



**TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y PERSONAL

**MEJORAR LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL, A TRAVÉS DE
LA ELABORACIÓN, DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE
FUNCIONES, EN LA EMPRESA TECPROVESA S.A. DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos y Personal

AUTOR: ACHIG CACERES LOURDES PAULINA

TUTOR: ING. CARLOS GUZMAN

QUITO- MARZO 2016

**MEJORAR LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL, A TRAVÉS DE LA
ELABORACIÓN, DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES, EN LA
EMPRESA TECPROVESA S.A DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016**

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que han llegado son de mi absoluta responsabilidad.

.....
Lourdes Paulina Achig Caceres

C.I. 172198616-2

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **LOURDES PAULINA ACHIG CACERES** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **172198616-2** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“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 a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: **“MEJORAR LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL, A TRAVES DE LA ELABORACION, DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES, EN LA EMPRESA TECPROVESA S.A. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016”** facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

LOURDES PAULINA ACHIG CACERES

172198616-2

Quito, a los 26 de Mayo del 2016

MEJORAR LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL, A TRAVÉS DE LA ELABORACIÓN, DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES, EN LA EMPRESA TECPROVESA S.A DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016

AGRADECIMIENTO

A Dios, el cual me ha permitido culminar esta meta en mi vida, otorgándome fortaleza en mis momentos de debilidad.

A mis Padres Carlos Achig y Carmen Cáceres que con su apoyo moral me han ayudado a seguir hasta conseguir lo que me he propuesto en mi vida.

A las personas que de una u otra forma me han ayudado con el cuidado de mi hijo para que yo pueda seguir mi carrera profesional.

DEDICATORIA

A Dios en primer, lugar porque él es fuente de sabiduría, una luz en mi camino y mi fortaleza, porque ha respondido los deseos de mi corazón y me ha sustentado en los momentos de necesidad.

A mi hijo Alessandro Granda, que ha sido mi motor para llegar a conseguir lo que ya antes de que el naciera me había propuesto. El llegó a mi vida para darme más impulso para que mis sueños se conviertan en realidad.

A mi familia que siempre han confiado en mis habilidades, me han ayudado con el cuidado de mi hijo y por su constante amor lo que ha servido de pilar fundamental en mi vida.

Índice general

CAPITULO I	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Justificación	4
1.3 Definición Del Problema Central Matriz T	5
1.3.01. Análisis Matriz T	7
CAPITULO II	9
2.01. Mapeo De Involucrados	9
2.1.1. ANALISIS DEL MAPEO DE INVOLUCRADOS	11
2.2 Matriz de involucrados	13
2.2.1. Análisis matriz de involucrados.....	16
CAPITULO III	19
3.1. Árbol de problemas.....	19
3.1.01. Análisis árbol de problemas	21
3.2. ARBOL DE OBJETIVOS.....	22
3.2.01. Análisis árbol de objetivos	24
CAPITULO IV	25
4.01. MATRIZ ANALISIS DE ALTERNATIVAS.....	25
4.1.01 Análisis matriz de alternativas	27
CAPITULO V.....	32
PROPUESTA.....	32
5.1. Antecedentes	32
5.1.1.Filosofía empresarial.....	34
5.1.1.6. Organigrama estructural de la empresa TECPROVESA S.A.	36

5.2. Descripción de la herramienta metodológica.....	37
5.2.1. Tipo de investigación	37
5.2.2. Enfoque de la investigación	37
5.2.3. Poblacion y muestra.....	38
5.2.4. Objetivo.....	38
5.2.5. Modelo de encuesta realizada al personal	38
5.2.5.1. Encuesta.....	39
5.2.6. Tabulación de los resultados.....	41
5.2.7. Marco lógico	51
5.2.8. Definición De Manual de Funciones	51
5.2.9. Importancia.....	51
5.2.10. Tipos de manuales	52
5.2.11. Ventajas del manual de funciones.....	54
5.2.12. Desventajas del manual de funciones	54
5.2.13. Definición de clima laboral	55
5.2.14. Definición de motivación	55
5.2.15. Definición de desmotivación laboral	56
5.2.16. Los síntomas de la desmotivación laboral:	56
5.2.17. Definición de empowerment.....	57
5.2.18. Definición de liderazgo	58
5.2.19. Características del liderazgo empresarial	58
5.2.20. Beneficios de un buen liderazgo empresarial.....	59
5.2.21. Definición de capacitación.....	59
5.2.22. Flujoograma de desarrollo de su proyecto	61

5.3. Manual de funciones.....	62
Objetivo.....	62
Misión:	62
Abreviaturas:.....	62
BASE LEGAL	63
5.4. Presupuesto de la implementación del Manual de funciones	85
CAPITULO VI	86
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	86
6.01. RECURSOS	86
6.02. Presupuesto del proyecto	87
6.03. Cronograma	88
CAPITULO VII	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
7.1. Conclusiones	89
7.2. Recomendaciones	90
Bibliografía	91

Índice tablas

TABLA 1 DEFINICIÓN DE PROBLEMA CENTRAL MATRIZ T	6
TABLA 2 MATRIZ ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	14
TABLA 3 MATRIZ ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	15
TABLA 4 MATRIZ ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	26
TABLA 5 MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS	28
TABLA 6 MARCO LOGICO.....	30
TABLA 7 MARCO LOGICO.....	31
TABLA 8 PREGUNTA 1	41
TABLA 9 PREGUNTA 2	42
TABLA 10 PREGUNTA 3	43
TABLA 11 PREGUNTA 4	44
TABLA 12 PREGUNTA 5	45
TABLA 13 PREGUNTA 6	46
TABLA 14 PREGUNTA 7	47
TABLA 15 PREGUNTA 8	48
TABLA 16 PREGUNTA 9	49
TABLA 17 PREGUNTA 10.....	50

Indice figuras

FIGURA 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	10
FIGURA 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	20
FIGURA 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS	23
FIGURA 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	29
FIGURA 5 PREGUNTA 1.....	41
FIGURA 6 PREGUNTA 2.....	42
FIGURA 7 PREGUNTA 3.....	43
FIGURA 8 PREGUNTA 4.....	44
FIGURA 9 PREGUNTA 5.....	45
FIGURA 10 PREGUNTA 6.....	46
FIGURA 11 PREGUNTA 7.....	47
FIGURA 12 PREGUNTA 8.....	48
FIGURA 13 PREGUNTA 9.....	49
FIGURA 14 PREGUNTA 10.....	50

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de tesis se enfoca en la empresa “TECPROVESA S.A.” ubicado en el distrito metropolitano de Quito la cual se dedica al arreglo de vehículos.

El problema principal de la organización es el deficiente relaciones laborales e interpersonales lo cual provoca tener una baja rentabilidad y desmotivación total del personal, así como teniendo tiempos muertos y desconocimiento de sus funciones, si este problema encontrado no es tratado de una manera adecuada podría desencadenar más problemas, desmotivación de los trabajadores e inadecuado trabajo de las funciones.

Por este motivo se propone en este proyecto la elaboración, diseño y socialización de un manual de funciones con el fin de mejorar las condiciones del ambiente laboral de la empresa.

ABSTRACT

This thesis project focuses on the company "TECPROVESA S.A. " located in the metropolitan district of Quito which is dedicated to the arrangement of vehicles.

The main problem of the organization is poor labor and interpersonal relations which causes have low profitability and overall motivation of staff as well as having timeouts and disregard of their duties, if this problem encountered is not treated in a proper manner could trigger more problems , lack of motivation of workers and inadequate job functions .

For this reason, this project proposes the development, design and socialization of manual functions in order to improve the work environment of the company.

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se determina el problema central de la Empresa Tecprovesa en la cual se quiere lograr mejorar las condiciones del ambiente laboral, a través de la Elaboración, Diseño y Socialización de un Manual de Funciones, mediante la elaboración del proyecto determinaremos que el capítulo 1 se hablara sobre los antecedentes de la empresa y la justificación del porqué del proyecto, en capítulo 2 se realizara la que es la matriz T en la cual determinamos el problema central, teniendo como una situación empeorada y situación mejorada así mismo encontraremos las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras.

En el capítulo 3 determinaremos el árbol de problemas y árbol de objetivos, en el capítulo 4 se hablara sobre el impacto de los objetos tendrán y en el capítulo 5 se planteará la propuesta en la cual es la elaboración del manual de funciones, y en el capítulo 6 trata sobre todos los recursos que se utilizó para realizar el proyecto y cuanto costo realizar dicho trabajo y como último tenemos el capítulo 7 en la que se encuentra las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPITULO I

1.1. Antecedentes

El taller está concebido como un equipo de trabajo, formado generalmente por un facilitador o coordinador y un grupo de personas en el cual cada uno de los integrantes hace su aporte específico. El coordinador o facilitador dirige a las personas, pero al mismo tiempo adquiere junto a ellos experiencia de las realidades concretas en las cuales se desarrollan los talleres, y su tarea en terreno va más allá de la labor académica en función de las personas, debiendo prestar su aporte profesional en las tareas específicas que se desarrollan. (CentroEstudiosOpinion, s.f.)

Las colisiones son los accidentes de tráfico violentos que se producen entre vehículos que se encuentran en movimiento.

La mecánica automotriz es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica (AUTOSOPORTE, 2013)

La mecánica es una ciencia aplicada, el propósito de la mecánica es explicar los fenómenos físicos y proporcionar las bases para las aplicaciones de la ingeniería mecánica. La mecánica de los fluidos, se divide en el estudio extremo del fluido incomprensible y comprensible. Esta es una rama importante en el estudio de los fluidos incomprensibles en la hidráulica. La mecánica de los cuerpos rígidos se divide en dinámica y estática, las cuales tratan con cuerpos en reposo y con cuerpos que se encuentran en un movimiento. (GALEON.COM)

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes. (PROMONEGOCIOS, 2006)

THE PAINT BULL inicia sus operaciones en octubre de 1997, como un taller de mecánica automotriz en un solar de 400 m². El pequeño negocio fue creciendo y para mediados de 1998 se contaba con un número de clientes que exigía un espacio físico mayor. En octubre del mismo año el taller fue trasladado a un local de 1200 m² en donde se inició con el área de enderezado y pintura.

El taller empezó sus actividades con 12 trabajadores, en la actualidad contamos con 9 trabajadores en el área administrativa y 12 empleos en el área de producción.

Las necesidades cada vez más exigentes del mercado fueron arrastrando a la empresa a una especialización y en 1999 los accionistas dejan de lado la mecánica automotriz e invierten en tecnología para Enderezado y Pintura, adquiriendo una cabina de pintura al horno, uno de los primeros laboratorios de color del País y un brazo hidráulico de estirado para chasis y compacto.

Paralelamente a esto se inicia un proceso de capacitación en el exterior de los accionistas para identificar las tendencias internacionales del mercado. En el año 2003, para abastecer la demanda de los clientes fue necesario trasladarse a un nuevo local más amplio y totalmente cubierto. Para finales del 2004 se realiza la inversión en tecnología más importante de la empresa abasteciéndose de equipamiento Europeo en todas sus áreas para lograr mayor eficiencia y proyectarse hacia el futuro con perspectivas de calidad y servicio que se ajustan a normas internacionales.

En la presente empresa se encuentran varios problemas en la cual no permite tener un buen clima laboral dentro de esto tenemos:

- Exceso tiempos muertos en la que impide finalizar determinadas tareas
- No existe un proceso adecuado para la elaboración de todas las funciones existentes en la empresa.
- Existen funciones repetitivas, lo cual no permite optimizar los recursos.

1.2. Justificación

Es un instrumento o herramienta 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 interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa.

Este instrumento, facilitara la optimizacion de tiempo, recursos; esto nos permitira el logro eficaz de los objetivos y metas de la empresa TECPROVESA S.A o tambien conocida con su monbre comercial THE PAINT BULL.

Por lo que es imprescindible que el personal administrativo y de produccion de la empresa tenga los conocimientos e información necesaria para desarrollar sus funciones, como la prestación de servicios a los usuarios de manera eficiente y por ende también mayores niveles de satisfacción personal de sus miembros, con lo que se logrará alcanzar los objetivos, metas y desarrollo de la comunidad.

Se pretende con el presente trabajo tener definidas claramente sus funciones y actividades. Por lo que es importante tomar muy en cuenta y analizar cuidadosamente las políticas de personal y el clima laboral en el que se desenvuelve y aportar con nuevas estrategias, pero desde el punto de vista motivacional, es decir estimulando el elemento humano de manera positiva.

1.3 Definición Del Problema Central Matriz T

El análisis de la matriz T es una herramienta que es utilizada para ayudar a facilitar el campo, v el cambio como fuerzas diferentes que compiten entre si. Las fuerzas impulsores, las cuales facilitan el cambio y las fuerzas bloqueadoras las cuales evitan que el cambio ocurra.

Esta herramienta se enfoca en la identificación de estas fuerzas y en relacionarlas con el cambio potencial. El análisis de la matriz de fuerzas se puede utilizar en cualquier momento que se espere un cambio significativo, nos ayuda a determinar hasta donde el cambio puede ser difícil, nos permite ver los factores que contribuyen el éxito o fracaso de la solución propuesta. (MARILYN, 2015)

Tabla 1 Definición de Problema Central matriz T

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Baja rentabilidad y desmotivación total laboral.	Deficiente relaciones laborales e interpersonales				Obtener un mejor clima laboral a través de la designación correcta de las funciones de los trabajadores
FUERZA IMPULZADORA	I	PC	I	PC	FUERZA BLOQUEADORA
Elaboración de un manual de funciones.	2	5	5	1	Desinterés por parte de la empresa por implementación del manual de funciones.
Capacitación al departamento administrativo y operativo.	1	5	5	1	Escasos recursos financieros
Realizar un seguimiento de actividades de los trabajadores	2	4	4	1	Inadecuada administración de la empresa
Evaluación de las funciones de cada empleado	2	4	4	1	Falta de interés de los trabajadores.
Organización eficiente de tiempos y recursos	2	5	5	1	Escasa colaboración de los trabajadores

Elaborado 1 Por el Autor

Fuente: Tecprovesa

1.3.01. Análisis Matriz T

Analizando la situación actual podemos observar que el problema central actual establecido en la empresa es la Deficiente relaciones laborales e interpersonales, lo cual afecta de manera directa a la organización, esta problemática contempla una situación mejorada es obtener un mejor clima laboral a través de la designación correcta de las funciones de los trabajadores, y una situación empeorada que sería a una baja rentabilidad y desmotivación total laboral.

