



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

Carrera de Administración de Empresas

**Título: Manual de Funciones para Empresa Cía. Napoleón Paramo del
Distrito Metropolitano de Quito.**

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención de Título de Tecnólogo en
Administración de Empresas**

Autora: Caiza Viracocha, Maricela América

Tutora: Aguirre Robles, Narciza Guadalupe

Quito, agosto 2020

DERECHOS DE AUTOR

El proyecto de grado titulado Manual de Funciones para la empresa Cía. Napoleón Páramo ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme indican las citas, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de este proyecto de grado.

Autorizo al ISTHCPP para la utilización de este documento con fines educativos.

En la ciudad de Quito, 10 de agosto del 2020

Atentamente

.....
CAIZA VIRACocha MARICELA AMÉRICA
CC.: 050340402-2

DECLARACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto:

Elaboración de un manual de funciones para la empresa Cía. Napoleón Páramo en el Distrito Metropolitano de Quito

Presentado por el Sr.(ita) CAIZA VIRACOCHA MARICELA AMÉRICA, para optar por el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, 10 de agosto del 2020

.....
FIRMA DEL TUTOR/
C.C.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios para darme fuerza y sabiduría, superar obstáculos y permitirme alcanzar uno más de mis objetivos.

Mi proyecto está dedicado a mis Padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar siendo mi apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanas, mis sobrinas quienes con su amor me motivaron a seguir en adelante.

A mis compañeros de clase, por ser parte de esta epata de nuestras vidas

Maricela Caiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi tutora Narciza Aguirre, quien fue la persona que supo direccionar cabalmente durante este proceso.

Al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, quien, con sus valores y enseñanzas académicas, me han permitido formarme como un profesional con los valores y la moral profesional necesaria para ser una persona de bien.

Agradezco a mis compañeros de trabajo y mi jefe de la empresa Cía. Napoleón Páramo por aportarme de su tiempo y paciencia para lograr realizar este proyecto de investigación.

Maricela Caiza

Índice de contenidos

DERECHOS DE AUTOR	I
DECLARACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
1 Marco teórico	1
1.1 La organización y los manuales administrativos	1
1.2 Qué es la organización	1
1.3 Principios de organización	2
1.3.1 División del trabajo	2
1.3.2 Departamentalización	2
1.3.3 Jerarquización	2
1.3.4 Unidad de mando	2
1.3.5 Autoridad y responsabilidad	3
1.3.6 Tramo de control	3
1.4 Diseño organizacional	4
1.5 Características de los niveles administrativos	4
1.5.1 Funciones que caracterizan al nivel directivo	4
1.5.2 Funciones que caracterizan al nivel supervisor	5
1.5.3 Funciones que caracterizan al nivel operativo	6
1.6 Manuales administrativos	7
1.6.1 Definiciones	7
1.6.2 Importancia	7
1.6.3 Objetivos	7
1.6.4 Clasificación	8
1.6.5 Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos	12
1.7 El manual de funciones	16
1.7.1 Definición	16
1.7.2 Importancia	17
1.7.3 Estructura del manual de funciones	17

1.8	Marco conceptual.....	22
Capitulo II.....		23
2	Marco metodológico.....	23
2.1	Diagnóstico de la empresa	23
2.1.1	Datos generales de la empresa.....	23
2.1.2	Historia de la Empresa “Cía. Napoleón Paramo”.....	23
2.1.3	Filosofía de la empresa.....	24
2.1.4	Análisis foda.....	26
2.1.5	Organigrama actual de la empresa	27
2.1.6	Problemática de la empresa	27
2.2	Diseño de Investigación.....	28
2.3	Tipos de Investigación.....	28
2.4	Métodos de Investigación.....	29
2.5	Determinación de la Población y Muestra.....	29
2.6	Técnicas de Recolección de Datos	30
2.6.1	Procesamiento, análisis y presentación de resultados.....	31
2.6.1.1	Encuesta empleados internos de la empresa	31
2.6.1.2	Encuesta empleados externos EEQ.....	41
Capitulo III.....		47
3	Propuesta: manual de funciones de la empresa cía. Napoleón Páramo ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito	47
3.1	Antecedentes de la propuesta	47
3.2	Análisis y descripción de cargos.....	47
3.3	Técnicas más utilizadas en la realización de un análisis de puesto de trabajo.....	48
3.4	Manual de funciones y cargos para la cía. Napoleón páramo	50
3.4.1	Índice.....	51
3.4.2	Presentación.....	51
3.4.3	Objetivo.....	51
3.4.4	Alcance	51
3.4.5	Antecedentes históricos.....	51
3.4.6	Base legal.....	51
3.4.7	Estructura orgánica	52
3.4.8	Misión.....	53

3.4.9	Visión.....	53
3.4.10	Glosario organizacional	53
3.4.11	Formato estándar para la descripción de cargos y funciones	55
3.4.12	Identificación del cargo.....	55
3.4.13	Propósito general.....	55
3.4.14	Descripción de funciones principales	55
3.4.15	Otras funciones.....	55
3.4.16	Perfil del cargo.....	55
3.4.17	Responsabilidades propias del cargo	55
3.4.18	Delegaciones.....	56
3.4.19	Presupuesto.....	67
3.5	Plan de socialización de la propuesta.....	67
4	Conclusiones y Recomendaciones	69
4.1	Conclusiones	69
4.2	Recomendaciones	70
5	BIBLIOGRAFÍA	71
6	ANEXOS.....	72

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación del Manual por su Contenido.....	9
Tabla 2 Clasificación del Manual por su Función Especifica.....	11
Tabla 4 Conoce con Detalle Cuáles son sus Funciones	31
Tabla 5 Instrucciones específicas de sus funciones	32
Tabla 6 Implementos de trabajo.....	33
Tabla 7 Organización de trabajo	34
Tabla 8 Como se lleva con sus compañeros de trabajo.....	35
Tabla 9 Actividades adicionales no correspondiente al cargo	36
Tabla 10 El trabajo que sus compañeros deben realizar	37
Tabla 11 <i>Existe una Comunicación Efectiva Dentro de la Empresa</i>	38
Tabla 12 Recibe Asesoría de otros departamentos cuando lo solicita	39
Tabla 13 Es necesario Crear una Manual de Funciones para la Empresa.....	40
Tabla 14 Tiempo que lleva Comprando Nuestro Servicio.....	41
Tabla 15 Como responde ante los problemas	43
Tabla 16 Cómo califica Nuestro Servicio.....	44
Tabla 17 Requiere nuestro servicio en un fututo	45
Tabla 18 Probabilidades que nos recomiendes con otras personas.....	46
Tabla 19 Presupuesto	67

Índice de gráficos

Gráfico 1	Organigrama actual de la Cía. Napoleón Paramo.....	27
Gráfico 2	Conoce con detalle sus funciones	31
Gráfico 3	Instrucciones específicas de funciones	32
Gráfico 4	Implementos de trabajo.....	33
Gráfico 5	Organización del trabajo.....	34
Gráfico 6	como se llevan con sus compañeros de trabajo	35
Gráfico 7	Actividades Adicionales no Correspondiente al Cargo	36
Gráfico 8	El trabajo que deben realizar sus compañeros.....	37
Gráfico 9	Existe una Comunicación Efectiva Dentro de la Empresa	38
Gráfico 10	Recibe Asesoría de otros departamentos cuando lo solicita	39
Gráfico 11	Es Necesario Crear una Manual de Funciones para la Empresa.....	40
Gráfico 12	Tiempo que lleva Comprando Nuestro Servicio.....	41
Gráfico 13	Qué satisfecho o insatisfecho se encuentran con nuestra empresa	42
Gráfico 14	Qué satisfecho o insatisfecho se encuentra con nuestra empresa	42
Gráfico 15	Como responde ante los problemas	43
Gráfico 16	Como califica nuestro servicio	44
Gráfico 17	Requiere Nuestro Servicio en un Futuro.....	45
Gráfico 18	Probabilidad que nos recomiende con otras personas	46
Gráfico 19	Organigrama de la empresa Cía. Napoleón Paramo	52

Índice de Ilustración

Ilustración 1 Análisis foda.....	26
---	----

Índice de anexos

Anexo 1 Encuesta clientes internos de la empresa	72
Anexo 2 Encuesta clientes externos la EEQ.....	74
Anexo 3 Parte interna de la oficina.....	76
Anexo 4 Personal operativo.....	76
Anexo 5 Encuesta asistente administrativo	77

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo en empresa Cía. Napoleón Paramo mediante la encuesta a los colaboradores internos y externos. Durante la recolección de información se encontraron algunas falencias, principalmente la falta de un manual funciones, los cuales ocasionaron los siguientes problemas: confusión laboral, sobrecarga laboral y conflictos laborales.

Al implementar el manual de funciones, permitirá mejorar la gestión del talento humano para lograr las metas organizacionales.

La empresa Cía. Napoleón Páramo, al no poseer un manual de funciones se evidencio una serie de falencias en la ejecución de sus funciones por parte de los colaboradores.

El trabajo de investigación se estructura en tres capítulos:

En el capítulo I se revisa el Marco Teórico y conceptos que permitirá a comprender con exactitud cuales son los pasos para desarrollar el Manual de Funciones.

En el capítulo II se detalla el Marco Metodológico, se describe las técnicas y los procedimientos empleados para resolver el problema, la misma que realizo una investigación de campo por medio de una encuesta a los colaboradores de internos y externos de la empresa, esto permitió conocer mas a fondo cuales son los problemas que se encuentra atravesando la organización.

En el capítulo III la propuesta, se diseña el Manual de Funciones para la empresa Cía. Napoleón Paramo.

El presente trabajo se concluye con conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: falencias, conflictos laborales, recolección de información, funciones.

ABSTRACT

The research was carried out in the company Cía. Napoleón Paramo through the survey of internal and external collaborators. During the colección of información some shortcomings ere found, mainly the lack of a manual functions, which caused the following problems: work confusion, labor overload and labor disputes.

INTRODUCCIÓN

El manual de funciones es un documento de orientación que contiene tareas específicas que el personal debe realizar en las actividades diarias. También ayudaba definir las responsabilidades u obligaciones de cada puesto, y de esta forma reducir la insatisfacción laboral provocada por la asignación de tareas.

Hoy en día, la gestión del personal de la empresa es un factor muy importante dentro de cada empresa, ya que, a través de una gestión y control eficaz de sus diferentes actividades, se puede mostrar la productividad y el desarrollo oficial y los cambios que se deben realizar.

Por ello, el proyecto tiene como objetivo establecer pautas y procedimientos para cada empleado de la empresa a través de un manual, mejorando así las funciones de los colaboradores de la empresa.

Empresa Cía. Napoleón Páramo no cuenta con un manual de funciones, lo que generó inconvenientes en el desempeño laboral de los empleados, por lo que se espera que se implemente el manual para mejorar el clima laboral y evaluar el trabajo.

Capítulo I

1 Marco teórico

1.1 La organización y los manuales administrativos

1.2 Qué es la organización

La organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no. (Thompson, 2007)

La organización está compuesta por recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos, infraestructura entre otros. El desarrollo de la organización dependerá de las personas responsables para desarrollar actividades para lograr objetivos comunes. Las organizaciones son herramientas sociales que permiten que muchas personas trabajen juntas para darse cuenta de que no pueden ser alcanzadas por individuos. Los objetivos, por lo que se puede decir que la organización determina las actividades, tareas y funciones de cada responsable en diferentes áreas

La organización en la empresa nos permitirá definir y establecer el nivel de autoridad necesario para supervisar, coordinar y analizar el funcionamiento de la estructura de la empresa; la organización es la estructura técnica de la relación entre los elementos materiales y humanos del organismo social, el nivel y la actividad. Con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y metas planteados. (Reyes, 2007, pág. 212)

1.3 Principios de organización

1.3.1 División del trabajo

La asignación de trabajo consiste en la clasificación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, mediante la especialización y perfeccionamiento en el trabajo. En la asignación del trabajo es necesario aplicar una secuencia que comprende la departamentalización y la descripción de funciones.

1.3.2 Departamentalización

Este es un proceso de formación de un grupo de trabajo, agrupando tareas, funciones o actividades similares y relacionadas.

En el primer caso, las tareas se asignan en función de las tareas, y se logra cierta especialización por departamento, con el fin de obtener mejores resultados y productividad, logrando así una mayor eficiencia en el trabajo.

