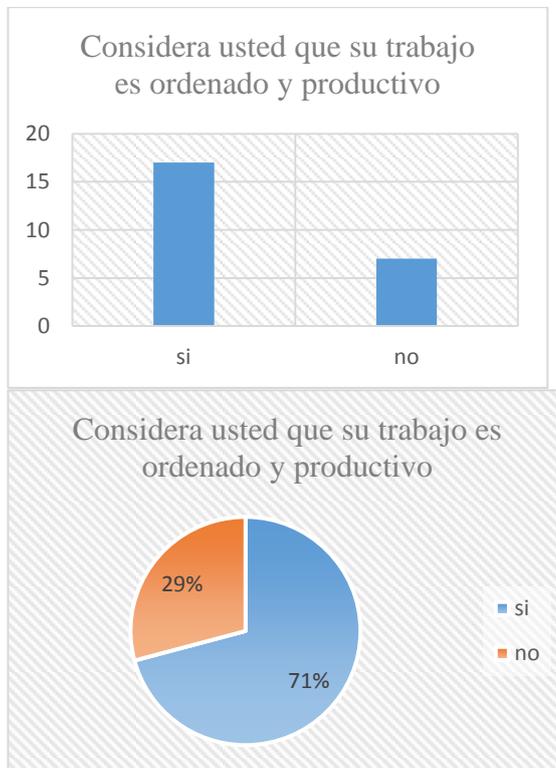
Análisis: los empleados están conformes con el clima laboral que existe dentro de la empresa un porcentaje mínimo no se encuentra de acuerdo porque no se adaptan al cambio.

7.- ¿Considera usted que su trabajo es ordenado y productivo?

Tabla N° 12 considera que su trabajo es productivo y ordenado 1

si	no
17	7

Figura N° 11 considera usted que su trabajo es ordenado 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

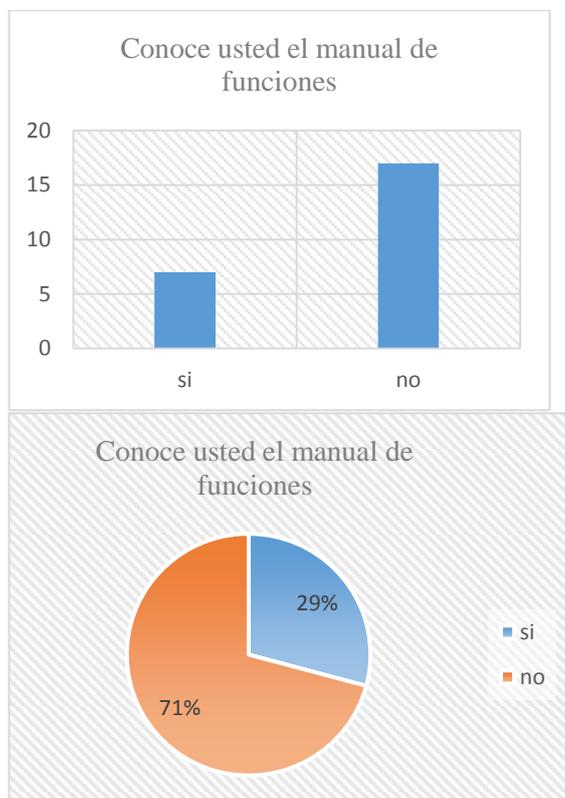
Análisis: la mayoría del personal está satisfecho porque hay buen compañerismo, respeto, cooperación y solidaridad que se refleja en el reconocimiento por parte de la empresa.

8.- ¿Conoce usted el manual de funciones?

Tabla N° 13 conoce usted el manual de funciones 1

si	no
7	17

Figura N° 12 conoce el manual de funciones 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

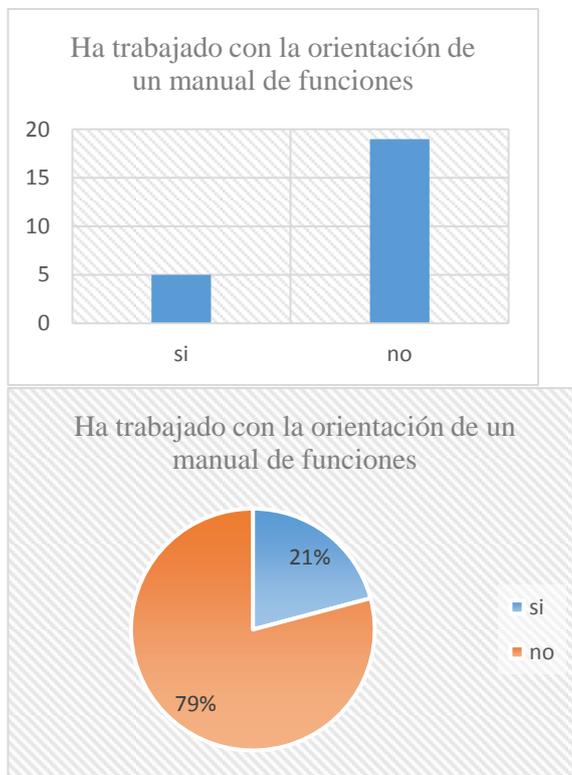
Análisis: Los datos nos demuestran que la mayoría no conoce un manual de funciones más sus actividades se las indicado de manera verbal en la área de producción, el mínimo porcentaje se refiere al área de administración ya que ahí llevan procesos que se desarrolla cotidianamente.

9.- ¿Ha trabajado con la orientación de un manual de funciones?

Tabla N° 14 ha trabajado con la orientación de un manual 1

si	no
5	19

Figura N° 13 ha trabajado con la orientación de un manual 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

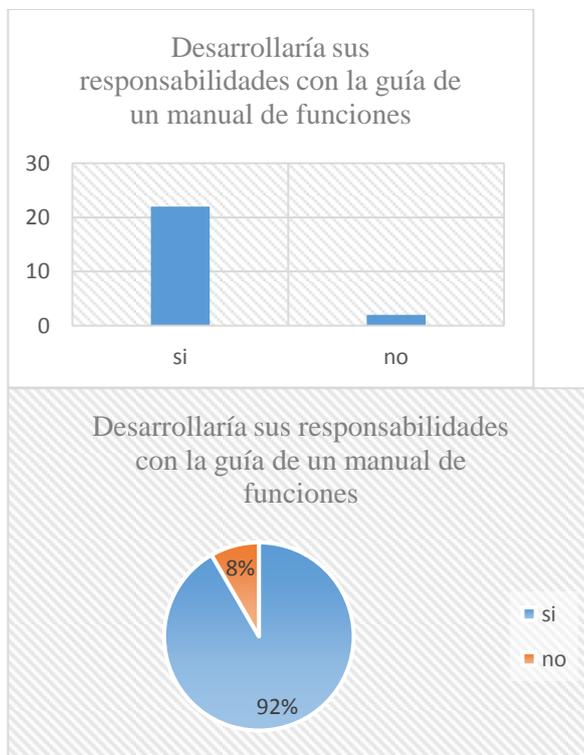
Análisis: la mayoría de los empleados no han trabajado con este método solo de manera verbal cada función que deben realizar por eso se implementa el diseño del manual para que cada empleado sepa sus funciones en cada área de trabajo.

10.- ¿Desarrollaría sus responsabilidades con la guía de un manual de funciones?

Tabla N° 15 desarrollaría sus responsabilidades con la guía de un manual 1

si	no
22	2

Figura N° 14 desarrollaría sus responsabilidades con la guía del manual 1



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Análisis: los empleados se comprometen a utilizar el manual de funciones como una guía para poder desempeñar sus actividades de manera correcta en cada área de trabajo

5.11 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES



5.11.01 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se estructura en el diseño de una manual de funciones para la empresa Technoswiss Cía. Ltda. es una empresa dedicada a la fabricación de juegos y mobiliario urbano en madera inmunizada, siendo la única empresa en el Ecuador que ofrece madera tratada con Wolmanit CX-10, para el bien del medio ambiente y una vida saludable para todos, dentro de la organización contiene funciones de acuerdo a las actividades a realizar como la descripción del puesto a ocupar, el manual ayudara de una manera positiva al desarrollo de las actividades de gestión en la empresa, mejorara en ciertos aspectos a través de las contribuciones generando un cambio con resultados favorables para el crecimiento de la organización.