Teniendo como fuerzas impulsadoras como primera tenemos Elaboración de un manual de funciones, la segunda fuerza impulsadora es la Capacitación al departamento administrativo y operativo, la tercera fuerza es Realizar un seguimiento de actividades de los trabajadores, como cuarta fuerza impulsadora tenemos la Evaluación de las funciones de cada empleado y como última fuerza tenemos la Organización eficiente de tiempos y recursos, por la cual nos van ayudar a que la empresa pueda tener una situación mejorada.

Las fuerzas bloqueadoras que sean tomadas en cuenta en los que puede impedir que se alcance la situación mejorada son las siguientes en alto Desinterés por parte de la empresa por implementación del manual de funciones, la segunda fuerza bloqueadora es los Escasos recursos financieros los cuales no permitirán lograr alcanzar la situación mejorada.

La tercera fuerza bloqueadora es la Inadecuada administración de la empresa, la cuarta es la falta de interés de los trabajadores y como última fuerza bloqueadora es la Escasa colaboración de los trabajadores.

Si tómanos en cuenta tan las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras podremos lograr alcanzar situación mejorada de la empresa teniendo una eficiente relaciones laborales e interpersonales de la empresa.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo De Involucrados

El análisis de involucrados permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes. (MARILYN, 2015)

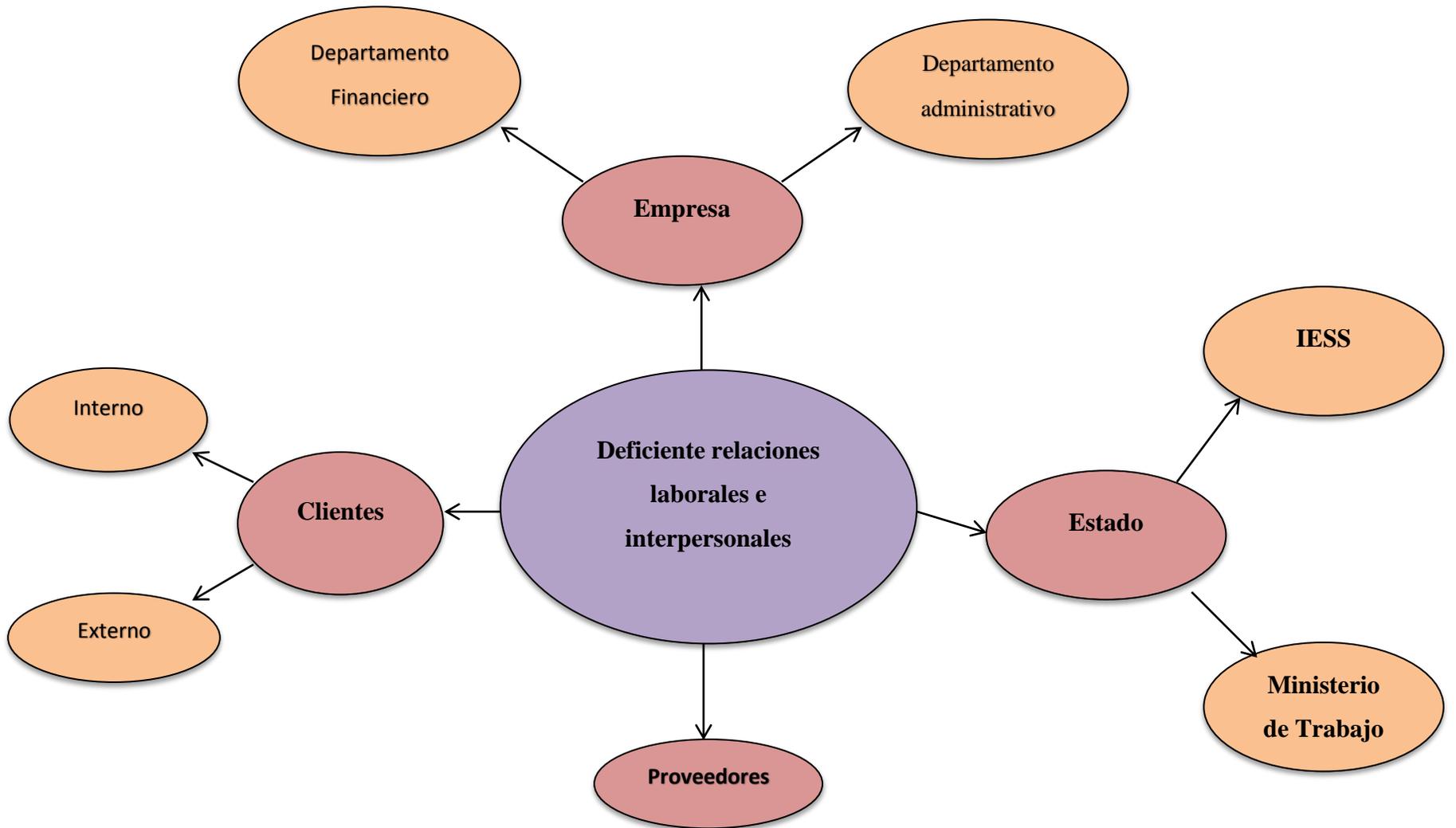


Figura 1 Mapeo de Involucrados

2.1.1. Análisis del mapeo de involucrados

Para la elaboración del manual de funciones la empresa se ha mejorado las condiciones del ambiente laboral y establecer las funciones adecuadas se deberá contar con el apoyo de los diferentes entes encargados como:

La empresa se encarga de contar con las personas correctas para desempeñar el trabajo adecuado identificando el potencial, habilidades y competencias de cada persona, proveedores es un punto muy importante porque se debe contar una buena calidad del servicio prestado que se adquiere según su necesidad, trabajadores desarrollo de una mejor entrega de los vehículos obteniendo un control de calidad excelente, el IESS está relacionado porque los trabajadores se sienten seguros de realizar sus funciones porque en tal caso que hubiese un accidente ellos están protegidos.

El Ministerio de trabajo es un involucrado esencial porque ellos permiten que todos los trabajadores tengan sus derechos y obligaciones tanto el empleado como el trabajador. Aquí se ve la relación de una sucesión de partes o elementos dispuestos en un cierto orden y con determinadas relaciones entre ellos.

Los clientes interno es un involucrado directo porque está dentro de la empresa en cual nos permite palpar de una forma directa el problema que llevar problemas central de la empresa, el cliente externo es un involucrado ya que mediante ello podemos medir la satisfacción que tiene con nuestro servicio prestado.

Si se puede precisar si la empresa tomo en cuenta todos estos aspectos se pueden mejorar las condiciones del ambiente laboral y así también obtener un excelente manual de funciones y esto nos puede llevar a tener una incidencia notable en los resultados de organización.

2.2 Matriz de involucrados

Identificar los intereses, necesidades o ventajas particulares que cada actor tiene respecto al problema central identificado, sin importar su legitimidad frente a la sociedad. Considerar todas aquellas motivaciones que impulsan el comportamiento de los actores involucrados y que explican sus roles, poder de injerencia y actuaciones frente al problema. (JARAMILLO, 2014)

Tabla 2 Matriz análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> Tener personal altamente capacitado. Mejoramiento del clima laboral y empoderamiento del mejoramiento continuo 	Conflictos laborales, alta rotación de personal, improductividad	<ul style="list-style-type: none"> Recursos financieros Normas Políticas 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento en la estabilidad financiera de la empresa Disminución de rotación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Personal que no preste importancia a sus capacitaciones. Ambiente laboral confiable
DEPARTAMENTO FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> Carencia del presupuesto para mejora las remuneraciones 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuado manejo del presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Normas Políticas Recursos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado manejo del presupuesto para realizar capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Desinterés de la gerencia
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Tener una administración adecuada para mejorar el ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada comunicación entre el personal 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Normas Políticas Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> Tener una comunicación asertiva en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Desorganización Mala comunicación
CLIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el ambiente laboral Mayor conocimiento de los puestos 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas repetitivas Falta de conocimientos de sus funciones Falta de organización 	<ul style="list-style-type: none"> Normas Políticas Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna efectiva. Ambiente laboral agradable. 	<ul style="list-style-type: none"> Resistencia al cambio Falta de interés de parte de los trabajadores

Elaborado 1 Por autor

Fuente: Tecprovesa

Tabla 3 Matriz análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
CLIENTE EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Recibir una atención de calidad y correcta Respuesta optima de sus necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> Mal servicio Deficiente organización Poco dominio de los servicios Carencia de atención y retrasos en las entrega 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos financieros Recursos humanos Normas Políticas 	<ul style="list-style-type: none"> Mejor atención Mejor conocimiento de las funciones Entrega a tiempo de los trabajos 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios deficientes
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Mejor organización 	<ul style="list-style-type: none"> Retraso en las entregas, decremento en el monto de las compras 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y agilizar tramites con proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Retraso en los pagos 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de proveedor, incremento en la diferencia de opiniones
ESTADO	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar el cumplimiento de leyes laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Resistencia al cambio Incumplimiento de leyes 	<ul style="list-style-type: none"> Plan del buen vivir Código ministerio del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Protección a los derechos de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> Conflictos legales
MINISTERIO DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Cumplan normativas legales 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de Capacitaciones, Planificaciones, recursos Limitados 	<ul style="list-style-type: none"> Leyes Normativas Regulaciones Control 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad Laboral y fortalecimiento de conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Regulador y Mediador de Conflictos laborales
IESS	<ul style="list-style-type: none"> Que cumplan con la Normativa de Seguridad y Salud ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> Alto índice de enfermedades laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Leyes Normativas Regulaciones Control 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de riesgos por enfermedades laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Prevención y prestación de servicios médicos e indemnizaciones

Elaborado 2 Por el autor

Fuente: Tecprovesa

2.2.1. Análisis matriz de involucrados

En la matriz de análisis de involucrados se analiza a cada una de las personas y entidades que se encuentran involucradas para ver el interés de cada persona y entidad sobre el problema, también nos sirve para darnos cuenta que dentro de la organización existen más problemas los cuales dañan a la organización y no permiten dar una solución mucho más rápida y efectiva al problema central.

Entre ellos tenemos los siguientes involucrados el primero es la empresa que tiene un interés sobre el problema central es Tener personal altamente capacitado y Mejoramiento del clima laboral y empoderamiento del mejoramiento continuo por lo que encontramos problemas percibidos como el mal servicio, deficiente organización, poco dominio de los servicios y carencia de atención y retrasos en las entregas.

Teniendo como recursos financiero, humano y tecnológico junto a normas y políticas, teniendo un interés sobre el proyecto es un incremento en la estabilidad financiera de la empresa y la disminuir la rotación del personal, teniendo como conflictos potenciales personal que no preste importancia a sus capacitaciones y ambiente laboral confiable.

El departamento financiero tiene un interés sobre el problema central es la Carencia del presupuesto para mejora las remuneraciones y problema tenemos Inadecuado manejo del presupuesto teniendo como mandatos Normas, Políticas y Recursos financieros teniendo un interés un adecuado manejo del presupuesto para realizar capacitaciones obteniendo como conflicto el desinterés de la gerencia.

El departamento administrativo tiene un interés sobre el problema es tener una administración adecuada para mejorar el ambiente laboral de la empresa como problemas percibidos tenemos inadecuada comunicación entre el personal teniendo como normas, recursos, políticas y tecnología logrando tener un interés sobre el proyecto es a tener una adecuada comunicación asertiva en la empresa y teniendo como conflicto percibido es la desorganización y mala comunicación de la empresa.

Cliente interno tiene como interés sobre el problema central mejorar el ambiente laboral y tener un mayor conocimiento de los puestos teniendo como problemas percibidos tareas repetitivas, falta de conocimiento de las funciones y falta de organización teniendo normas, políticas y recursos lo que no permite tener un interés sobre el proyecto tener una comunicación interna efectiva y ambiente laboral agradable y como conflictos tenemos resistencia al cambio y falta de interés de parte de los trabajadores al realizar el trabajo.

Cliente externo tiene un interés sobre el problema tener una atención de calidad y correcta y tener respuestas óptimas de sus necesidades, teniendo como problemas tenemos mal servicio, deficiente organización, poco dominio de los servicios y carencia de atención y retrasos en las entregas, teniendo un interés en mejorar la atención, mejorar conocimientos de las funciones y entrega a tiempo de los trabajos.

Los proveedores tienen un interés sobre el problema es mejor organización como problemas percibidos es el retraso de entregas teniendo un interés sobre el proyecto es el retraso de los pagos y como conflicto tenemos pérdida de proveedores.

Estado tiene un interés sobre el problema formalizar el cumplimiento de las leyes laborales teniendo como problema resistencia al cambio e incumplimiento de leyes teniendo como mandato el Plan de Buen Vivir y el Código de Trabajo teniendo un interés sobre el proyecto protección de los derechos de los trabajadores teniendo como conflictos legales si no respeta las leyes.

Ministerio de trabajo y IESS tienen interés sobre el problema es que cumplan las normativas legales establecidas.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1. Árbol de problemas

Es una herramienta que permite la identificación de causas y efectos en relación con el problema percibido, en el cual se enfoca la situación actual tomando en cuenta el aspecto estructural, directo e indirecto.