1.3.3 Jerarquización

Establece el alcance de la autoridad (de arriba a abajo) a través de diferentes niveles organizacionales y divide las responsabilidades de cada empleado en un solo superior directo. De esta forma, la unidad de gestión se puede colocar con respecto a la unidad de gestión subordinada durante el proceso de autorización. (Enriquez F. , 2014, pág. 371)

1.3.4 Unidad de mando

Refleja la línea de mando escalar, vertical de una organización, es una herramienta de gestión que ayuda a la toma de decisiones directivas al proporcionar información periódica sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos mediante indicadores, permite la translación de la estrategia de la organización en objetivos concretos y la evaluación de la

interrelación entre los diferentes indicadores. Favorece la transparencia en la gestión y el establecimiento de un equilibrio entre las acciones inmediatas y las líneas estratégicas. (Kaplan, 2009)

1.3.5 Autoridad y responsabilidad

Nos indica que el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia. La responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad. Según Fayol, se debe distinguir la autoridad legal inherente a la función y la autoridad personal formada de la inteligencia, saber y aptitud. Es requisito de un buen jefe unir ambos tipos de autoridad. (Zambrano, 2014)

1.3.6 Tramo de control

Se refiere a la cantidad de trabajadores que un gerente puede administrar de manera efectiva. Esto determina principalmente el nivel de la organización y el número de gerentes. Cuanto mayor sea el alcance del control, más rentable será la organización. Sin embargo, se puede encontrar que, en algunos aspectos, un rango de control demasiado amplio afectará el desempeño de los trabajadores, porque el supervisor no tiene tiempo para brindar el liderazgo y la ayuda necesarios

La reducción en el alcance del control permite a los gerentes mantener un control estricto. Pero también tiene algunas desventajas, entre las que puedes considerar:

- ✓ Su costo es muy alto, porque mejora el nivel de gestión,
- ✓ Esto hará que la comunicación vertical dentro de la organización se vuelva más complicada.
- ✓ Fomentan una supervisión estricta y desalientan la autonomía y libertad de los trabajadores.

(Amores, 2010)

1.4 Diseño organizacional

El diseño organizacional es responsable de la secuencia y estructura colaborativa de cada unidad orgánica de la estructura organizacional.

El diseño organizacional es un elemento administrativo responsable de estructurar los distintos departamentos orgánicos de la organización de manera ordenada y colaborativa. Del mismo modo, intenta proporcionar las mejores condiciones razonables para que pueda funcionar todos los días. Para ello, un análisis detallado de los factores condicionales exógenos y componentes endógenos que ayudarán a construir el diseño organizacional es fundamental. (Enriquez L. , 2017)

1.5 Características de los niveles administrativos

1.5.1 Funciones que caracterizan al nivel directivo

Los gerentes deben tomar decisiones basadas en el pensamiento y las habilidades estratégicas (liderazgo, expectativas, comunicación, capacidad de respuesta a los cambios) para formular estrategias de innovación y crecimiento, especialmente en el entorno empresarial actual altamente competitivo y que cambia rápidamente

El principal desafío al que te enfrentas es ganar dinero para la empresa. Para ello, debe ser una fuente de pensamiento constante. Además, debe poder establecer metas, establecer desafíos y planes de acción y ejecutarlos con éxito. Por ello, es fundamental que el gerente sea un líder que pueda asumir las siguientes funciones estratégicas para la empresa:

- ✓ **Planificación:** El gerente debe determinar los objetivos de la empresa de acuerdo con la situación real, el entorno y las previsiones futuras de la empresa, y establecer los recursos, medios y acciones para alcanzar los objetivos.

- ✓ **Organización:** La dirección de la empresa debe dividir las actividades del plan estratégico en varios campos, definir las responsabilidades de cada campo, delegar autoridad y proporcionar los medios necesarios.
- ✓ **Dirección:** La función básica de un gerente es liderar la estrategia de la empresa. Las empresas necesitan líderes, y estos líderes deben tener la capacidad y la autoridad necesarias para ganarse la confianza del equipo. El método de gestión también depende de la personalidad del gerente, el entorno político, económico, financiero y social en el que opera, la cultura empresarial y otros factores decisivos.
- ✓ **Motivación:** El gerente debe coordinar las reacciones positivas de los miembros de la organización y descubrir los factores negativos a tiempo para convertirlos en impulsos positivos y evitar acciones destructivas. En este sentido, debemos prestar atención a la existencia de suficientes factores motivadores en la empresa y evitar el impacto negativo de factores no motivadores.
- ✓ **Control:** El gerente seguirá verificando la evolución de los resultados y la ejecución del plan, ya que puede ser necesario corregir desviaciones o cambiar el plan por sí mismo cuando sea necesario.

1.5.2 Funciones que caracterizan al nivel supervisor

El supervisor debe tener una gran cantidad de conocimientos y experiencia; asumir la responsabilidad de liderar un grupo de personas para lograr resultados y alcanzar metas. La supervisión es una actividad técnica y profesional, y su objetivo principal es hacer un uso racional de los elementos de la empresa (personas, materias primas, equipos, maquinaria, herramientas, recursos) para contribuir al éxito de la empresa. . (Jauregui, 2006)

- ✓ **Coordinar:** Dar seguimiento a las operaciones, organización, logística y trabajo administrativo de la empresa.
- ✓ **Vincular Departamentos:** Sirve para asegurar que haya un vínculo entre el trabajo, las actuaciones y las decisiones de todos los individuos que laboran en la empresa
- ✓ **Distribuir el Trabajo:** El supervisor determinará quién es el responsable de la actividad, quién requiere e informa a quién, y siempre prestará atención a la justa distribución del trabajo.
- ✓ **Mediar y Asesorar:** los supervisores suelen resolver situaciones entre empleados y altos directivos. El supervisor puede tener una función de consultoría y asesoría
- ✓ **Evaluar:** Se refiere a evaluar los conocimientos, habilidades y desempeño de los propios trabajadores y supervisores.

1.5.3 Funciones que caracterizan al nivel operativo

Mediante el desarrollo de estrategias operativas, la empresa puede evaluar e implementar sistemas eficientes para el uso de los recursos y del personal.

- ✓ Mantener y garantizar que el trabajo cumpla con los estándares requeridos de calidad de producción en la organización, siendo responsable de la cantidad producida.
- ✓ Actuar como guía para los trabajadores, proporcionando suficiente orientación y dirección a los trabajadores en su trabajo diario.
- ✓ Adoptar suficientes medidas de seguridad.
- ✓ Comunicar las metas y objetivos de la empresa establecidos por el nivel superior.

1.6 Manuales administrativos

1.6.1 Definiciones

El manual administrativo es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación, para que la información de la organización pueda ser registrada y transmitida de manera ordenada y sistemática.

Documentos que contienen información e instrucciones relevantes de forma ordenada, sistemática y accesible para ayudar a los miembros de la organización o terceros relacionados con la organización a emprender acciones contra la organización.

El manual administrativo es un documento que se puede utilizar como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir información organizacional (antecedentes, legislación, estructura, metas, políticas, sistemas, procedimientos, factores de calidad, entre otros) de manera ordenada y sistemática. Las instrucciones y pautas pueden ayudarlo a hacer mejor su trabajo.

1.6.2 Importancia

La empresa elabora un manual funcional que refleja parte de la forma organizativa que adopta y sirve de guía para todo el personal, incluyendo fundamentalmente la estructura organizativa y la descripción de las funciones de todos los puestos de la empresa. Según el perfil y los indicadores de evaluación, suele incluirse en la descripción de cada puesto. (Ramos, 2010)

1.6.3 Objetivos

- ✓ Guiar a los colaboradores de la organización en cuanto a metas, visión, misión, estrategia, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normativas, entre otros.

- ✓ Especificar las funciones y relaciones de cada departamento de gestión para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y descubrir omisiones.
- ✓ Ayuda a ejecutar correctamente las tareas asignadas a la organización y sus socios, y promueve la unidad de ejecución de las tareas. Como medio de integración y posicionamiento de los nuevos empleados, les ayuda a integrarse en diferentes departamentos funcionales.
- ✓ Proceso y / o procedimientos que sirven a la agencia de análisis o revisión. Constituye la base para el análisis del trabajo posterior y la mejora de sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- ✓ Brindar información básica para planificar e implementar reformas administrativas.
- ✓ Simplificar la determinación de responsabilidad por fallas y errores.

1.6.4 Clasificación

- ✓ **Por su contenido**

Por su contenido El contenido de los manuales depende del asunto que se trata y del uso que se piensa darle. Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de esta clasificación se pueden encontrar los siguientes:

Tabla 1

Clasificación del Manual por su Contenido

TIPO DE MANUAL	DESCRIPCIÓN
Manual de Organización	Explicar la estructura organizacional formal en detalle a través de descripciones de diferentes puestos y relaciones, funciones, autoridades y responsabilidades.
Manual de Políticas	Explicar la estructura organizacional formal en detalle a través de descripciones de diferentes puestos y relaciones, funciones, autoridades y responsabilidades.
Manual de Procedimientos	Es una guía de trabajo para los funcionarios de cómo hacer las tareas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. Sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos establecidos para realizar su trabajo.
Manual de puestos	Agrupa información sobre todas las clases, naturaleza, objetivos, funciones y requisitos de cada uno de los cargos de la organización, con sus respectivos perfiles de productos (bienes y/o servicios) resultantes de cada puesto.
Manual de Normas	Detalla información sobre un conjunto de leyes, normas e instructivos de aplicación institucional. Por lo general,

	son las más relevantes y poseen mayor plazo de vigencia.
Manual Técnico	Presenta información sobre la operación o estructura de un determinado equipo y sobre su mantenimiento. Por lo Área de Modernización del Estado Unidad de Reforma Institucional 4 general contiene mucha información gráfica, con breves indicaciones teóricas
Manual de contenido Múltiples	Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de “políticas y procedimientos”, el de “historia y organización”, en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa.

Fuente: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1760-2.pdf>

Elaborado por: Elaborado por la autora de la tesis

✓ **Por su función específica**

Los manuales que se encuentra dentro de esta clasificación se refieren a una función operacional específica a tratar, dentro de ellos tenemos los siguientes:

Tabla 2*Clasificación del Manual por su Función Especifica*

TIPO DE MANUAL	DESCRIPCIÓN
Manual de Compras	Consiste en definir el alcance de las compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades, entre otros.
Manual de Finanzas	Consiste en definir por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración. Contiene instrucciones específicas a quienes, en la organización, están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
Manual de reclutamiento y selección	Contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección de personal en la organización.
Manual de una unidad administrativa	Agrupa lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad de una unidad administrativa, entiéndase Auditoría Interna, Planificación Institucional, Dirección Ejecutiva, Recursos Humanos, entre otra.

Manual de procedimientos de una unidad administrativa	Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de una unidad administrativa específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo.
---	---

Fuente: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1760-2.pdf>

Elaborado por: Elaborado por la autora de la tesis

1.6.5 Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos

La preparación del manual es parte del proceso de mejora administrativa de la organización. Gran parte de la utilidad que brinda la organización y el manual proviene precisamente del proceso de mejora previo a la elaboración del manual.

Para elaborar un Manual Administrativo se debe seguir las siguientes etapas.

a) Preparación del trabajo

La preparación previa implica asignar las responsabilidades de desarrollo del manual y determinar los usuarios y los objetivos del manual.

Determinar el responsable de la elaboración

Se recomienda que la responsabilidad de la elaboración del manual esté claramente asignada, y se cree que esta responsabilidad ha sido asignada al equipo de trabajo y el coordinador debe ser el editor responsable. En particular, en las organizaciones con organizaciones y departamentos de sistemas, la compilación de manuales es parte de sus tareas. En las organizaciones que establecen un sistema de gestión de la calidad, la responsabilidad final de la compilación y desarrollo de los

manuales también recae sobre ellas. El comité de calidad suele ser responsable. En otros casos, se pueden utilizar consultores externos para preparar

Determinar los usuarios y el objetivo del manual

El propósito de cada manual es satisfacer las necesidades de información de un grupo específico relacionado con la organización sobre un tema. Con base en este objetivo, seleccione su contenido, determine qué información debe incluirse y elija el formato más apropiado.

Para determinar el objetivo, el primer paso es determinar quién necesita información sobre un tema. De esta forma se pueden identificar los usuarios del manual: las personas que lo utilizarán en el futuro.