Dada esta situación la empresa Technoswiss Cía. Ltda. implementa la elaboración de un manual de funciones en los departamentos con el fin de establecer un medio de control que permita se realicen de manera efectiva.

En el Manual de Funciones se detalla la asignación apropiada de funciones para los trabajadores, mediante esta herramienta que será de gran utilidad para lograr el desempeño de cada uno de ellos al momento de ejecutarlas.

Filosofía Corporativa Technoswiss Cía. Ltda.

5.11.02 Visión

Para el 2018 ser la mejor opción en cada segmento de mercado en el que operamos

5.11.03 Misión

Diseñar, fabricar y comercializar juegos, mobiliario y servicios con madera técnicamente tratada para exteriores, creando espacios de alto valor formal y funcional, que aportan al bienestar de las personas y fomentan al desarrollo sano e integral.

5.11.04 Objetivo general

Ofrecer soluciones prácticas y de calidad ante las necesidades de nuestros clientes

5.11.05 Objetivos específicos

- ✓ Satisfacer los distintos requerimientos en cuanto a diseño y construcción de elementos para públicas o privadas
- ✓ Introducir al mercado juegos infantiles novedosos y seguros, complementando así los juegos tradicionales y conocidos
- ✓ Desarrollar, diseñar y ofrecer mobiliario urbano en madera inmunizada para conseguir ambientes acogedores

5.11.06 Valores corporativos

Nuestros valores corporativos son:

Respeto: es un valor fundamental en la vida en general y en la empresa en particular, el respeto está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien. El respeto incluye miramiento, consideración y deferencia.

Honradez.- Es la rectitud de ánimo y la integridad en el obrar, quien es honrado se muestra como una persona recta y justa, que se guía por aquello considerado como correcto y adecuado a nivel interno y externo.

Compromiso: El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de estos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan al aspecto clave de la salud de la empresa.

Puntualidad: Es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

Integridad: mostrar una conducta ejemplar dentro y fuera de la empresa, obrando ante todo transparencia, ética, moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas y utilizando de la mejor manera la información, los recursos materiales y financieros.

5.11.07 Reglamento Interno

La empresa TECHNOSWISS REPRESENTACIONES Y SERVICIOS CIA LTDA queda incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo; las disposiciones del código de trabajo que prevalecerán en todo caso, así como el convenio en el contrato colectivo, si lo hubiere;

Todo lo que se contraponga a la Constitución de la República del Ecuador, a los tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderá como nulos.

TECHNOSWISS PREPRESENTACINES Y SERVICIOS CIA. LTDA. es una compañía de responsabilidad limitada, que tiene como objeto social principal las actividades de fabricación y comercialización de juegos infantiles y mobiliario de madera inmunizada, entre otras que constan en los estatutos de su constitución, domiciliada en la República del Ecuador, teniendo su domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano. Para efecto de sus contratos laborales, el domicilio legal de la Compañía es el territorio del Cantón fijado como domicilio en sus estatutos de constitución, no obstante el lugar físico donde se establezca sus fábricas u oficinas.

5.11.08 ALCANCE

La finalidad de este manual es contribuir a diseñar y validar una herramienta de trabajo que incluya todos los procedimientos vinculados de manera específica a los programas operativos de la empresa Technoswiss en Quito de una manera práctica y operativa que además se pueda utilizar con un considerable grado de sencillez por todos los posibles usuarios.

Sin embargo no debe olvidarse que el ámbito temporal del documento se circunscribe al periodo de programación 2016-2017 por lo que tendrá que ser adaptado en el caso de que se produzcan cambios en la normativa nacional siguiendo el sistema de actualización previsto en el propio manual.

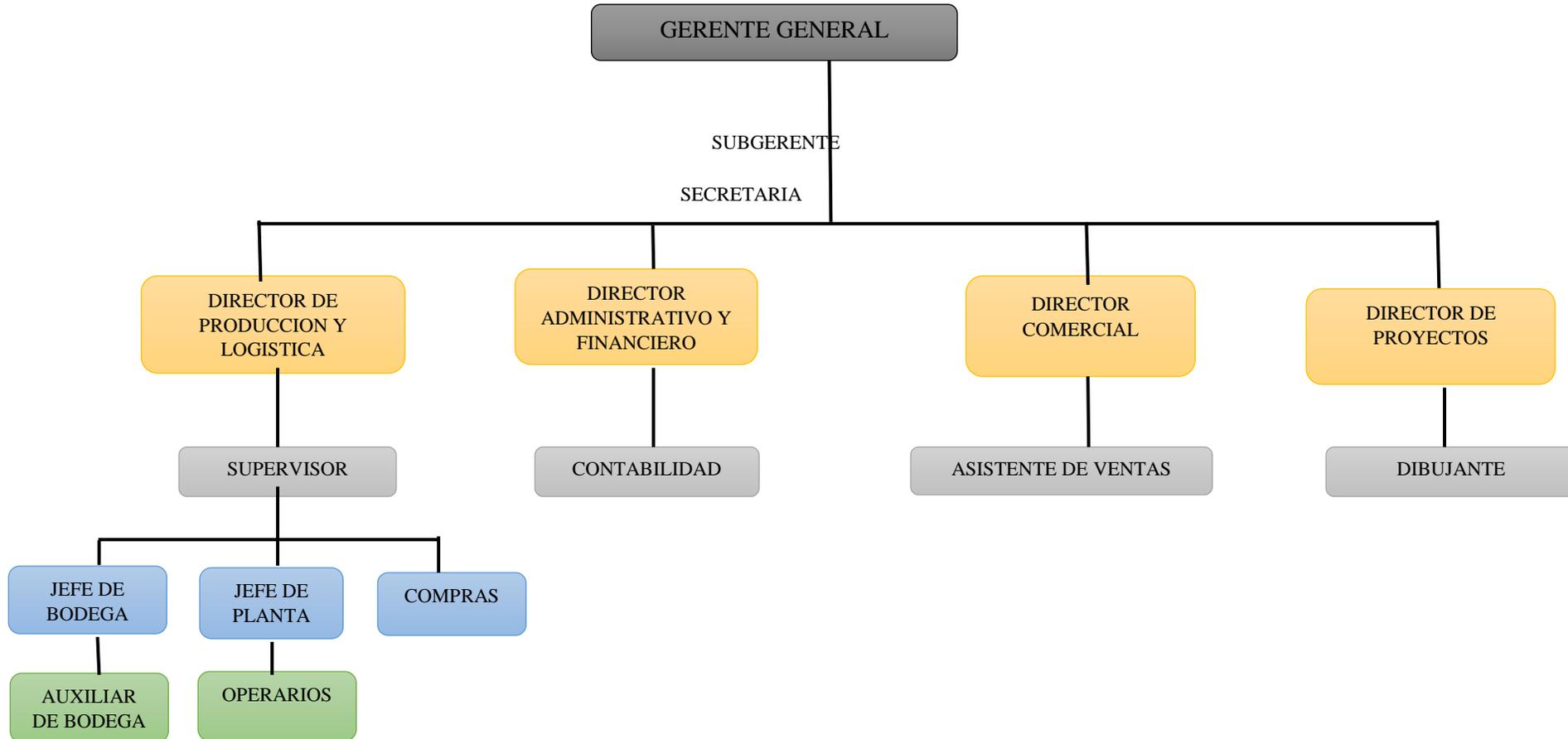
5.11.09 POLITICAS

TECHNOSWISS, empresa dedicada al diseño, elaboración y comercialización de juegos infantiles y mobiliario de madera inmunizada, establece como política de Seguridad y Salud Ocupacional, la protección de la integridad física y salud ocupacional de sus empleados, de todos los que participan en sus operaciones incluyendo a terceros. En consecuencia TECHNOSWISS se compromete a lo siguiente:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir las leyes y disposiciones legales vigentes que en materia de seguridad y salud son de cumplimiento obligatorio en nuestra legislación
- 2.- Otorgar los recursos económicos, humanos y materiales apropiados para implementar esta política y sus objetivos, la capacitación del personal a fin de asegurar las competencias necesarias para llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades y la adecuación de aptitudes y conductas seguras orientadas a la prevención.

