



Carrera de Tecnología en Administración de Empresas

**TEMA: Manual de Procesos de Personal para la Empresa de Ropa
Deportiva Diseño y Arte en Chimbacalle**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Empresas**

AUTOR: Mendoza Zurita, July Lizbeth

TUTOR: Coque Velázquez, Jessica Alexandra

Julio, 2020

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo July Lizbeth Mendoza Zurita, manifiesto que las ideas y argumentos expuestos en este informe de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor, por lo tanto, autorizo al ITSHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.



.....
July Lizbeth Mendoza Zurita

C.C: 1756329080

Nº Celular: 0962684488

Nº Convencional 02-3068691

Correo electrónico: mendoza_july@hotmail.com

CONSTANCIA DE APROBACION DE LA AUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto:

“Manual de procesos de personal para la empresa de ropa deportiva diseño y arte en Chimbacalle” presentado por la Srta. July Lizbeth Mendoza Zurita, para optar por el título de Tecnóloga 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 designe.

En la ciudad de Quito en el mes de Julio 2020.



.....

Ing. Jessica Coque, MBA

No.C.C:1713313920

DEDICATORIA

Mi trabajo de grado va dedicado a mi familia mi mamá Violeta Acosta y mi Abuela Galuth Acosta quienes han sido mi dedicación mi motivación cada día por estas tres personas gracias a su apoyo incondicional he logrado concluir con éxito este maravilloso proceso de mi vida, y mi carrera, los amo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a el Instituto por haberme permitido formarme en él, gracias a dios porque me ha permitido llegar hasta aquí con sus bendiciones en mi proceso de formación académica, a esas personas que estuvieron con su apoyo en todo mi proceso que hoy se ve reflejado en la culminación de mi carrera por tan Honorable Instituto.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	i
CONSTANCIA DE APROBACION DE LA AUTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
Tema:	1
Problema:	1
Objetivos	1
Objetivo general	1
Objetivos específicos:	1
Justificación	2
CAPÍTULO 1	4
Marco referencial	4
1.1MARCO TEÓRICO	4
Manual de funciones	4
1.2.-MARCO CONCEPTUAL	9
1.3.-MARCO LEGAL	11

CAPÍTULO 2	13
2.1 EMPRESA DISEÑO Y ARTE	13
2.2 Sector de Chimbacalle	15
2.3 Análisis situacional	18
2.4 Estrategia Metodológica	20
2.5 Diseño de la investigación	20
Modelo de encuesta	21
2.6 Análisis De Resultados	23
CAPÍTULO 3	32
Introducción	33
Objetivos	33
Historia	35
Legislación o Base Legal	35
Atribuciones	36
Estructura Orgánica	36
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Bibliografía	52
Anexos	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA	18
Tabla 2 Importancia de la implementación de un manual de Funciones en la empresa Diseño y Arte.....	23
Tabla 3 La falta de un manual afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa	24
Tabla 4 Actividades de acuerdo al cargo.....	25
Tabla 5 Departamento de acuerdo al cargo	26
Tabla 6 Disposición para la realización del Manual de Funciones	27
Tabla 7 Cargo desempeñado.....	28
Tabla 8 Tiempo de trabajo.....	29
Tabla 9 Postura ante la elaboración del manual	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ubicación Sector Chimbacalle	15
Gráfico 2 Población de Chimbacalle	17
Gráfico 3 Población de Chimbacalle en porcentajes	17
Gráfico 4 Importancia de la implementación de un Manual de Funciones en la empresa Diseño y Arte	23
Gráfico 5 La falta de un manual afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa	24
Gráfico 6 Actividades de acuerdo al cargo	25
Gráfico 7 Actividades de acuerdo al cargo	25
Gráfico 8 Departamento de acuerdo al cargo	26
Gráfico 9 Disposición para la realización del Manual de Funciones	27
Gráfico 10 Cargo Desempeñado	28
Gráfico 11 Tiempo de trabajo	29
Gráfico 12 Postura ante la elaboración del manual	30

Resumen

Diseño y Arte es una empresa dedicada a la elaboración de ropa deportiva, como muchas otras en la actualidad lo que la distingue es el sentido de servicio, pues siempre busca innovar, tanto en los modelos de ropa, como en maquinaria para brindar la mejor calidad a sus clientes, cabe resaltar que cuenta con personal calificado y reúne los recursos suficientes para realizar sus actividades.

En el capítulo 1 presentamos el fundamento teórico necesario para realizar la investigación, esto nos brinda información que otros autores han generado anteriormente planteándonos las bases necesarias para la correcta aplicación de un Manual de Procesos de personal para la empresa Diseño Y Arte.

Capítulo 2 se presenta un análisis de la situación actual de la empresa especialmente el entorno laboral de Diseño Y Arte pues se han presentado dificultades con respecto a las actividades que cada empleado debe cumplirse utiliza distintos métodos de recolección y análisis de datos.

Mediante este trabajo se realizará un manual de procesos de personal que presenta el descriptivo de perfil requerido para cada cargo de la empresa, el mismo que servirá como una herramienta de apoyo para definir las actividades de cada cargo con las competencias que este requiera, contribuyendo así al desarrollo de la empresa y alcanzado la máxima efectividad de los trabajadores.

Palabra Clave: Descriptivo de perfil

Abstract

Diseño y Arte is a company dedicated to the production of sportswear, like many others today what distinguishes it is the sense of service, since it always seeks to innovate, both in clothing models and in machinery to provide the best quality To its clients, it should be noted that it has qualified personnel and gathers sufficient resources to carry out its activities.

In Chapter 1 we present the theoretical foundation necessary to carry out the research, this provides us with information that other authors have previously generated, proposing the necessary bases for the correct application of a Personnel Process Manual for the company Diseño Y Arte.

Chapter 2 presents an analysis of the current situation of the company, especially the design and art work environment, since difficulties have arisen with respect to the activities that each employee must carry out using different methods of data collection and analysis.

Through this work, a personnel processes manual will be produced that presents the descriptive profile required for each position in the company, which will serve as a support tool to define the activities of each position with the competencies that it requires, thus contributing to the development of the company and reached the maximum effectiveness of the workers.

Keyword: Profile description

Introducción

Tema:

Manual de procesos de personal para la empresa de ropa deportiva diseño y arte en Chimbacalle

Problema:

¿La falta de un manual de funciones en la empresa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE” genera un mal clima laboral entre los empleados?

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un manual de procesos de personal para la empresa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE” ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q. mediante un a investigación bibliográfica y de campo que guíen adecuadamente el documento.

Objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente la elaboración de un manual de funciones para la empresa “DISEÑO Y ARTE” ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q., consultando fuentes de referencia actualizadas.
- Realizar un diagnóstico situacional que determine las dificultades encontradas en las funciones que realizan los empleados de la empresa “DISEÑO Y ARTE” ubicada

en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q., mediante la aplicación de diferentes herramientas de recolección de datos.

- Proponer un manual de funciones para la empresa “DISEÑO Y ARTE” ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q. consultando la estructura de otros autores y los datos recopilados en la investigación de campo.

Justificación

La empresa Diseño y Arte presenta un mal clima laboral que se puede evidenciar en el momento que los trabajadores discuten porque función le corresponde a quien, para erradicar esto es necesario plantear la propuesta de un manual de funciones.

El mismo que va a permitir que cada uno de los empleados conozca su función, horarios, sueldo, entre otros, este manual se convierte una herramientita útil hasta al momento de contratar el personal pues se le comparte esta información y el empleado firma el contrato con pleno conocimiento de lo que tiene que realizar dentro de la empresa.

Para llevar a cabo esta investigación se realizará encuesta que nos ayuden a tener un panorama más claro sobre las dificultades y la colaboración que vamos a tener de parte de todos los integrantes de la empresa para poder implementar un manual de funciones de forma efectiva.

El presente proyecto de investigación aporta a diferentes aspectos investigativos, sociales e individuales, permitiendo dar un sentido claro y preciso.

El aporte practico que desarrolla esta investigación será bajo los resultados de este proyecto manual de procesos de personal , siendo una herramienta útil para la empresa “Diseño y Arte”, ya que permitirá definir funciones, tareas, actividades y perfil de cada cargo, de tal forma que los funcionarios puedan cumplir a cabalidad con las tareas específicas, buscando mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado debe realizar, sirviendo como herramienta indispensable dentro de la empresa., ya que contribuye a la mejora del clima laboral por lo que erradicara los conflictos entre empleados sobre temas referentes a liderazgos y actividades que debe realizar cada uno de ellos .

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACION TEORICA

Marco referencial

1.1 MARCO TEÓRICO

Manual de funciones

“El Manual de Funciones constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización.

Es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de las personas.

En el análisis de los puestos de trabajo pueden considerarse pioneros a Frank y Lillian Gilbreth, quienes idearon el diagrama de flujo para analizar el proceso de trabajo.”
(aiteco.com)

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo" (KELLOGG, 2010)

El autor nos invita a realizar un método o herramienta estándar dentro de la organización para llevar a cabo las responsabilidades específicas del personal.

Así mismo Chiavenato en su libro Gestión del Talento agrega: *“el diseño de los cargos es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluye el contenido del cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo para atender las necesidades de los empleados y de la organización”* (CHIAVENATO, Administración de recursos humanos.)

El diseño correcto de los cargos permite al empleado conocer las responsabilidades este implica además de la forma en la que será retribuido por su trabajo, los horarios a los que debe regirse entre otros y a la empresa le permite mayor efectividad del personal.

Taylor se da cuenta que el hombre en su ámbito social siempre se mueve por un estímulo fundamentalmente económico, y con ese conocimiento introducido a una organización promueve los incentivos para que las tareas realizadas por los trabajadores tengan un sentido al desarrollarlas tanto para la empresa como para el personal. (Taylor)

El plan de gestión comprende una estructura salarial definida acorde a las leyes vigentes en el Ecuador y lo más ajustada a las responsabilidades que cada individuo cumple en la organización, busca remunerar de forma justa a los empleados de la empresa “Diseño Y Arte” para que se identifiquen con los objetivos organizacionales.

Nos dice que el nivel de producción es influenciado por las normas, funciones y reglamentos en los cuales el personal se debe regir estrictamente.