Los usuarios del manual a elaborar pueden estar dentro o fuera de la organización, pudiendo tener diferentes intereses y niveles de participación en los temas a tratar, resultando en diferentes métodos de información.

b) Planificación del Trabajo

Una vez determinados los objetivos del manual, los usuarios y sus necesidades, se debe planificar el trabajo de elaboración del manual. La clave son dos aspectos: determinar el contenido del manual y desarrollar un horario de trabajo.

Determinación de los contenidos

La lista de contenido principal es una estructura lógica. Determine la estructura principal del manual y su contenido tentativo para determinar la fuente de información que se utilizará. La lista de verificación ayuda a asignar tareas de investigación o recopilación de información y controla la integridad del manual.

Determinación de los cronogramas de trabajo

Una vez que se determina el contenido tentativo, se puede establecer un cronograma de trabajo, que debe incluir la elaboración y desarrollo del manual y todas las actividades responsables de la implementación del manual.

c) Elaboración

Esta etapa significa una descripción detallada del manual en sí, que involucra el proceso desde la recolección de información hasta su primera edición

Encabezado

Es conveniente que cada página tenga un encabezado uniforme que contenga información básica y facilite la identificación del contenido. Es recomendable que el encabezado incluya:

- ✓ Identificación de la organización. Suele incluirse tanto el nombre de la empresa como su membrete o logotipo.

- ✓ Identificación del manual: su nombre y, si corresponde, numeración o código interno.

- ✓ Numeración de las páginas. Para facilitar el control, es recomendable que se indique la cantidad total de páginas, de forma de verificar que no falten hojas.

- ✓ Fecha de vigencia del manual, dato imprescindible para verificar el grado de actualización del manual.

- ✓ Fecha de revisión del manual, dato que complementa la fecha de vigencia.

- ✓ Responsable por la elaboración del manual. Este dato es sumamente importante ya que permite al usuario del manual distinguir los manuales internos, que pueden ser elaborados por una unidad para facilitar una tarea, pero no obligan al resto de la organización de los manuales oficiales cuyo contenido establece obligaciones a cumplir para la organización y sus miembros.

- ✓ Responsable por la aprobación y revisión del manual, que confirma el carácter oficial (o no) del manual.

d) Revisión

Una vez publicado el manual, el contenido debe ser revisado por quienes participaron en la redacción o proporcionando información para encontrar las omisiones o inconsistencias finales.

e) Aprobación

Una vez completada la revisión, el manual debe aprobarse formalmente para convertirse en un estándar interno. El manual aprobado oficialmente por la organización tiene las características de estándares internos y es obligatorio para los miembros de la organización. Del mismo modo, para

los terceros que interactúan con la organización, la aprobación formal puede garantizar el compromiso de la organización y sus instituciones con el contenido especificado en el manual.

f) Producción

Una vez finalizada la revisión y aprobado oficialmente el manual, se generará la versión final y la documentación. El tiempo y el costo involucrados en la producción final del manual varían dependiendo de si es un manual en papel o un manual de medios electrónicos.

g) Distribución y difusión

Solo distribuyendo el manual a todas las partes interesadas y distribuyéndolo se puede decir que es eficaz. Es importante establecer claramente una lista de destinatarios y distribuir el manual para asegurar que el manual se pueda entregar a todos aquellos que lo necesiten de manera oportuna y apropiada

h) Actualización del manual

El valor del manual administrativo como herramienta de trabajo radica en la información que contiene. Es necesario mantenerlos actualizados para que puedan seguir logrando las metas que se les han preparado. (Pintos, 2009)

1.7 El manual de funciones

1.7.1 Definición

Es una herramienta de trabajo, que contiene una serie de especificaciones y tareas formuladas por cada funcionario en las actividades diarias, y que elaborará técnicamente de acuerdo a sus respectivos procedimientos, sistemas y especificaciones, y resumirá el establecimiento de rutinas o lineamientos y guías de procedimientos. El trabajo diario no afectará los conocimientos y capacidad de cada trabajador u operador de la empresa, ni afectará su propia autonomía e

independencia espiritual o profesional, pues podrán tomar las decisiones más acertadas en base a las pautas de sus superiores. Y establecer responsabilidades claras.

Las obligaciones de cada puesto, sus requisitos, un resumen, incluyendo un informe de trabajo que debe ser elaborado al menos una vez al año, el cual debe indicar un resumen cualitativo y cuantitativo del trabajo realizado durante el período. (Gonzalez, 2009)

1.7.2 Importancia

Para (Frebe, 2020) el manual de funciones es una parte importante de cualquier organización, porque es un documento que detalla las funciones, requisitos, relaciones, dependencias y coordinación de cada puesto de trabajo. Por eso, es muy importante implementar este procedimiento para que cada trabajador sepa lo que la empresa espera de él y todos contribuyan a lograr los objetivos marcados.

1.7.3 Estructura del manual de funciones

1.7.3.1 Índice

Describe de manera sintética y ordénala aparatos los títulos y subtítulos que contiene el manual, señalando su respectiva ubicación por el número de página, refleja uniformidad y continuidad.

1.7.3.2 Presentación

Es el interés y propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo del manual de funciones.

1.7.3.3 Objetivo

Especificar lo que se pretende alcanzar a través de la aplicación del contenido del manual.

Brindar información básica sobre la organización y funcionamiento de la unidad responsable de manera ordenada como referencia obligatoria para realizar el uso de los recursos y el desarrollo de las funciones asignadas.

1.7.3.4 Alcance

Cuando se redactó el manual, esta era la intención o el propósito de la agencia o administración. El alcance indica la unidad administrativa a la que se aplican las disposiciones contenidas en el documento.

1.7.3.5 Antecedentes históricos

Es una descripción de los orígenes, precedentes o hechos destacados de la existencia de instituciones, entidades o unidades administrativas; referencias a leyes o decretos que crean y modifican diversos aspectos de la organización.

1.7.3.6 Base legal

Se señalan los dispositivos legales que aprueban los documentos de gestión referidos a la organización

1.7.3.7 Estructura orgánica

Es una representación gráfica de una estructura orgánica y refleja esquemáticamente la ubicación, el nivel, los canales formales y los permisos de comunicación y sus respectivas relaciones. Para su diseño se deben considerar los siguientes puntos:

- 1. Forma.** - se utilizará la figura del rectángulo.
- 2. Dimensión de la figura.** - El tamaño del rectángulo debe ser siempre el mismo independientemente del nivel de jerarquía.
- 3. Trazo.** - Los órganos permanentes están representados por líneas continuas y los órganos no permanentes finalmente se vuelven a ensamblar con líneas discontinuas.
- 4. Colocación de las figuras.** - Los números se colocan según diferentes niveles jerárquicos, el mismo nivel jerárquico y niveles dispersos
- 5. Líneas de conexión.** - Indican la relación entre diferentes órganos

Relación principal de autoridad (relación lineal). - Indica la relación de subordinación entre el responsable de la unidad y sus subordinados.

Relación de apoyo. - Es una organización que existe entre organizaciones que tienen como objetivo apoyar al banco. Se colocan verticalmente sobre el órgano a apoyar.

Relación de desconcentración. - Instituciones geográficamente dispersas que representan las unidades administrativas de las que dependen

1.7.3.8 Misión

Misión es la motivación, propósito, propósito o razón de la existencia de una empresa u organización, porque define:

- ✓ Los objetivos que pretende alcanzar en el sistema ambiental o social en el que opera.
- ✓ Que planeas hacer.
- ✓ Quién tiene la intención de hacer esto

1.7.3.9 Visión

La visión se define como la dirección de desarrollo a largo plazo de la empresa y sirve como guía y medida de incentivo para orientar las decisiones de crecimiento estratégico y las decisiones de competitividad. (Thompson, 2006)

1.7.3.10 Glosario organizacional

Glosario Organizacional son todas aquellas palabras, conceptos y definiciones, de lo que necesita conocer el Significado

1.7.3.11 Formato estándar para la descripción de cargos y funciones

Para la descripción de posición o puestos debe contener una serie de elementos para que cumpla su objetivo para con ambas partes. Estos son:

- ✓ Título del puesto

- ✓ Nivel de la posición

- ✓ Posición de la persona que supervisará su trabajo

- ✓ Título del personal a su cargo (en caso de que sea el caso)

- ✓ Objetivos del puesto

- ✓ Funciones principales y resultados esperados

- ✓ Conexión y grado de colaboración con otras áreas

- ✓ Competencias necesarias

- ✓ Conocimientos requeridos en determinados rubros

- ✓ Necesidades propias del puesto: cambio de residencia, vehículo propio, certificaciones, rango de edad, disponibilidad de viajar.

- ✓ Rango salarial

1.7.3.12 Identificación del cargo

La primera parte de la información en la descripción debe contener todos los datos, que se pueden utilizar para determinar el puesto y ubicarse en la estructura de la empresa. Por lo tanto, por ejemplo, registre los siguientes datos: cargo, departamento y cargo del supervisor inmediato.

1.7.3.13 Propósito general

Permite identificar el propósito del post. Aquí debe reflejarse la responsabilidad y la misión. Es necesario aclarar la diferencia entre actividades y responsabilidades. Las actividades son tareas que se generan en un puesto todos los días, y las responsabilidades pueden agrupar diferentes actividades en un mismo proceso.

1.7.3.14 Descripción de funciones principales

Las funciones son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo.

Los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo de funciones.

1.7.3.15 Otras funciones

Funciones fuera de la actividad para la que fue contratada.

1.7.3.16 Descripción de los conocimientos básicos

- ✓ Cumplir con el Perfil que requiere el empleador
- ✓ Tener Experiencia comprobable en el área que se va a desempeñar.

1.7.3.17 Responsabilidades propias del cargo

- ✓ Cumplir e implementar los contenidos que establece la ley.
- ✓ Contar con el equipo adecuado para desempeñar las funciones diarias.
- ✓ Los valores como la responsabilidad, puntualidad, la sinceridad entre otros.

1.7.3.18 Delegaciones

- ✓ Persona que cualidades de liderazgo de una manera eficiente
- ✓ Permite trabajar en equipo y mantener la motivación de los recursos humanos

1.8 Marco conceptual

Cargo. - Función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa.

Coordinación. - capacidad de ordenar elementos en apariencia disímiles para lograr un objetivo determinado.

Organigrama. - Es un gráfico básico que refleja la estructura organizacional, es decir, debemos expresar los elementos que constituyen la estructura de gestión organizacional de la manera más sencilla.

Manual. -Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Manuales administrativos. - Son documentos de orientación muy dinámicos, fáciles de leer y usar, transmiten la información de la organización de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática

Necesidad. - Son aquellos puntos a satisfacer por parte de las empresas mediante el ofrecimiento de sus productos o servicios en el mercado.

Nivel operativo. - Corresponde a la asignación de tareas específicas que cada empleado de la organización debe realizar en cada área de trabajo que integra la empresa.

Unidad de mando. - Significa que los empleados deberán recibir órdenes solo de un superior.

Trabajo. - Todas las actividades realizadas, ya sean manuales o intelectuales, a cambio de una compensación económica por las tareas realizadas.

Tramo de control. - Se refiere a la cantidad de personas y departamentos dedicados a obedecer a un gerente en particular.

Capítulo II

2 Marco metodológico

2.1 Diagnóstico de la empresa

2.1.1 Datos generales de la empresa

Empresa: Cía. Napoleón Paramo

Ruc: 1705513941001

Teléfono: 2503-136 2545-825

Correo: serviparamo@hotmail.com

Servicios: Entrega de Facturas, Toma de Lecturas, Instalaciones, Cortes y Reconexiones

Ubicación Matriz: Diego Méndez OE49 y Ulloa

2.1.2 Historia de la Empresa “Cía. Napoleón Paramo”

La Empresa Cía. Napoleón Paramo es una empresa ecuatoriana legalmente constituida, establecida hace 30 años en el mercado brinda el servicio, de toma de lecturas, reparto de facturas e instalaciones, desde entonces es encabezada por su Gerente el Sr. Napoleón Paramo, quien con el apoyo de su esposa Lilian Suárez, supo darle todo el empuje necesario a esta iniciativa y así juntos fueron formando los cimientos y bases para lo que hoy en día es una gran empresa.

La Empresa es reconocida por su ardua labor, de entregar un trabajo de calidad a cada uno de nuestros clientes, de esa manera siendo una empresa reconocida por cada uno de sus servicios prestados.

2.1.3 Filosofía de la empresa

Trabajo, constancia, orden y disciplina son los factores del éxito de la empresa. como empresa se esfuerza por brindarles a sus clientes el mejor servicio todos los días con el fin de brindar buenos y sinceros servicios para satisfacer las necesidades de todos los clientes en nuestro campo de desarrollo. Estamos dispuestos a utilizar todo nuestro potencial, conocimiento y cualidades humanas para lograr nuestros objetivos.