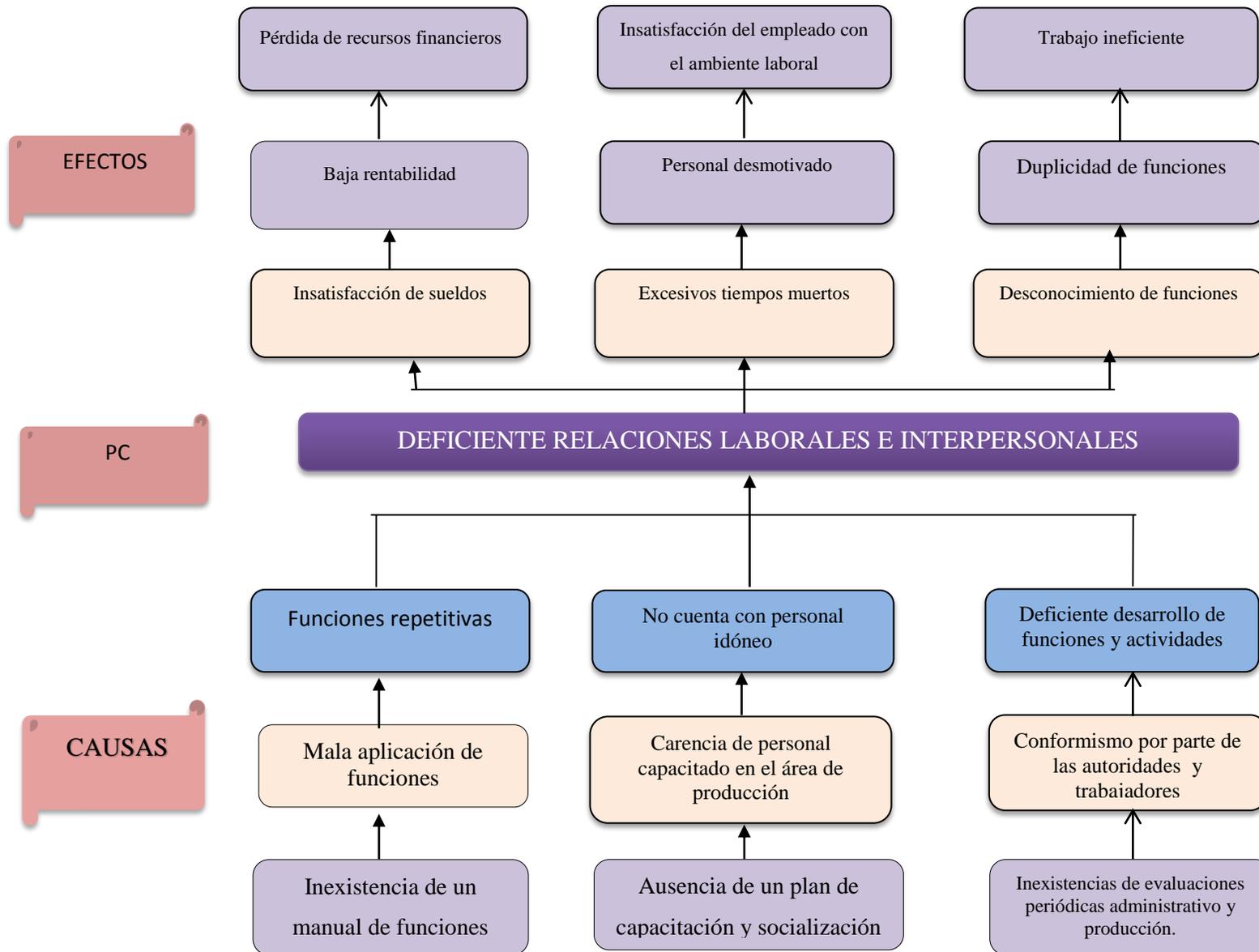


Figura 2 Árbol de problemas

3.1.01. Análisis árbol de problemas

El árbol de problema comienza desde el problema central y determina sus causas y efectos.

Una de las primeras causas tenemos la insistencia de un manual de funciones en la que determina una mala aplicación de funciones generando funciones repetitivas, la siguiente causa es el Ausencia de un plan de capacitación y socialización lo que indica tener Carencia de personal capacitado en el área de producción lo que con lleva a que no cuenta con personal idóneo, tercera causa Inexistencias de evaluaciones periódicas administrativo y producción teniendo Conformismo por parte de las autoridades y trabajadores y nos lleva tener una deficiente desarrollo de funciones y actividades.

Con todos las causas encontradas nos lleva a tener a un problema central que es deficiente relaciones laborales e interpersonales lo que determina lo siguientes efectos Insatisfacción de sueldos lo que genera a una baja rentabilidad teniendo pérdida de recursos financieros, como siguiente efecto tenemos Excesivos tiempos muertos con llevando a tener personal desmotivado en la cual tenemos personal Insatisfacción del empleado con el ambiente laboral.

El ultimo efecto es el Desconocimiento de funciones con lo que con lleva a tener Duplicidad de funciones teniendo como un Trabajo ineficiente.

3.2. ÁRBOL DE OBJETIVOS

Árbol de objetivos:

Es la versión positiva del árbol de problema que permite determinar las áreas vinculadas a proyecto, visualizando los puntos negativos y positivos para general medios de solución.

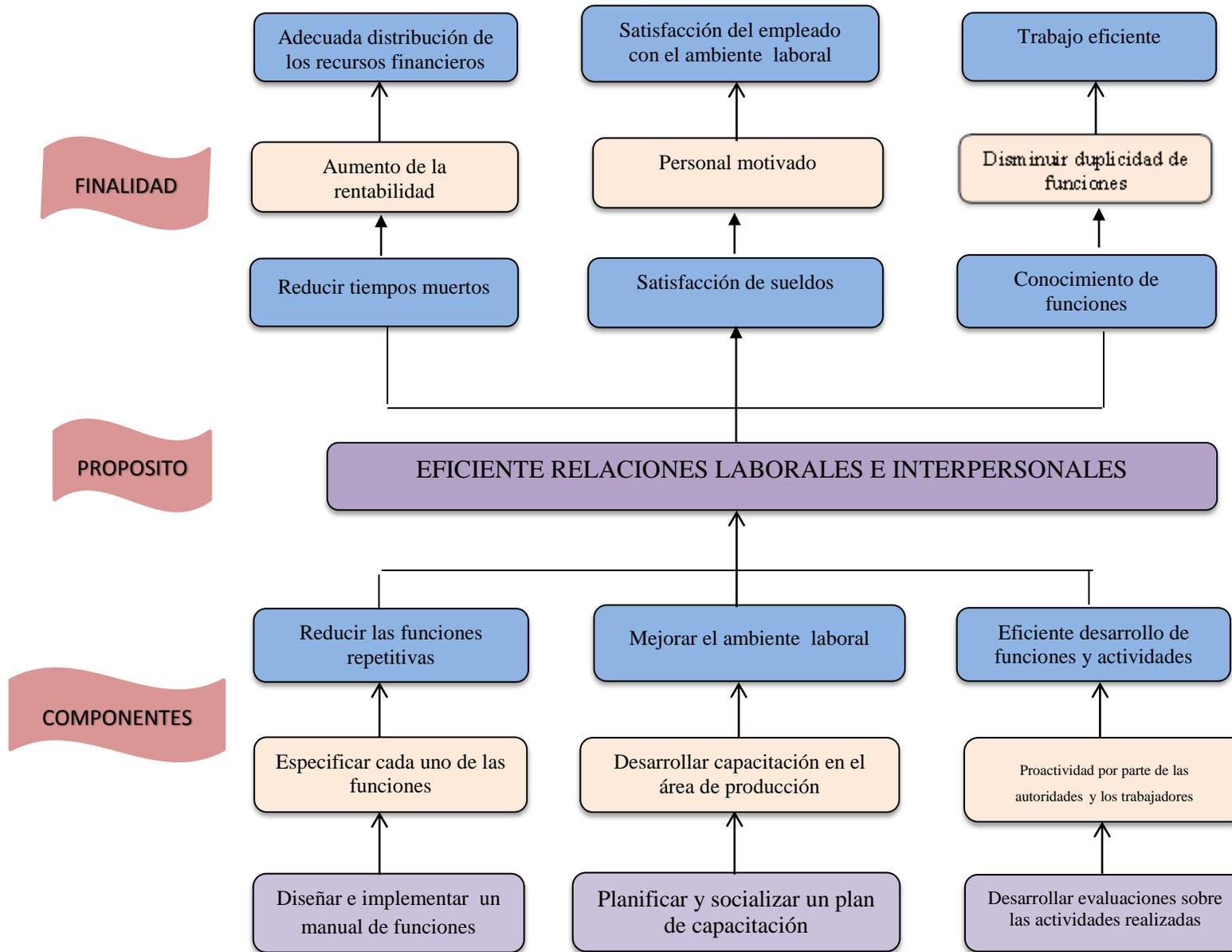


Figura 3 Árbol de Objetivos

3.2.01. Análisis árbol de objetivos

El árbol de objetivos comienza desde el propósito lo que determina sus componentes y finalidad.

El primer componente tenemos el Diseño e implementación un manual de funciones en la que especificara cada una de las funciones logrando reducir las funciones repetitivas, el siguiente componente es planificar y socializar un plan de capacitación lo que permitirá desarrollar capacitación en el área de producción lo que con lleva a tener un ambiente laboral adecuado, como tercer componente es desarrollar evaluaciones sobre las actividades realizadas permitiendo tener proactividad por parte de las autoridades y trabajadores logrando tener un eficiente desarrollo de funciones y actividades.

Con todos los componentes encontradas nos lleva a tener un propósito que es eficiente relaciones laborales e interpersonales lo que determina lo siguientes finalidades que es reducir tiempos muertos lo que genera tener aumento de la rentabilidad teniendo adecuada distribución de los recursos financieros, como siguiente finalidad tenemos satisfacción de los sueldos teniendo personal motivado en la cual logramos obtener satisfacción del empleado con el ambiente laboral.

El ultimo componente es el conocimiento de funciones con lo que con lleva a disminuir la duplicidad de funciones teniendo como un Trabajo eficiente.

CAPITULO IV

4.01. MATRIZ ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

En este paso se identifica las posibles soluciones que se van sacando para mejorar los problemas de la empresa.

(JIMENEZ, 2014) Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, ya que son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados.

Tabla 4 MATRIZ ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Diseñar e implementar un manual de funciones	5	4	4	4	4	21	ALTO
Establecer planes de capacitación a los trabajadores	5	5	5	4	4	23	ALTO
Proponer seguimientos de actividades a los trabajadores	4	4	4	4	4	20	ALTO
Evaluar las funciones de cada trabajador	4	3	4	3	4	18	MEDIO ALTO
Organizar los tiempos muertos y recursos	4	4	5	4	4	21	ALTO
TOTAL	25	20	22	19	20	106	

Elaborado 3 Por el autor

Fuente: Tecprovesa

4.1.01 Análisis matriz de alternativas

Mediante la elaboración de la matriz de alternativas se pudo determinar que con el diseño e implementación del manual de funciones se va a poder disminuir tiempos muertos y a determinar las funciones de cada puesto de trabajo.

Como segundo objetivo tenemos establecer planes de capacitaciones a los trabajadores lo cual nos va a permitir tener un personal bien informado de sus funciones a realizar en el puesto de trabajo.

Proponer seguimiento de actividades a los trabajadores lo cual nos permitirá medir el desempeño de cada trabajador, como se va evaluar las funciones de cada trabajador y como último objetivo se organizar el tiempo y los recursos de cada trabajador de la empresa.

Tabla 5 Matriz de impacto de objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL
Diseñar e implementar un manual de funciones	Se cuenta con el apoyo de las directivos para implementación del manual de funciones (5)	Alto nivel de conocimiento de las funciones de producción y administrativa (4)	Se fortalecerá un ambiente laboral entre los trabajadores. (5)	Adecuada delegación de funciones (4)	Aplicabilidad en el desarrollo de las funciones (4)	22
Establecer planes de capacitaciones a los trabajadores	Realizar capacitaciones para que el personal pueda realice sus funciones de una forma correcta. (4)	Alto conocimiento de las funciones de cada trabajador (4)	Excelente clima laboral entre los trabajadores (5)	Optimización de tiempos muertos y recursos (5)	Eficiencia por partes de los trabajadores al realizar sus funciones asignadas. (4)	22
Proponer seguimientos de actividades a los trabajadores	Es conveniente para los beneficios de la empresa (4)	Incremento de conocimiento y dominio del puesto (4)	Mejorará las funciones de la empresa (5)	Que se realicen bien las funciones (4)	Fortalece conocimiento de los puestos de trabajo. (5)	22
Evaluar las funciones de cada trabajador	Es conveniente para ver el desempeño de cada empleado. (4)	Incremento en la participación de las actividades encomendadas (5)	Mejora las funciones de cada puesto (4)	Beneficia el trabajo en equipo y al desempeño individual (5)	Mejora el desarrollo de la empresa (4)	22
Organizar los tiempos muertos y recursos	Aprovechamiento máximo del tiempo laboral. (4)	Fortalecimiento en el desarrollo de funciones. (4)	Adecuada organización en la empresa (4)	Es un beneficio para la empresa (5)	Fortalece la participación de los trabajadores (4)	21