- 3.- Implementar y mantener una Mejora Continua de la gestión y desempeño de la Seguridad y Salud Ocupacional en cada una de las actividades a realizar.
- 4.- Capacitar a todos los trabajadores de la empresa para tener las competencias adecuadas de Seguridad y Salud en el Trabajo también realizar las inspecciones y auditorias del sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para verificar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas de seguridad.
- 5.- Divulgar y distribuir esta política a todos los empleados y contratistas con el fin de que los resultados y logros obtenidos se transformen en un patrimonio y en un compromiso de todo.
- 6.- Revisar la política de Seguridad de manera periódica o cuando la empresa lo requiera.

5.11.10 Organigrama Technoswiss Cía. Ltda.



Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

5.11.11 Descripción de cada puesto

Denominación del cargo: Gerente General

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Gerencia
Número de ocupantes	1
Reporta a	Junta de Socios
Supervisa a	Área administrativa y área de producción

Misión del puesto

La persona designada para el puesto será responsable de planear, organizar, dirigir, y controlar el desarrollo de las actividades productivas, técnico administrativas, financieras y presupuestales; cumplir y hacer cumplir los lineamientos y políticas impartidas por la junta de socios.

Funciones

- ✓ Tomar decisiones objetivas
- ✓ Realizar proformas
- ✓ Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades administrativas, operativas, económicas y financieras de acuerdo a las políticas de la empresa.
- ✓ Representar jurídicamente y legalmente a la empresa
- ✓ Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo
- ✓ Coordinar el cronograma de actividades
- ✓ Autorizar los pagos a los empleados
- ✓ Evaluar la situación actual de la organización
- ✓ Gestionar las actividades para el crecimiento empresarial

- ✓ Controlar y monitorear el cumplimiento de los objetivos
- ✓ Determinar los precios de venta del productos
- ✓ Supervisar la producción del producto

Requerimientos del cargo	
Formación	Título universitario
Experiencia	Mínimo 5 años en cargos similares
Conocimientos	Gestión Empresarial

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeñarse en roles interpersonales e informativos; aprender y desarrollar algunas habilidades: técnicas, humanísticas y conceptuales; familiarizarse con ciertos conceptos que operen como base filosófica de su conducta, algunos relacionados con la persona, otros con las organizaciones.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de Gerente General de la empresa Technoswiss tomando en cuenta el proceso administrativo y productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales
Internas:
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el contador para obtener la información relacionada con la situación contable de la empresa • Actúa con el director comercial y el encargado de las compras para que la programación de los pedidos fluya directamente al área de producción • Actúa con el director de producción para obtener información acerca de los pedidos que ya se enviaron al jefe de planta para la elaboración de los productos.

- Actúa con el jefe de planta para obtener información relacionada a la elaboración del producto

Externas:

- Actúa con los clientes para realizar la asesoría técnica de los productos.

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad de negociación
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

Denominación del cargo: Subgerente	
Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Gerencia
Número de ocupantes	1
Reporta a	Junta de Socios
Supervisa a	Área administrativa y área de producción
Misión del puesto	
Colaborar con la Gerencia General en el cumplimiento de la visión, misión y plan estratégico de la empresa, cumpliendo a cabalidad con la gestión administrativa y dirección de las operaciones que le fuesen delegadas por la Gerencia o la autoridad competente	

Funciones

- ✓ Colaborar con el Gerente General en la gestión administrativa y dirección de las operaciones de producción
- ✓ Reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente
- ✓ Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades administrativas, operativas, económicas y financieras de acuerdo a las políticas de la empresa.
- ✓ Representar jurídicamente y legalmente a la empresa
- ✓ Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo
- ✓ Entablar excelentes relaciones con las entidades a las cuales se le brinda nuestro servicio

- ✓ Coordinar el cronograma de actividades
- ✓ Evaluar la situación actual de la organización
- ✓ Gestionar las actividades para el crecimiento empresarial
- ✓ Controlar y monitorear el cumplimiento de los objetivos
- ✓ Determinar los precios de venta de los productos
- ✓ Supervisar la producción del producto

Requerimientos del cargo	
Formación	Título universitario
Experiencia	Mínimo 5 años en cargos similares
Conocimientos	Gestión Empresarial

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeñarse en roles interpersonales e informativos; aprender y desarrollar algunas habilidades: técnicas, humanísticas y conceptuales; familiarizarse con ciertos conceptos que operen como base filosófica de su conducta, algunos relacionados con la persona, otros con las organizaciones.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de Gerente General de la empresa Technoswiss tomando en cuenta el proceso administrativo y productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales
Internas:
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el contador para obtener la información relacionada con la situación contable de la empresa • Actúa con el director comercial y el encargado de las compras para que la

programación de los pedidos fluya directamente al área de producción

- Actúa con el director de producción para obtener información acerca de los pedidos que ya se enviaron al jefe de planta para la elaboración de los productos.
- Actúa con el jefe de planta para obtener información relacionada a la elaboración del producto

Competencias Genéricas

- Liderazgo, planificación y gestión
- Juicio y toma de decisiones
- Comunicación asertiva
- Buenas relaciones interpersonales

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

Denominación del cargo: Secretaria	
Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director comercial y contadora
Supervisa a	Ninguno

Misión del puesto
Es la encargada de desempeñar labores de oficina general para brindar apoyo en el desarrollo de las actividades administrativas en coordinación con las diferentes áreas, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde a los objetivos de la empresa.

Funciones

- ✓ Realizar proformas
- ✓ Coordinar agendas de montajes con el director de producción
- ✓ Llevar control de los materiales de oficina, prever necesidades y hacer la solicitud correspondiente
- ✓ Imprimir, archivar y clasificar proformas
- ✓ Revisar correo electrónicos
- ✓ Atender al cliente personal y/o vía telefónica
- ✓ Emitir certificados de trabajo
- ✓ Gestionar la correspondencia
- ✓ Ayudar al contador a realizar pagos a proveedores los días martes y jueves en Horario de 14:00pm a 16:00pm
- ✓ Recibir documentación que llega a la empresa
- ✓ Autorizar el ingreso de personas, camiones al interior de la empresa
- ✓ Atender las tareas adicionales requeridas por las diferentes áreas administrativas

Requerimientos del cargo	
Formación	Título en secretariado
Experiencia	Mínimo 6 meses en cargos similares
Conocimientos	Servicio al cliente, manejo paquete office

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> Realizar las acciones y actividades de secretaria, así como, de apoyo administrativo eficiente y eficaz, que coadyuve de manera comprometida y responsable hacia el mejoramiento continuo del servicio que brinda la empresa.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> El manual es aplicable a la persona encargada secretaria de la empresa Technoswiss, basándose en el respectivo proceso administrativo y productivo.

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> Actúa con gerencia para la coordinación del cronograma de cada semana Actúa con el departamento de contabilidad para realizar las respectivas gestiones sobre la adquisición de útiles de oficina Actúa con el departamento de proyectos informando sobre los pedidos para la elaboración de un nuevo producto.
Externas
<ul style="list-style-type: none"> Actúa con los clientes para dar información sobre los productos o a su vez satisfacer las necesidades que busca

- Actúa con los clientes para solicitar el cobro o pago de los productos
- Actúa con los clientes solicitando la respectiva información o datos para actualizar la agenda en el sistema de la empresa

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

Denominación del cargo: Director Comercial

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Asistente de ventas

Misión del puesto

Gestionar las actividades de las ventas, planes de comercialización y mercadeo a fin de lograr el posicionamiento de la empresa en base a las políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de productos y servicios, con el fin de lograr los objetivos.