✓ **Misión**

Brindar servicios de calidad que superen las expectativas del cliente de manera efectiva y responsable en materia de seguridad, salud y medio ambiente.

✓ **Visión**

Convertir en una empresa líder en crecimiento sostenible y rentabilidad y lograr la mejora continua.

✓ **Valores**

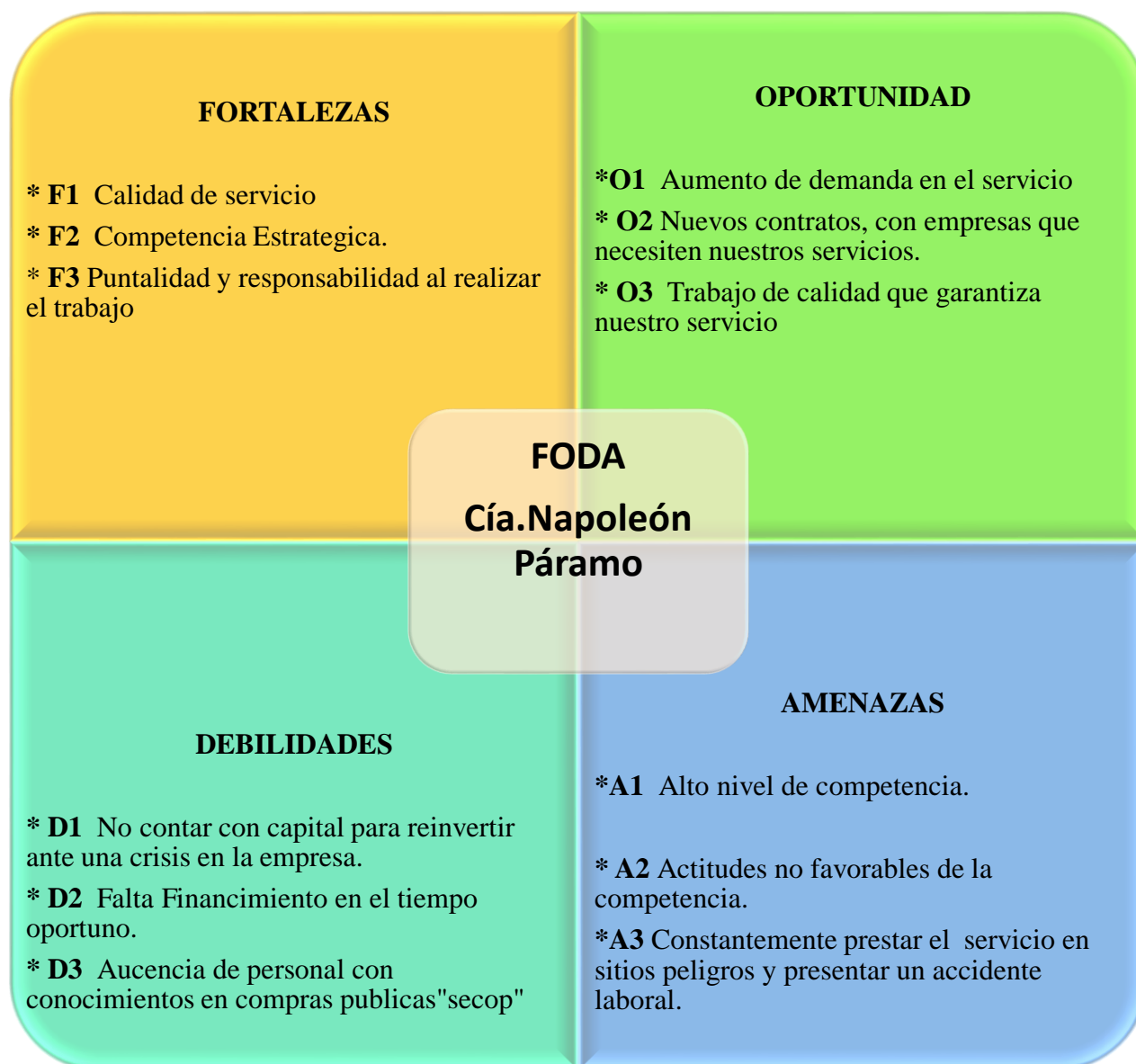
- Comportamiento ético: integridad, honestidad, compromiso y responsabilidad.
- La satisfacción del cliente. • Orientado al logro, la calidad y la seguridad.
- trabajo en equipo.
- Responsabilidad social: con nuestros colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.

✓ **Objetivos:**

- a) Proteger la integridad de los trabajadores
- b) Brindar adecuadas condiciones de trabajo que permitan el normal desenvolvimiento de sus actividades sea dentro o fuera del establecimiento del trabajo.
- c) Desarrollar normas enfocadas en la Seguridad y Salud de sus trabajadores, para satisfacer las exigencias propias y de los organismos de control del país
- d) Cumplir con las leyes y reglamentaciones nacionales sobre Seguridad y Salud del Trabajo, así como las encaminadas a mantener un medio ambiente sano y acorde a las necesidades de sus trabajadores.
- e) Prevenir accidentes y/o enfermedades asociadas a las condiciones laborales, implementando medidas preventivas y de protección para salvaguardar la integridad de sus trabajadores.

2.1.4 Análisis foda

Ilustración 1
Análisis foda

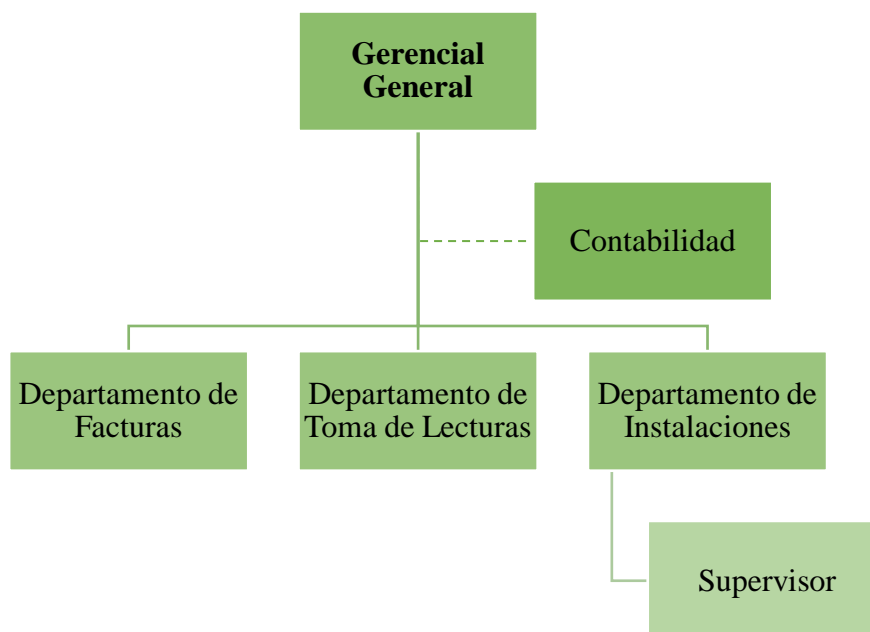


Fuente: Elaborado por la autora del Proyecto

2.1.5 Organigrama actual de la empresa

Gráfico 1

Organigrama actual de la Cía. Napoleón Paramo



Fuente: Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

2.1.6 Problemática de la empresa

El problema radica en que no existe un manual de funciones en la empresa Cía. Napoleón Páramo, en la cual impide conocer una descripción precisa de cómo se deben desarrollarse las actividades dentro de la empresa.

Debido a la ausencia de un manual de funciones, las ordenes de trabajo se distribuyen de una forma desordenada sin coordinación, debido a esto existe conflictos laborales, cargas laborales donde los colaboradores no se sienten conforme con los trabajos asignados, esto provoca que el personal realice varias funciones sin conocer sus respectivas responsabilidades y obligaciones.

2.2 Diseño de Investigación

Enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Sampieri, 2014, págs. 4-7)

En el presente proyecto se realiza el diseño cualitativo porque se realiza una recolección de datos, mediante la encuesta ha colaboradores internos y externos de la empresa, para luego ser analizados.

2.3 Tipos de Investigación

El tipo de la investigación es descriptivo ya que se necesita describir, conocer y detallar cada una de las actividades de los colaboradores de la empresa Cía. Napoleón Paramo, para la elaboración del manual de funciones.

La investigación de campo, ya que se realiza donde se encuentran los sujetos u objetos de investigación empleando técnicas e instrumentos específicos, además del dato bibliográfico, tales como encuestas, entrevista y observaciones, reúne datos evidentes de la realidad, cuya característica fundamental es la de colocar al individuo en contacto directo con el fenómeno en estudio, en tal sentido se hizo necesario efectuar visitas a la empresa para poder obtener información concreta y precisa en relación al trabajo planteado.

La investigación bibliográfica, ya que se basa en datos bibliográficos, esto es, buscar los datos en libros, revistas folletos, artículos técnicos, entre otros. Que nos brindara información para poder desarrollar el manual de funciones.

2.4 Métodos de Investigación

Para la realización del siguiente trabajo de investigación como es el de elaborar el Manual de funciones para la empresa Cía. Napoleón Páramo, se utilizará algunos métodos ya que generalmente son los que miran el problema de la ciencia en forma global, que buscan el conocimiento de la realidad.

Método Inductivo: Es un instrumento de trabajo que permitirá mediante la observación analizar la situación de hechos suscitados.

Método Deductivo: Nos permitirá analizar los hechos suscitados y llegar a las posibles soluciones del problema que se presenta en la empresa.

2.5 Determinación de la Población y Muestra

Para alcanzar el objetivo del proyecto, se realizaron encuestas a los colaboradores de la empresa Cía. Napoleón Paramo, el cual está distribuido entre los miembros internos y externos de la empresa.

- ✓ Se realiza la encuesta a 14 colabores interno de la empresa, entre ellos está el supervisor, asistente administrativa y personal operativo
- ✓ Se realiza la encuesta a 2 colaboradores externos de la empresa, El administrador del contrato y el supervisor de la EEQ. Siendo a la entidad a quien se presta el servició, los mismos que controlan el servicio prestado en beneficio de la empresa y viceversa.

2.6 Técnicas de Recolección de Datos

La Encuesta. – Se aplicará a los colaboradores de la empresa Cía. Napoleón Páramo, para recolectar información y que arroge resultados que se requiere conocer para el desarrollo del manual de funciones.

La Entrevista. – Mantener una conversación personal con el titular del puesto, en el mismo lugar de trabajo, para solventar inquietudes por parte del investigador.

La observación. - Consiste en observar al trabajador que funciones desempeña y tomar las notas pertinentes para describir el trabajo, conociendo cuál es el entorno del trabajo y que equipo se utiliza.

2.6.1 Procesamiento, análisis y presentación de resultados

2.6.1.1 Encuesta empleados internos de la empresa

Pregunta N° 1 ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones?

Tabla 3

Conoce con detalle Cuáles son sus funciones

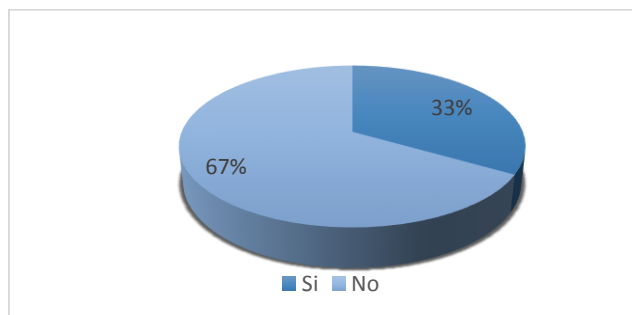
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 2

Conoce con detalle sus funciones



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

La gráfica nos indica con respecto a la pregunta planteada que el 33% es decir 1 persona del total de la población encuesta, que si conoce las funciones que debe desempeñar en su lugar de trabajo, mientras que el 67% es decir 2 personas de la totalidad no conocen las funciones que deben desarrollar en su lugar de trabajo.

Pregunta N°2 ¿En el momento en el que ingresó a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?