Elaborado 4 El autor

Fuente: Tecprovesa

4.03. Diagrama de estrategias

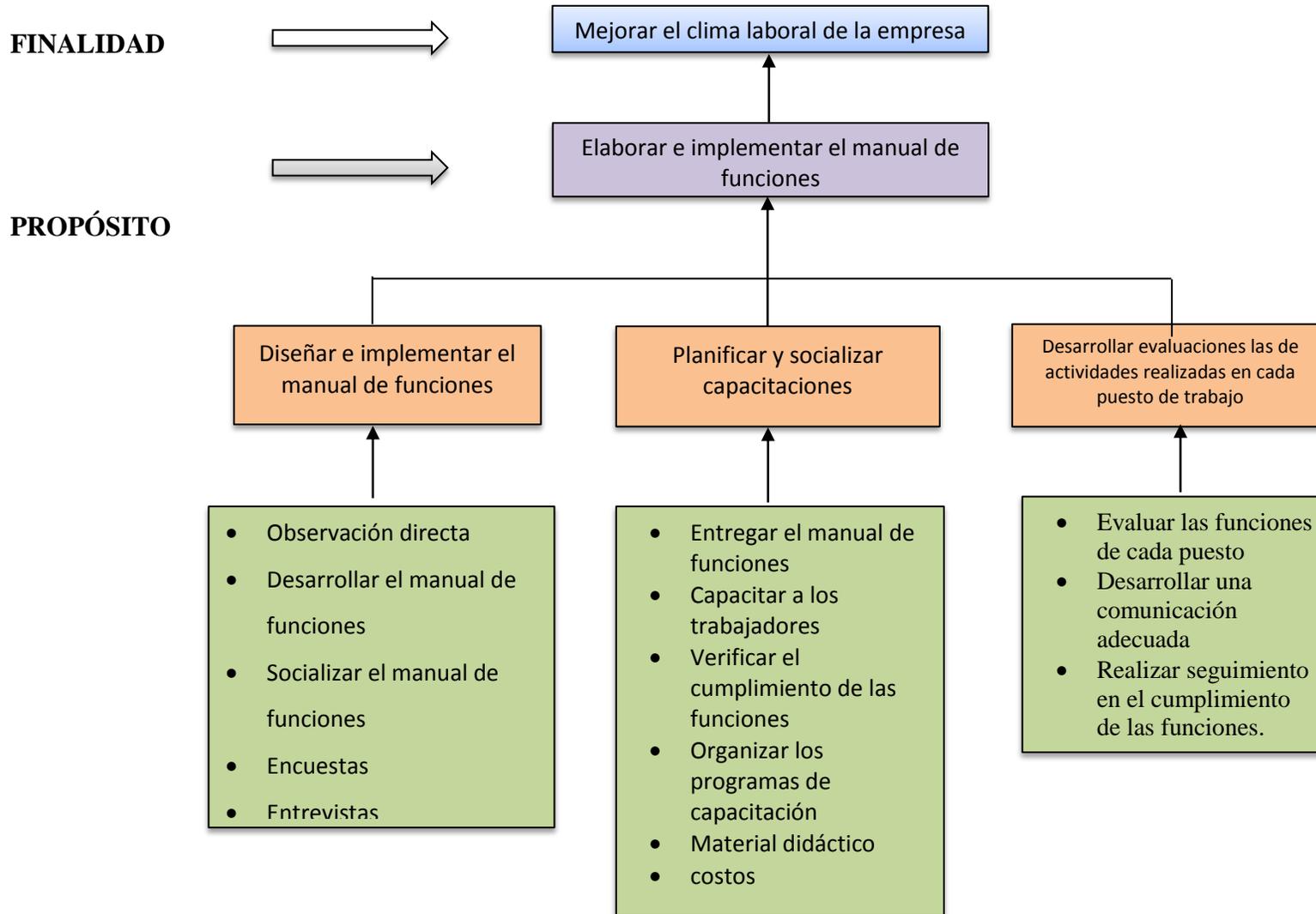


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Tecprovesa

Tabla 6 MARCO LOGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Mejorar el clima laboral de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Se mejorara el 90% del clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de colaboración de los trabajadores
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Elaborar e implementar el manual de funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se conoce en un 95% las actividades a realizarse en cada puesto • Se obtendrá un control adecuado de las funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales entregados • 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el personal que sienta presionado la realizar sus funciones. • Trabajadores que no cumplan actividades
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
1.- Diseñar e implementar el manual de funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar al 100% del manual de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones • Manuales Entregados 	<ul style="list-style-type: none"> • Que los trabajadores no realicen las funciones establecidas en el manual
2.- Planificar y socializar capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se capacitara al 80% de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencias • Material estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que no asista a las capacitaciones
3.- Desarrollar evaluaciones sobre las actividades realizadas en cada puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las evaluaciones al 80% de trabajares 	<ul style="list-style-type: none"> • Las evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia a ser evaluados sus funciones

Elaborado: El Autor

Fuente: Tecprovesa

Tabla 7 MARCO LOGICO

ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION
1.1.Desarrollar el manual de funciones	Elaboración del manual de funciones en un 100%	Entrega del manual de funciones
1.2. Socializar el manual de funciones	Plan de capacitaciones	Certificados de las capacitaciones
2.1.entrega del manual de funciones	Personal apto para realizar las funciones	
2.2. capacitar a los trabajadores	Verificación del desempeño de los empleados	Evaluaciones Objetivos alcanzados de producción
2.3. Verificar el cumplimiento de las funciones	Disminución de tiempos muertos	Cumplimiento de tareas
2.4. Organizar los programas de capacitación	Trabajadores que asistan a las capacitaciones	Listas de asistencia
3.1. Evaluar las funciones de cada puesto	Realizar encuestas para evaluar el desempeño de los trabajadores	Encuestas
3.2. Desarrollar una comunicación adecuada	Cumplimiento de la información expuesta en el desarrollo de la comunicación	Mejor Ambiente Laboral
3.3. Realizar seguimiento en el cumplimiento de las funciones.	Medir el cumplimiento de las funciones establecidas en el manual de funciones	Reportes e informes

Elaborado: El Autor

Fuente: Tecprovesa

CAPITULO V PROPUESTA



5.1. Antecedentes

THE PAINT BULL inicia sus operaciones en octubre de 1997, como un taller de mecánica automotriz en un solar de 400 m². El pequeño negocio fue creciendo y para mediados de 1998 se contaba con un número de clientes que exigía un espacio físico mayor. En octubre del mismo año el taller fue trasladado a un local de 1200 m² en donde se inició con el área de enderezado y pintura.

El taller empezó sus actividades con 12 trabajadores, en la actualidad contamos con 9 trabajadores en el área administrativa y 12 empleos en el área de producción.

Las necesidades cada vez más exigentes del mercado fueron arrastrando a la empresa a una especialización y en 1999 los accionistas dejan de lado la mecánica automotriz e invierten en tecnología para Enderezado y Pintura, adquiriendo una cabina de pintura al horno, uno de los primeros laboratorios de color del País y un brazo hidráulico de estirado para chasis y compacto.

Paralelamente a esto se inicia un proceso de capacitación en el exterior de los accionistas para identificar las tendencias internacionales del mercado. En el año 2003, para abastecer la demanda de los clientes fue necesario trasladarse a un nuevo local más amplio y totalmente cubierto. Para finales del 2004 se realiza la inversión en tecnología más importante de la empresa abasteciéndose de equipamiento Europeo en todas sus áreas para lograr mayor eficiencia y proyectarse hacia el futuro con perspectivas de calidad y servicio que se ajustan a normas internacionales.

En la actualidad encontramos que la empresa presenta varios problemas en la cual no esta cumpliendo los objetivos planteados en la empresa, como resultados de esto la empresa tiene una baja rentabilidad, en la area de produccion no esta realizando adecuadamente los trabajos por los que los clientes que encontrar insatisfechos con el trabajo realizado en los vehiculos, existe mucho tiempo muerto y los que se conseguidos con esto es perdida de clientes.

Debido a todo esto existe un ambiente la laboral inadecuado dentro de la empresa y ademas no hay un adecuada organización entre los asesores y el jefe de produccion por lo que no existe una comunicación adecuada entre jefes.

5.1.1. Filosofía empresarial

5.1.1.1 Misión

Somos un centro de colisiones que brinda una solución integral y efectiva respaldada en nuestra experiencia, seriedad, tecnología, y compromiso de calidad.

5.1.1.2. Visión

Ser el centro de colisiones más reconocido en calidad y buen servicio por Aseguradoras, Clientes y Aliados Estratégicos.

5.1.1.3. Valores

- Creemos en la **CALIDAD** como guía de nuestros procesos.
- Creemos en la **COMUNICACIÓN** como medio de apertura y comprensión entre las personas.
- Creemos en la **RESPONSABILIDAD** como vía de cumplimiento de nuestros objetivos.
- Creemos en la **HONESTIDAD** como pilar fundamental de nuestra organización.

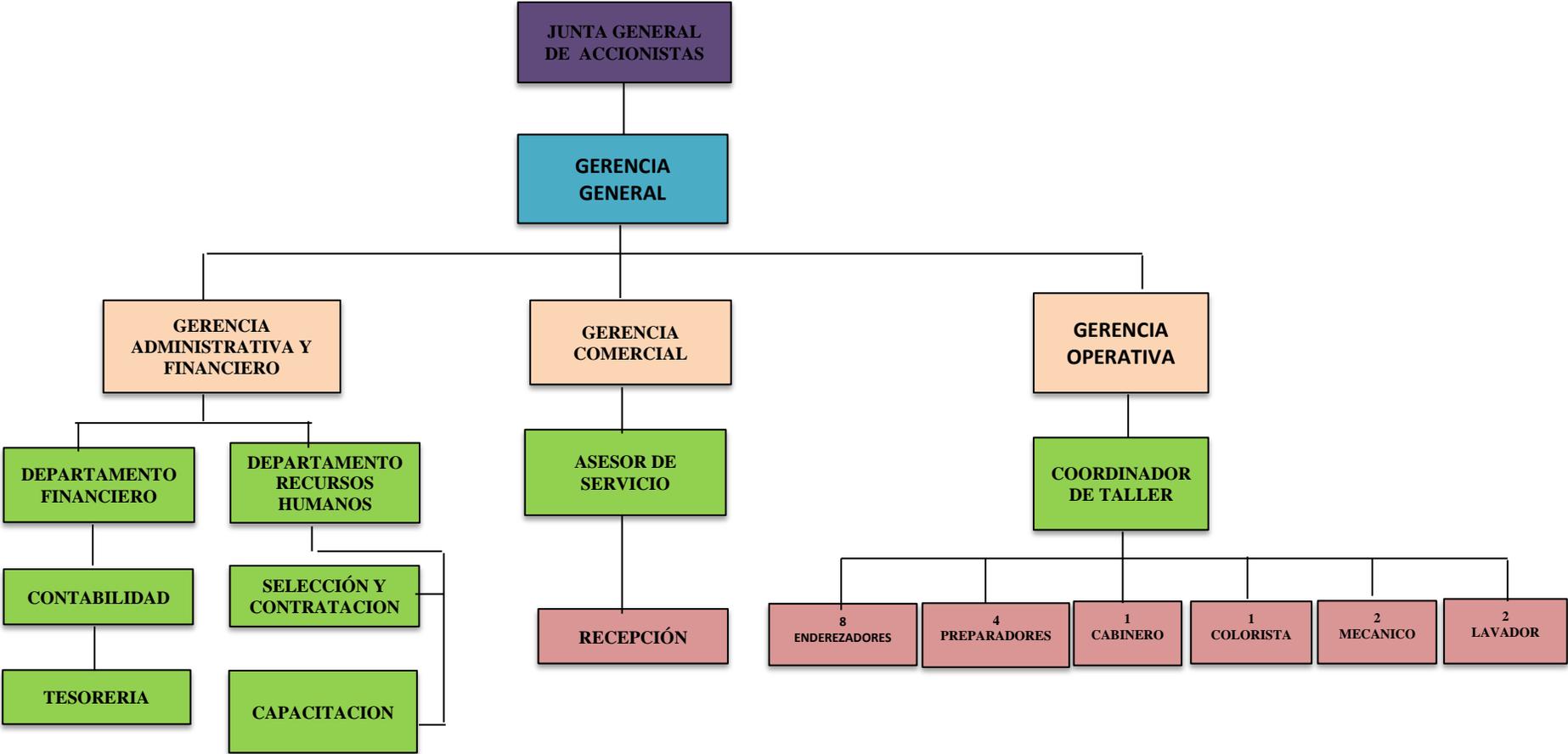
5.1.1.4. Compromiso asegurados y clientes

- Reparaciones seguras, rápidas y de la mejor calidad
- Atención personalizada y seguimiento hasta la total satisfacción
- Respaldo y garantía real

5.1.1.5. Política de calidad

- Nuestro propósito: Reparar técnicamente los vehículos ofreciendo a los clientes una garantía real
- Nuestro compromiso: Mejorar continuamente nuestros procesos
- Nuestro orgullo: Satisfacer o exceder los requisitos de nuestros clientes

5.1.1.6. Organigrama estructural de la empresa TECPROVESA S.A.



5.2. Descripción de la herramienta metodológica

5.2.1. Tipo de investigación

El proyecto que se está realizando es de forma descriptiva ya que busca recolectar datos en la que se encuentra la empresa. Por lo que se identifican que la mejor metodología que se puede utilizar, es por medio de encuestas a los trabajadores de la empresa TECPROVESA S.A.

También se desarrolla como propuesta el diseñar y socialización de un manual de funciones se lo realizará mediante capacitaciones al personal de la empresa.

Esto nos ayudara a reducir la ineficiente relaciones laborales e interpersonales que se está generando dentro de la empresa, como también mejorara el ambiente laboral y adecuada delegación de funciones de la puesto.

El proyecto que se está realizando está basado en las características de un tipo de investigación de desarrollo e innovación (I+D+I) el cual se refiere al diseño y procesos nuevos.

5.2.2. Enfoque de la investigación

la investigación que se realizó en la empresa TECPROVESA S.A. , las características que tiene el problema el enfoque de la investigación sera caulitativo porque se utilizará el mettodo de recolección de datos a travez de las encuestas y la observación directa.

5.2.3. Poblacion y muestra

La investigacion se realizará en la empresa TECPROVESA S.A.con la totalidad de empleados (21 personas) teniendo una población pequeña y no es necesario aplicar la fórmula para escoger un mínimo de muestra, adicional que se requiere saber como les esta afectando el no conocer en claro sus funciones delegadas.

5.2.4. Objetivo

El objetivo de la propuesta es reconocer las falencias que tiene la empresa, para de esta tener resultados favorables y tener un conocimiento adecuado de que esta provocando al inexistencia del manual de funciones.

5.2.5. Modelo de encuesta realizada al personal

5.2.5.1. Encuesta

Encuesta dirigida al personal de TECPROVESA S.A.

OBJETIVO: Recopilar información para el diseño y socialización del manual de funciones para la empresa.

INSTRUCCIÓN: Marca con una "X" la opción que crea conveniente.

Responde al cuestionario dado

1. ¿Considera usted que existe una clara definición de los objetivos de la empresa?

SI NO

2. ¿Están claramente definidas las funciones que debe realizar?

SI NO

3. ¿Se tienen establecidos por escrito las funciones de cada puesto?

SI NO

4. ¿Existe un manual de funciones debidamente establecido?

SI NO

5. ¿Existe un plan de entrenamiento y capacitación del personal?

SI NO

6. Clasificaría usted el clima laboral existe como:

Favorable Desfavorable

7. Los jefes de la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal

Nunca a veces siempre

8. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta para realizar su trabajo es

Mala bueno muy bueno

9. ¿Considera que su trabajo, en el puesto que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes?

SI NO

10. Existe una comunicación adecuada dentro de la empresa

SI NO

5.2.6. Tabulación de los resultados

Pregunta 1

¿Considera usted que existe una clara definición de los objetivos de la empresa?