Funciones

- Sistema CRM (File Maker Pro)
 - ✓ Gestionar base de datos Technoswiss
 - ✓ Ingresar nuevos clientes
 - ✓ Ingresar nuevos productos (códigos, información, fotos, planos, precios)
 - ✓ Gestionar parámetros (crear usuarios, perfiles y contraseñas, promociones)
 - ✓ Realizar informes ventas semestrales
- Administración y manejo de redes sociales
 - ✓ Facebook
 - ✓ Twitter
 - ✓ Instagram
 - ✓ Outlook
- Organización del área comercial
 - ✓ Organizar el showroom

- Publicidad y Marketing
 - ✓ Realizar publicidad P.O.P.
 - ✓ Realizar marketing 4P's (producto, precio, plaza, promoción.)
 - ✓ Otras funciones que asigne el jefe inmediato

- Gestión compras publicas
- Coordinación ventas con producción

Requerimientos del cargo	
Formación	Egresado o cursando los últimos años en ingeniería comercial o administración
Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
Conocimientos	Técnicas de negociación Sistema Ushay y SERCOP Adobe Illustrator Photoshop y programas de diseño Administración de páginas web Gestión de bases de datos (CRM) Sistemas operativos MAC WINDOWS Y Office Sistemas Mailing y publicidad

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación con los clientes actuales y potenciales conocimiento de la entrega, fecha e instalación de los mismos.
Alcance que se emiten en el puesto:

- El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de director comercial de la empresa Technoswiss basándose en el proceso administrativo y productivo de dicha empresa

Relaciones laborales

Internas:

- Actúa junto con el contador para proporcionarle todas las facturas de los clientes
- Actúa junto con el director de producción proporcionándole la información acerca de los pedidos que se necesita entregar
- Actúa junto con la asistente de ventas para obtener la información de las proformas que se emiten al cliente

Externas:

- Clientes dando información detallada de los productos realizando proformas o a su vez realizando la visita para su debido asesoramiento del juego o mobiliario

Competencias Genéricas

- Proactivo, visionario, Negociador
- Capacidad de comunicación
- Manejo de relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Conocimiento en marketing

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

Denominación del cargo: Asistente de Ventas

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director comercial
Supervisa a	No aplica

Misión del puesto

Aportar el apoyo administrativo y la facilitación del trabajo del director comercial de acuerdo a las normas establecidas por el departamento de Producción de la empresa, utilizar métodos adecuados de comercialización

Funciones

- ✓ Realizar proformas al cliente
- ✓ Atender y ofrecer a los clientes información sobre nuestros productos
- ✓ Acordar con el cliente las condiciones de la venta (tiempo de entrega, condiciones de pago)
- ✓ Escanear y enviar facturas a los respectivos clientes
- ✓ Revisar correo electrónicos de ventas
- ✓ Imprimir, archivar, clasificar proformas
- ✓ Coordinar agenda de montajes
- ✓ Actualizar agenda de los clientes
- ✓ Realizar ordenes de trabajo
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Servicio Post-venta
- ✓ Atender a las tareas adicionales requeridas por las diferentes áreas administrativa

Requerimientos del cargo	
Formación	Egresado o cursando los últimos años en administración de empresas.
Experiencia	Mínimo 6 meses en cargos similares
Conocimientos	Servicio al cliente, manejo paquete office

Naturaleza y alcance
Naturaleza que se toma en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación a clientes, conocimiento de la entrega del pedido fecha y cantidad del mismo.
Alcances del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Este manual es aplicable a la persona encargada como asistente de ventas de la empresa Technoswiss basándose en el desarrollo del proceso administrativo y productivo.

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el Director de Producción proporcionando información acerca de los nuevos pedidos que se necesita elaborar, a la misma vez se le solicita información sobre un producto, el tiempo de entrega, y sobre productos estandarizados. • Actúa con el Director de Comercialización para proporcionarle información de la venta de los productos
Externas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el cliente proporcionando información detallada de los productos mediante proformas y/o vía telefónica.

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Ética e integridad
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Director de Proyectos

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Proyectos
Número de ocupantes	1
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Dibujante

Misión del puesto

Comprometido con un amplio sentido ético y humano para resolver necesidades de comunicación visual y audiovisual del entorno (dar soluciones técnicas a requerimientos internos y externos mayoritariamente con uso de madera inmunizada), con identidad, y compromiso con el cambio social y la sustentabilidad apoyados en la ciencia y tecnología.

Funciones

- ✓ Formular, desarrollar y liderar proyecto en diseño (teórico y proyectual), teniendo como ejes principales los diferentes ámbitos del diseño (Proyectar, ejecutar y liderar proyectos).
- ✓ Direccionar (Dirigir) equipo técnico Technoswiss
- ✓ Diseñar juegos, mobiliario y objetos arquitectónicos
- ✓ Elaborar Documentos técnicos, planos, especificaciones, análisis de precios unitarios
- ✓ Presupuestar proyectos
- ✓ Programar proyectos
- ✓ Supervisar la producción en la planta
- ✓ Apoyar la gestión de ventas elaborando dibujos o documentos gráficos (con información técnica y documentos técnicos)

- ✓ Efectuar todo diseño que se requiera a nivel general de la empresa
- ✓ Direccionar (Dirigir) montaje y construcción (en sitio)
- ✓ Asesorar técnicamente a los clientes

Requerimientos del cargo	
Formación	Arquitecto; o Egresado o cursando los últimos niveles de Arquitectura
Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
Conocimientos	Servicio al cliente manejar aplicaciones de diseño y AutoCAD Arquitectura Arquitectura Lúdica Manejo de materiales y materias primas (madera) Normativas nacionales e internacionales Manejo de programas informáticos Microsoft Office, AutoCAD y similares.

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad para el diseño de juegos y mobiliario, tener concentración y capacidad de manejar ideas para implantar en papel sus creaciones.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de Director de Proyectos Technoswiss basándose en el cumplimiento de los requisitos del cliente y la posterior elaboración y producción de los juegos y mobiliario

Relaciones laborales

Internas

- Actúa con el departamento de ventas para obtener la información de los pedidos del cliente para la elaboración del producto
- Actúa con el departamento de producción para emitir la información de la elaboración de productos
- Actúa con el departamento de compras para obtener información de nuevos materiales e insumos.
- Actúa con el jefe de planta para informar la elaboración de nuevos productos

Externas

- Actúa con los clientes para brindarles asesoría técnica en base a sus necesidades

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Technoswiss

Denominación del cargo: Dibujante	
Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Proyectos
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director Proyectos
Supervisa a	Ninguno

Misión del puesto
Comprometido con un amplio sentido ético y humano para resolver necesidades de comunicación visual y audiovisual del entorno (proveer documentos técnicos y asistencia técnica, con identidad, y compromiso con el cambio social y la sustentabilidad apoyados en la ciencia y tecnología.

Funciones:

- ✓ Formular, desarrollar diseños (técnico)
- ✓ Supervisar el proceso de elaboración de los proyectos (Asistencia técnica en procesos de producción)
- ✓ Asesoría técnica a los clientes
- ✓ Elabora planilla de materiales (Elaborar documentos técnicos, planos, especificaciones, análisis de precios unitarios, listas de materiales e insumos)
- ✓ Supervisar la producción de la planta lo mismo que el punto dos
- ✓ Residencia de obra
- ✓ Efectuar todo diseño que se requiera a nivel de la empresa

Requerimientos del cargo	
Formación	Egresado o cursando los últimos años en Arquitectura
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Arquitectura Manejo de materiales Manejo de programas informáticos Microsoft Office, AutoCAD y similares.

Naturaleza y alcance
Naturaleza el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad para el diseño de juegos y mobiliario, tener concentración y capacidad de manejar ideas para implantar en papel sus creaciones
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de dibujante de la empresa Technoswiss basándose en el cumplimiento de los requisitos del cliente y la posterior elaboración y producción de los juegos y mobiliario.