La implementación de un Manual de Procesos De Personal dentro de la empresa permitirá mayor productividad de “Diseño y Arte” generando mayor ingreso, y permitiendo generar un clima laboral adecuado para el mejor desempeño de actividades del personal

involucrado, el cual deberá regirse a la funciones y reglamentos dictados en dicho documento.

Utilidad y Beneficios para la Empresa

- Determinar y delimitar las responsabilidades de cada trabajador, permite a los empleados conocer su rol dentro de la empresa, lo que permite una mejora en el clima laboral permitiendo la comunicación e integración del personal.
- Elimina el desequilibrio con respecto a la carga de trabajo y la omisión de actividades correspondientes al cargo
- Le facilita el control a la empresa mejorando la gestión y producción.
- Permite la valoración de puestos de trabajo según las exigencias y contenidos del mismo, considerando la aportación y las características diferenciales del cargo
- Crear un organigrama jerárquico de la empresa
- Integrar competencias adecuadas para un buen desempeño laboral
- Hace posible el desarrollo eficaz de los procesos de selección ya que el trabajador conocerá las exigencias de cada cargo.
- Facilitar la prevención de riesgos laborales

Contenido de un manual de funciones:

El manual de funciones debe incluir:

Descripción básica del cargo. El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato. (Amaya, 2004)

Objetivo estratégico del cargo. Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa. En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

Funciones básicas. En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo. Se debe tener en cuenta que en la descripción de las funciones básicas no se debe entrar en los detalles de “el cómo hacer para cumplir con las funciones”, ya que este es un tema tratado al detalle en el manual de procedimientos y formatos. Es importante al describir las funciones y las responsabilidades de forma tal que el jefe de dicho empleado pueda tener una forma objetiva de medir el grado de cumplimiento de cada una de las funciones básicas al momento de la evaluación periódica del trabajador. Esto con el fin de que, al entregarle sus funciones al empleado, podamos tener un método sencillo de control de gestión sobre el cargo, ya que al final de cada período al empleado se le pueda evaluar su desempeño lo más objetivamente posible.

Básicamente nos resume tres pasos básicos como es el diseño del cargo aquí costa la descripción del mismo y jerarquía a la que debe regirse, luego debemos tomar en cuenta los objetivos del cargo actividades que debe realiza y obligaciones para luego definir los límites y la esencia del cargo. (Amaya, 2004)

Características del Manual

- Deben contener un lenguaje sencillo preciso y lógico.
- Debe garantizar su aplicabilidad en las actividades del trabajador
- Permitir modificaciones o actualizaciones si se requiere en la organización.
- Deben ser difundidos de forma óptima a todos los trabajadores para su uso y operación
- Se debe evaluar su aplicación permitiendo así posibles ajustes
- Se debe establecer el grado de efectividad en las diferentes dependencias

Según la publicación realizada por Cárdenas nos dice que:

El manual integra:

- *Funciones*
- *Responsabilidades funciones básicas*
- *Nombre del cargo*
- *Nivel del cargo identificación del cargo*
- *Requisitos del perfil*

- *Descripción del cargo requisitos*
- *Determinación y regulación la actuación políticas*
- *Pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad nivel del cargo*
- *Realizar tareas particulares técnicas*
- *Historia de la empresa, origen y actualidad bienvenida manual de funciones conceptos* (Cardenas, 2015)

Etapas de la elaboración de un manual de funciones

1. *Análisis de jerarquía*
2. *Análisis desde los objetivos institucionales*
3. *Elaborar la descripción del puesto*
4. *Elaborar la descripción del puesto manual de funciones conceptos, importancia, objetivo general, objetivos específicos, ventajas, integración primera etapa, etapas de desarrollo* (Cardenas, 2015)

1.2.-MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional: “*Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo*” (Enciclopediafinanciera.com , citado 2020)

Descripción de puestos: *Proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que conforman y distinguen un puesto del resto. Es el contenido del puesto o en otras palabras describe qué hace, cómo lo hace y por qué lo hace”* (CHIAVENATO, Administración de recursos humanos.)

Diagnóstico: *“descripción de la situación o hecho actual del objeto”.* (Vilar, s.f.)

La competencia laboral es” *el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.* (Vela, p.86)

Manual de funciones: *“Consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones”.* (jobandtalent.com, citado 2020)

Organigrama: *“Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución en las que se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las que trabajan en las mismas.”* (Thefreedictionary.com, Citado 2020)

Planeación: *“Es el proceso de seleccionar las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para lograr los objetivos específicos que conduzcan hacia las metas y el establecimiento de los métodos necesario para asegurarse de que se pongan en práctica las políticas y programas estratégicos”* (Admindeempresas.blogspot.com, s.f.)

Recurso humano: *“Personas empleadas en una empresa u organización”* (M., 2018)

Se denomina puesto de trabajo: *a lo que se conoce concretamente como el espacio que un individuo ocupa dentro de una empresa, institución o entidad, donde realiza alguna actividad o función con la cual puede ganarse el sustento, ya que obtiene un salario o sueldo específico. Es también algo que se ofrece, la fuerza que mueve a una organización; que le otorga al empleado el derecho a exigir a la misma, un lugar específico y apropiado para efectuar su labor.* (Definición XYZ, s.f.)

1.3.-MARCO LEGAL

Artículo 9.- *“Código de trabajo Concepto de trabajador La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero”.* (trabajo, Art.9)

Artículo 10.- *“ código de trabajo Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador”.* (Trabajo, Art.10)

(Código del Trabajo, 2017)

Art.42.- Obligaciones del Empleador, 12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.

Art.45.- Obligaciones del Trabajador,

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal

Normas ISSO 9001.2015 (ISOtools, 2005)

CAPÍTULO 2

SITUACIÓN ACTUAL

2.1 EMPRESA DISEÑO Y ARTE

Misión

Diseñar y producir ropa deportiva de la más alta calidad, de acuerdo a las exigencias del mercado, logrando satisfacer a nuestros clientes y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Es misión de “DISEÑO Y ARTE”, ofrecer a nuestro personal un entorno laboral óptimo para que cada uno de nuestros colaboradores se sienta identificado con los objetivos de la empresa fomentando la integración y así formar una familia en pro del desarrollo laboral, emocional y económico de cada uno.

Visión

Ser reconocido como una empresa líder en confecciones caracterizada por calidad nacional, abrir sucursales en las principales provincias del Ecuador.

“DISEÑO Y ARTE” CREE EN:

- En el inmenso amor de Dios.
- En el respeto mutuo con todos los que nos rodean.

- En que la calidad de nuestro trabajo nos llevara al desarrollo y nos diferenciara de la competencia.
- En que los objetivos siempre se cumplen cuando hay orden, limpieza, disciplina, responsabilidad y constancia.
- En que todos los clientes se merecen el mejor producto y servicio.
- En el trabajo en equipo.
- En la capacitación constante y la difusión efectiva de la misma.
- En que debemos analizar al líder y superarlo.
- En que nuestra visión en mediano y largo plazo es adaptar con más rapidez la productividad de la empresa según la necesidad del país.
- En que nuestra empresa es la fuente de ingresos para sostener a nuestras familias, debemos cuidarla, mejorarla y desarrollarla.

Historia

Fue creada en el año 2008 orientado a la elaboración de bordados, uniformes, ropa deportiva.

Empezó como una pequeña microempresa y fue creciendo al pasar de los años y ganando lugar en el mercado logro adquirir clientes fieles que poco a poco fueron aumentando debido a la exclusividad de los diseños y la calidad de los productos.

En principio era un pequeño taller ubicado en el domicilio de la creadora de esta empresa Alicia Proaño para en la actualidad contar con un taller total mente equipado y

con espacio suficiente ubicado en el sector Chimbacalle Pedro Cobo s282 y Juan de Alcázar en la ciudad de Quito.

2.2 Sector de Chimbacalle

Ubicación

La Parroquia de Chimbacalle, ubicada en la zona Centro Sur del Distrito Metropolitano de Quito, la Zona Eloy Alfaro, se encuentra atravesado por la Av. Pedro V. Maldonado eje principal del acceso Sur de la ciudad; otro importante eje vial es la línea del tren que comunica a Quito con la provincia de Cotopaxi, sumado a esto la presencia de La estación de Trenes de Chimbacalle, Museo Interactivo de Ciencias (MIC); la parada de Trole Bus con el mismo nombre; diversas unidades educativas de nivel primario y secundario y la Administración Zonal por parte del Municipio, hace que este sector localizado en la parroquia Chimbacalle se convierta en el lugar propicio para el comercio.

Gráfico 1 Ubicación Sector Chimbacalle



Fuente: Censos de población y vivienda INEC

Límites:

Límites Políticos:

NORTE: Limita con las Parroquias de Centro Histórico e Itchimbia

SUR: Limita con la Parroquia de San Bartolo y La Ferroviaria

ESTE: Limita con las Parroquias de La Ferroviaria y Puengasí

OESTE: Limita con las Parroquias La Magdalena

Vías: Av. Pedro Vicente Maldonado

Av. Carlos María de la Torre Calle Chambo Calle Montecristi

Calle Alpahuasi

Av. Carlos María de la Torre

Puntos de Interés

Estación de trenes Chimbacalle

Museo Interactivo de Ciencias (MIC)

Parque lineal Río Machángara

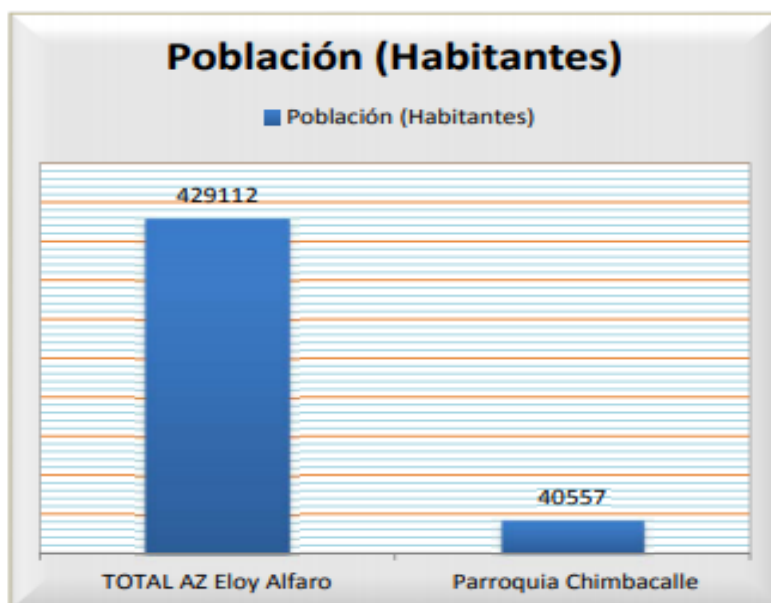
Liga Deportiva de Chimbacalle

Teatro México

Población:

Este sector es perteneciente a la administración zonal Eloy Alfaro que cuenta con un número total de habitantes de 429.112 según el último censo realizado por el INEC en el año 2010.