Tabla 8 Pregunta 1

PREGUNTA 1		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	5	12
Porcentaje	29%	71%

Elaborado 2 El autor

Fuente: Tecprovesa

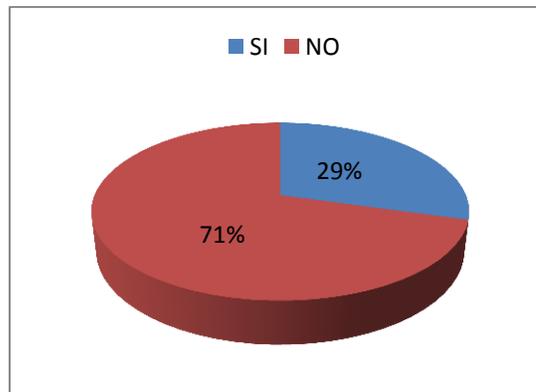


Figura 5 Pregunta 1

Análisis: Se obtuvo como resultado que en el 29% de los trabajadores tiene identificados los objetivos empresariales, y el 71% de los encuestados desconocen los mismos.

Pregunta 2

¿Están claramente definidas las funciones que debe realizar?

Tabla 9 Pregunta 2

PREGUNTA 2		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	7	10
Porcentaje	41%	59%

Elaborado 3 EL autor

Fuente: Tecprovesa

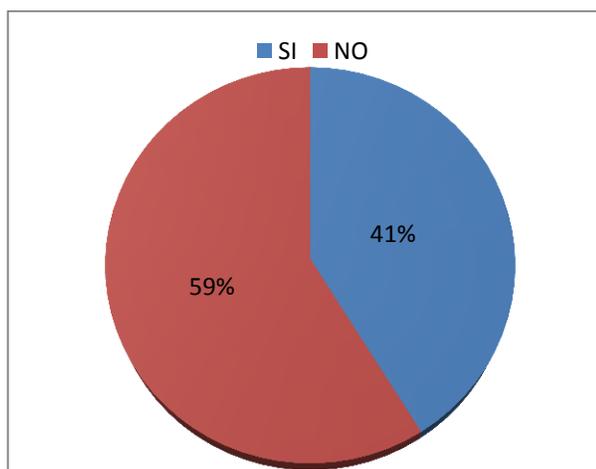


Figura 6 Pregunta 2

Análisis: Determinamos que el 41% de los trabajadores no tienen definidas las funciones, y el 59% si conocen sus funciones que deben realizar.

Pregunta 3

¿Se tienen establecidos por escrito las funciones de cada puesto?

Tabla 10 Pregunta 3

PREGUNTA 3		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	5	12
Porcentaje	29%	71%

Elaborado 4 EL autor

Fuente: Tecprovesa

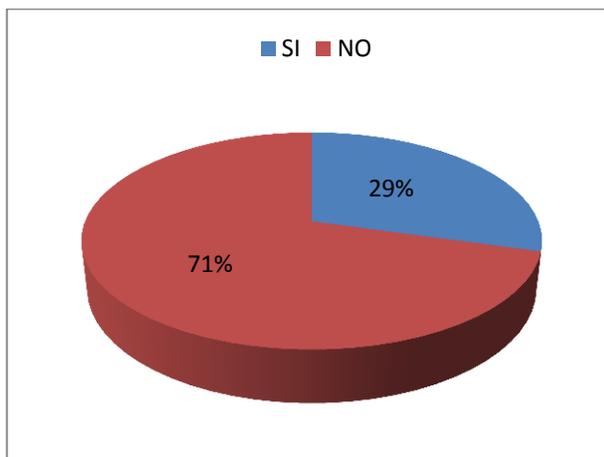


Figura 7 Pregunta 3

Análisis: Determinamos que el 29% de los encuestados tiene establecidos por escrito sus funciones, el 71% no tiene establecidos sus funciones.

Pregunta 4

¿Existe un manual de funciones debidamente establecido?

Tabla 11 Pregunta 4

PREGUNTA 4		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	3	14
Porcentaje	18%	82%

Elaborado 5 EL autor

Fuente: Tecprovesa

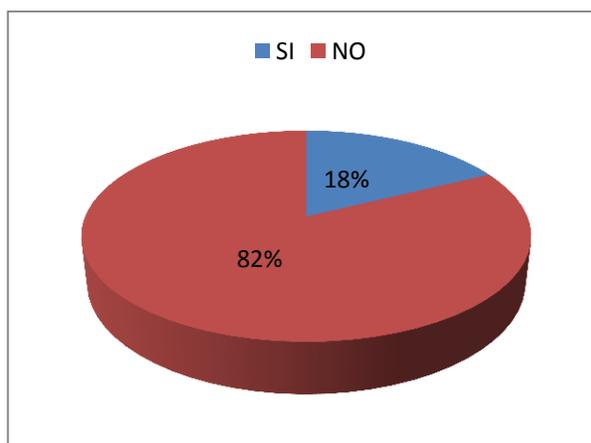


Figura 8 Pregunta 4

Análisis: El 18% de los trabajadores determino que si existe un Manual de Funciones en la empresa, el 82% nos indican que no existe un manual de funciones.

Pregunta 5

¿Existe un plan de entrenamiento y capacitación del personal?

Tabla 12 Pregunta 5

PREGUNTA 5		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	4	12
Porcentaje	29%	71%

Elaborado 6 EL autor

Fuente: Tecprovesa

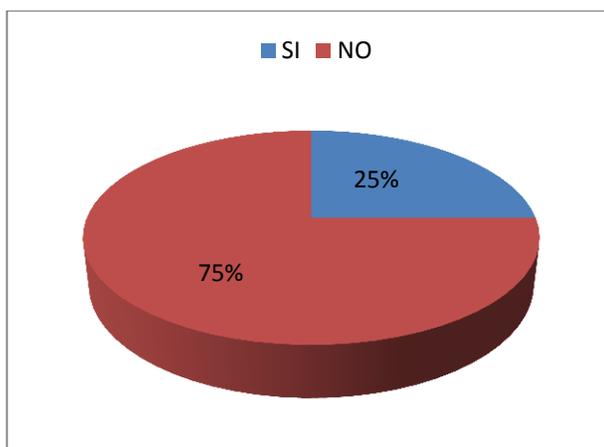


Figura 9 Pregunta 5

Análisis: Se determinó como resultados que el 25% de los empleados detallan que si existe plan de capacitación hacia al personal, el 75% determino que no existe un plan de capacitación.

Pregunta 6

Clasificaría usted el clima laboral existe como:

Tabla 13 Pregunta 6

PREGUNTA 6		
Respuesta	Favorable	Desfavorable
Cantidad	6	11
Porcentaje	35%	65%

Elaborado 7 EL autor

Fuente: Tecprovesa

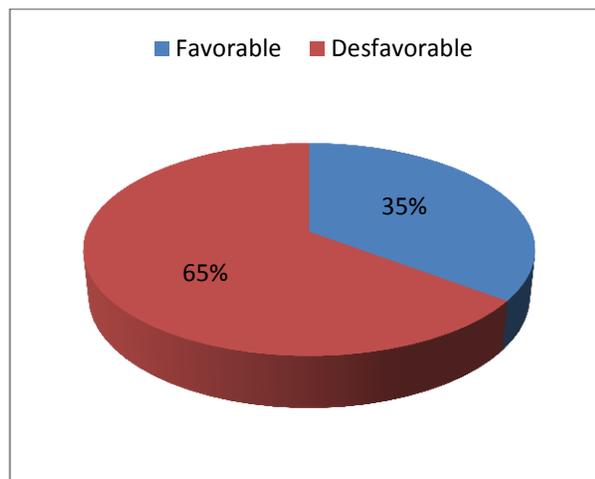


Figura 10 Pregunta 6

Análisis: los encuestados indicaron que el 35% es favorable el clima laboral, en cambio el 65% considera que el clima laboral es desfavorable para trabajar.

Pregunta 7

Los jefes de la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal

Tabla 14 Pregunta 7

PREGUNTA 7			
Respuesta	Nunca	A veces	Siempre
Cantidad	9	6	2
Porcentaje	53%	35%	12%

Elaborado 8 EL autor

Fuente: Tecprovesa

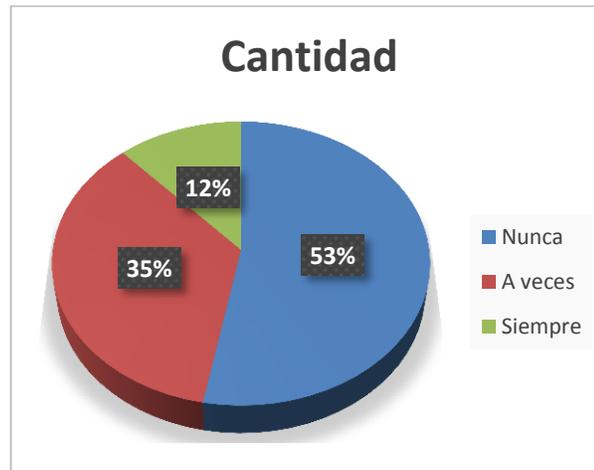


Figura 11 Pregunta 7

Análisis: El 53% de los trabajadores indicaron que nunca se preocupan por no tener una adecuada motivación, un 35% indicó que a veces se preocupan por la motivación del personal y 12% indicó que si se preocupan por motivar a los trabajadores.

Pregunta 8

El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta para realizar su trabajo es

Tabla 15 Pregunta 8

PREGUNTA 8			
Respuesta	Mala	Buena	Muy bueno
Cantidad	10	7	0
Porcentaje	59%	41%	0%

Elaborado 9 EL autor

Fuente: Tecprovesa

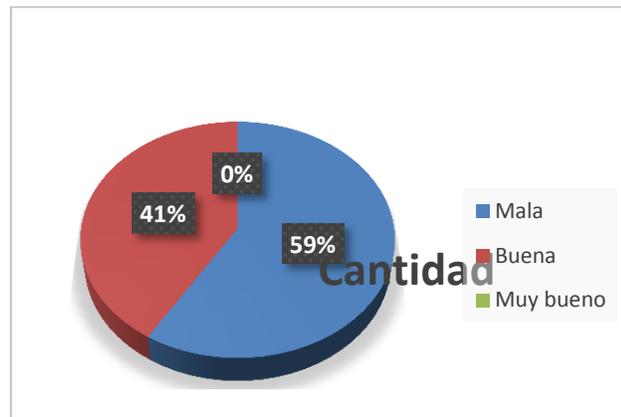


Figura 12 Pregunta 8

Análisis: Se obtuvo que el 59% de los encuestados digan que son malos los materiales y equipos para realizar su trabajo y el 41% dice que son buenos los materiales que proporcionan para realizar el trabajo.

Pregunta 9

¿Considera que su trabajo, en el puesto que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes?

Tabla 16 Pregunta 9

PREGUNTA 9		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	5	12
Porcentaje	29%	71%

Elaborado 10 EL autor

Fuente: Tecprovesa

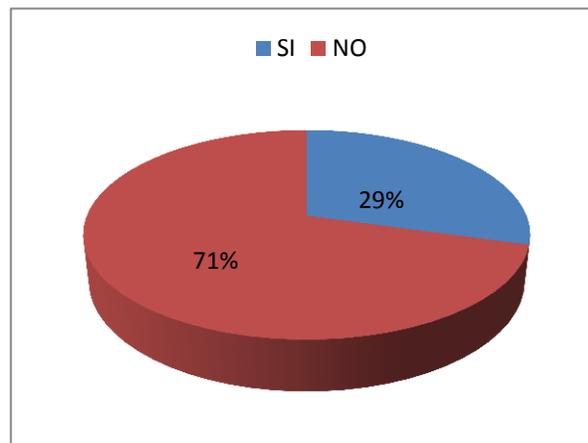


Figura 13 Pregunta 9

Análisis: el 29% de los encuestados dicen que si reconocido su trabajo y en el 71% de los trabajadores comentan que no es reconocido su trabajo.

Pregunta 10

Existe una comunicación adecuada dentro de la empresa

Tabla 17 Pregunta 10

PREGUNTA 10		
Respuesta	SI	NO
Cantidad	7	10
Porcentaje	41%	59%

Elaborado 11 EL autor

Fuente: Tecprovesa

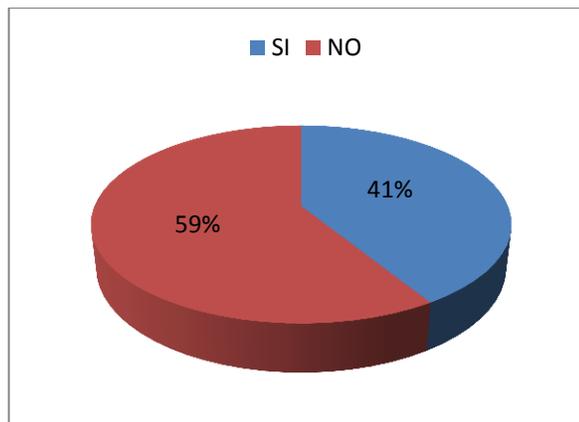


Figura 14 Pregunta 10

Análisis: los trabajadores indicaron en un 41% existe una comunicación adecuada dentro de la empresa, y el 59% dice que no existe una adecuada comunicación.

5.2.7. Marco lógico

5.2.8. Definición De Manual de Funciones

Es un instrumento o herramienta 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 interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa en la cual se podrá tomar decisiones más acertadas estableciendo con claridad las responsabilidad y obligaciones de cada cargo de los trabajadores. (GONZALES, 2012)

5.2.9. Importancia

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. (GONZALES, 2012)

5.2.10. Tipos de manuales

Manuales de procedimientos: esta clase de manuales son los que describen paso a paso cuáles son las tareas que deberán llevar adelante cada unidad y cómo estas se vinculan con el resto, para que de esta manera la organización funcione coordinadamente. Se deben detallar las tareas, pasos, objetivos y demás, para que los integrantes logren comprender la función de la unidad que conforman y cómo se relacionan con el resto. También se especifican los materiales que deberán utilizar para sus tareas, cuáles son las fechas límite para la concreción de las mismas, y establecer cuál es la función de cada uno de los miembros de la unidad, para que de esta manera no se superpongan las actividades, ni tampoco queden cosas sin hacer. (TIPOS. CO , 2008)

Manual de Organización: este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área. (TIPOS DE. ORG, 2012).