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el departamento de ventas para obtener la información de los pedidos del cliente para la elaboración del producto • Actúa con el departamento de producción para emitir la información de la elaboración de productos • Actúa con el departamento de compras para obtener información de nuevos materiales e insumos. • Actúa con el jefe de planta para informar la elaboración de nuevos productos

Externas

- Actúa con los clientes para brindarles asesoría técnica en base a sus necesidades

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Director Administrativo Financiero

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administrativo
Número de ocupantes	Vacante
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Contador General

Misión del puesto

Cumplir con los principios y valores éticos, así como las directrices para una gestión ética poniendo en práctica las normas y guías de conducta en los negocios en la información privilegiada en las políticas de pago contribuciones y en los conflictos de interés, de tal manera que sus acciones no atenten contra las prohibiciones expresadas.

Funciones

- ✓ Planear las estrategias financieras de flujo de caja. (periódicamente)
- ✓ Planear junto con la revisoría fiscal y el contador el cierre fiscal y su efecto contable.
- ✓ Responder ante la Gerencia y Presidencia, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa.
- ✓ Responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia y Presidencia de los estados financieros.
- ✓ Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas delegadas a las dependencias bajo su cargo, para garantizar el adecuado desarrollo de los procedimientos administrativos del área.

- ✓ Establecer las medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado.
- ✓ Coordinar la ejecución de las actividades para la provisión de los servicios administrativos y logísticos que requiera la empresa para su operación.
- ✓ Controlar y autorizar la adquisición de bienes y servicios, controlar su suministro, almacenamiento, distribución y uso.
- ✓ Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales, suministros y bienes utilizados por la empresa.
- ✓ Participar en los comités gerenciales.
- ✓ Detectar situaciones, problemas causados o previsibles en el área a cargo y solucionarlas, previa sustentación ante la Gerencia.
- ✓ Elaborar informes de gestión para ser presentado a la Gerencia, así como los demás informes sobre el desarrollo de sus funciones que se le soliciten.

Requerimientos del cargo	
Formación	Título profesional en Administración de Empresas
Experiencia	Mínimo 3 año en cargos similares
Conocimientos	Especialización en Gerencia de Mercadeo, Gerencia financiera.

Naturaleza y alcance
Naturaleza el puesto:
Contar con principios y prácticas de contabilidad, conocimientos en aplicación y desarrollo de sistemas contables, leyes, reglamentos y decretos con el área de

contabilidad, clasificación y análisis de la información contable, procesador de palabras, sistemas operativos hojas de cálculo etc.

Alcance que se emiten en el puesto:

- El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de Director Administrativo Financiero de la empresa Technoswiss basándose en el cumplimiento de los requisitos del cliente y la posterior elaboración y producción de los juegos y mobiliario.

Relaciones laborales

Internas

- Actúa con el departamento de contabilidad para obtener información de nuevos sobre la rentabilidad
- Actúa con el jefe de planta para informar la elaboración de nuevos productos

Externas

- Actúa con los clientes para brindarles asesoría técnica en base a sus necesidades

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Adaptación al cambio

Denominación del cargo: Contador General

Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Asistente Contable

Misión del puesto

Se debe asistir en la gestión contable, financiera y tributaria de la empresa, realizando la parte operativa de este sistema para lograr eficientemente los objetivos del departamento implementado las normativas actualizadas.

Funciones

- ✓ Registrar las operaciones organizacionales a tiempo
- ✓ Monitorear el pago y retención de impuestos y tasas
- ✓ Gestionar y controlar pagos a proveedores y cobro a clientes
- ✓ Revisar roles de pago y beneficios sociales y pagos de nómina
- ✓ Revisar los mayores contables
- ✓ Verificar Ingresos de Caja versus Depósitos Bancarios y asientos
- ✓ Revisión de Facturación versus guías de remisión
- ✓ Revisar cheques emitidos por Asistente
- ✓ Revisar Notas de Débitos y Créditos Bancarios
- ✓ Revisar y Aprobar Conciliaciones Bancarios
- ✓ Revisar Asientos de diario de facturas proveedores
- ✓ Revisar y analizar Cuentas de Balance y Resultado
- ✓ Revisar cierres en el sistema
- ✓ Preparar Estados Financieros y reporte para la Gerencia
- ✓ Coordinar los trámites de exportación e importación

Requerimientos del cargo	
Formación	Título C.P.A.
Experiencia	2 años
Conocimientos	Contabilidad Financiera y de costos NIFF, Normativa en tributación, IESS, Ministerio Laboral

Naturaleza y alcance
Naturaleza en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con principios y prácticas de contabilidad, conocimientos en aplicación y desarrollo de sistemas contables, leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad, clasificación y análisis de la información contable, procesador de palabras, sistemas operativos hojas de cálculo etc.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de dibujante de la empresa Technoswiss basándose en el cumplimiento de los requisitos del cliente y la posterior elaboración y producción de los juegos y mobiliario.

Relaciones laborales
Mantiene relaciones continuas con el personal de administración al que pertenece con el jefe de producción, contador, dando información a clientes internos y externos.

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Asistente Contable	
Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Contador General
Supervisa a	Secretaria

Misión del puesto
Debe asistir en la gestión contable, financiera y tributaria de la empresa, asistiendo a su inmediato superior, realizando la parte operativa de este sistema para lograr eficientemente los objetivos del departamento en el cumplimiento de las disposiciones correspondientes.

Funciones

- ✓ Gestionar y controlar pagos a proveedores y cobro a clientes
- ✓ Colaborar según requerimiento con la emisión de cheques
- ✓ Procesar las facturas de proveedores
- ✓ Efectuar Conciliaciones Bancarias
- ✓ Registrar los asientos contables referente a proveedores
- ✓ Elaboración de declaraciones de impuestos y anexos de impuestos
- ✓ Efectuar los roles de pagos
- ✓ Asistir en la preparación de estados financieros y mayores contables
- ✓ Aplicar asientos de cierre. Conciliaciones bancarias
- ✓ Efectuar cierre de inventarios mensuales y conciliación de mayores con reporte de Ingreso a Bodega. Revisar Kardex y Conciliaciones de producción con reporte diario así como también las conciliaciones con bodega tanto de materia prima y producto terminado

- ✓ Apoyar en realización de trámites de exportación e importación
- ✓ Registrar todas las Transacciones contables operativas y sus ajustes
- ✓ Realizar actas de finiquito y presentar formularios al Ministerio Laboral
- ✓ Certificados de cumplimiento con las leyes normativas externas (SRI, SUPER DE COMPAÑÍAS)
- ✓ Inventarios físicos
- ✓ Realizar y contabilizar depósitos y retiros bancarios
- ✓ Mantener archivos al día (Ingresos, Egresos, Facturas, N/C-N/D)
- ✓ Liquidación de Vacaciones de Empleados

Requerimientos del cargo	
Formación	Título de C.P.A. o cursando los últimos años en contabilidad
Experiencia	Mínimo 1 año
Conocimientos	Contabilidad Financiera y de Costos, Servicio al cliente, Tributación, IESS, Ministerio Laboral

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de seguir instrucciones orales y escritas, comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita.
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Este manual es aplicable a la persona encargada del puesto de Asistente Contable de la empresa Technoswiss tomando en cuenta el desarrollo del proceso administrativo y productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales

Mantiene relaciones continuas con el personal de administración al que pertenece con el jefe de producción, contador, dando información a clientes internos y externos.

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo, visionario
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Director de Producción

Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Producción
Número de ocupantes	1
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Supervisor, Jefe de Bodega, Jefe de Planta, Operarios, Compras

Misión del puesto

La persona encargada deberá controlar toda la producción verificando en cada área de trabajo y los materiales adecuados para lograr producir de acuerdo a los niveles de máxima calidad utilizando con eficiencia los recursos asignados, cumplir con los objetivos de producción de los productos fabricados en madera inmunizada conforme a la demanda que el mismo lo necesite.