Tabla 4

Instrucciones específicas de sus funciones

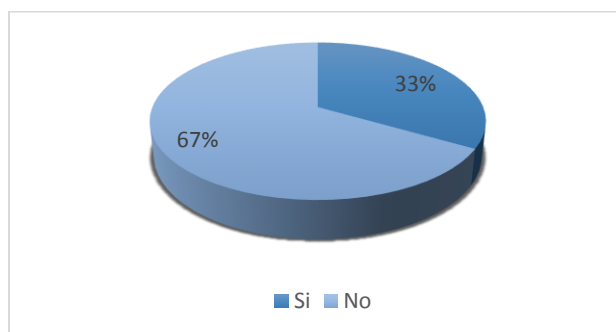
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 3

Instrucciones específicas de funciones



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Como se puede visualizar en la gráfica el 33% es decir 1 persona si recibió instrucciones específicas acerca de sus funciones, mientras que el 67% es decir 2 personas encuestas del total a población no recibió las instrucciones específicas de sus funciones.

Pregunta N° 3 ¿Cuenta usted con los implementos necesarios para la realización de su trabajo?

Tabla 5
Implementos de trabajo

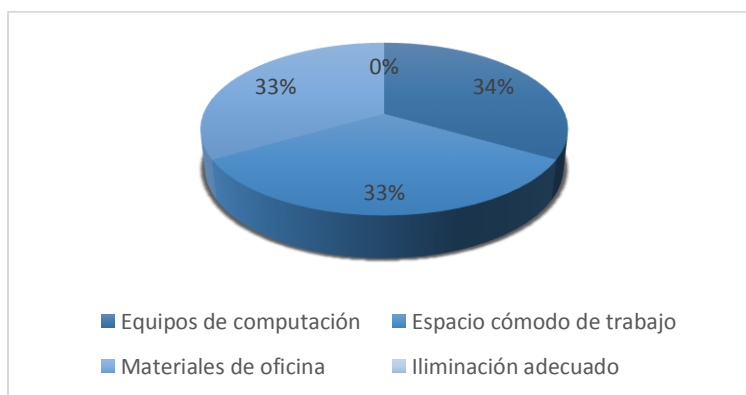
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Equipos de computación	1	33%
Espacio cómodo de trabajo	1	33%
Materiales de oficina	1	33%
Iluminación adecuada	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 4

Implementos de trabajo.



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Esta gráfica nos indica que el 33% es decir 1 persona si se cuenta con los materiales de oficina, 33% es decir 1 persona manifiesta que si cuenta con espacio cómodo de trabajo mientras que el 34% manifiesta que si cuenta con equipos de computación para ejecutar su trabajo.

Pregunta 4. ¿Está de acuerdo cómo se organiza el trabajo en su puesto?

Tabla 6

Organización de trabajo

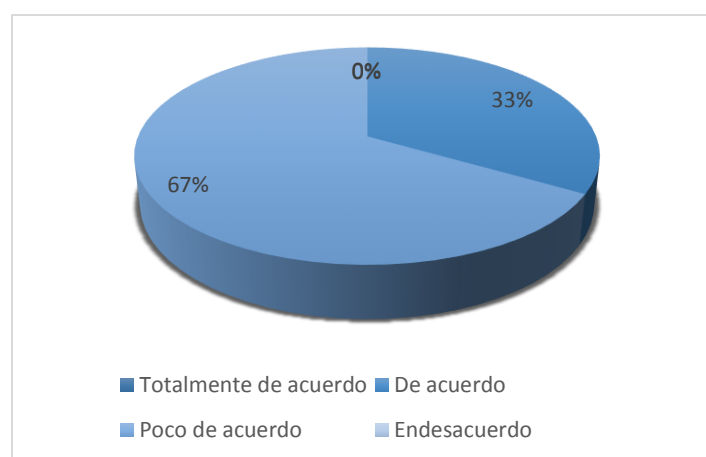
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	33%
Poco de acuerdo	2	67%
En desacuerdo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 5

Organización del trabajo



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

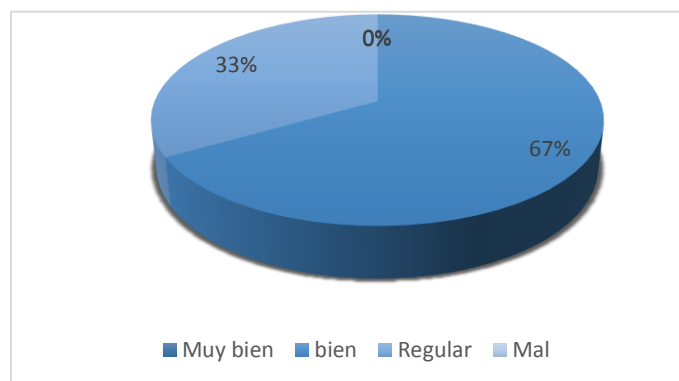
Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Mediante la representación gráfica se puede observar que existe 33% es decir 1 persona se encuentra de acuerdo de cómo se organiza el trabajo, mientras que el 67% es decir 2 personas, esto manifiestan que se encuentra un poco de acuerdo de cómo se organizar el trabajo en su puesto.

Pregunta 5 ¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo?**Tabla 7***Como se lleva con sus compañeros de trabajo*

Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Muy bien	0	0%
bien	2	67%
Regular	1	33%
Mal	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo**Elaborado por:** Autora del Proyecto**Gráfico 6***como se llevan con sus compañeros de trabajo***Fuente:** Encuesta Cía. Napoleón Páramo**Elaborado por:** Autora del Proyecto**Análisis**

En la gráfica se puede visualizar que existe un 33% es decir 1 persona se lleva regular con sus compañeros de trabajo, mientras que el 67% de los encuestados manifiesta que se llevan bien en con sus compañeros de trabajo.

Pregunta 6 ¿Ha realizado actividades adicionales no corresponde a su cargo?

Tabla 8

Actividades adicionales no correspondiente al cargo

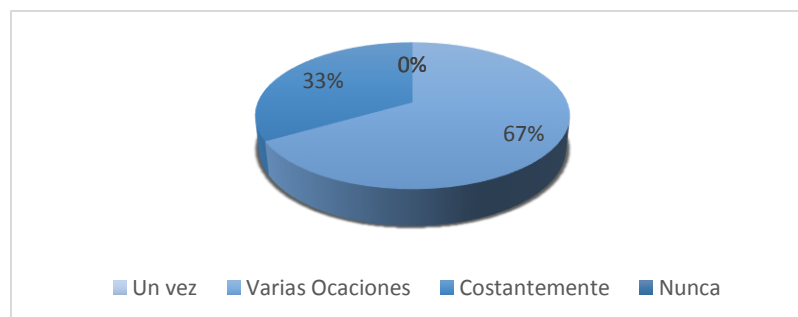
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Una vez	0	0%
Varias Ocasiones	2	67%
Constantemente	1	33%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 7

Actividades Adicionales no Correspondiente al Cargo



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Claramente se puede visualizar en la gráfica que existe el 33% del personal por varias ocasiones realizan actividades que no les corresponden, mientras que el 67% de la población indica que constantemente realizan actividades adicionales al cargo que fueron contratados.

Pregunta 7 ¿Cree que sus compañeros de trabajo saben lo que tiene que hacer?

Tabla 9

El trabajo que sus compañeros deben realizar

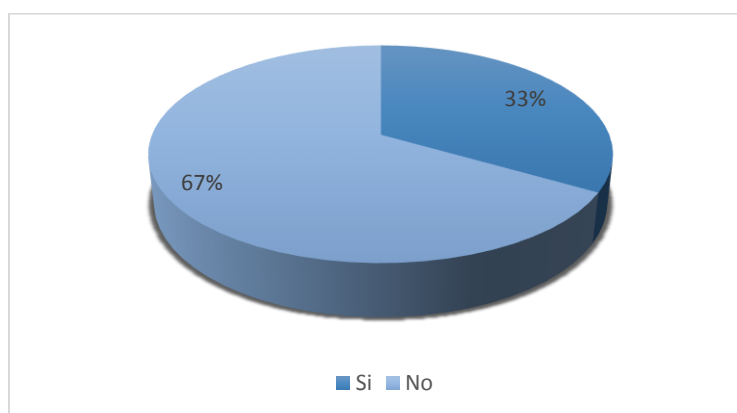
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 8

El trabajo que deben realizar sus compañeros



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Como nos indica la gráfica el 33% no conoce las actividades que sus compañeros deben realizar, mientras que el 67% manifiesta que si conocen las actividades que deben desarrollar sus compañeros de trabajo.

Pregunta 8 ¿Existe una comunicación efectiva dentro de la empresa?

Tabla 10

Existe una Comunicación Efectiva Dentro de la Empresa

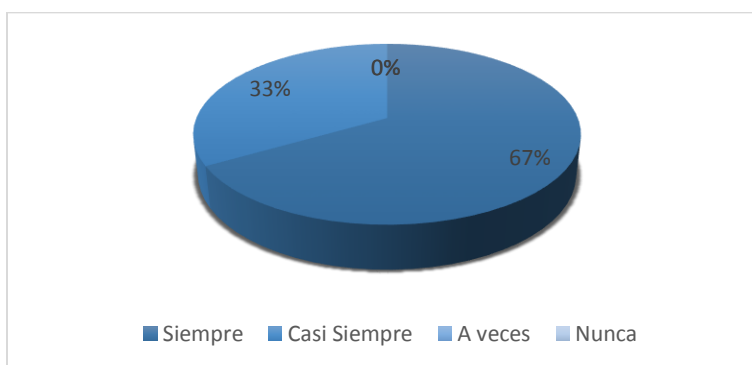
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Siempre	2	67%
Casi Siempre	1	33%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 9

Existe una Comunicación Efectiva Dentro de la Empresa



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Con respecto a la gráfica el 33% es decir 1 persona encuestada del total que conforman población de la empresa consideran que casi siempre existe una buena comunicación, mientras que el 67% es decir 2 personas encuestadas del total que conforman la población de la empresa consideran que siempre existe una buena comunicación afectiva dentro de la empresa.

Pregunta 9 ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

Tabla 11

Recibe Asesoría de otros departamentos cuando lo solicita

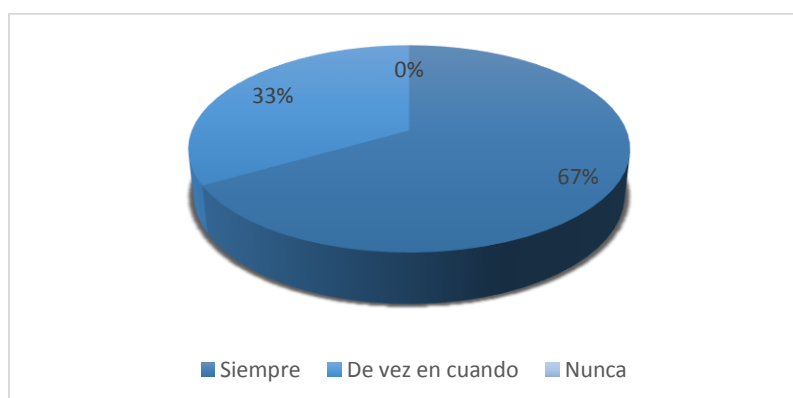
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Siempre	2	67%
De vez en cuando	1	33%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 10

Recibe Asesoría de otros departamentos cuando lo solicita



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Esta gráfica nos indica que el 33% es decir 1 persona encuestada del total de la población de la empresa manifiesta que de vez en cuando reciben asesoría de otros departamentos cuando lo solicitan mientras que el 67% es decir 2 personas encuestadas del total de la población de la empresa manifiesta que si reciben asesoría de otros departamentos cuando lo solicitan.

Pregunta 10 ¿Considera necesaria la creación de un manual de funciones para la empresa?

Tabla 12

Es necesario Crear una Manual de Funciones para la Empresa

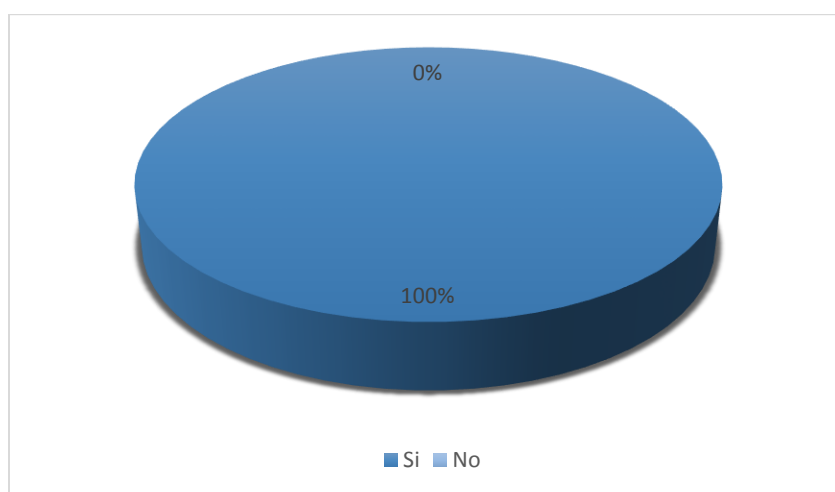
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 11

Es Necesario Crear una Manual de Funciones para la Empresa



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Como se ve en la gráfica el 100% es decir 3 personas encuestas del total de la población de la empresa considera que se debe implementar un manual de funciones para así desarrollar sus actividades de forma eficiente y eficaz.