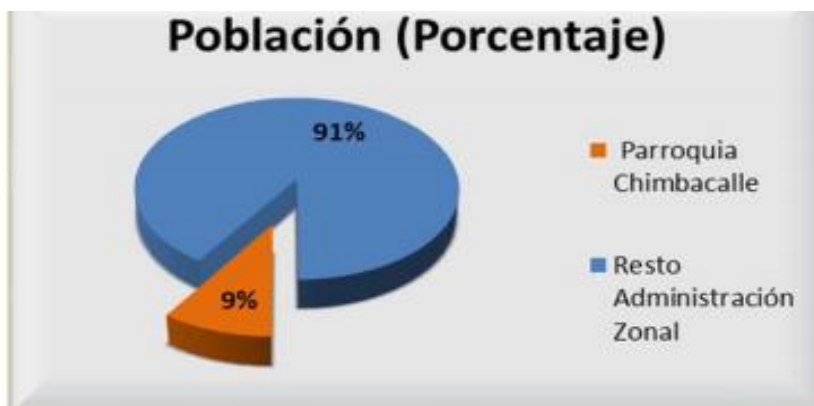
Gráfico 2 Población de Chimbacalle



Fuente: Censos de población y vivienda INEC.
(dSPACE.UCE, 2015)
Autor: Andrés Guerra.

En la Administración Zonal Eloy Alfaro encontramos un total de población de 429112 y en el barrio de Chimbacalle un total de 40557.

Gráfico 3 Población de Chimbacalle en porcentajes



Fuente: Censos de población y vivienda INEC.
Autor: Andrés Guerra.

2.3 Análisis situacional

Matriz FODA Análisis interno

Tabla 1 Análisis FODA

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo y maquinaria • Personal calificado • Proceso productivo • Experiencia en la elaboración de prendas deportivas • Tener la legalización y permisos requeridos • Clientela fidelizada • Proveedores que nos brindan calidad y precio en telas • Los trabajadores se sienten identificados los valores objetivos, misión y visión de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elecciones presidenciales 2021 • demanda de trajes de bioseguridad y mascarillas • Aplicaciones para crear diseños personalizados. • Innovación tecnológica en maquinaria textil. • Las personas que confeccionan, también cuentan con los equipos necesarios para laborar desde su casa. • Creación de nuevos diseños de calentadores anti fluidos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de procesos de personal • Falta de personal para cubrir la totalidad de pedidos • Conflictos internos por desacuerdos en las actividades que debe realizar cada trabajador • La empresa no realiza uso de redes sociales, 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la competencia • Plagio de los diseños • Procesos perjudiciales para el medio ambiente • Debido a la emergencia el proveedor tiende a subir el precio • El Covid implica un riesgo para el personal

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Podemos deducir que la empresa Diseño y Arte tiene una gran ventaja con respecto a sus trabajadores pues durante la investigación supieron manifestar que están dispuestos a colaborar con la empresa ya que es su fuente de trabajo y con esto mantienen sus hogares, además que se ha podido evidenciar la fácil adaptación al cambio y la búsqueda constante de oportunidades al aprovechar la crisis sanitaria que actualmente vive el país para generar prendas que están en auge en el mercado y así evitar una crisis económica de la empresa .

El conflicto interno por desacuerdos en las actividades es constante y genera un mal clima laboral, a pesar que el personal es calificado para las actividades existe descontento por la diferencia en la carga de trabajo.

Diseño y Arte a pesar que en la actualidad no ha necesitado promocionarse de otra forma que el de boca boca, en la actualidad es esencial el uso de las redes sociales para explotar de forma más eficaz este instrumento tecnológico, de esta forma daría a conocer los precio y la calidad de las telas con las que trabaja pues otro punto importante es la selección de buenos proveedores que garantizan un excelente material.

Con el avance tecnológico la empresa puede adquirir maquinaria de punta y hacer uso de programas gratuitos de diseño, pero a la vez el plagio de diseños es una amenaza latente, debido a que la competencia no va querer quedarse atrás.

La empresa cuenta con todos los permisos necesarios para su legal funcionamiento, debido a la crisis sanitaria que vive el país se puede ver perjudicada por las leyes que se imponga

Además, que los procesos de elaboración son eficaces, el empleado tiene experiencia no solo en la fabricación de ropa deportiva sino en el de otras prendas.

2.4 Estrategia Metodológica

Unidad De Análisis

Para el análisis se tomará como referencia la Empresa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE “ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q.

Universo

Los 11 empleados pertenecientes a la empresa de ropa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE “ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q.

Muestra

Los 11 empleados pertenecientes a la empresa de ropa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE “ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q.

2.5 Diseño de la investigación

La investigación es concluyente causal porque la información recopilada será mediante la indagación ejecutada en la empresa, con base de encuestas, siendo datos cualitativos que nos facilitará determinar la toma de decisiones de respaldo las mismas y soportando la investigación de realizada.

Pretende erradicar el mal clima laboral que se presenta entre los empleados de la empresa de ropa deportiva “DISEÑO Y ARTE” ubicada en el sector de Chimbacalle al sur del D.M.Q. se dará a conocer este manual al momento de la contratación para evitar inconvenientes futuros , y a su vez se lo seguirá actualizando a medida que la empresa crezca y se deba asignar más cargos.

Métodos de investigación

Empíricos

Se va a utilizar la observación pues mediante este método se pudo deducir el problema que la falta de un manual de funciones dentro de la empresa genera un mal clima laboral y mediante la aplicación de las encuestas se podrá corroborar si las especulaciones son ciertas mediante la experiencia propia de los empleados

Modelo de encuesta:

Pregunta 1

¿Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa “DISEÑO Y ARTE”?

SI	
NO	

Pregunta 2

¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa?

SI	
NO	

Pregunta 3

¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

SI	
NO	

Pregunta 4

¿Marque con una X el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece?

GERENCIA	
VENTAS	
PRODUCCION	
SERVICIOS GENERALES	

Pregunta 5

¿Está dispuesto a colaborar para la realización de este manual?

SI	
NO	

PREGUNTA 6

¿Qué cargo desempeña en la empresa?

GERENTE	
JEFE DE VENTAS	
DISEÑADOR	
AYUDANTE DE CONFECCION	
ASITENTE	
CHOFER	
REPARTIDOR	

Pregunta 7

¿Cuánto tiempo labora en la empresa?

1-3años	
3-5años	
5 en adelante	

Pregunta 8

¿Cuál es su postura referente a la realización de un manual de funciones?

positiva	
Indiferente	
negativa	

2.6 Análisis De Resultados

PREGUNTA 1

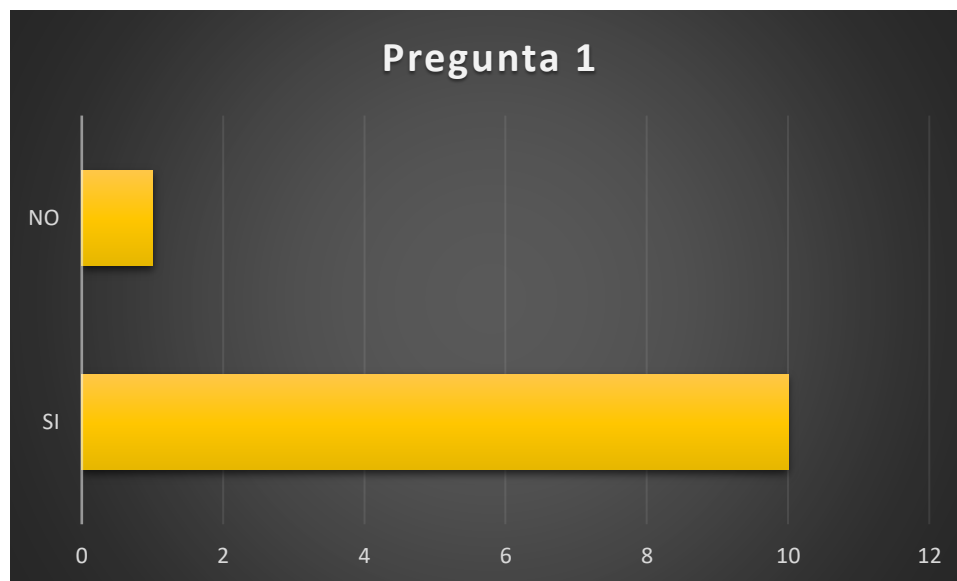
¿Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa “DISEÑO Y ARTE”?

Tabla 2 Importancia de la implementación de un manual de Funciones en la empresa Diseño y Arte

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	90,91
NO	1	9,09
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 Importancia de la implementación de un Manual de Funciones en la empresa Diseño y Arte



Fuente: Elaboración propia

Análisis Pregunta 1: Diez personas respondieron que si es necesario un manual de funciones y una es que no era necesario. Podemos decir que los resultados arrojan que si es necesario la creación de un manual de funciones.