Manuales de calidad: los manuales conocidos bajo este nombre son los que detallan cómo debe ser la calidad de la gestión, que incluye las distintas áreas de la entidad. Esto implica desde la calidad de la política, hasta de los procesos y objetivos que deberán alcanzarse. También, estos manuales especifican cómo debe ser medida la calidad en los diferentes aspectos para que de esta manera se puedan llevar adelante correcciones y modificaciones que mejoren el desempeño de la organización. (TIPOS. CO , 2008)

Manuales normativos: manuales como estos son los que incluyen una guía detallada sobre cómo se debe proceder ante ciertas situaciones, así como también cuáles serán las estrategias dentro de la entidad. Por su contenido, muchos denominan a este manual como “político”. (TIPOS. CO , 2008)

Manuales de cargos: estos manuales son los que describen qué responsabilidad y rol tiene cada puesto de la entidad, así como también cuál es la relación del mismo con los otros cargos de la entidad. Esto ayuda a que no se superpongan las tareas y que quede en claro cómo deben ser las relaciones interpersonales y las responsabilidades dentro de la organización. Es por su contenido que muchas personas llaman a este manual bajo el nombre de “individual”, justamente porque individualiza e identifica las tareas que permiten el funcionamiento de la organización. (MANUALES, 2008)

Manuales de ventas: como su nombre ya deja entrever, se trata de aquellos textos que establecen pautas y procedimientos para llevar adelante las ventas de la organización. En estos se puede incluir desde la manera en que se evaluarán las mismas, hasta el comportamiento de la competencia. También suelen detallar en qué áreas se encuentran los distintos clientes, proveedores, servicios o productos, así como cuáles serán las estrategias para llevar adelante la comercialización. Estos manuales pueden aclarar cuáles serán las técnicas de comercialización y su funcionamiento, entre otros detalles. (TIPOS. CO , 2008)

5.2.11. Ventajas del manual de funciones

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos. (GOMEZ, 2013)

5.2.12. Desventajas del manual de funciones

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar Un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.

- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. (GOMEZ, 2013)

5.2.13. Definición de clima laboral

Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. (gestiopolis, 2000-2016)

La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre la comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos. (gestiopolis, 2000-2016)

5.2.14. Definición de motivación

La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. (PYME, 2008)

Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado. (PYME, 2008)

5.2.15. Definición de desmotivación laboral

Es la poca motivación que muestran los empleados hacia las diferentes actividades de la empresa, donde se incluyen las funciones de sus puestos de trabajo. Cuando una persona está desmotivada no pueda dar lo mejor de sí, tiene una mala actitud y puede afectar el clima organizacional. (ARTICULOS CORENTT, 2002)

5.2.16. Los síntomas de la desmotivación laboral:

Ausentismo:

Una vez que alguien ha perdido la motivación, comenzará a buscar cualquier excusa para no asistir al trabajo, para alguna gente tan solo pensar en que deben asistir a un lugar es una pesadilla. La gente tiene que ser honrada y manifestar que ya no desea continuar en un puesto para brindarle la oportunidad a alguien más, a la vez que se otorgará una nueva opción de vida para sí mismo. (DESARROLLO, 2002)

Desinterés en el trabajo:

Es notable cuando un empleado está desmotivado, no está comprometido y pone una serie de obstáculos aún en las actividades más simples.

Hostilidad:

Quienes expresan hostilidad comienzan a usar mal los recursos de la empresa y buscan llamar la atención con una conducta inadecuada, todo con el objetivo de ser despedidos y recibir sus derechos acumulados. (ARTICULOS CORENTT, 2002)

Pesimismo:

Alguien que ya no desea estar en un puesto de trabajo o empresa en particular no puede hacer una proyección de las estrategias a futuro, entonces consciente o inconscientemente actuará de una forma pesimista, dirá que las cosas no saldrán bien, porque él/ella es quien en verdad desea retirarse. (ARTICULOS CORENTT, 2002)

5.2.17. Definición de empowerment

En inglés, la palabra empowerment, proviene del verbo to empower y significa: Dar o conceder poder; facultar, habilitar, capacitar, autorizar, dar poder de, potenciar, permitir, empoderar, otorgar el derecho o la facultad de, conferir poderes, apoderar, comisionar, entre otras acepciones. En español, no existe un vocablo equivalente.

Un significado aproximado estaría dado por los términos empoderamiento, facultamiento, habilitamiento o potenciación. (SLIDESHARE, 2013)

5.2.18. Definición de liderazgo

El liderazgo empresarial consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes. (ORG G. , 2014)

5.2.19. Características del liderazgo empresarial

- Buena capacidad de comunicación
- Buena capacidad de motivación del equipo
- Carisma
- Entusiasmo
- Capacidad de resolución
- Organización y capacidad para gestionar los recursos
- Visión de futuro
- Capacidad de negociación
- Creatividad
- Disciplina
- Escucha activa
- Honestidad
- Estrategia

- Capacidad para tomar decisiones
- Buena imagen

5.2.20. Beneficios de un buen liderazgo empresarial

- Mejora el rendimiento empresarial
- Se consiguen los objetivos a corto, medio y largo plazo
- Mantiene a los empleados contentos y motivados
- Se favorece el trabajo en equipo
- Aumentan las ventas de la empresa
- Incrementan los beneficios de la empresa
- Se reducen las ausencias en el trabajo y el malestar
- Mejora el clima empresarial
- Se mejora la empresa en general y su imagen interior y exterior
- Mejora la competitividad de la empresa (ORG G. , 2014)

5.2.21. Definición de capacitación

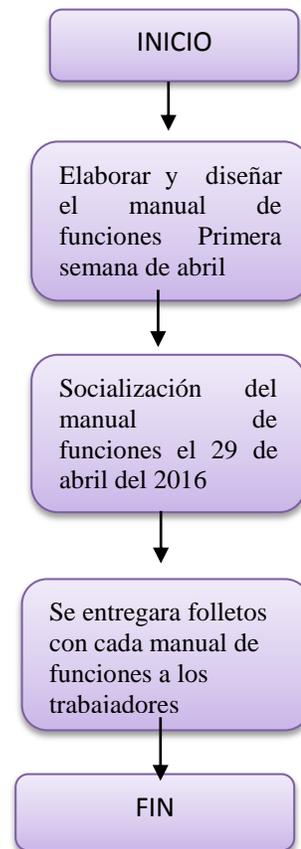
Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador. (RRHH-WEB.COM, 2006)

Beneficio de la capacitación

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo. (RRHH-WEB.COM, 2006)

5.2.22. Flujograma de desarrollo de su proyecto



5.3. Manual de funciones

Objetivo

Elaborar el manual de funciones de la empresa TECPROVESA S.A. con el fin de representar en forma ordenada los aspectos de la organización necesarios para la buena ejecución laboral

Misión:

Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas depuesto determinado en el organigrama de la empresa, delegados a cada una de las áreas y las relaciones internas y externas de las mismas.

Abreviaturas:

ORV: orden de reparación del vehículo

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

L.O.T: Ley Orgánica del Trabajo

BASE LEGAL

Obligaciones del empleador

- Celebrar un contrato de trabajo
- Registrar el contrato de trabajo en el Ministerio de Trabajo
- Afiliar al trabajador al IESS desde el primer día de trabajo
- Pagar décimo tercero y décimo cuarto
- Tratar a los trabajadores con debida consideración
- Asumir el porcentaje que corresponda al empleador por la seguridad social

Derechos laborales del trabajador

- Afiliación al IESS desde el primer día de trabajo
- Percibir como mínimo el sueldo básico
- Percibir el décimo tercero y cuarto en las fechas establecidas
- Percibir los fondos de reserva a partir del segundo año

INDICE.

5.3.1. Identificación del puesto.....	66
5.3.1.01. Presidente de Directorio.....	66
5.3.1.02. Gerente General.....	67
5.3.1.03. Gerente Administrativo y Financiero.....	68
5.3.1.04. Departamento Financiero.....	69
5.3.1.05. Contabilidad.....	70
5.3.1.06. Tesorería.....	71
5.3.1.07. Recursos Humanos.....	72

5.3.1.08. Selección y contratación.....	73
5.3.1.09. Capacitación.....	74
5.3.1.10. Gerente comercial.....	75
5.3.1.11. Asesor de servicio.....	76
5.3.1.12. Recepción.....	77
5.3.1.13. Gerente operativo.....	78
5.3.1.14. Coordinador de taller.....	79
5.3.1.15. Enderezadores.....	80
5.3.1.16. Preparadores.....	81
5.3.1.17. Cabinero.....	82
5.3.1.18. Colorista.....	83
5.3.1.19. Mecánicos.....	84
5.3.1.20. Lavadores.....	85

5.3.1. Identificación del puesto

5.3.1.01. Presidente de Directorio

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 1
Código	001		
Cargo	Presidente de Directorio		
Área	Directiva		
Reporta a	Junta General de Accionistas		
Supervisa a	Gerente General		
<p>Objetivo: Garantizar la sostenibilidad de la empresa estableciendo la orientación estratégica de la organización, monitoreando permanentemente los indicadores de la operación y la calidad del servicio prestada.</p> <p>Misión: Desempeñar las máximas funciones ejecutivas en el marco de las políticas definidas coordinando los objetivos y acciones de las áreas bajo su dependencia.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Junta General de Accionistas. ❖ Sugerir la Junta General de Accionistas los medios y acciones que consideren para la buena marcha de la gestión de la empresa. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyar las actividades de la empresa ❖ Presidir de sesiones de Junta General de Accionistas suscribiendo las respectivas actas. ❖ Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto y Reglamento correspondientes <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerente General ❖ Junta General de Accionistas <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instituciones Financieras ❖ Proveedores 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.02. Gerente General

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 2
Código	002		
Cargo	Gerente General		
Área	Administrativa		
Reporta a	Presidente y/o Junta General de Accionistas		
Supervisa a	Personal Administrativo y Operativo		
<p>Objetivo: Planificar, organizar controlar, dirigir, coordinar, analizar , calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado</p> <p>Misión: Organizar y dirigir el funcionamiento administrativo, financiero y del servicio al cliente de la empresa</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Representación legal de empresa. ❖ Crear grupos de trabajos armónicos donde el todo sea más que la suma de sus partes. ❖ Ser proactivo, es decir, armonizar en todas las decisiones y todos o actos y requerimientos del futuro inmediato o a largo plazo. ❖ Fijar objetivos, derivar metas en cada área, organizar tareas, actividades y personas ❖ Motivar, comunicar decisiones tomadas ❖ Dirigir a la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder de dentro de esta. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar los actos administración y gestión ordinaria de la sociedad ❖ Representar a la sociedad y a personarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, admirativas, laborales, en cualquier parte del país. ❖ Asistir con voz pero sin voto a las sesiones de la JGA, salvo que esta decida lo contrario. ❖ Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos. ❖ Dirigir la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales que la regulan <p>relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerente administración y finanzas ❖ Gerente comercial ❖ Gerente operativo <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Junta General de Accionistas ❖ Instituciones Financieras ❖ Proveedores ❖ Instituciones Privadas y Públicas 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.03. Gerente Administrativo y Financiero

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 3
Código	003		
Cargo	Gerente Administrativo y Financiero		
Área	Financiera		
Reporta a	Gerente general		
Supervisa a	Contabilidad, financiero y tesorería		
<p>Objetivo: Promover las acciones requeridas para garantizar el cumplimiento de los reglamentos, políticas y presupuesto de la organización.</p> <p>Misión: Administrar los recursos humanos, económicos y financieros de la empresa, asegurando su utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia, para lograr resultados concordantes con los objetivos empresariales.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proponer a gerencia general el plan anual de adquisiciones de bienes, materiales y servicios ❖ Formular y proponer a gerencia general el presupuesto anual. ❖ Aprobar el plan anual de capacitación del personal de la empresa ❖ Diseñar las estrategias y tomar las acciones a fin de obtener las mejores condiciones económicas y financieras. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Autorizar la asignación de caja chica de acuerdo a los objetivos y requerimiento de las gerencias. ❖ Supervisar y coordinar la administración de bienes patrimoniales, alquiler de inmuebles, servicios en general y otros. ❖ Responsable de elaborar los análisis e informes contables y financieros de la organización <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contabilidad ❖ Financiero ❖ Tesorería <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instituciones Financieras (Banco Produbanco) 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.04. Departamento Financiero

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 4
Código	003.01		
Cargo	Financiero		
Área	Finanzas		
Reporta a	Gerente administrativo y financiero		
Supervisa a	Contabilidad y tesorería		
<p>Objetivo: Desarrollar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra la empresa</p> <p>Misión: Ser un área confiable, eficiente y ética; orientado a satisfacer las necesidades de la organización.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificar, organizar y controlar de una manera eficiente y eficaz, los recursos financieros de la organización ❖ Desarrollar y fortalecer un sistema efectivo de controles contables y financieros. ❖ Administrar todos los ingresos de la empresa ❖ Velar por la relevancia, confiabilidad, comparabilidad y consistencia de la administración financiera. ❖ Administrar y controlar los ingresos y egresos de los diferentes fondos que se manejan en la empresa, al igual que las recaudaciones recibidas por diferentes conceptos. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentar informes mensuales y anuales de la ejecución de los diferentes programas bajo su responsabilidad. ❖ Planificar los pagos quincenales de los sueldos de todos trabajadores de la empresa. ❖ Asegurar que se efectúen los descuentos a los sueldos de los empleados por diversos motivos. ❖ Tramitar los cheques destinados para el pago de las distintas cuentas de la empresa. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contabilidad ❖ Tesorería ❖ Empleados <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proveedores ❖ Clientes 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.05. Contabilidad

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 5
Código			
003.01.01			
Cargo			
Contador			
Área			
Finanzas			
Reporta a			
Gerente Administrativo y financiero			
Supervisa a			
Tesorería			
<p>Objetivo: Analizar la información contenida en los contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.</p> <p>Misión: Suministrar a la gerencia información financiera confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones y el control gerencial</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. ❖ Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa. ❖ Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizada la cuenta por pagar. ❖ Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA. ❖ Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo los principios contables, a objeto de obtener los estados financieros ❖ Llevar todos los movimientos o registros contables al programa que es el software utilizado por la empresa <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar el cálculo de la retención de Impuesto, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones. ❖ Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. ❖ Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa. ❖ Llevar los libros contables ❖ Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tesorería ❖ Asesor de servicio ❖ Coordinador del taller <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ SRI ❖ Proveedores ❖ Clientes 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.06. Tesorería