2.6.1.2 Encuesta empleados externos EEQ

Pregunta 1 ¿Cuánto tiempo lleva comprando nuestros productos/servicios?

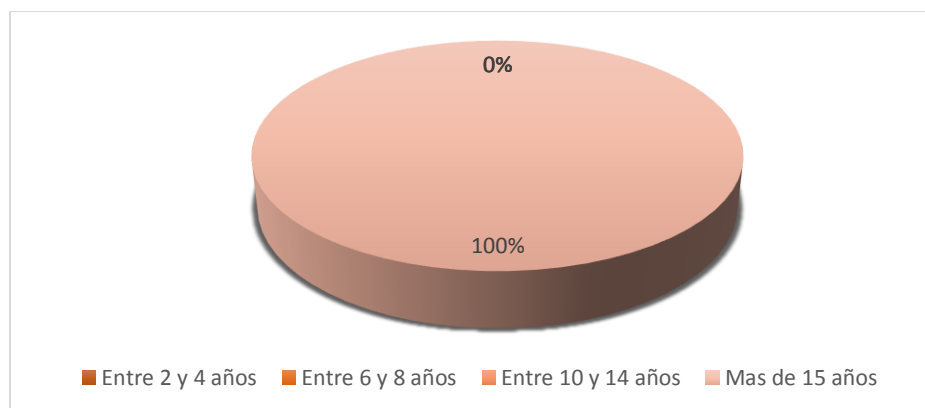
Tabla 13
Tiempo que lleva Comprando Nuestro Servicio

Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Entre 2 y 4 años	0	0%
Entre 6 y 8 años	0	0%
Entre 10 y 14 años	0	0%
Mas de 15 años	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del proyecto

Gráfico 12
Tiempo que lleva Comprando Nuestro Servicio



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

En la gráfica claramente se puede observar que el 100% del total de la población encuesta de empresa indicar que continúan comprando nuestro servicio más de 15 años.

Pregunta 2 ¿Qué satisfecho o insatisfecho está con nuestra empresa?

Gráfico 13

Qué satisfecho o insatisfecho se encuentran con nuestra empresa

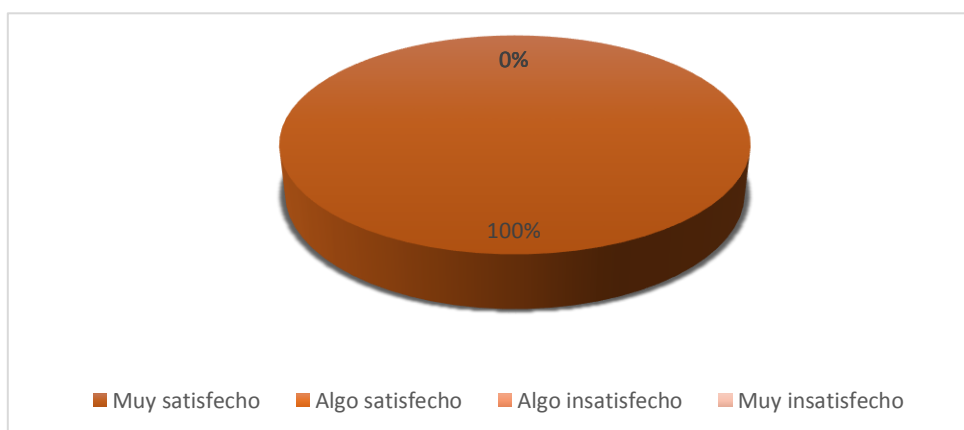
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Muy satisfecho	2	100%
Algo satisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 14

Qué satisfecho o insatisfecho se encuentra con nuestra empresa



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Claramente se puede observar que el 100% de la población de clientes externos encuesta de la empresa, manifiesta que está muy satisfecho con la prestación de servicios de nuestra empresa.

Pregunta 3 ¿Qué tan rápido responden ante los problemas?

Tabla 14

Como responde ante los problemas

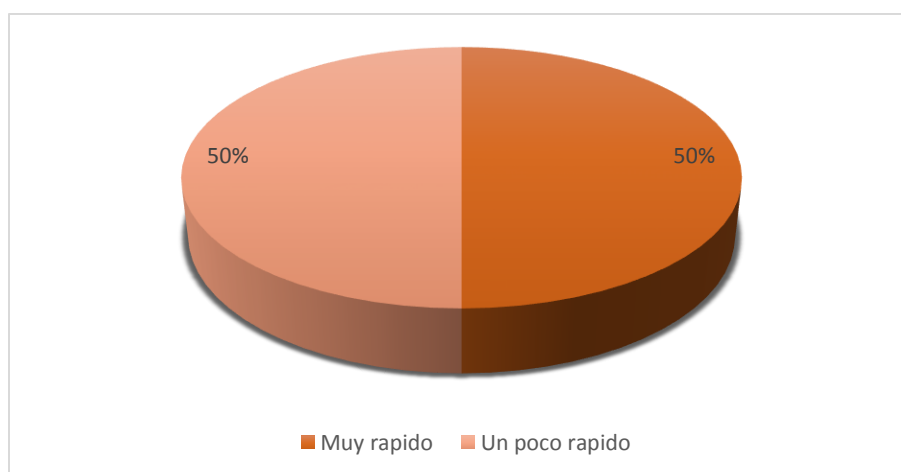
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Muy rápido	1	50%
Un poco rápido	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 15

Como responde ante los problemas



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

La gráfica nos indica que el 50% de la población encuestada manifiesta que los requerimientos se los atiende muy rápido, mientras que el 50% de población manifiesta que los requerimientos son atendidos un poco rápido.

Pregunta 4 ¿Cómo califica la calidad de servicio de la empresa?

Tabla 15

Cómo califica Nuestro Servicio

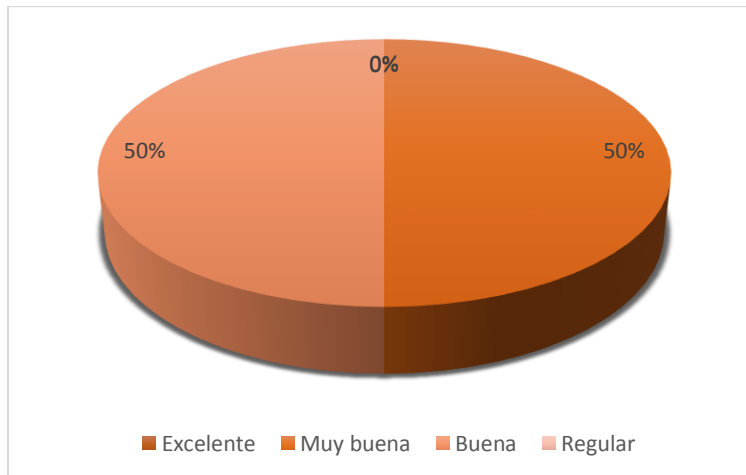
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy buena	1	50%
Buena	1	50%
Regular	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 16

Como califica nuestro servicio



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

La gráfica nos indica que el 50% de la población encuesta manifiesta que el servicio prestado es muy bueno mientras que el otro 50% manifiesta que el servicio prestado es bueno de la empresa.

Pregunta 5 ¿Existe probabilidades que requiera nuestro servicio en un futuro?

Tabla 16

Requiere nuestro servicio en un futuro

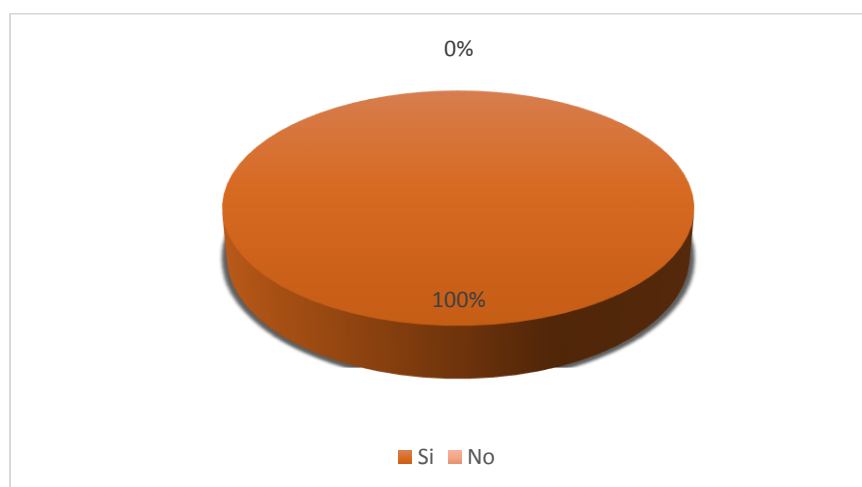
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 17

Requiere Nuestro Servicio en un Futuro



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

La gráfica indica que el 100% de la población encuesta de la empresa, si requieren nuestros servicios en un futuro.

Pregunta 6 ¿Existe probabilidades que nos recomiendes con otras personas?

Tabla 17

Probabilidades que nos recomiendes con otras personas

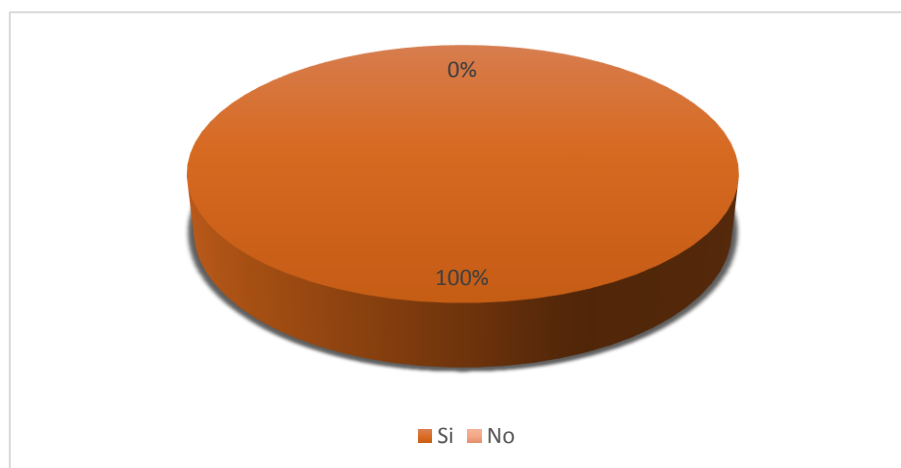
Opciones	Personas Encuestadas	Porcentajes
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Gráfico 18

Probabilidad que nos recomiende con otras personas



Fuente: Encuesta Cía. Napoleón Páramo clientes externos

Elaborado por: Autora del Proyecto

Análisis

Como la gráfica nos indica que 100% de la población encuestada de clientes externos si nos recomendaría con otras personas, para la prestación del servicio.

Capítulo III

3 Propuesta: manual de funciones de la empresa Cía. Napoleón Páramo ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito

3.1 Antecedentes de la propuesta

La Cía. Napoleón Paramo no cuenta con un manual de funciones, por lo que los trabajos de la empresa se han visto afectados, puesto que el personal no conoce cuáles son sus funciones, deberes, responsabilidades en las empresas en la que trabajan.

EL manual de funciones es una herramienta muy importante para la empresa, por consiguiente, se podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar el rendimiento laboral en cada una de las áreas de la empresa.

Por no contar con un manual de funciones los colaboradores realizan cierto número de funciones y el resto del día se dedican a realizar otras actividades ajenas a su puesto de trabajo, razón por la cual es necesario implantar un manual de funciones que determine los deberes, funciones y responsabilidades, que cada persona debe cumplir en sus respectivos puestos de trabajo.