PREGUNTA 2

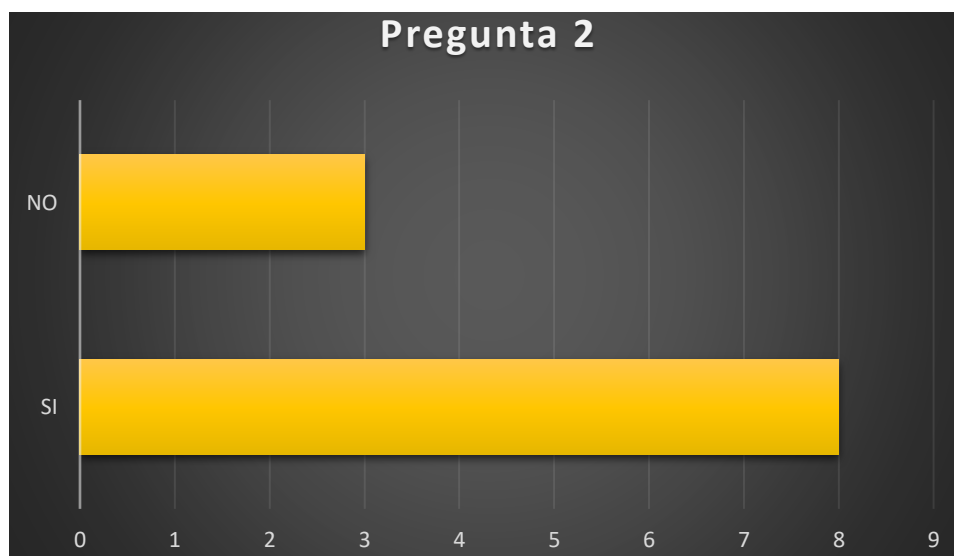
¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa?

Tabla 3 La falta de un manual afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	72,73
NO	3	27,27
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 La falta de un manual afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 2:

Ocho empleados están de acuerdo en que la falta un Manual de Funciones afecta a el desarrollo y crecimiento de la empresa y 3 empleados estuvieron en desacuerdo. Entonces podemos concluir que la mayoría del personal considera que la falta de un manuela de funciones afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa.

PREGUNTA 3

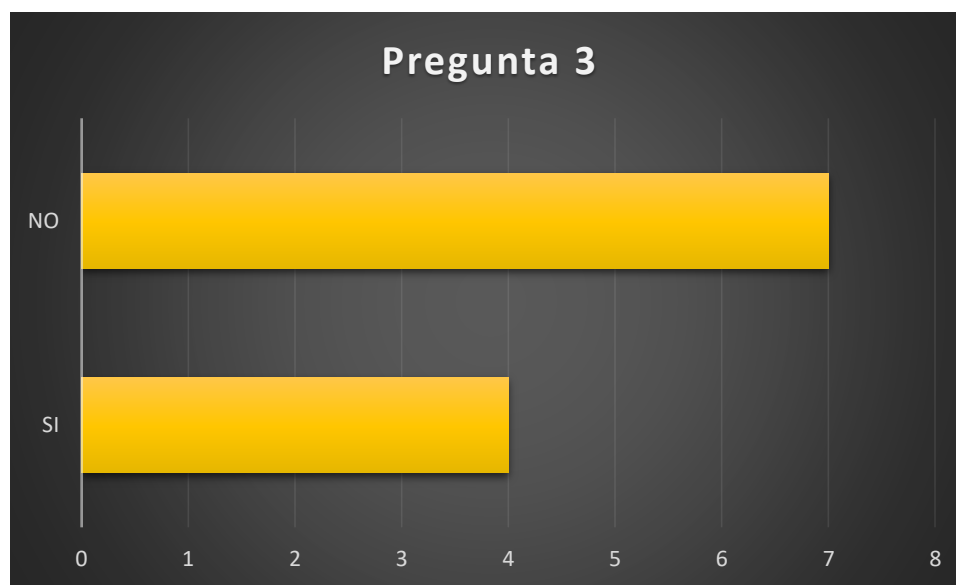
¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

Tabla 4 Actividades de acuerdo al cargo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	36,36
NO	7	63,64
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6 Actividades de acuerdo al cargo



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 3

Siete personas respondieron que no hacen cosas de acuerdo a su cargo y cuatro personas o el respondieron que si esto quiere decir que la mayoría de los empleados no realiza las funciones que su cargo amerita.

PREGUNTA 4

¿Marque con una X el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece?

Tabla 5 Departamento de acuerdo al cargo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
GERENCIA	2	18,18
VENTAS	2	18,18
PRODUCCION	5	45,45
SERVICIOS GENERALES	2	18,18
TOTAL	11	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 Departamento de acuerdo al cargo



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 4

Dos personas se encuentran en gerencia, dos en ventas cinco en producción y dos en servicios generales Podemos decir que están distribuidos de acuerdo a la necesidad de la empresa.

PREGUNTA 5

¿Está dispuesto a colaborar para la realización de este manual?

Tabla 6 Disposición para la realización del Manual de Funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	100,00
NO	0	0,00
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Disposición para la realización del Manual de Funciones



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 5

Todos los trabajadores respondieron que si esto quiere decir que hay una total disposición para realizar este manual.

PREGUNTA 6

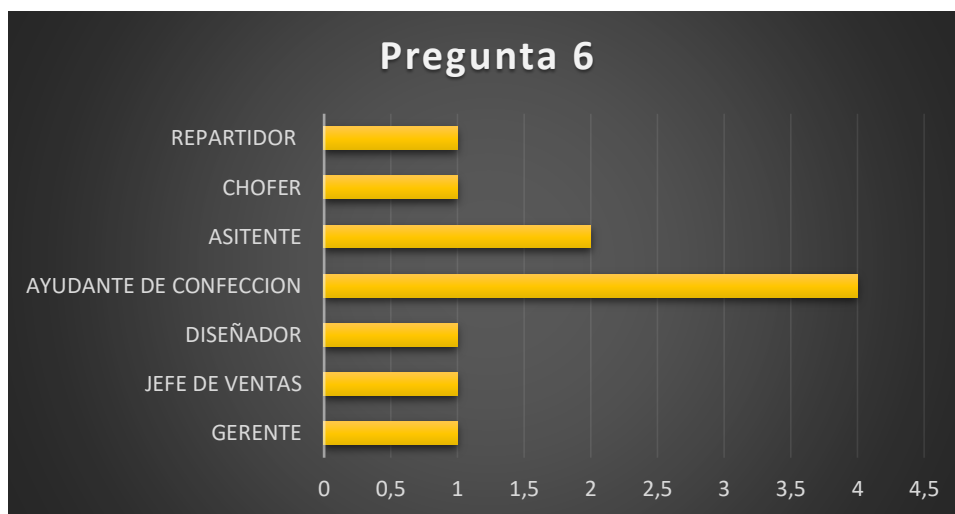
¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Tabla 7 Cargo desempeñado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
GERENTE	1	9,09
JEFE DE VENTAS	1	9,09
DISEÑADOR	1	9,09
AYUDANTE DE CONFECCION	4	36,36
ASITENTE	2	18,18
CHOFER	1	9,09
REPARTIDOR	1	9,09
TOTAL	11	100,00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 Cargo Desempeñado



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 6

En la empresa diseñarte se cuenta con un gerente, un jefe de ventas, dos asistentes .un chofer, repartidor, un diseñador, y cuatro ayudantes de confección , concluyendo que cada trabajador reconoce el cargo para el que fue contratado

PREGUNTA 7

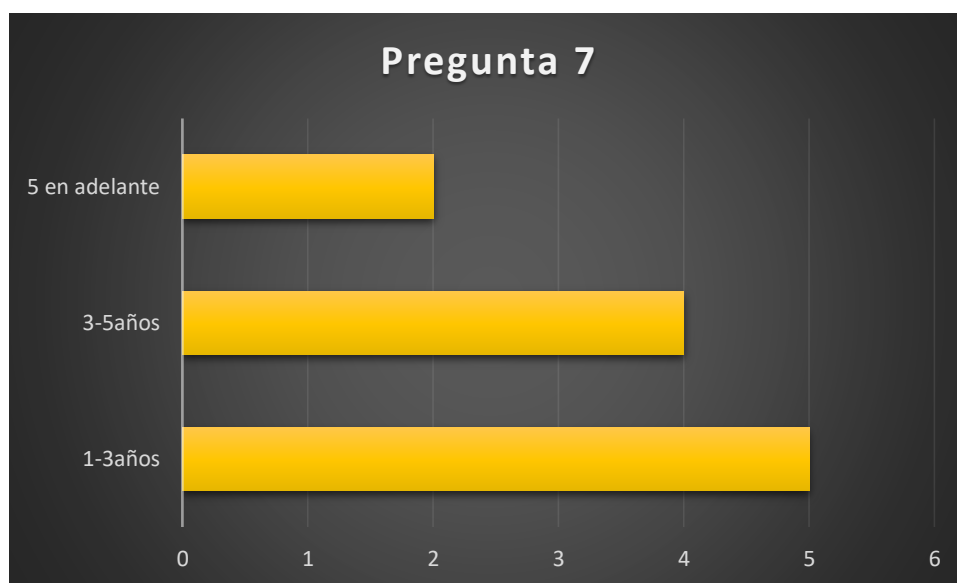
¿Cuánto tiempo labora en la empresa?

Tabla 8 Tiempo de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1-3años	5	45,45
3-5años	4	36,36
5 en adelante	2	18,18
TOTAL	11	100,00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11 Tiempo de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 7:

Cinco personas trabajan de uno a tres años, cuatro personas de tres a 5 años, y dos de cinco años en adelante. Podemos evidenciar que hay pocas las personas que llevan más de cinco años laborando y el resto de personal ha ido cambiando.

PREGUNTA 8

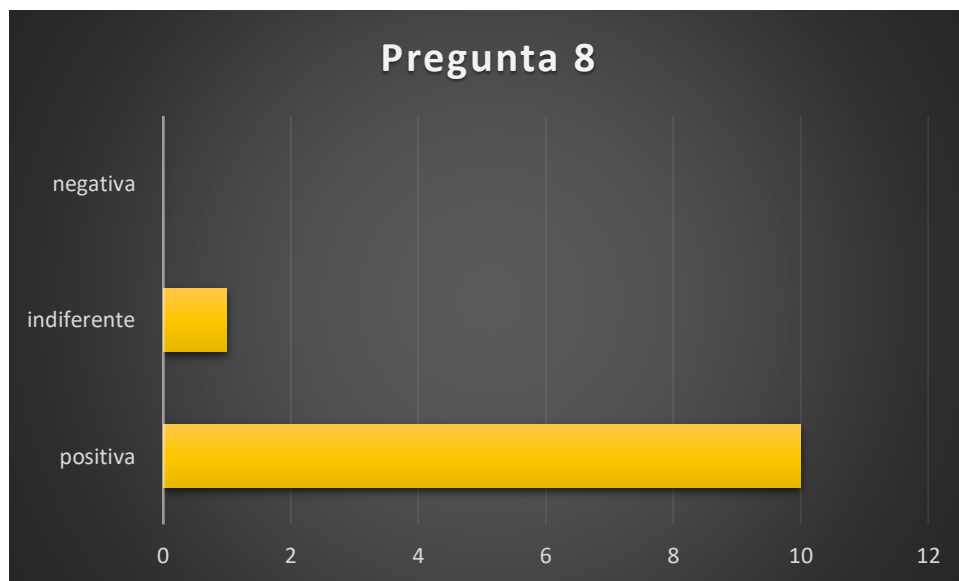
¿Cuál es su postura referente a la realización de un manual de funciones?