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 6
Código			
003.01.02			
Cargo			
Tesorería			
Área			
Financiera			
Reporta a			
Gerente administrativo y financiero			
Supervisa a			
<p>Objetivo: Garantizar de manera eficiente de las actividades de control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra la empresa</p> <p>Misión: Dirigir todas las obligaciones que contrae la entidad desde el momento de su causación hasta el momento de su cancelación o pago</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar las acciones necesarias para la oportuna gestión y cobro. ❖ Administrar y controlar la disponibilidad de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, para mantener la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos de realización inmediata y evitar la generación de recursos ociosos. ❖ Remitir al Departamento de Contabilidad, el informe diario de las operaciones bancarias, de dispersión de fondos, ingresos y egresos, respaldada ésta con los documentos comprobatorios y justificativos originales. ❖ Atender la expedición y entrega de cheques, verificando la identidad del receptor, como beneficiario del cobro o como representante legal del mismo. ❖ Coordinar las actividades del personal habilitado para pago de nóminas. ❖ Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Contabilidad, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones. ❖ Elaborar los informes periódicos sobre el estado de posición financiera de las cuentas bancarias y de los flujos de caja. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Atender todos los aspectos relativos a la obtención de los servicios bancarios. ❖ Vigilar que la documentación soporte de la salida de efectivo cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno. ❖ Emisión de flujos de caja diarios, mensuales y anuales. ❖ Revisar y controlar de las conciliaciones bancarias. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contabilidad ❖ Financiero <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instituciones Financieras (Banco produbanco) ❖ Aseguradoras 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.07. Recursos Humanos

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 7
Código			
003.02			
Cargo			
Recursos Humanos			
Área			
Administrativa			
Reporta a			
Gerente administrativo y financiero			
Supervisa a			
Jefe de talento humano y contratación			
<p>Objetivo: Innovar métodos de descubrimiento y reclutamiento de talentos necesarios para la empresa con el propósito de fortalecer cada una de las áreas de la organización</p> <p>Misión: Garantizar el uso correcto, eficiente e innovador del capital humano mediante acciones de modernización, capacitación, integración, medición del desempeño e innovación; buscando en todo momento mejorar la participación, la productividad y la calidad en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización ❖ Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal. ❖ Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento de los empleados. ❖ Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración del personal, a objeto de dar cumplimiento a los planes y programas sobre los beneficios de la empresa. ❖ Controlar y supervisar los diferentes beneficios de Ley mediante el cumplimiento de los procedimientos internos de la empresa y la L.O.T ❖ Planificar y supervisar el plan de formación personal. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mantener supervisión funcional de tareas realizadas con toda la área de recursos humanos para la atención de reclamos y soluciones de problemas personales. ❖ Poseer alto sentido de responsabilidad y honestidad en el manejo de información confidencial. ❖ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. ❖ Supervisar y controlar los pasivos laborales del personal activo como vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, etc. ❖ Revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Con todos los trabajadores de la empresa <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ministerio del trabajo ❖ IESS 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.08. Selección y contratación

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 8
Código			
Código		003.02.01	
Cargo			
Cargo		Selección y Contratación	
Área			
Área		Administrativa	
Reporta a			
Reporta a		Gerente administrativo y financiero	
Supervisa a			
Supervisa a		Jefe de capacitación	
<p>Objetivo: Elegir y clasificar los candidatos más adecuados al puesto de trabajo dentro de la empresa.</p> <p>Misión: Realizar un adecuado reclutamiento y selección de personal para asegurar contratar al personal adecuado para la empresa para así lograr alcanzar los objetivos de la misma.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar las vacantes de la empresa ❖ Publicar las vacantes ❖ Verificar la forma de cubrir las vacantes interna o externamente. ❖ Reclutar posibles candidatos ❖ Atender a las personas que soliciten la información de las vacantes ❖ Entrevistar a candidatos ❖ Evaluar a los candidatos <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Seleccionar a la persona que cubrirá la vacante ❖ Reclutar y contratar en el menor tiempo posibles candidatos ❖ Dar debido seguimiento al desarrollo del personal de nuevo ingreso ❖ Analizar la rotación de puestos ❖ Registrar las vacantes, así como el tiempo de resolución ❖ Realización del manual de tareas ❖ Capacitar al personal ❖ Administrar recurso asignados <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Feje de recursos humanos ❖ Gerente General <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Medio Impresos y Digitales 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.09. Capacitación

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 9
Código	003.02.02		
Cargo	Capacitación		
Área	Administrativa		
Reporta a	Gerente de recursos humanos		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Coadyuvar a que los trabajadores del Instituto cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el óptimo desempeño de las funciones a su cargo, y fomentar su desarrollo integral.</p> <p>Misión: Elaborar y planificar una adecuada capacitación al personal de la empresa con el fin de mejorar el ambiente de laboral y lograr alcanzar los objetivos de la empresa.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseñar y planificar programas de capacitación de motivación al personal ❖ Aplicar los lineamientos, políticas y normas en materia de capacitación y desarrollo del personal de la empresa. ❖ Detectar, coordinar y atender las necesidades de capacitación y desarrollo del personal. ❖ vigilar la ejecución de los programas correspondientes, e integrar la información de la capacitación de carácter administrativo que se imparta al personal de la empresa. ❖ Promover, elaborar y ejecutar programas de integración a la empresa, motivación e inducción, que sean necesarios para el mejor desarrollo del personal y los destinados a optimizar el ambiente de trabajo. ❖ Difundir y promover programas de capacitación y desarrollo que refuercen los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, y fortalezcan el desempeño de sus actividades. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proporcionar al jefe de Recursos Humanos el anteproyecto del programa presupuesto anual, considerando los capítulos, conceptos y partidas que incidan en las Funciones de capacitación y desarrollo del personal. ❖ Aplicar los lineamientos, políticas y normas en materia de capacitación y desarrollo de personal. ❖ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de su función y aquellos que le correspondan por delegación de facultades o suplencia del jefe de Recursos Humanos. ❖ Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al Subdirector de Recursos Humanos, de las actividades realizadas. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de contratación y selección ❖ Jefe de recursos humanos ❖ financiero <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacitadores 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

MEJORAR LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL, A TRAVÉS DE LA ELABORACIÓN, DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES, EN LA EMPRESA TECPROVESA S.A DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015-2016

5.3.1.10. Gerente comercial

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 10
Código			
Código	004		
Cargo	Gerente comercial		
Área	Comercial		
Reporta a	Gerente general		
Supervisa a	Asesor de servicio		
<p>Objetivo: Coordinar las actividades, los planes de comercialización y mercadeo, a fin de lograr el posicionamiento de la empresa.</p> <p>Misión: Brindar un estudio de las estrategias para lograr cumplir los objetivos de la empresa</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definir y dirigir la estrategia comercial ❖ Analizar e investigar de nuevos mercados ❖ Proponer los proyectos de desarrollo, así como los presupuestos de ventas, gastos e inversiones derivados de estos. ❖ Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales. ❖ Generar estrategias y plan de marketing para producción y servicio ❖ Definir estrategias de posicionamiento ❖ Desarrollar y mantener relaciones político-diplomáticas con las organizaciones de la industria y autoridades. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejercer el control permanente del grado de cumplimiento en la elaboración de las encuestas de satisfacción que se aplica a los clientes ❖ Administrar los recursos humanos, financieros y materiales que le sean asignados para el cumplimiento del programa de trabajo anual que establece la Dirección Ejecutiva. ❖ Desarrollar la gestión comercial de la Empresa, para alcanzar las metas comerciales para cada uno de los mercados objetivos definidos en el Plan Comercial. ❖ Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerente general ❖ Gerente administrativo y financiero ❖ Gerente operativo ❖ Y otras áreas de la empresa <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Clientes ❖ Aseguradoras 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.11. Asesor de servicio

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 11
Código			
Código	004.01		
Cargo			
Cargo	Asesor de Servicio		
Área			
Área	Comercial		
Reporta a			
Reporta a	Gerente general		
Supervisa a			
Supervisa a	recepción		
<p>Objetivo: Garantizar el correcto desarrollo del proceso de recepción-entrega de los vehículos.</p> <p>Misión: Brindar un excelente servicio al cliente para motivar el regreso del cliente, maximizar la cuota de mercado y la terminación oportuna y precisa de los servicios automotrices, de conformidad con las políticas y procedimientos.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción de vehículos de acuerdo al registro correspondiente y según instructivo de esta función. ❖ Solicitar y coordinar inspecciones de vehículos de Compañías de Seguros a Ejecutivos. ❖ Realizar ajustes de proformas en el sistema. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar seguimiento de la emisión de las órdenes de reparación con los Ejecutivos de las Compañías de Seguros. ❖ Monitorear permanentemente la información de los sistemas informáticos de las aseguradoras e ingresar los datos que éstos requieran. ❖ Actualizar el estado de los vehículos en la Página WEB en las instancias de su responsabilidad. ❖ Ejecutar la retroalimentación a los clientes acerca de los procesos de reparación y administrativos, en el que se encuentra un vehículo. ❖ Suministrar información del proceso en el que se encuentra un vehículo, a Clientes, personal autorizado de las Compañías de Seguros y Brokers. ❖ Recepción de todos los vehículos: particulares y de Compañías de Seguros en un tiempo de 15 minutos. ❖ Usar de formatos de hoja de recepción, colocando todos los puntos requeridos obligatorios, siendo firmado por el cliente el documento y entregada una copia al mismo. ❖ No se deben dejar objetos dentro del vehículo, en el caso de que quedasen objetos, los mismos deberán detallarse en la hoja de recepción. ❖ Toma de 6 fotografías panorámicas, delanteras y posteriores, los alrededores y daños evidentes, además de partes internas. ❖ Se debe retener las llaves de todos los vehículos recibidos, las cuáles debe contar con su respectivo llavero que debe contener: marca, modelo y placa. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller ❖ Trabajadores de producción ❖ Gerente administrativo y financiero <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aseguradoras ❖ Proveedores ❖ Clientes 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.12. Recepción

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 12
Código			
Código		004.02	
Cargo			
Cargo		Recepción	
Área			
Área		Atención al cliente	
Reporta a			
Reporta a		Gerente general	
Supervisa a			
<p>Objetivo: Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la empresa, atendiendo al público en sus requerimientos de información, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa.</p> <p>Misión: Servir de apoyo a las actividades administrativas de la empresa brindando una información adecuada.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Operar la central del conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones. ❖ Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida. ❖ Anotar en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas. ❖ Mantener el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo ❖ Reportar cualquier anomalía ❖ Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes áreas de la empresa. ❖ Anotar los mensajes dirigidos a las diferentes personas y áreas de la organización. ❖ Entregar la correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones, así como también los mensajes recibidos. ❖ Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. ❖ Brindar atención altamente cordial a la comunidad educativa y público en general. ❖ Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Con todos los departamentos de la empresa <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Clientes ❖ Brokers ❖ proveedores 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.13. Gerente operativo

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 13
Código			
Código	005		
Cargo	Gerente operativo		
Área	Producción		
Reporta a	Gerente General		
Supervisa a	Coordinador de taller		
Objetivo:			
Brindar una adecuado coordinación del trabajo del área de producción optimizando tiempo y recursos.			
Misión:			
Desarrollar una plan de mejoramiento continuo en el área de producción y brindando un alto servicio de calidad.			
Funciones generales:			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definir los planes, políticas y objetivos de la gerencia de operaciones ❖ Lograr los niveles de eficiencia productiva que permitan, entregar el servicio en la fecha definida y calidad acordada con el cliente. ❖ Controlar que se cumplan los ciclos tantos de sus procesos productivos y administrativos. 			
Funciones específicas:			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Velar por el mejoramiento continuo de los procesos y capacidades de los elementos bajo su mando, administrativos y producción. ❖ Velar por la correcta alineación de la planificación estratégica, con la planificación táctica y operativa de la Gerencia, así como, la alineación de sus procesos de negocios con la estructura organizacional y de apoyo de los sistemas de información. ❖ Evaluar la incorporación de nuevas tecnologías proporcionando un ambiente adecuado para la innovación y desarrollo de la empresa. ❖ Supervisar la administración de las operaciones aéreas que se desarrollen en la Empresa verificando las normas de seguridad 			
Relación interna:			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller ❖ Trabajadores ❖ Gerente General 			
Relación externa:			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Clientes 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.14. Coordinador de taller

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 14
Código			
Código		005.01	
Cargo		Coordinador de taller	
Área		Producción	
Reporta a		Gerente general	
Supervisa a		Trabajadores de producción	
<p>Objetivo: Planificar las actividades de la unidad bajo su responsabilidad, controlando, coordinando y supervisando el mantenimiento y reparación de las unidades automotoras de la Empresa, a fin de garantizar un buen funcionamiento.</p> <p>Misión: Brindar un adecuado cronograma de los trabajos que se van realizar en la d producción y distribuyendo de forma correcta el trabajo.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificar y coordinar el trabajo a realizarse en el taller y reparación de los vehículos. ❖ Controlar el mantenimiento y las reparaciones realizadas a los vehículos. ❖ Efectuar inspecciones a los vehículos que presentan fallas y recomienda las reparaciones pertinentes. ❖ Seleccionar los materiales y repuestos que van a ser utilizados en el trabajo. ❖ Distribuir el trabajo del personal a su cargo. ❖ Autorizar y supervisa el mantenimiento y reparación de equipos y aparatos mecánicos de la empresa. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar y controla el uso, salida y entrada de materiales, herramientas, repuestos, lubricantes y aceites utilizados en las unidades. ❖ Participar en la ejecución de los trabajos del taller resolviendo los problemas presentados en el momento de realizar los trabajos asignados. ❖ Aprueba el trabajo realizado por los trabajadores. ❖ Contactar con los talleres o empresas mecánicas para resolver problemas de los vehículos. ❖ Realizar inventario de materiales y equipos. ❖ Adquirir los repuestos de los vehículos en diversas casas proveedoras. ❖ Solicitar presupuesto de reparación de vehículos. ❖ Elaborar y presenta los reportes estadísticos referidos a aspectos de su competencia. ❖ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ❖ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. ❖ Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gerente de operativo ❖ Departamento financiero <p>Relación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Clientes ❖ proveedores 			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.15. Enderezadores