3.2 Análisis y descripción de cargos

Analizar los puestos de trabajo es para determinar detalladamente cómo funciona un puesto de trabajo y el perfil de la persona idónea para cubrir dicho puesto. Se podría definir como el procedimiento en el cual se deben determinar las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los puestos en los que se vaya a realizar, así como las características de las personas que se deben contratar para ocuparlos. (Carrasco.J., 2009)

Los tipos de información que se recogen para realizar el análisis son los siguientes:

- ✓ Actividades laborales, es decir, toda aquella información relativa a las tareas que se desempeñan en el puesto.
- ✓ Conductas humanas. Esta información hace referencia a las conductas de las personas que ocupan los puestos.
- ✓ Máquinas, herramientas, equipo y auxiliares de trabajo. Aquí encontramos la información sobre todo aquello que se emplea para llevar a cabo las tareas y servicios prestados.
- ✓ Estándares de desempeño. Consiste en reunir información acerca de las expectativas del puesto.
- ✓ Contexto del puesto. Presenta aquella información que tiene que ver con todo lo que envuelve al puesto: horario laboral, contexto social.
- ✓ Requisitos humanos. Como el propio nombre indica, se refiere a la información relativa a los requisitos que deben reunir los aspirantes para poder desarrollar las tareas del puesto.

3.3 Técnicas más utilizadas en la realización de un análisis de puesto de trabajo

- ✓ La entrevista es la técnica más empleada para conseguir información sobre los puestos de trabajo a analizar. Pueden ser de muchos tipos, desde muy estructuradas hasta poco estructuradas, individuales o grupales, con un supervisor o varios, etc. En el caso de las entrevistas, se utilizan para analizar las tareas similares que realizan un gran número de empleados, de forma que se reduce los costes y el tiempo.

- ✓ El cuestionario es otro método muy común para reunir información, consistente en pedir a los trabajadores que completen una serie de preguntas que tienen como objetivo la obtención de las tareas, responsabilidades, habilidades, conocimientos y competencias que requiere dicho puesto.
- ✓ La observación es muy apropiada cuando el puesto a analizar contiene una gran parte de actividad física que se pueda observar. En cambio, no es muy útil cuando el puesto posee una gran carga de actividad mental, o cuando el empleado participa en actividades relevantes ocasionalmente.
- ✓ El diario consiste en listas que realizan los trabajadores de forma diaria de las actividades que realizan y del tiempo destinado a cada una. (Melchor.A., 2019)

3.4 Manual de funciones y cargos para la cía. Napoleón páramo

 <p>Napoleón Páramo</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”</p>	 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA</p>
<p>AUTORA:</p> <p>MARICELA CAIZA</p> <p>FECHA:</p> <p>QUITO, JULIO-2020</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>01</p>		

3.4.1 Índice

3.4.2 Presentación

El manual de funciones es una herramienta de gestión de personal que refleja las funciones, capacidades y perfiles establecidos para los puestos de la empresa, para que pueda mejorar el desempeño.

3.4.3 Objetivo

Proporcionar a la Empresa Cía. Napoleón Paramo instrumento claro y sencillo que les permita conocer todas aquellas funciones correspondientes a su puesto de trabajo y de las facultades necesarias para llevarlas a cabo el éxito.

3.4.4 Alcance

Aplica para todos los colaboradores Cía. Napoleón Paramo

3.4.5 Antecedentes históricos

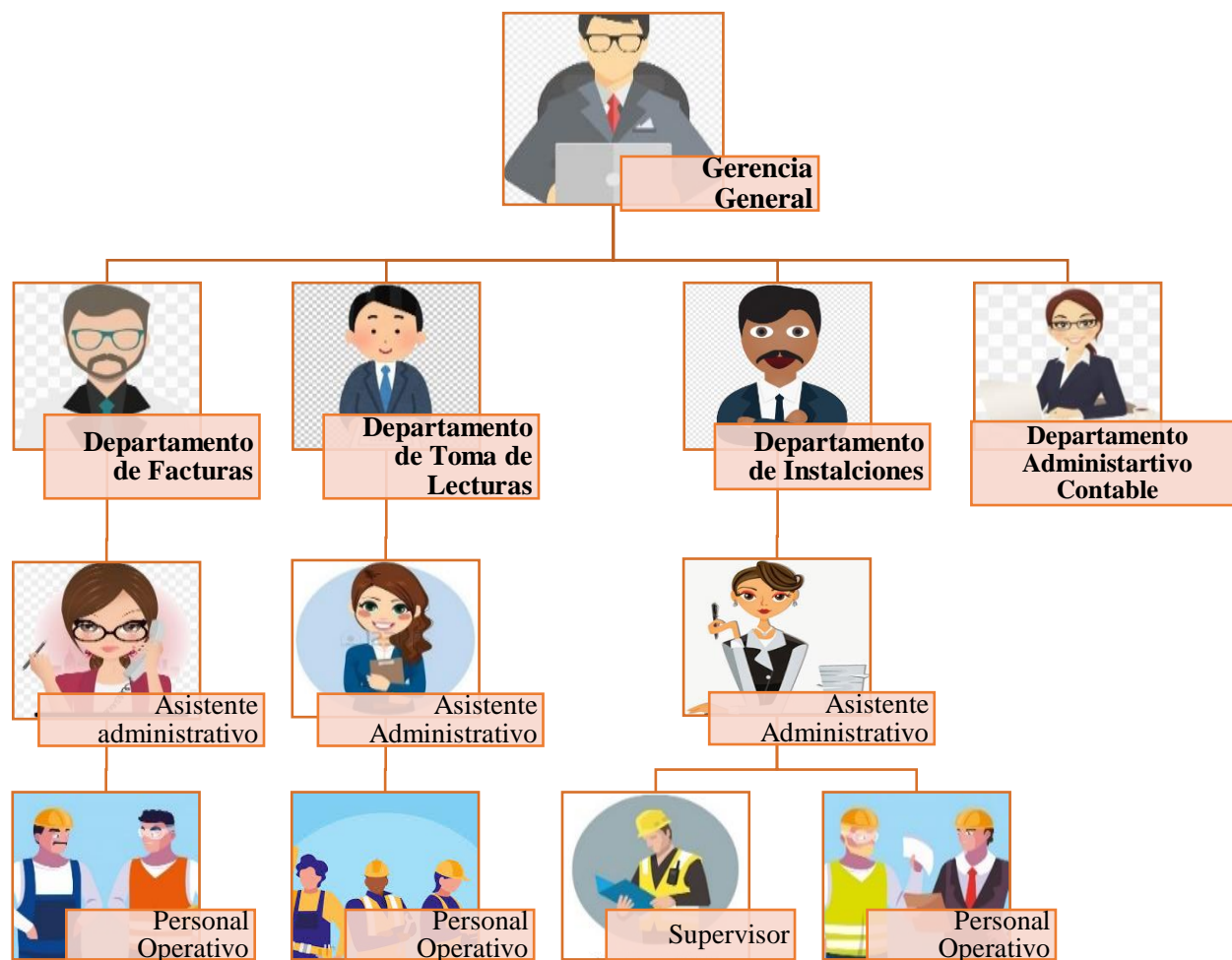
La empresa Cía. Napoleón Paramo fue creada en 1990, por su propietario el Sr. Segundo Napoleón Paramo, brindando sus servicios a la Empresa Eléctrica Quito, en su ardua labor de crecer en el mercado y viendo la necesidad de implementar un manual de funciones, de esta forma cada uno de tus colaboradores podrá conocer cada una de sus funciones

3.4.6 Base legal

La empresa se encuentra legalmente constituida y registrada con registro único de contribuyentes (RUC), cumpliendo todas obligaciones con manifiesta en Código de Trabajo, y su reglamento interno de Seguridad Industrial

3.4.7 Estructura orgánica

Gráfico 19
Organigrama de la empresa Cía. Napoleón Paramo



Fuente: Cía. Napoleón Páramo

Elaborado por: Autora del Proyecto

La empresa está creciendo, por lo que se necesita un departamento de contabilidad administrativa para realizar funciones relacionadas con el personal de la empresa y la economía.

En la empresa Cía. Napoleón Paramo se han determinado los siguientes niveles organizacionales:

- ✓ El nivel ejecutivo es el nivel más alto de la organización, responsable de la orientación, planificación, ejecución, organización y orientación.) El nivel auxiliar incluye funciones que sugieren actividades de apoyo y complementarias para tareas de nivel superior o tareas dominadas por actividades manuales.
- ✓ La persona a cargo del nivel de supervisión es plenamente responsable de realizar el trabajo de manera responsable, formulando e implementando planes y procedimientos, brindando sugerencias, notificaciones, recomendaciones y sugerencias.
- ✓ Nivel operativo Se encarga de ejecutar los planes, procedimientos y actividades en las áreas profesionales de su campo.

3.4.8 Misión

Brindar servicios de calidad, superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable con la seguridad, la salud y el medio ambiente.

3.4.9 Visión

Convertir en una empresa líder en crecimiento sostenible y rentabilidad y lograr la mejora continua.

3.4.10 Glosario organizacional

Orden de trabajo: Documentos que se debe realizar la entrega al cliente como la entrega de facturas.

Novedades de entrega: Notificar donde se entrega la factura, manos del cliente, buzón, bajo puerta.


Supervisión en campo: Verificación del trabajo realizado en sitio.


Sector y Ruta: sitio donde debe realizarse el trabajo.

Identificación: Canet que pertenece a la empresa


Ropa de trabajo: Ropa que se proporciona al Operador y supervisor, pantalón jean, buso con distintivo de la empresa, zapatos livianos para el trabajo.

3.4.11 Formato estándar para la descripción de cargos y funciones


	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
3.4.12 Identificación del cargo		
Cargo:		
Nivel Jerárquico:		
Cargo al que Reporta:		
N° de personas		
3.4.13 Propósito general		
3.4.14 Descripción de funciones principales		
3.4.15 Otras funciones		
3.4.16 Perfil del cargo		
Nivel Profesional:		
Experiencia:		
Competencia:		
3.4.17 Responsabilidades propias del cargo		

3.4.18 Delegaciones		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caza
	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Cargo:	Gerente General	
Nivel Jerárquico:	Ejecutivo	
Cargo al que Reporta:	Comité Ejecutivo	
N° de personas	1	
PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO		
Dirigir y realizar una administración responsable, guiar todas las actividades de la empresa, así como brindar apoyo a las gestiones administrativas y operativas		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar una estrategia general para lograr los objetivos recomendados. ▪ Crear un entorno donde las personas puedan utilizar la menor cantidad de tiempo, dinero y materiales para lograr las metas del grupo, que es optimizar los recursos disponibles. ▪ Definir requisitos de personal que cumplan con los objetivos y planes de la empresa. ▪ Elegir personal competente para realizar la actividad. 		


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa 		
OTRAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a la reunión solicitada por EEQ ▪ Celebrar firmas de contratos para el beneficio de la empresa. ▪ Diseñar metas a corto y largo plazo. ▪ Supervisar y control el buen manejo de sus oficinas 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel Profesional:	Ing. En Administración de Empresas	
Experiencia:	2-3 años de haber trabajado en funciones de gerencia	
Competencia:	Liderazgo, Comunicación, Coordinación, pensamiento estratégico, trabajo en equipo	
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveer lo estipulado en la ley, (afiliación al IESS, salario razonable, décimo tercero, décimo cuarto, vacaciones) ▪ Facilitar uniformes de trabajo ▪ Cubrir todo accidente laboral. 		
DELEGACIONES		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caza

	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Cargo:	Contador	
Nivel Jerárquico:	Asesor	
Cargo al que Reporta:	Gerente General	
N° de personas	1	
PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO		
<p>Controlar y registrar actividades contables generales del proceso contable Verificando su exactitud a fin de garantizar estados financieros confiable y oportuno.</p>		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilizar y procesar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y gastos. ▪ Mantener la información contable al día con todos los soportes a través de digitación en software ▪ Realizar las declaraciones tributarias, con sus respectivos anexos ▪ Presentar estados financieros y balance de perdidas, ganancias ▪ Realizar la nómina de los colaboradores de la empresa 		
OTRAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar los movimientos monetarios de los bienes y derecho ▪ Analizar las ganancias y gastos de la empresa 		


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar auditorias 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel Profesional:	Contador	
Experiencia:	1-2 años consecutivos	
Competencia:	Honestidad, Transparecía, Ética profesional, Capacidad analítica	
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad Profesional ▪ Responsabilidad Legal ▪ Responsabilidad social ▪ Responsabilidad administrativa ▪ Responsabilidad disciplinaria 		
DELEGACIONES		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caiza