Tabla 9 Postura ante la elaboración del manual

Variable	Frecuencia	Porcentaje
positiva	10	90,91
indiferente	1	9,09
negativa	0	0,00
total	11	100,00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 Postura ante la elaboración del manual



Fuente: Elaboración propia

Análisis Pregunta 8:

Podemos decir que 10 personas enfocan positivamente la realización del manual de funciones, y a una este hecho le es indiferente con lo cual podemos afirmar que la mayoría del personal va a enfocar este manual de forma positiva en su vida laboral.

Después de haber realizado el análisis del capítulo 1 y 2, se indica que los resultados arrojan que si es necesario la creación de un manual de funciones y que la mayoría del personal considera que la falta del mismo afecta al desarrollo y crecimiento de la empresa lo que quiere decir que la mayoría de los empleados no realiza las funciones que su cargo amerita, se puede argumentar que están distribuidos de acuerdo a la necesidad de la empresa existe una total disposición para realizar este manual, podemos evidenciar que ha son pocas las personas que llevan más de cinco años laborando y el resto de personal ha ido cambiando.

CAPÍTULO 3

SITUACIÓN PROPUESTA

Una vez analizado el capítulo 1 y 2 de la presente tesis, se procede a realizar un Manual de puestos del personal para la empresa de ropa deportiva Diseño y Arte en Chimbacalle.

Conjuntamente se plantea la estructura organizacional de la empresa la misma que es reflejada a través de un organigrama realizado en virtud del método de observación

<i>Diseño y Arte</i>	Empresa de ropa deportiva	EBD-001-2020
	Diseño y Arte	Fecha de Elaboración
	Manual De Funciones	28-06-2020
		N° REVISION 001

Introducción

El presente manual de funciones es un instrumento técnico organizacional que nos permite definir las funciones, misión, experiencia, competencias técnicas y conductuales, de cada cargo existente en la empresa Diseño y Arte, se ha desarrollado a partir de la estructura organizacional realizada, para la entidad, mediante este instrumento se facilita la inducción y selección de personal, además que evita la duplicidad en las funciones que los trabajadores llevan desarrollando.

Objetivos:

General:

Aplicación y difusión eficaz del contenido, mediante estrategias comunicación con los trabajadores de Diseño y Arte para mejorar el clima laboral evitando la duplicidad de funciones

Específicos:

- Facilitar el proceso de selección e inducción de nuevo personal, a través de información concreta de las actividades del cargo.

<i>Diseño y Arte</i>	Empresa de ropa deportiva	EBD-001-2020
	Diseño y Arte	Fecha de Elaboración
	Manual De Funciones	28-06-2020
		N° REVISION 001

- Establecer una herramienta administrativa, que servirá como base para la generación de más cargo a medida que la empresa crezca, tomando en cuenta que se puede realizar modificaciones dentro del presente documento,
- Evaluar el desempeño por área o cargo establecidos, mediante la realización de esquemas apoyados en las actividades especificadas dentro del manual.

Justificación

Este manual de funciones se lo realiza, debido a la necesidad eminente de organización de cargos dentro de la empresa, pues se ha generado un mal clima laboral, lo que genera malestar y conflictos dentro del personal afectando directamente al desarrollo de la organización.

El manual de funciones se convierte en una base, para llevar un control adecuado del personal, convirtiéndose en una herramienta necesaria para contribuir al visón de la empresa.

<i>Diseño y Arte</i>	Empresa de ropa deportiva	EBD-001-2020
	Diseño y Arte	Fecha de Elaboración
	Manual De Funciones	28-06-2020
		N° REVISION 001

Historia

Fue creada en el año 2008 orientado a la elaboración de bordados, uniformes, ropa deportiva.

Empezó como una pequeña microempresa la misma que solo contaba con trabajos ocasionales y mal remunerados luego fue creciendo al pasar de los años y ganando lugar en el mercado logro adquirir clientes fieles que poco a poco fueron aumentando debido a la exclusividad de los diseños y la calidad de nuestros productos

Era un pequeño taller ubicado en el domicilio de la creadora de esta empresa Alicia Proaño para en la actualidad contar con un taller total mente equipado y con espacio suficiente ubicado en el sector 5 esquinas Pedro Cobo s282 y Juan de Alcázar en la ciudad de Quito.

Legislación o Base Legal

Diseño y Arte encuentra regida y controlada por Cámara de Comercio y el Mipro

<i>Diseño y Arte</i>	Empresa de ropa deportiva	EBD-001-2020
	Diseño y Arte	Fecha de Elaboración
	Manual De Funciones	28-06-2020
		N° REVISION 001

Atribuciones

La empresa Diseñarte es fabricante de ropa deportiva, uniformes y bordados creando diseños personalizados para el mercado distribuyendo sus productos dentro de provincia de Pichincha buscando siempre satisfacer por completo la necesidad del cliente brindando un producto de calidad y servicio eficaz.

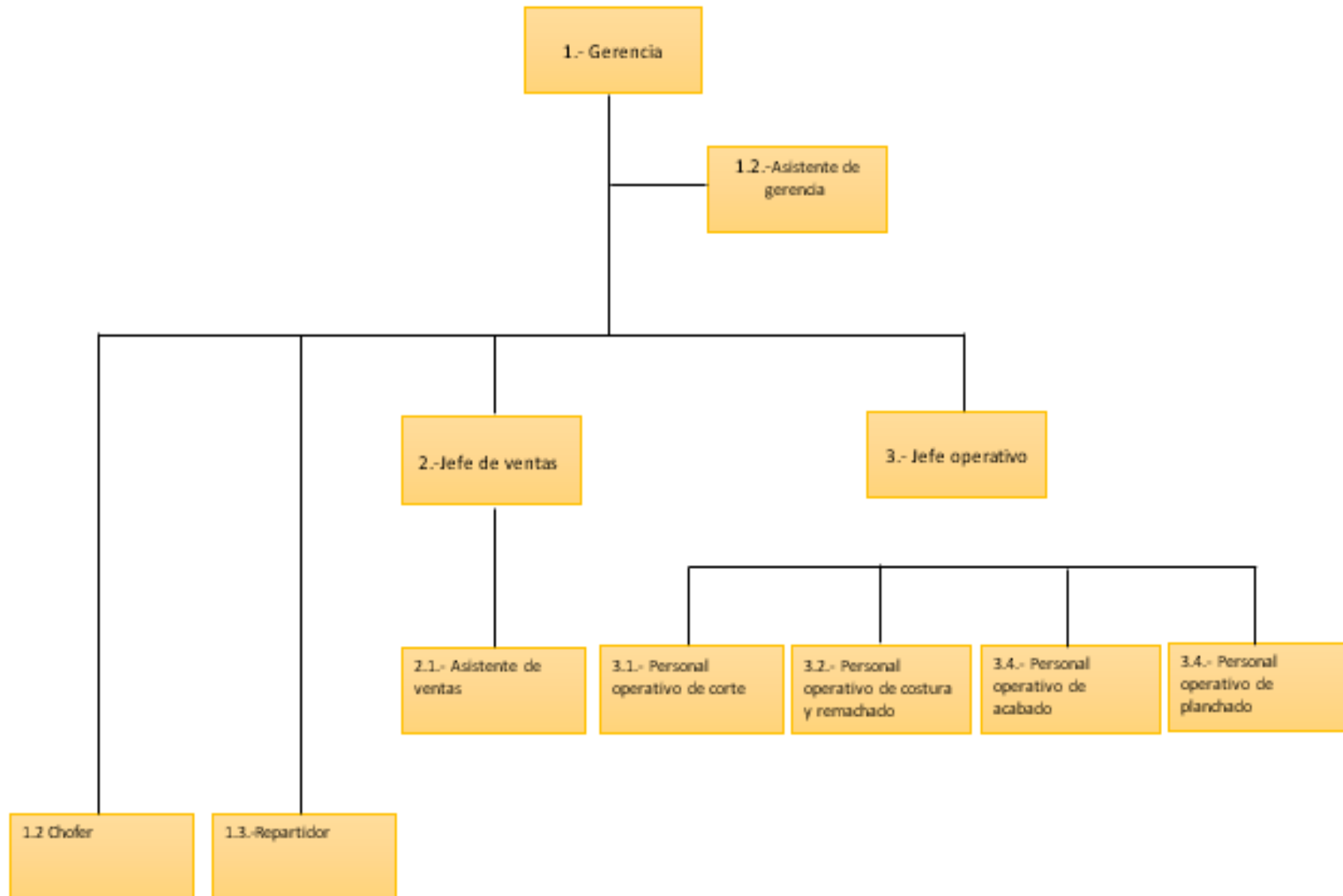
Estructura Orgánica

1. GERENCIA
 - 1.1 ASISTENTE DE GERENCIA
 - 1.2 CHOFER
 - 1.3 REPARTIDOR

2. JEFATURA DE VENTAS
 - 2.1 ASISTENTE DE VENTAS

3. JEFATURA OPERATIVA
 - 3.1. CORTE
 - 3.2. COSTURA Y REMACHADO
 - 3.3. ACABADO
 - 3.4. PLANCHADO

ORGANIGRAMA



INDICE OCUPACIONAL

1. GERENCIA	41
1.1 ASISTENTE DE GERENCIA	42
1.2 CHOFER	43
1.3 REPARTIDOR	44
2. JEFATURA DE VENTAS	45
2.1 ASISTENTE DE VENTAS	46
3. JEFATURA OPERATIVA	47
3.1. CORTE	48
3.2. COSTURA Y REMACHADO	49
3.3. ACABADO	50
3.4. PLANCHADO	51