Funciones

- ✓ Realizar orden de trabajo (entregar al jefe de planta)
- ✓ Realizar calificación y reporte de trabajo
- ✓ Realizar notas de madera inmunizada (hojas de cálculo)
- ✓ Coordinación de montajes
- ✓ Supervisar elaboración y pre armado
- ✓ Solicitar apoyo de la asesoría técnica externa en caso que sea necesario reportando previamente al Gerente General
- ✓ Archivar documentos (orden de venta, planta y planos)
- ✓ Realizar el cronograma de obras (viernes de cada semana)
- ✓ Supervisar las funciones de los operarios
- ✓ Motivar a los empleados

- ✓ Apoyar a los demás departamentos para prevenir fallas

Requerimientos del cargo	
Formación	Título en administración de empresas o cursando los últimos años.
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Industria de la madera, paquete office, servicio al cliente

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación con proveedores y conocimiento de la materia prima, materiales y herramientas que la empresa utiliza en la producción
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargado del puesto de Director de Producción de la empresa Technoswiss tomando en cuenta el desarrollo del proceso administrativo y productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales
Internas:
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el jefe de planta entregando la lista de pedidos y en la coordinación de los empleados en el área de producción para poder elaborar el producto en el tiempo programado. • Actúa con el departamento de bodega para informar sobre las ordenes de producción de los productos. • Actúa con el departamento de ventas para solicitar la venta de los productos • Actúa con el departamento de proyectos para obtener la información detallada en

los planos sobre los productos

- Actúa con el gerente general para informar la elaboración de los productos
- Actúa con el departamento de contabilidad para informar sobre las ventas y su respectivo cobro.

Externas:

- Actúa con el servicio de transporte y logística para coordinar el envío de flete al sitio de la instalación del producto.
- Actúa con el Cliente para informar sobre la entrega de la madera inmunizada

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Líder
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo
- Proactivo

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Supervisor

Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Producción
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director Producción
Supervisa a	Jefe de planta, Jefe de bodega, Operadores

Misión del puesto

Encargado de la coordinación y ejecución de las actividades enfocadas en el área de producción controlar, supervisar el trabajo de los operarios que se cumpla satisfactoriamente los objetivos tanto de calidad, tiempo, verificando el uso adecuado la maquinaria y equipo asignado a su personal.

Funciones

- ✓ Conseguir el orden y aseo constante al inicio de la jornada de trabajo para un mejor ambiente
- ✓ Realizar un informe completo al director de producción acerca del trabajo de realizado
- ✓ Resolver cualquier conflicto o problema de desempeño que se presente y motivar a los empleados para que hagan mejor su trabajo
- ✓ Realizar evaluaciones del desempeño para revisar el trabajo de los empleados y asegurarse si cumple con los objetivos propuestos
- ✓ Coordinar con el director de producción el trabajo efectuado mediante una eficaz y eficiente comunicación con el objetivo de cumplir las metas del área de producción y la empresa

Requerimientos del cargo	
Formación	Título Administración o cursando los últimos años
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Control de inventarios, Contabilidad Básica, paquete office.

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación, programación, asignación, ejecución, supervisión y control de las labores propias del proceso de producción a su cargo, capacidad de comunicación con los operadores
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de supervisor de la empresa Technoswiss basándose en el proceso productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el director de producción para informar la elaboración de los productos. • Actúa con el departamento de bodega para supervisar el orden y limpieza de la área • Actúa con el jefe de planta para obtener información de la elaboración del producto y del orden en cada área de trabajo.

Competencias Genéricas
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva.

Denominación del cargo: Jefe de Compras	
Grado ocupacional	Apoyo administrativo
Departamento	Administración
Número de ocupantes	1
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Ninguno

Misión del puesto
Encargado de la gestión de compras y adquisición de materia prima e insumos para la producción, buscando las mejores ofertas en cuanto a la calidad y precio.

Funciones

- ✓ Gestionar la adquisición de las materias primas, insumos, maquinarias y demás servicios
- ✓ Realizar las negociaciones con proveedores, obteniendo las mejores condiciones de calidad, precio, tiempos de entrega y crédito
- ✓ Realizar la gestión oportuna y cumplir con los documentos respectivos (facturas, retenciones), que contenga la información completa de los proveedores y productos adquiridos
- ✓ Coordinar con bodega el abastecimiento oportuno de stocks mínimos de la materia prima, insumos, etc.
- ✓ Coordinar el mantenimiento oportuno (preventivo y correctivo) de la maquinaria y llevar los respectivos registros
- ✓ Otras funciones que le asigne el Jefe Inmediato

Requerimientos del cargo	
Formación	Estudios en Administración
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Control de Inventarios, Contabilidad Básica, paquete OFFICE.

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación con proveedores y conocimiento de la materia prima, insumos y herramientas que la empresa utiliza en la producción.
Alcance que se emite en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargada del puesto de comprador de materia prima, insumos y herramientas de la empresa Technoswiss, basándose en el respectivo proceso administrativo y productivo.

Relaciones laborales
Internas:
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el contador para obtener la información relacionada con la situación contable de la empresa • Actúa con el encargado de bodega para obtener información de la materia prima, insumos, herramientas que se necesita para el proceso de producción • Actúa con los departamentos de ventas y proyectos para proveer información de nuevos materiales e insumos
Externas: Proveedores de materia prima, insumos y herramientas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con los proveedores para gestionar la adquisición

Competencias Genéricas

- Habilidad de negociación
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo
Sistemático en la parte administrativa en los registros y seguimientos
- Buenas relaciones interpersonales

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Jefe de Bodega

Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Bodega
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director de Producción
Supervisa a	Auxiliar de Bodega

Misión del puesto

Responder por el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de los elementos y materiales entregados bajo custodia y administración, así como el inventario de los mismos, llevando el control de materia prima, materiales, herramientas que se tiene en bodega.

Confirmar con la recepción de la materia prima, herramientas, materiales sean correctos contra la receta elaborada para las distintas ordenes de producción además de llevar limpieza y orden de la bodega

Funciones

- ✓ Realizar el ingreso y egreso a bodega de Materia Prima, Insumos y herramientas, etc.
- ✓ Verificar ,o facturado con lo que ingresa
- ✓ Recepción de orden de producción con receta para el respectivo despacho.
- ✓ Inspeccionar el estado de los materiales que ingresan a la fábrica y reportar cualquier anomalía
- ✓ Pasar a contabilidad las facturas de compras por mail y físicas (en menos de 2 días)

- ✓ Mantener y controlar los accesorios, herramientas y materiales de manera ordenada y con nombres en sus respectivas gavetas
- ✓ Llevar el registro y control de los materiales utilizados por los operarios.
- ✓ Realizar los reportes respectivos al departamento de compras y al contador para poder contar con la autorización de solicitar
- ✓ Mantener sistema de inventarios actualizado (reportar el 5 de cada mes)
- ✓ Realizar un control de kardex (stock de materia prima, materiales e insumos)
- ✓ Realizar un reporte de los materiales usados en el producto
- ✓ Gestionar las diferentes áreas de la bodega
- ✓ Revisar ordenes de producción
- ✓ Solicitar la materia prima, materiales e insumos al departamento de compras
- ✓ Mantener limpia y ordenada la bodega
- ✓ Otras funciones que asigne el jefe inmediato.

Requerimientos del cargo	
Formación	Bachiller
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Control de inventarios, Contabilidad Básica, paquete office.

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades con responsabilidad para el desarrollo del trabajo designado por el supervisor, así como preparar materia prima, materiales, herramientas necesarios para la producción
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a todo el personal que se encargue del manejo de todo tipo de materia prima, materiales, herramientas, que consideren necesarios para

el normal desarrollo del proceso productivo de Technoswiss, la recepción de cada uno de ellos en bodega, almacenamiento, mantenimiento, manejo, incluyendo el control de su documentación (guía de despacho, orden de producción, control de stock, etc.)