	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Cargo:	Asistente Administrativo	
Nivel Jerárquico:	Auxiliar	
Cargo al que Reporta:	Gerente General	
N° de personas	1	
PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO		
<p>Gestionar y controlar los procesos administrativos de acuerdo a las necesidades y condiciones presentadas en la organización</p>		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y ejecutar Actividades asignadas EEQ ▪ Generar y asignar las Ordenes de trabajo. ▪ Llevar un control del trabajo que realiza personal operativo. ▪ Reportar las actividades realizadas personal operativo, al sistema SAP de la EEQ ▪ Evitar la acumulación de las ordenes de trabajo. ▪ Gestionar todas las llamadas y correos electrónicos. ▪ Archivar y organizar documentos tanto físicos como digitales. ▪ Elaborar libro de obra mensuales 		
OTRAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportar todas las novedades suscitadas al Gerente General. 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de facturas para cobro de servicios prestados ▪ Organizar reuniones y encargarse de la logística ▪ Registrar la información de los acontecimientos realizados en el área ▪ Mantener su área de trabajo limpio y ordenada. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel Profesional:	Bachiller	
Experiencia:	6 meses, 1 año	
Competencia:	Excelentes habilidades de comunicación, curso de atención al cliente, manejo se sistemas informáticos	
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y supervisar el cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones del personal operativo ▪ Responsabilidad en entrega de informes mensuales a la EEQ ▪ Respetar los horarios Laborales en ejecución de actividades 		
DELEGACIONES		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caza

	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Cargo:	Supervisor	
Nivel Jerárquico:	Operativo	
Cargo al que Reporta:	Gerente General	
N° de personas	1	
PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO		
<p>Programar, dirigir y controlar el proceso productivo para aumenta la eficiencia de los colaboradores.</p>		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar el cumplimiento del trabajo realizado en campo. ▪ Dirigir y controlar la conducta de los colaboradores del área operativa. ▪ Desarrollar en los colaboradores destrezas y conocimientos para entregar un servicio de calidad. ▪ Evaluar el trabajo en campo con el fin de proporcionar eficiencia en los empleados. ▪ Controlar la asisten de los operadores al lugar de trabajo 		
OTRAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar informes de la supervisión de campo. 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar que el personal operativo realice el trabajo con eficiencia y responsabilidad. ▪ Mantener pendiente de las actividades y el desempeño del personal. 		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel Profesional:	Tecnólogo en Electricidad	
Experiencia:	1.2 años de supervisor	
Competencia:	Establecer metas, Facilitador, consejero, proactividad, Liderazgo	
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuar como canal de comunicación. ▪ Resolver inconvenientes suscitados en ámbito laboral. ▪ Tener una Buena Comunicación ▪ Trabajo en Equipo ▪ Brindar consejo y orientación 		
DELEGACIONES		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caiza

	MANUAL DE FUNCIONES “CÍA. NAPOLEÓN PARAMO”	Fecha: Agosto-2020
		Versión: 01
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Cargo:	Personal Operativo	
Nivel Jerárquico:	Operativo	
Cargo al que Reporta:	Gerente General	
N° de personas	1	
PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO		
<p>Garantizar el correcto desarrollo de las actividades operativas, en el área que la empresa presta el servicio.</p>		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retirar las ordenes de trabajo de la oficina todos los días. ▪ Revisar el lugar ejecución del trabajo como es el sector y ruta. ▪ Ordenar y geo codificar el trabajo. ▪ Ejecutar el trabajo bajo las normas de la empresa. 		
OTRAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuir con el servicio en el área que requiera. ▪ Motivar a realizar un trabajo de calidad. 		
PERFIL DEL CARGO		

Nivel Profesional:	Bachiller	
Experiencia:	1-2 años personal operativo de campo	
Competencia:	Trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad	
RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptar los trabajos y conservarlos hasta su finalización ▪ Asistir bien presentable y uniformado al lugar de trabajo. ▪ Planificar la ejecución de tareas ▪ Recuperar de fallas y errores ▪ Entregar un trabajo de calidad con eficiencia. 		
DELEGACIONES		
Gerente General Sr. Napoleón Paramo	Talento Humano	Autora Maricela Caiza

3.4.19 Presupuesto

El presupuesto del proyecto se realiza de la siguiente manera:

Tabla 18
Presupuesto

Requerimientos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Impresión	200	0,20	40,00
Anillado	20	3,00	60,00
Cd del manual	1	2,00	2,00
Capacitación	1	200,00	200,00
Coffee break	25	3,00	75,00
Transporte	1	20,00	20,00
Otros gastos	1	20,00	20,00
SUBTOTAL			417,00
12 % IVA			50,04
COSTO TOTAL			467,04

3.5 Plan de socialización de la propuesta.

La socialización del presente manual se realizar mediante un taller de capacitación al cual serán convocados, el Gerente General y sus colaboradores, la misma que se realizará en la instalación de empresa Cía. Napoleón Páramo ubicado en la Diego Méndez OE3-49 y Ulloa, en el taller de capacitación se entrega un ejemplar del manual de funciones, con el fin de dar a conocer cada una de sus funciones en lugar de trabajo.

Esta socialización se la diseñado de la siguiente manera:

1. Entrega del Manual de funciones al Gerente General

2. Solicitar autorización para socializar el manual
3. Preparar la exposición
4. Reproducir el manual
5. Convocar al taller de capacitación
6. Encuentro con los convocados
7. Socialización
8. Coffee break
9. Fin de la socialización

4 Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- ✓ A través del análisis de la situación de la empresa se puede comprender la situación actual, se pueden comprobar las ventajas y desventajas, las principales desventajas están relacionadas con el desempeño de funciones y responsabilidades.
- ✓ El manual de funciones es un documento que les permitirá a los colaboradores conocer cada uno de sus funciones y responsabilidades que deben cumplir en el lugar de trabajo.
- ✓ El manual de funciones, constituye un instrumento que permite cumplir una gestión adecuada, es decir aplicar los pasos necesarios para un óptimo proceso de producción, permitiendo alcanzar los objetivos y metas establecidos por Gerencia.
- ✓ A través del análisis de puestos de trabajo se identificar el carácter clave de los puestos y de las personas que los van a ocupar aclarando las responsabilidades y aumentando la eficacia y eficiencia en la productividad de las personas que trabajan.
- ✓ Mediante la encuesta se puede demostrar que existen muchas carencias en el desarrollo funcional de cada puesto.

4.2 Recomendaciones

- ✓ Aplicar el manual de funciones para lograr la autorización necesaria que le permita cumplir íntegramente con todas las actividades de la empresa
- ✓ Dar estabilidad al personal para crear confianza en ellos, además para que el personal que trabaja sea más eficiente y se capacite constantemente en temas nuevos.
- ✓ Debido a la competencia que estamos en un mundo globalizado, se recomienda considerar y desarrollar este manual de funciones para la empresa.
- ✓ Se recomienda dar inducción al personal nuevo, para de esta manera lograr un mayor sentido de pertenencia en los trabajadores y crear un ambiente de trabajo adecuado.
- ✓ Actualizar el manual de funciones cada año de acorde a las exigencias de la empresa, la misma que les permitirá conocer a los colaboradores cada uno de responsabilidades.
- ✓ Es de suma importancia realizar evaluaciones del rendimiento laboral, a fin de verificar el cumplimiento de todas las actividades que debe desarrollar en el lugar de trabajo.

5 BIBLIOGRAFÍA

- Amores, E. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Pag.6
- Carrasco.J. (2009). Analisis y descripción de puestos de trabajo. *Cemci*, 2.
- Enriquez, F. (2014). *Organización de empresas*. Mexico: McGra-Hill.
- Enriquez, L. (04 de Marzo de 2017). *Diseño Organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>
- Frebe, L. &. (22 de Enero de 2020). *Importancia del manual de organización y funciones*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23280>
- Gonzalez, G. (2009). *Manual de funciones*. Obtenido de Obtenido de: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>
- Jauregui, A. (2006). *El supervisor y sus funciones dentro de la administraión de empresas*. Mexico: Pax Mexico.
- Kaplan, R. N. (2009). *El cuadro de mando*. Obtenido de Pag.1
- Melchor.A. (2019). *Análisis y descripción de los puestos de trabajo del Personal de Información y Servicios de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas*.
- Pintos, G. (Mayo de 2009). *La Administración de hoy*. Obtenido de Obtenido de:[http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los% 20Manuales% 20Administrativos% 20Hoy. pdf](http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf).
- Ramos, F. (20 de Abril de 2010). *Importancia del manual de funciones*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- Reyes, A. (2007). *Administración de Empresas*. Noriega: Limusa Noguega Editores.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Thampson, I. (2006). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>>(14 dic. 2008).
- Thompson, I. (2007). *Concepto de Organización*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>.
- Zambrano, D. (2014). *Introducción a la Administración, Paradigmas en las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/principios.html>

6 ANEXOS

Anexo 1

Encuesta clientes internos de la empresa

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA CIA. NAPOLEÓN PARAMO**

Objetivo: Recopilar información a fin de incorporar un manual de funciones a la empresa Cía. Napoleón Paramo

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que usted crea pertinente.

1. ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones?a. Si b. No **2. ¿En el momento en el que ingresó a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de sus funciones?**a. Si b. No **3. ¿Cuenta usted con los implementos necesarios para la realización de su trabajo?**a. Equipos de computación b. Espacio cómodo de trabajo c. Materiales de oficina d. Iluminación adecuado **4. ¿Está de acuerdo cómo se organiza el trabajo en su puesto?**a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Poco de acuerdo d. En desacuerdo **5. ¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo?**a. Muy bien b. Bien

c. Regular []

d. Mal []

6. ¿Ha realizado actividades adicionales no corresponde a su cargo?

a. Una Vez []

b. Varias Ocasiones []

c. Constantemente []

d. Nunca []

7. ¿Cree que sus compañeros de trabajo saben lo que tiene que hacer?

a. Si []

b. No []

8. ¿Existe una comunicación efectiva dentro de la empresa?

a) Siempre []

b) Casi siempre []

c) A veces []

d) Nunca []

9. ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

a) Siempre []

b) De vez en cuando []

c) Nunca []

10. ¿Considera necesaria la creación de un manual de funciones para la empresa?

a. Si []

b. No []

Fuente: Autora del proyecto

Anexo 2

Encuesta clientes externos la EEQ



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA CIA NAPOLEÓN PARAMO

Objetivo: Recopilar información a fin de incorporar un manual de funciones a la empresa Cía. Napoleón Paramo

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que usted crea pertinente.

1. ¿Cuánto tiempo lleva comprando nuestros productos/servicios?

- a. Entre 2 y 4 años []
- b. Entre 6 y 8 años []
- c. Entre 10 y 14 años []
- d. Mas de 15 años []

2.- ¿Qué satisfecho o insatisfecho está con nuestra empresa?

- a. Muy Satisfecho []
- a. Algo Satisfecho []
- b. Algo Insatisfecho []
- c. Muy Insatisfecho []

3.- ¿Qué tan rápido responden ante los problemas?

- a. Muy rápido []
- b. Un poco rápido []

4.- ¿Cómo califica la calidad de servicio de la empresa?

- a. Excelente []
- b. Muy buena []
- c. Buena []
- d. Regular []

5.- ¿Existe probabilidades que requiera nuestro servicio en un futuro?

- a. Si []
- b. No []

6.- ¿Existe probabilidades que nos recomiendes con otras personas?

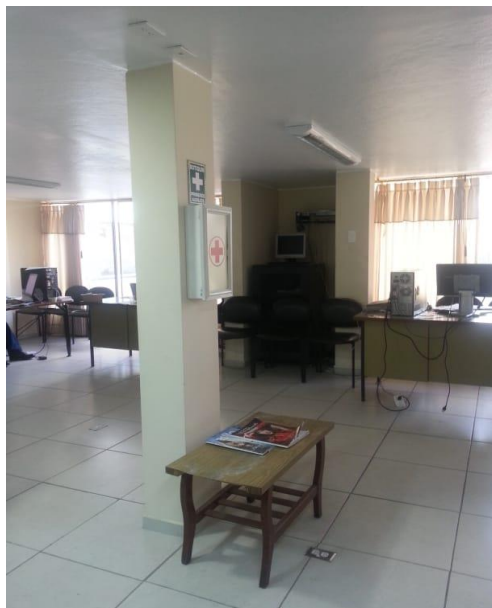
a. Si []

b. No []

Fuente: Autora del proyecto

Anexo 3

Parte interna de la oficina



Anexo 4

Personal operativo



Anexo 5

Encuesta asistente administrativo