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	1	INTERFAZ:			
Denominación del Puesto/Cargo:	Gerente General	INTERNO: Todas las áreas EXTERNO: Clientes externos.		Nivel de Instrucción:	
Nivel:	Profesional			Tercer Nivel	
Unidad Administrativa:	Gerencia General			Área de Conocimiento:	Administración De Empresas
Ámbito:	Local				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Velar por los intereses de la empresa, para alcanzar los objetivos, misión y visión de la misma, mediante la planeación correcta y el uso adecuado de estrategias eficaces logrando que el beneficio sea común para todos los colaboradores de Diseño Y Arte .		Tiempo de Experiencia:	5 AÑOS		
		Especificidad de la experiencia	Técnicas de ventas, manejo de clientes conflictivos , planificación estratégica, conocimiento del producto , conocimiento de la demanda		
		Especificidad de la experiencia			
		Temática de la Capacitación			
		Comunicación ,planeación y administración, trabajo en equipo ,acción estratégica, globalización, manejo de personal.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Gestiona el proceso para adquirir compradores.	Conocimiento de la oferta u la demanda, características del producto , técnicas de negociación.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación , desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de proyectos, programas etc. Administra.	
Gestiona los pagos .	Conocer el proceso, general de forma de pagos interno de la empresa, conocer las exigencias a las que esta sujeta la empresa con respecto a la leyes vigentes en el Ecuador.	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso.	
		Desarrollo estratégico del Talento Humano	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo, Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.	
Evalúa estrategias de crecimiento de la organización.	Conocimiento sobre marketing, gestión de recursos, y planificación.	Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Analiza y autoriza aspectos financieros, administrativos, de personal entre otros para detectar posibles problemas.	Manejo de técnicas de análisis y valoración de datos, conocimiento estratégico y de talento humano.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.	
Decide respecto de contratación, selección, capacitación y ubicación del personal adecuado para cada cargo.	Técnicas de selección y recompensa de personal , capacidad analítica para detectar las capacitaciones que generarían un progreso en la entidad .	Trabajo en equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo .	
		Orientación a los Resultados	Alto	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
		Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	
		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	1.1	INTERFAZ: INTERNO: Todas las áreas EXTERNO: Entidades reguladoras de impuestos , clientes		Nivel de Instrucción:		
Denominación del Puesto/Cargo:	Asistente de Gerencia					Tercer nivel
Nivel:	Profesional			Área de Conocimiento:		Asistente de gerencia /Administración de empresas
Unidad Administrativa:	Gerencia General					
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar labores técnicas, administrativas y financieras que apoyen la gestión de la gerencia y sus diversas áreas.			Tiempo de Experiencia:	3 AÑOS		
			Especificidad de la experiencia	Manejo de cartera de clientes, uso de TIC, pagos tributarios, relaciones públicas.		
			6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Técnicas de gestión documenta, Software Contable , Talento Humano			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Coordina y registra el pago puntual de las obligaciones de la empresa.		Conocer sobre tributación, leyes vigentes, manejo de presupuesto.		Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Redacta y archiva toda la documentación relevante de la empresa.		Conocimiento de informática, manejo de programas de almacenamiento empresarial , técnicas de archivo .		Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
				Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
Coordina la ejecución de labores, actividades y proyectos de interés específico de la Gerencia.		Técnicas de valuación , conocimiento de procesos de cada área , y reglamento interno.		Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Coordina los asuntos administrativos de la Gerencia respectiva, procesar y aprobar trámites varios, atención de correspondencia recibida y Cartera de clientes.		Técnicas de negociación y persuasión, liderazgo , análisis de riesgos.		Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas . Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
Apoya en la elaboración de estados financieros.		Conocimiento en contabilidad, análisis financiero, auditoria, manejo de programas contables.		Trabajo en equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
				Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
				Construcciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
				Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	1.2	INTERFAZ: INTERNO: Áreas de gerencia y ventas EXTERNO: Clientes , proveedores , técnicos mecánicos		Nivel de Instrucción: Bachillerato		
Denominación del Puesto/Cargo:	Chofer					
Nivel:	No Profesional					
Unidad Administrativa:	Gerencia General			Área de Conocimiento: Chofer profesional , licencia tipo E		
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Conducir el vehículo empresarial procurando el uso exclusivamente laboral y condiciones óptimas que garanticen la seguridad, del conductor y pasajeros cubriendo las necesidades requeridas por la empresa.			Tiempo de Experiencia:	5 AÑOS		
			Especificidad de la experiencia	Conducción de vehículos livianos, lectura de mapas, mecánica automotriz.		
			6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Mecánica automotriz, sistemas eléctricos, primeros auxilios, servicio al cliente.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Lleva hojas de ruta, y otros registros de control , revisa diariamente las condiciones del vehículo y la limpieza del mismo .		Técnicas de organización de información.		Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
Conoce y conduce de acuerdo al actual reglamento de tránsito, haciéndose responsable por las infracciones que se imputen al vehículo.		Ley de tránsito y transporte terrestre.		Organización de la Información	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
				Expresión Oral	Medio	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)
Solicita oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios, realiza reparaciones menores del vehículo.		Mecánica automotriz y sistemas eléctricos.		Detección de Averías	Bajo	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
Traslada la mercadería , e insumos dentro de la localidad.		Rutas , Lectura de mapas, Uso de GPS.		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa en el equipo, apoya decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, informa a los demás.
Apoya en gestiones administrativas , transporte del personal para la realización de trámites relacionados a la empresa.		Conocimiento sobre la ubicación de diferentes entidades de control de las PYMES, notarías, SRI más cercanas a la empresa .		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
				Flexibilidad	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
				Construcciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	1.3	INTERFAZ: INTERNO: Todas las áreas EXTERNO: Clientes ,proveedores		Nivel de Instrucción: Bachillerato		
Denominación del Puesto/Cargo:	Repartidor					
Nivel:	No Profesional					
Unidad Administrativa:	Gerencia General			Área de Conocimiento: Chofer profesional, Atención al Cliente		
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Entregar, cargar y descargar la mercadería procurando brindar un servicio de excelencia al cliente revisándola antes de la entrega y así generar una buena reputación empresarial			Tiempo de Experiencia:	2 AÑOS		
			Especificidad de la experiencia	Servicio al cliente, ventas , trato con clientes conflictivos		
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Manipulación correcta de cargas, primeros auxilios, servicio al cliente, técnicas comunicación y planificación.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Carga y descarga la mercadería.	Conocimiento sobre el manejo correcto de la mercadería y técnicas de levantamiento de objetos pesados que no afecten la salud del mismo, manipulación de equipo de seguridad.			Generación de Ideas	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
Realiza cobros o pagos según corresponda por insumos o mercadería.	Conoce los procesos de pago , o cobro de la empresa .			Destreza Matemática	Bajo	Contar dinero para entregar cambios.
				Comprensión Oral	Medio	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.
Entrega de documentos, facturas, retenciones, verificaciones de entrega	Conocimiento de todo el entorno exterior con el que se relaciona, y los posesos de verificación de entregas.			Expresión Oral	Medio	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Mantiene una comunicación continua con el despachador, verifica que la mercadería llegue en perfectas condiciones .	Uso de tecnologías de comunicación, y servicio al cliente.			Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, informa a los demás.
				Construcciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Recepta quejas y reclamos del cliente , organiza un servicio eficaz	Técnicas de persuasión , y organización de tiempo			Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
				Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
				Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	2	INTERFAZ: INTERNO: Áreas de gerencia y operaciones EXTERNO: Clientes		Nivel de Instrucción: Tercer nivel		
Denominación del Puesto/Cargo:	Jefe de Ventas					
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Ventas			Área de Conocimiento: Administración / Marketing		
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Planificar y organizar el trabajo en equipo para alcanzar las metas en ventas, aplicando técnicas de negociación con el cliente para alcanzar la máxima rentabilidad empresarial.			Tiempo de Experiencia:	5 AÑOS		
			Especificidad de la experiencia	Ventas, marketing, conocimiento del mercado, elaboración de proyectos, contabilidad.		
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Coaching, capacitación empresarial, análisis de mercado, marketing, reingeniería aplicada a las ventas, mercadotecnia y estrategia comercial.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Diseña y aplica estrategias de ventas.	Conocimiento comercial, de marketing y planificación estratégica.	Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación, verifica información y otros, es capaz de administrar.		
Realiza informes y lleva un registro de contabilidad básica las ventas, al contado y a crédito, y elabora los documentos necesarios para la venta.	Conocimiento sobre, presupuestos, contabilidad, tributación Y TIC.	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece		
		Desarrollo estratégico del Talento Humano	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de RRHH considerando distintos escenarios. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.		
Coordina decisiones con la gerencia relacionadas con la comercialización de los productos.	Conocimientos administrativos.	Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.		
			10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Resuelve los problemas quejas o consultas relacionadas a su departamento.	Técnicas de negociación y liderazgo, servicio al cliente, proceso de manejo de quejas de la empresa.	Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades, evitar problemas. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.		
		Trabajo en equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo.		
		Orientación a los Resultados	Alto	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		
		Aprendizaje Continuo	Alto	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.		
Analiza las necesidades del mercado.	Conocimiento sobre comportamiento organizacional, diseño de proyectos y estudio de mercados.	Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.		