Relaciones laborales

Internas:

- Actúa con el departamento de compras para solicitar la materia prima, materiales y herramientas para la producción
- Actúa con el área fábrica para facilitar los materiales para la elaboración del producto

Externas:

- Proveedores de materia prima, materiales e insumos

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Proactivo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Auxiliar de Bodega

Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Bodega
Número de ocupantes	1
Reporta a	Jefe de Bodega
Supervisa a	Ninguno

Misión del puesto

Coordinar actividades con responsabilidad para el desarrollo del trabajo designado por el supervisor inmediato, así como preparar materiales necesarios para producción, controlar la entrada y salida de materia prima, materiales e insumos, tomando en cuenta la cantidad utilizada en el producto.

Funciones

- ✓ Recibir, clasificar y almacenar materias primas, insumos, maquinas etc.
- ✓ Inspeccionar, verificar, registrar materiales de ingreso o egreso contra documentos.
- ✓ Mantener actualizados los registros de entrada y salida de la mercadería, equipos etc. en registros manuales y del sistema
- ✓ Despachar y recibir materiales y maquinas del personal de producción
- ✓ Verificar lo facturado con lo que ingresa a la empresa
- ✓ Preparar insumos para ordenes de producción
- ✓ Revisar ordenes de producción
- ✓ Solicitar materia prima, materiales e insumos al Jefe de bodega
- ✓ Mantener limpia y ordenada la bodega
- ✓ Otras funciones que asigne el jefe inmediato.

Requerimientos del cargo	
Formación	Bachiller
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares
Conocimientos	Control de inventarios, Contabilidad Básica, paquete office.

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades con responsabilidad para el desarrollo del trabajo designado por el supervisor inmediato, así como preparar materia prima, materiales, herramientas necesarios para la producción
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a todo el personal que se encargue del manejo de todo tipo de materia prima, materiales, herramientas, que consideren necesarios para el normal desarrollo del proceso productivo de Technoswiss, la recepción de cada uno de ellos en bodega, almacenamiento, mantenimiento, manejo, incluyendo el control de su documentación (guía de despacho, orden de producción, control de stock, etc.)

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el Jefe de Bodega para solicitar la materia prima, materiales y herramientas para la producción.
Externa
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con los proveedores para la recepción de la materia prima, materiales y herramientas.

Competencias Genéricas

- Proactivo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Jefe de Planta	
Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Producción
Número de ocupantes	1
Reporta a	Director de Producción
Supervisa a	Operarios

Misión del puesto
Encargado de Supervisar las diferentes áreas de producción como cuarto de máquinas, soldadura, inmunizadora y acabado para lograr que se lleve a cabo lo planificado. Con eficiente manejo de los materiales y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos

Funciones

- ✓ Supervisar las diferentes áreas de producción
- ✓ Supervisar a los operarios en su trabajo y apoyar en las actividades emergentes
- ✓ Recibir las respectivas órdenes de trabajo y entregar la parte correspondiente a cada área
- ✓ Planificar Producción y Mantenimientos
- ✓ Dar la respectiva inducción a nuevos integrantes de a la empresa
- ✓ Coordinar los jefes de cada grupo en los respectivos montajes.
- ✓ Informar el mantenimiento, anomalía o daño oportuna de las maquinas
- ✓ Supervisar elaboración y pre-armado en la planta
- ✓ Otras funciones que le asigne el Jefe Inmediato

Requerimientos del cargo	
Formación	Bachiller
Experiencia	Mínimo 3 años en cargos similares
Conocimientos	Servicio al cliente

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con capacidad de liderazgo y actitud de responsabilidad para el desarrollo de su trabajo, así como la actitud de coordinar tareas e inspeccionar el trabajo de los operarios a cargo
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargado del puesto de Jefe de Planta en la empresa Technoswiss tomando en cuenta el desarrollo del proceso productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales
Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con el departamento de Producción que entrega la lista de pedidos y en la coordinación de los empleados en el área de producción para poder elaborar el producto en el tiempo programado. • Actúa con la gerencia para informar la elaboración de los productos. • Actúa con el departamento Técnico para solicitar información (planos) • Actúa con el departamento de Compras para informar sobre el mantenimiento de la maquinaria
Externas
<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con los clientes a donde se realiza la instalación del juego o mobiliario urbano

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Líder
- Trabajo en equipo
- Capacidad de comunicación

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

Denominación del cargo: Operarios

Grado ocupacional	Apoyo producción
Departamento	Producción
Número de ocupantes	14
Reporta a	Jefe de Planta
Supervisa a	Ninguno

Misión del puesto

Encargado de realizar el trabajo indicado por su supervisor de área asignado, para lograr que se lleve a cabo lo planificado y lo indicado en las respectivas órdenes de trabajo. Con eficiente manejo de los materiales y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.

Funciones

- ✓ Trabajar en la respectiva área asignada. (poli funcional)
- Selección de la madera
- Cortes perforaciones
- Lijado
- Inmunizadora
- Post secado
- Pre armado
- Masillado y lijado
- Acabados
- Metalmecánica
- ✓ Mantener comunicación constante con su supervisor para el conocimiento de los avances o anomalías que se presenten

- ✓ Revisar diariamente que el equipo, materiales que se utiliza estén en buen estado. Reportar cualquier defecto o problema inmediatamente.
- ✓ Encargarse de los desechos de los materiales utilizados durante el turno depositándolos donde corresponda
- ✓ Velar por el uso correcto de los implementos de protección de cada colaborador
- ✓ Solicitar ordenes designando al jefe de planta
- ✓ Organizar, clasificar, limpiar y entregar las herramientas e insumos en bodega
- ✓ Recibir orden de trabajo designada por el jefe de planta
- ✓ Reportar las horas de trabajo en orden designada
- ✓ Otras funciones que asigne el Jefe Superior

Requerimientos del cargo	
Formación	Bachiller
Experiencia	Mínimo 6 meses en cargos similares
Conocimientos	Manejo de maquinaria de producción

Naturaleza y alcance
Naturaleza del puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación con proveedores y conocimiento de la materia prima, materiales y herramientas que la empresa utiliza en la producción
Alcance que se emiten en el puesto:
<ul style="list-style-type: none"> • El manual es aplicable a la persona encargado del puesto de Director de Producción de la empresa Technoswiss tomando en cuenta el desarrollo del proceso administrativo y productivo de dicha empresa.

Relaciones laborales

Internas: Gerente General, operarios y bodeguero

- Actúa con el jefe de planta entregando la lista de pedidos y en la coordinación de los empleados en el área de producción para poder elaborar el producto en el tiempo programado.
- Actúa con el director comercial para solicitarle la venta de los productos
- Actúa con el gerente general para informar la elaboración de los productos.

Externas: Proveedores

Competencias Genéricas

- Buenas relaciones interpersonales
- Líder
- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo
- Proactivo

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

5.11.11 Mecanismo de seguimiento y control

El mecanismo que se utilizara para dar seguimiento y control se basa en una capacitación donde se explicara a todo el personal el uso del manual y del cómo les ayudara en la vida diaria laboral, esto facilitara el desempeño en la realización de cada una de ellas, tomando en cuenta que no solo les ayuda en forma personal sino a la empresa para su crecimiento ante la sociedad.

5.11.12 Glosario

Código.- combinación de letras y números que identifican un producto o una persona, permiten realizar determinadas operaciones o manejar algunos artefactos.

Vigencia.- periodo de tiempo durante el cual una ley está en vigor o una costumbre esta en uso

Ocupacional.- clasificación de las distintas profesiones y ocupaciones según criterios de prestigio

Competencias.- rivalidad o lucha entre dos o más personas en condiciones similares para conseguir una misma cosa o superar al rival.