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 15
Código	005.01.01		
Cargo	Enderezadores		
Área	producción		
Reporta a	Coordinador de taller		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Establecer las actividades necesarias para un adecuado de enderezado de las piezas del vehículo.</p> <p>Misión: Brindar a nuestros clientes un excelente de enderezado de calidad en su vehículo.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar ORV asignada ❖ Proteger en interior del vehículo durante la reparación con fundas o papel. ❖ Desmontar las piezas necesarias para la reparación ❖ Enderezar las piezas usando el equipo adecuado. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Colocar las piezas en el coche del taller ❖ Verificar repuestos pedidos en el ORV ❖ Revisar daños ocultos y notificar al jefe de producción si existieran ❖ Revisar las piezas, centrado, holguras del trabajo de enderezado. ❖ Una vez terminado la reparación notificar al jefe de producción para que realice el control de calidad. ❖ Luego entregar al jefe de producción el vehículo con su respectivo ORV ❖ Después de salir del horno de ser armado el vehículo <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.16. Preparadores

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 16
Código	005.01.02		
Cargo	Preparadores		
Área	Producción		
Reporta a	Coordinador de taller		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Establecer las funciones necesarias para para una preparación adecuada de las piezas del vehículo a pintar.</p> <p>Misión: Brindar una correcta preparación del vehículo para que entre al horno.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar las piezas a reparar de acuerdo al ORV ❖ Proteger en interior del vehículo durante la reparación con fundas o papel. ❖ Empapelar correctamente las piezas que se va a pintar <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ De ser el caso desmontar las piezas que pueden ser afectadas durante el proceso como cauchos, felpas, emblemas, molduras, entre otros. ❖ Verificar repuestos pedidos en ORV ❖ Preparar el vehículo utilizando los materiales adecuados. ❖ Verificar que todos los detalles de reparación y empapelado se encuentren en perfecto estado ❖ Una vez terminado el proceso notificar al pintor para que realice el control de calidad ❖ Colocar el vehículo en la cabina de pintura o en frente de ella si se encuentra ocupada ❖ Después de salir del horno el vehículo debe ser pulido o limpiado cualquier exceso de pintura <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.17. Cabinero

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pág.: 17
Código	005.01.03		
Cargo	Cabinero		
Área	Producción		
Reporta a	Coordinador de taller		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Realizar una adecuada preparación del color del vehículo a pintar.</p> <p>Misión: Asegurar adecuada preparación del color de la pintura de los vehículos</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar las piezas a pintar del vehículo ❖ Pedir al pintor la cantidad de pintura para cada vehículo ❖ Preparar el color mediante pesaje usando la balanza <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar el color con el pintor ❖ Identificar claramente en envases los vehículos a los que corresponda la pintura preparada ❖ Usar los materiales adecuados para la preparación adecuada de los colores ❖ Realizar prueba de color en el vehículo protegiendo el mismo ❖ Entrar la pintura al pintor <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.18. Colorista

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 18
Código			
Código		005.01.04	
Cargo		Colorista	
Área		Producción	
Reporta a		Coordinador de taller	
Supervisa a			
<p>Objetivo: brindar una correcto pintado del vehículo</p> <p>Misión: Asegurar que los vehículos salgan del horno con un excelente trabajo de pintura</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar de acuerdo al ORV las piezas a pintar ❖ Verificar que el vehículo entre limpio al horno ❖ Desengrasar el auto en el horno ❖ Verificar que el horno se encuentre en buenas condiciones para pintar ❖ Pintar el vehículo utilizando los materiales apropiados y respetando los tiempos de secado de cada capa. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Desempapelar completamente el auto ❖ Revisar el trabajo en detalle verificando que todas las piezas pintadas y difuminadas estén bien ❖ Una vez terminado el proceso notificar al jefe de producción para que realice el control de calidad en el interior del horno ❖ Luego llevar al vehículo a los puestos asignados para armado y pulido con la respectiva ORV. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.19. Mecánicos

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 19
Código			
Código	005.01.05		
Cargo	Mecánico		
Área	Producción		
Reporta a	Coordinador de taller		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Diagnosticar la instalación de piezas, reparación y mantenimiento de vehículos.</p> <p>Misión: Brindar un correcto mantenimiento de mecánica de los automóviles.</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar ORV asignada ❖ Detectar fallas y hace el mantenimiento y/o reparación de elementos del circuito de carga, arranque, luces y accesorios del vehículo. ❖ Leer e interpreta esquemas del sistema eléctrico/electrónico del motor y del vehículo mismo, prepara y ejecuta el trabajo. ❖ Hacer afinamiento electrónico del motor, del sistema de combustible y otros sistemas y controles del motor. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejecutar mantenimiento de los sistemas de control de funcionamiento y seguridad, eléctrico-electrónico del motor y del vehículo mismo, mediante el uso de la computadora. ❖ Instalar y repara el sistema de carga por alternador, siguiendo las instrucciones de montaje. ❖ Instalar y repara el sistema de encendido del automóvil, de acuerdo a las instrucciones de los manuales del fabricante. ❖ Instalar y repara el sistema de alumbrado y señalización del automóvil, siguiendo los esquemas eléctricos de los circuitos de instalación. ❖ Aplicar mantenimiento y repara componentes electrónicos, con las normas de estandarización requeridas. ❖ Aplicar mantenimiento y repara circuitos de control de mecanismos y sistemas, siguiendo los esquemas eléctricos. ❖ Reparar y aplica mantenimiento a componentes del sistema de suspensión, atendiendo a las pautas de montaje. <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por	<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.3.1.20. Lavadores

		IDENTIFICACIÓN DE PUESTO	Fecha: 30/03/2016 Pag: 20
Código	005.01.06		
Cargo	Lavador		
Área	Producción		
Reporta a	Coordinador de taller		
Supervisa a			
<p>Objetivo: Utilizar los materiales necesario para tener una lavado del vehículo excelente</p> <p>Misión: Garantizar un adecuado lavo del vehículo</p> <p>Funciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estacionar el vehículo en sitio de lavado ❖ Utilizar el material necesario para la limpieza del vehículo ❖ Revisar que todas las ventanas estén cerradas y retrae la antena. ❖ Limpiar el auto con la manguera para aflojar la suciedad y suavizar el excremento. <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Remojar un guante para lavar o una esponja en el agua jabonosa, asegurándote de lavar toda la suciedad en ella, y empieza a enjabonar el auto ❖ Lavar el auto sección por sección, comenzando en la parte superior. ❖ Después de lavar una sección, enjuaga con la manguera antes de seguir adelante. ❖ A medida que avanzas, mantén el auto entero mojado, ya que esto evitará que se sequen las gotas en la pintura, dejando manchas de agua. ❖ Fregar la parte inferior del cuerpo y las ruedas al final, ya que son las más sucias y llenas de tierra. ❖ Utilizar una rueda de cepillo larga y delgada para limpiar las ranuras de las ruedas ❖ Secar el vehículo con toallas limpias. ❖ Proceder a la limpiar la parte interna del carro <p>Relación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Coordinador de taller <p>Relación externa: No aplica</p>			
<u>Paulina Achig</u> Elaborado por		<u>Gerente Comercial</u> Revisado por	
		<u>Gerente General</u> Aprobado por	

5.4. Presupuesto de la implementación del Manual de funciones

RECURSOS HUMANOS			
Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
10	Horas de capacitador	\$ 50.00	\$ 500.00
RECURSOS TECNOLOGICOS			
10	Proyector	\$ 5.00	\$ 50.00
1	Computadora	\$	
1	Flash memory	\$ 10.00	\$ 10.00
RECURSOS MATERIALES			
1	Cuaderno	\$ 1.50	\$ 1.50
23	Esferos	\$ 0.35	\$ 7.75
23	Copias	\$ 0.05	\$ 1.15
22	Folleto de Manual de funciones	\$ 8.00	\$ 176.00
INFRAESTRUCTURA			
1	Salón de exposiciones	\$ 400	\$ 400.00
30	Sillas	\$ 1.00	\$ 30.00
3	Mesas	\$ 1.00	\$ 30.00
TOTAL:			\$ 1206.40

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01. RECURSOS

6.01.01 RECURSOS HUMANOS

- Tutor
- Lector
- Trabajadores

6.01.02 RECURSOS MATERIALES

- Papel bond
- Esferos
- Borrador
- Lápices
- Perfiles
- Anillados

6.01.03 RECURSOS TECNOLOGICOS

- Computadora
- Flash memory
- impresora

6.02. Presupuesto del proyecto

MAQUINARIAS Y EQUIPOS			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1 computadora	Samsung	\$100	\$100
1 impresiones	camón	\$150	\$150
SUMINISTRO Y MATERIALES			
1 resma de papel bond		\$ 7,00	\$ 7.00
4 esferos	Bic	\$ 0,35	\$ 1.40
2 lápiz	mongol HB	\$ 0,30	\$ 0.60
3 borradores	Pelikan	\$ 0,25	\$ 0.75
1 corrector	Bic	\$ 1,40	\$ 1.40
1 grapadora		\$ 2,10	\$ 2.10
5 perfiles	Norma	\$ 0.50	\$2.50
1 cuaderno	Norma	\$ 1,50	\$ 1.50
20 anillado	Papelería	\$ 1,50	\$ 30.00
Internet	Cnt	\$ 22.00	\$ 22.00
20 copias	Papelería	\$ 0.02	\$ 0.40
3 anillados		\$ 4.00	\$ 12.00
1 Tutor		\$ 900.00	\$900.00
2 empastado tesis		\$ 10.00	\$ 20.00
TOTAL:			\$ 1254.65

6.03. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																								
ACTIVIDAD	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
FECHA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema	■																							
Antecedentes		■	■	■	■	■																		
Análisis de Involucrados							■																	
Árbol de Problemas y Objetivos								■	■	■														
Análisis de Alternativas											■	■	■	■										
Propuesta															■	■	■							
Aspectos Administrativos																			■					
Conclusiones																				■				
Recomendaciones																							■	

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Es muy importante para la empresa “TECPROVESA S.A.”, tener un Manual de Funciones el mismo que permita definir las funciones de cada uno de los puestos de trabajo y así obtener tener una optimización de los recursos financieros, materiales humanos económicos de la empresa.
- Con la propuesta de la implementación del Manual de Funciones en la empresa TECPROVESA se regulará y asignará las funciones de manera específica de los empleados, y disminuir los tiempos muertos.
- Se conseguirá un adecuado ambiente laboral ya que tendrán establecidas sus funciones y no se sentirán estafados a la hora de su remuneración, ya que todos tendrán sus funciones a realizar acorde a su trabajo y un horario que deberán cumplir y no habrá recargo de trabajo a un solo trabajador si no que será bien distribuido.
- Con el Manual de funciones se podrá alcanzar los objetivos establecidos por la empresa por la cual nos permitirá aumentar la rentabilidad.

7.2. Recomendaciones

- Implementar el Manual de Funciones expuesto en el presente trabajo, para que todos los trabajadores con el fin de que trabajen de una mejor manera y para lograr cumplir los objetivos de la empresa.
- Socializar el Manual de funciones a todos los empleados de la empresa para que así tengan claro sus funciones y así puedan brindar un trabajo de calidad a los clientes de la empresa.
- Realizar plan de capacitación al personal de producción para tener un buen servicio del trabajo que realizan.
- Mantener planes de motivación permanente para los colaboradores que coadyuven a un mejor clima laboral.

Bibliografía

- AUTOSOPORTE. (25 de ABRIL de 2013). *CENTRO DE SOPORTE AUTOMOTRIZ*. Obtenido de <http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/252-que-es-mecanica-automotriz-y-que-estudia>
- DE, D. (2008). *DEFINICION DE*. Obtenido de <http://definicion.de/socializacion/>
<http://definicion.de/socializacion/>
- GALEON.COM. (s.f.). *GALEON HISPAVISTA.COM* . Obtenido de <http://migui001.galeon.com/gestiopolis>. (2000-2016). *gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- GOMEZ. (7 de DICIEMBRE de 2013). *MANUALES ADMINISTRATIVOS*. Obtenido de <http://manualesdejc.blogspot.com/>
- GONZALES, G. (10 de 2012). *FILES WORDPRESS*. Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- JARAMILLO, E. (OCTUBRE de 2014).
- JIMENEZ, G. (15 de OCTUBRE de 2014). Obtenido de ar_1414_deprhh_gj_017
- Lopez, P. (15 de junio de 2010). *www.pancholopez.cl*. Obtenido de <http://pancholopezfactoriacreativa.blogspot.com/2010/06/elaboracion-definicion-es-la-capacidad.html>
- MANUALES, T. D. (22 de 10 de 2008). *TIPOS. CO* . Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/>
- MARILYN, J. (OCTUBRE de 2015). *JIMENEZ MARILYN*.
- opcion, C. d. (s.f.). *PDF CEO*. Obtenido de http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/2536/1/CentroEstudiosOpinion_conceptostallerparticipativo.pdf

- ORG, G. (junio de 2014). *GESTION ORG*. Obtenido de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>:
<http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>
- ORG, P. E. (2012). *TIPOS DE. ORG*. Obtenido de Tipos de manuales
<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/#ixzz42WVEIU6G>
- ORG, T. D. (2012). *TIPOS DE. ORG*. Obtenido de Tipos de manuales
<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/#ixzz42WVEIU6G>
- PERSONAL, C. D. (s.f.). *ARTICULOS CORENTT*. Obtenido de
<http://articulos.corentt.com/desmotivacion-laboral/>
- PROMONEGOCIOS. (AGOSTO de 2006). *PROMONEGOCIOS.NET*. Obtenido de
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- PYME, E. (2008). *EMPRENDE PYME*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>: <http://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- RRHH-WEB.COM. (2006). *RRHH-WEB.COM*. Obtenido de <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>
- SLIDESHARE. (JULIO de 2013). *SLIDESHARE*. Obtenido de
<http://es.slideshare.net/javiersolisp/empoderamiento-en-las-organizaciones>:
<http://es.slideshare.net/javiersolisp/empoderamiento-en-las-organizaciones>