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	2.1	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer nivel	
Denominación del Puesto/Cargo:	Asistente de Ventas	INTERNO: Área operativa. EXTERNO: Clientes.			Área de Conocimiento:	Administración / Marketing
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Ventas					
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN				5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Alcanzar el máximo nivel de ventas mediante una atención eficiente, que satisfaga las necesidades del cliente generando ingresos a la empresa				Tiempo de Experiencia:	2 AÑOS	
				Especificidad de la experiencia	Ventas, marketing, atención al cliente, merchadising, contabilidad , procesos.	
				6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO		
				Temática de la Capacitación		
				Gestión de las cuentas clave, Técnicas y principios para incrementar las ventas. Habilidades para la venta efectiva.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Realiza los pedidos a el área operativa para mantener el local abastecido.		Conocimiento del producto ofertado , necesidades del cliente .		Recopilación de Información	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene
Mantiene su lugar de trabajo impecable, vitrinas estantes, organiza la mercadería de forma estratégica cumpliendo estándares de promoción visual..		Organización ,merchadising		Manejo de Recursos Financieros	Medio	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo .
				Comprensión Oral	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.
Asesora y muestra mercadería que se adapte a la necesidad del cliente, describe características y ventajas del producto.		Servicio al cliente, técnicas sociales, comunicación y de comercialización.		Juicio y Toma de Decisiones	Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Coordina los registros de ventas, digita informes, y documentos relacionados al área.		Contabilidad ,TIC		Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos . Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo
Coordina el envío de pedidos fechas y hora		Gestión del tiempo, supervisión de agendas.		Trabajo en equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender.
				Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones para cumplir con las metas propuestas, Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
				Construcciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas .
				Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO							
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	3	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:			
Denominación del Puesto/Cargo:	Jefe Operativo	INTERNO: Proveedores EXTERNO: Clientes				Tercer nivel	
Nivel:	Profesional						
Unidad Administrativa:	Operativa					Área de Conocimiento:	
Ámbito:	Local						
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Administrar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del área operativa integrando el conocimiento de diseños innovadores, planificando, implementando y supervisando el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos diarios del área			Tiempo de Experiencia:	5 AÑOS			
			Especificidad de la experiencia	Diseño de Modas , ropa deportiva , manejo de insumos y maquinaria textil .			
			6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO				
			Temática de la Capacitación				
			Manejo de Tic de diseño, manejo de maquinaria textil, talento humano, control de calidad.				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Reporta las necesidades del área respecto a materia prima, daños en la maquinaria etc.		Conocimiento sobre maquinaria de confección, textura y diseño de telas y pinturas, técnicas de comunicación rápida .		Organización de Sistemas	Alto	Diseña o rediseña los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.	
Supervisa el uso eficaz de los materiales en el proceso de elaboración.		Métodos de registro de cantidades de producción e insumos por prenda..		Inspección de Productos o Servicios	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.	
				Instrucción	Medio	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso .	
Diseña modelos nuevos de ropa deportiva y se actualizados de acuerdo a tendencias de moda.		Manejo de programas de diseño , tendencias de moda y temporada , target de la empresa.		Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Evalúa la calidad de los insumos, producto final y procesos productivo.		Métodos de evaluación de calidad, conoce variedad de telas, e insumos, técnicas de diseño y elaboración de ropa deportiva, conoce buenos proveedores del mercado, gestión de procesos.		Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.	
Realiza todo tipo de documentación requerida por el área.		Administración, redacción, TIC.		Trabajo en equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación, Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras	
				Orientación a los Resultados	Alto	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras, Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	
				Aprendizaje Continuo	Alto	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO							
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	3.1	INTERFAZ: INTERNO: Áreas de ventas y Operativa EXTERNO: ninguno		Nivel de Instrucción:			
Denominación del Puesto/Cargo:	Personal Operativo de Corte					Tercer nivel	
Nivel:	Profesional			Área de Conocimiento:		Técnico industrial / Tecnología en corte y confección o diseño de modas.	
Unidad Administrativa:	Operativa						
Ámbito:	Local						
2. MISIÓN				5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Manejo de materiales e insumos adecuados según la orden de producción a desarrollar, procurando el no desperdicio de recursos, mediante la realización de la selección y el corte de moldes .				Tiempo de Experiencia:	3 AÑOS		
				Especificidad de la experiencia	Manejo de máquinas de corte, confección de ropa deportiva , manejo de telas , tallas .		
				6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO			
				Temática de la Capacitación			
				Uso y mantenimiento de maquinaria de costura, lectura de bocetos, técnicas de optimización de recursos, uso de las TIC, diseños nuevas técnicas .			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TECNICAS			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Recibe la orden de producción		Estudio de corte con el fin de optimizar el material, lectura de diseños		Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.	
Verifica el peso de la tela , tiza los patrones realiza los cortes.		Manejo de maquinaria de corte Textil, corte y confección .		Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad y verificando la información.	
				Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.	
Lleva un archivo donde se refleje las medidas y moldes requeridos para cada diseño.		Conocimiento sobre programas de archivo.		Organización de la Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.	
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Realiza el mantenimiento de primer plano para el buen funcionamiento de la maquinaria.		Conocimiento técnico sobre reparación de maquinaria de corte.		Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.	
Colabora con sus compañeros en las diferentes actividades que requiera la unidad.		Conocimiento sobre todas las actividades que realiza el área , procesos , costura y remachado , acabado , planchado , estampado .		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	
				Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.	
				Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.	
				Aprendizaje Contínuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	3.2	INTERFAZ: INTERNO: INTERNO: Áreas de ventas y Operativa EXTERNO: ninguno		Nivel de Instrucción: Tercer nivel		
Denominación del Puesto/Cargo:	Personal Operativo de Costura y Remachado					
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Operativa					
Ámbito:	Local			Área de Conocimiento: Técnico industrial / Tecnología en corte y confección o diseño de modas.		
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Armar y remachar las piezas cortadas, verificando el cumplimiento de la orden de producción, para alcanzar el diseño establecido por el jefe de área.			Tiempo de Experiencia:	3 AÑOS		
			Especificidad de la experiencia	Manejo de máquinas de coser, armado de pieza, remachado de costuras, confección de ropa deportiva , manejo de telas ,organización de insumos , tallas		
			6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Uso y mantenimiento de maquinaria de costura, lectura de bocetos, técnicas de optimización de recursos, , diseños , nuevas técnicas de confección .			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TECNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Recibe piezas cortadas, cuenta las piezas y verificar que los cortes sean adecuados.		Conocimiento sobre la orden de producción emitida , telas , medidas , moldes.		Reparación	Bajo	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
Realiza el pedido de los materiales requeridos para ejecución del cargo ,hilos ..		Conocimiento sobre la elaboración de informes y pedidos		Organización de Sistemas	Bajo	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para eliminar agilizar las actividades laborales.
Arma las piezas, coser y remachar.		Manejo de maquinaria de costura, conocimiento sobre confección, y armado de prendas de vestir.		Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
Lleva un orden adecuado de las gavetas que contienen los insumos.		Conocimiento técnico sobre reparación de maquinaria de corte.		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Colabora con sus compañeros en las diferentes actividades que requiera la unidad, realiza mantenimiento de la maquinaria .		Conocimiento sobre todas las actividades que realiza el área , procesos , costura y remachado , acabado , planchado , estampado , conocimiento técnico de mantenimiento de maquinaria de costura .		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos
				Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
				Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
				Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO							
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	3.3	INTERFAZ: INTERNO: INTERNO: Áreas de ventas y Operativa EXTERNO: ninguno		Nivel de Instrucción:			
Denominación del Puesto/Cargo:	Personal Operativo de Acabado					Bachiller	
Nivel:	No Profesional			Área de Conocimiento:		Serigrafía Textil /Técnico en corte y confección	
Unidad Administrativa:	Operativa						
Ámbito:	Local						
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Estampar y dar acabados a las prendas de acuerdo a la orden de producción, haciendo un uso adecuado de la maquinaria y optimizando recursos.			Tiempo de Experiencia:	3 AÑOS			
			Especificidad de la experiencia	Serigrafía textil, corte y confección, manejo de maquinaria de estampado .			
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			Temática de la Capacitación	
			Serigrafía textil, manejo y mantenimiento de sublimadora, uso de Tic				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Verifica que las prendas cumplan con los requisitos de la orden de trabajo.		Conocimiento sobre la orden de producción emitida.		Instalación	Bajo	Instala piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.	
Elabora el pedido de los suministros necesarios para la ejecución del cargo.		Conocimiento sobre la elaboración de informes y pedidos.		Comprensión Oral	Bajo	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.	
				Operación y Control	Bajo	Ajusta los controles de una máquina estampadora y de serigrafiado para lograr impresiones de calidad	
Prepara las pinturas, y solicitar el diseño de estampado.		Manejo de maquinaria de estampado , conocimiento sobre confección, pinturas , tipos de telas , tamaño y diseño de la orden de trabajo .		Recopilación de Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.	
Maneja la maquinaria para estampado y realiza el estampado.		Conocimiento de equipos de computación para la digitación correcta del diseño.		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
				Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.	
Da acabados a las piezas y algunos trabajos manuales y mantenimiento básico de la maquinaria.		Conocimiento sobre todas las actividades que realiza el área , procesos ,técnicas de mantenimiento de maquinaria .		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos . Responde a los requerimientos explícitos.	
				Iniciativa	Baja	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.	
				Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
				Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	3.4	INTERFAZ: INTERNO: INTERNO: Áreas de ventas y Operativa EXTERNO: ninguno		Nivel de Instrucción: Bachiller		
Denominación del Puesto/Cargo:	Personal Operativo de Planchado					
Nivel:	No Profesional			Área de Conocimiento: Técnico Industrial		
Unidad Administrativa:	Operativa					
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Planchar, etiquetar y empaquetar el producto final, verificando si está dentro de los parámetros establecido por la orden de producción, tallas colores, cantidad para luego realizar la entrega al área de ventas siguiendo respectivo proceso,			Tiempo de Experiencia:	1 AÑO		
			Especificidad de la experiencia	Manejo de máquinas de planchado, confección de ropa deportiva , manejo de telas , tallas, empacado .		
			6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO			Temática de la Capacitación
			Uso y mantenimiento de maquinaria de planchado, técnicas de optimización de recursos, diseños , nuevas técnicas de confección.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Revisa que la orden de trabajo se haya cumplido caso contrario reporta al superior.		Conocimiento sobre la orden de producción emitida.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Juicio y Toma de Decisiones	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
				Coloca las etiquetas a cada prenda.		Expresión Oral
Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.				
Plancha y dobla las prendas.		Manejo de maquinaria de planchado , conocimiento sobre etiquetado , tallas.		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Enfunda y empaqueta según la orden de trabajo o requerimiento del área de ventas.		Técnicas de empaquetado y organización.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Coordina la realización de inventario se suministros, realiza mantenimiento básico de la maquinaria de planchado.		Conocimiento matemático , y sobre todos los insumos necesarios para el proceso de producción.		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir. Responde a los requerimientos explícitos.
				Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
				Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
				Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

CONCLUSIONES

-Se evidencio en la encuesta laboral realizada al personal de la empresa Diseño y Arte, que existe una inconformidad por parte del personal, en relación a la carga laboral en sus funciones, lo que ha generado duplicidad en algunas actividades.