5.11.13 Bibliografía

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/suarez_s_m/capitulo2.pdf

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/467/1/CD-0838.pdf>

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/467/1/CD-0838.pdf>

<http://rodriguez-peralta.blogspot.com/2011/03/i.html>

<http://www.gestiopolis.com/analisis-y-descripcion-de-puestos-de-trabajo>

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADOD0000776/C2.pdf>

<http://es.slideshare.net/george212626/manual-de-funciones-guia>

<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/646973/658.3-S218d-CAPITULO%20II.pdf>

<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

http://www.osce.gob.pe/descarga/Manual_Organizacion_y_Funciones.pdf

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/2.4.1.htm>

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>

TALLER

Se socializara el manual de funciones mediante perfil de competencias de manera adecuada global con los trabajadores y las respectivas autoridades de la empresa, donde se les dará a conocer los nuevos procedimientos que se realizara en cada una de las actividades de los trabajadores de la misma manera alcanzar el buen desempeño de cada departamento con su respectivo manual de funciones

5.12 Video de bienvenida

<https://www.youtube.com/watch?v=LAOICItn3MM>

5.7.02 Reglas de oro

Se establecerá una de las reglas importantes, el no uso del celular insertándose una distracción en la persona y procediéndose a un desconocimiento de la información durante el transcurso de la exposición.

No interrumpir mientras se está dando la explicación, después se le cederá la palabra para cualquier inquietud.

5.12.01 Objetivo

Con la elaboración del Manual de Funciones se espera conseguir gran relevancia en la empresa la cual proporcione el desarrollo de las tareas diarias, partiendo de la comunicación hacia cada uno de los integrantes dentro de la empresa.

5.12.02 Mensaje

La herramienta importante como es el manual de funciones es necesario para el desenvolvimiento de las diferentes actividades que se den en la empresa ya sea esta microempresa.

5.12.03 Importancia

Con una adecuada especificación y socialización del manual de funciones ayudará a mejorar el rendimiento en los empleados en cada una de sus labores encomendados y que determinara la mejor toma de decisiones de las mismas.

Video de actividad para iniciar la charla

<https://www.youtube.com/watch?v=IVst9VMhkGI>

5.13 Exposición de los temas

5.13.01 Concepto de un manual de funciones

5.13.01.01 Objetivo

Trabajar en conjunto para el desarrollo de tareas cotidianas de cada puesto de trabajo, será elaborado técnicamente basándose en los respectivos procedimientos, sistemas, normas, que resumen la guía u orientación para el desempeño de las responsabilidades

5.13.01.02 Mensaje

El manual es la herramienta para el desempeño de sus labores

5.13.01.03 Importancia

Es una herramienta fundamental para el desarrollo de las tareas en distinto ámbito funcional.



CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

6.1.01 Recurso Humanos

Población

Se recopila los datos de cada uno de los empleados de las actividades que realizan para empezar a desarrollar el presente proyecto.

6.1.02 Recursos Audiovisuales

Laptop

Infocus

Flash memory

Impresora

6.1.03 Infraestructura

Sala de reuniones, mesas, sillas

6.2 PRESUPUESTO

ESTUDIANTE **LORENA CORREA**
 DEPARTAMENTO: **PASANTE**
 LA PASANTIA FINALIZA EL: **02/05/2016**

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
TRANSPORTE	02may-31may	01jun-30-jun	1jul-29jul	01ago-31ago	01sep-30sep	03oct-31oct	01nov-30nov	TOTAL
Taxi / limusina	4,00	4,00	5,00	2,50	6,00	3,00		24,50
Otro (tranvía o autobús)	5,00	6,00	6,00	6,00	6,00	3,00		32,00
TOTAL	9,00	10,00	11,00	8,50	12,00	6,00	0,00	56,50

DIETAS

Desayunos	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		60,00
Almuerzos	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		60,00
TOTAL	10,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00	120,00

VARIOS

Impresiones/ hojas	5,10	4,60	3,00	4,50	4,50	5,00		26,70
Útiles de oficina	2,50	1,25	1,00	0,50	0,75	2,00		8,00
Anillado	2,00			3,00	5,00	5,00		15,00
Teléfono, fax, Internet	0,25	6,00	3,00	5,00	2,50	3,50		20,25

Laptop Sony	600,00							600,00
Flash memory 8GB	12,00							12,00
Infocus							8,00	8,00
Otros materiales	1,50	0,60	2,00	0,80	0,75			5,65
Copias	1,25	2,65	3,00	4,50	8,80	2,00		22,20
TOTAL	624,60	15,10	12,00	18,30	22,30	17,50	8,00	717,80

TOTALES GENERALES	643,60	45,10	43,00	46,80	54,30	43,50	8,00	894,30
--------------------------	---------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	---------------

GASTOS TOTALES

894,30

ANTICIPOS

\$125,00

REEMBOLSO

TOTAL

769,30

Elaborado por: Lorena Correa
Fuente: Empresa Technoswiss

6.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																												
CAPITULO 1: ANTECEDENTES																												
Contexto	■																											
Macro		■																										
Meso			■																									
Micro				■																								
Justificación																												
Definición del problema central																												
Matriz T																												
CAPITULO 2: ANALISIS DE INVOLUCRADOS																												
Mapeo de involucrados																												
Matriz de análisis de involucrados																												
CAPITULO 3: PROBLEMAS Y OBJETIVOS																												
Árbol de problemas																												
Árbol de objetivos																												
CAPITULO 4: ANALISIS DE ALTERNATIVAS																												
Matriz de análisis de alternativas																												
Matriz de análisis de impacto de los objetivos																												

CAPITULO VII

7.1 Recomendaciones

Al implementar el manual de funciones para la empresa Technoswiss se les sugiere a:

La empresa al iniciar la actividad debe estimular y fomentar la comunicación libre y total con una cuidadosa y completa comprensión de las funciones y responsabilidades así como la herramienta como la elaboración del diseño de un manual de funciones, de manera que el gerente general tenga más que una escasa posibilidad de aplicar apropiadamente una buena gerencia sin tener que preocuparse por molestos asuntos administrativos, operativos.

Para el personal que maneja la administración del manejo de funciones en la empresa, deben tomar en cuenta que existen temas fundamentales como el cumplimiento de las fechas para entregar cada tarea o trabajo donde se permita controlar el cumplimiento de los temas o a su vez las funciones de cada área de trabajo.

Se recomienda que la empresa Technoswiss tome en consideración la propuesta del manual de funciones y lo proporciones a todos los miembros de la organización para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes. Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultados de la mejora o cambios que puedan ocurrir en la empresa, cabe recalcar que las organizaciones son entes vivos los cuales se

encuentran en cambio constante por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que estos se refleje en el manual.

Se recomienda que la organización adopte la propuesta de organigrama que contiene el manual, aunque esta acción implique un costo para la organización al tener que contratar más personal esto debe verse más como una inversión ya que traerá beneficios al generar mayor eficiencia en los procesos debido a que los miembros de la organización tendrían bien definidas sus responsabilidades y no realizaría tareas que no les corresponden.

La clara definición de las responsabilidades además generaría una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para su área de trabajo. También disminuirá el trabajo de la Gerencia General otorgando mayor tiempo para realizar las actividades específicas de su puesto de trabajo.

7.2 Conclusiones

A lo largo de esta investigación se llega a la conclusión de que los manuales de funciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos tanto humanos como financieros ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Por otra parte se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

Mientras más clara sea la misión del puesto las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos se evitaran conflictos y la productividad de las personas aumentara.

El objetivo principal de esta tesis es realizar una propuesta del manual de funciones de la empresa Technoswiss que permita documentar sus responsabilidades para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias, dicho manual se encuentra en el capítulo 5, esto se logró cumplir con los objetivos específicos de la investigación.

Al elaborar la descripción de las nuevas responsabilidades y funciones surge la necesidad de incluir otras direcciones y departamentos a la estructura organizacional de la empresa Technoswiss ya que su actual organización no es idónea para cubrir todas las funciones que se requiere para expandirse. Como resultado de esta investigación se hizo una propuesta de organigrama que abarca todas las áreas necesarias y que además le proporciona a la empresa una estructura más formal con puestos y funciones bien definidas y relaciones de autoridad claras.

Fue esencial cumplir con los objetivos al ser una microempresa dicho manual le será de gran ayuda debido a que en él se explican las actividades que se realizan actualmente y las que pretenden realizar y sistematizar sus experiencias y conocimientos para hacerlos fácilmente transmisibles y así poder cumplir con el propósito de tener un clima laboral adecuado y empleados proactivos.

ANEXOS