-La elaboración de un Manual de funciones para la empresa “Diseño y Arte “fue un éxito gracias a la colaboración de los empleados de la empresa que se mostraron prestos para realizar esta propuesta con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.

-El manual de funciones es una herramienta eficaz para la correcta administración de la empresa, entre los beneficios que podemos encontrar una mejor estructura organizacional, mejora en el clima laboral, mejor control y evaluación de las actividades.

-Este manual representa un desarrollo para la organización, se podrá aumentar la producción ya que cada trabajador concentrará toda su energía y conocimientos en las tareas asignadas, dando un paso más para alcanzar los objetivos misión y visión de la empresa.

RECOMENDACIONES

-Realizar el manual de funciones, analizando cada cargo, para registrar las actividades idóneas, evitando la duplicidad de funciones y garantizando buen funcionamiento de la empresa.

-Dar a conocer el contenido del manual a todos los empleados de la empresa, y usarlo como herramienta durante el proceso de contratación de personal.

-Generar formatos de evaluación de desempeño para cada cargo enfocándonos en las actividades que se manifiestan en el presente manual y los resultados esperados.

-Es necesario llevar constantemente una actualización del manual de acuerdo a las necesidades de la empresa y su crecimiento.

-Capacitar al personal de acuerdo a las necesidades del cargo, con un acuerdo previo para para que el conocimiento que adquieran sea impartido a nuevos trabajadores y además sea puesto en práctica alcanzando mayor efectividad en las actividades desempeñadas.

Bibliografía

- *Admindeempresas.blogspot.com*. (s.f.). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3356>
- *aiteco.com*. (s.f.). *aiteco consultores desarrollo y gestión*. Obtenido de
<https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>
- Amaya, J. (2004). <http://repositorio.unicartagena.edu.com>. Obtenido de
<http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2191/DISE%C3%91O%20DEL%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20FUNDACION%20SER%20.pdf?sequence=1>
- Cardenas, H. (2015). *SlideShare*. Obtenido de
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1737/2016-AlmeidaMonteroLuisCarlos-trabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CHIAVENATO. (s.f.). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Novena Edición. Cap. 8. pag 190.
- CHIAVENATO. (s.f.). <https://es.slideshare.net/>. Obtenido de
<https://es.slideshare.net/xaviergranado/libro-gestiondeltalentohumanochiavenato-48458867>
- *Código del Trabajo*. (19 de mayo de 2017). Obtenido de
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- *Definición XYZ*. (s.f.). Obtenido de <https://www.definicion.xyz/2018/06/puesto-de-trabajo.html>

- *dSPACE.UCE*. (agosto de 2015). Obtenido de [www.dspace.uce.edu.ec › bitstream › T-UCE-0001-0184](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/T-UCE-0001-0184)
- *Enciclopediafinanciera.com*. (10 de 06 de citado 2020). Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/climaorganizacional.htm>
- *ISOtools*. (2005). Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- *jobandtalent.com*. (10 de 06 de citado 2020). *Jobandtalent.com*. Obtenido de <https://blog.jobandtalent.com/2013/06/27/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>
- KELLOGG, G. (10 de Mayo de 2010). *ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS E INTERMEDIOS*. Obtenido de <http://archivosadminterm-aai.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Graham%20Kellog%3A%20%22El%20manual,trabajo%20que%20desempe%C3%B1a%20responsabilidades%20espec%C3%ADficas.>
- M., B. (2018). *degerencia.com*. Obtenido de <https://degerencia.com/tema/gerencia/recursos-humanos/>
- Mayo. (s.f.). <https://blogs.imf-formacion.com/>. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/organizacion-cientifica-del-trabajo-taylor/>
- Taylor. (s.f.). *bitstream*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>
- *Thefreedictionary.com*. (Citado 2020). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/organigrama>
- TRABAJO, C. D. (2005). <http://www.trabajo.gob.ec/>.

- Trabajo, C. d. (Art.10). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- trabajo, C. d. (Art.9). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Vela, S. (p.86). *.gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>
- Vilar, J. (s.f.). *dialnet*. Obtenido de Dialnet-
[ElDiagnosticoDeSituacionUnaTecnicaParaElAnalisisDe-126259.pdf](#)

Anexos

La empresa de ropa deportiva Diseño y Arte presenta sus más atentos saludos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Concejo Provincial De Pichincha y tiene el honor de comunicarse para lo detallado a continuación:

Mediante la presente nota deseamos manifestar nuestro apoyo y auspicio al tema de Proyecto de Grado “MANUAL DE PROCESOS DE PERSONAL PARA LA EMPRESA DE ROPA DEPORTIVA DISEÑO Y ARTE EN CHIMBACALLE” a desarrollarse por la Srta. July Lizbeth Mendoza Zurita con C.C. 1756329080 para nuestra empresa en la ciudad de Quito-Ecuador el mismo que ratificamos solventaremos en su totalidad.

Quito, 03 de julio de 2020



**CONFECCIONES
DISEÑO Y ARTE**
Calle Chimbacalle, Pedro Cobo
5252 y Juan de Alvaraz
Tel: 0987 968 700 / Quito

.....
Gerente General
Dra. Alicia Proaño
Nº. C.C.1707908529

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES

COMPETENCIAS TECNICAS

No.	DENOMINACION DE LA COMPETENCIA	DEFINICION	No.	NIVEL	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
1	Desarrollo estratégico del Talento Humano	Es la capacidad para dirigir, analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores y definir e implementar acciones de desarrollo para las personas y equipos en el marco de las estrategias de la organización, adoptando un rol de facilitador y guía	1	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tiene un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.
			2	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
			3	Bajo	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas.
2	Orientación / Asesoramiento	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones.	4	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
			5	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.
			6	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.
3	Pensamiento Estratégico	Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, con el propósito de identificar acciones estratégicas. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que mejorar planes, programas y proyectos.	7	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
			8	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
			9	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
4	Planificación y Gestión	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus planes o proyectos, estipulando la acción, los plazos y	10	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.

		los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	11	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
			12	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
5	Generación de Ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	13	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
			14	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
			15	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
6	Monitoreo y Control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.	16	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
			17	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
			18	Bajo	Analiza y corrige documentos.
7	Pensamiento Conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.	19	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.
			20	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
			21	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencia vivida en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
8	Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Es la capacidad de reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede	22	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
			23	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.

		incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	24	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
9	Organización de la Información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.	25	Alto	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.
			26	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
			27	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
10	Recopilación de Información	Conocer como localizar e identificar información esencial.	28	Alto	Pone en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información esencial de forma habitual (ejemplo reuniones informales periódicas). Analiza la información recopilada.
			29	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)
			30	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
11	Manejo de Recursos Materiales	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertas actividades.	31	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.
			32	Medio	Determina las necesidades de recursos materiales de la institución y controla el uso de los mismos.
			33	Bajo	Provee y maneja recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
12	Pensamiento Crítico	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.	34	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
			35	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
			36	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
13	Pensamiento Analítico	Analizar o descomponer información y detectar tendencias,	37	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de

		patrones, relaciones, causas, efectos, etc.			acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
			38	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.
			39	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
14	Identificación de Problemas	Identificar la naturaleza de un problema.	40	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
			41	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
			42	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.
15	Percepción de Sistemas y Entorno	Determinar cuándo han ocurrido cambios importantes en un sistema organizacional o cuando ocurrirán.	43	Alto	Identifica la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.
			44	Medio	Identifica situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los colaboradores de una unidad o proceso organizacional. Implica la habilidad de observar y aprovechar los comportamientos de los colaboradores y compañeros.
			45	Bajo	Identifica cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.
16	Organización de Sistemas	Diseñar o rediseñar tareas, estructuras y flujos de trabajo.	46	Alto	Diseña o rediseña la estructura, los procesos organizacionales y las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.
			47	Medio	Diseña o rediseña los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.
			48	Bajo	Identifica el flujo de trabajo. Propone cambios para eliminar agilizar las actividades laborales.
17	Mantenimiento de Equipos	Ejecutar rutinas de mantenimiento y determinar cuándo y qué tipo de mantenimiento es requerido.	49	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.
			50	Medio	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las

					partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.
			51	Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopiadoras y otros equipos.
18	Instrucción	Enseñar a otros cómo realizar alguna actividad.	52	Alto	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución
			53	Medio	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso .
			54	Bajo	Instruye a un compañero sobre la forma de operar un programa de computación.
19	Operación y Control	Operar y controlar el funcionamiento y manejo de equipos, sistemas, redes y otros.	55	Alto	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presenten los sistemas.
			56	Medio	Opera los sistemas informáticos, redes y otros e implementa los ajustes para solucionar fallas en la operación de los mismos.
			57	Bajo	Ajusta los controles de una máquina copiadora para lograr fotocopias de menor tamaño.
20	Selección de Equipos	Determinar el tipo de equipos, herramientas e instrumentos necesarios para realizar un trabajo.	58	Alto	Identifica el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.
			59	Medio	Escoge un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.
			60	Bajo	Selecciona los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
21	Inspección de Productos o Servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad de los productos o servicios.	61	Alto	Establece procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.
			62	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.
			63	Bajo	Chequea el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.
22	Manejo de Recursos Financieros	Determinar cómo debe gastarse el dinero para realizar el trabajo y contabilizar los gastos.	64	Alto	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.
			65	Medio	Prepara y maneja el presupuesto de un proyecto a corto plazo .
			66	Bajo	Utiliza dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.

23	Diseño de Tecnología	Generar o adaptar equipos y tecnología para atender las necesidades del cliente interno y externo.	67	Alto	Crea nueva tecnología.
			68	Medio	Diseña los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.
			69	Bajo	Rediseña el portal web institucional, base de datos y otros para mejorar el acceso a la información.
24	Análisis de Operaciones	Analizar demandas y requerimientos de producto o servicio para crear un diseño.	70	Alto	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional.
			71	Medio	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.
			72	Bajo	Seleccionar un equipo para la oficina
25	Destreza Matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.	73	Alto	Desarrolla un modelo matemático para simular y resolver problemas.
			74	Medio	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)
			75	Bajo	Contar dinero para entregar cambios.
26	Comprensión Oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.	76	Alto	Comprende las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrolla propuestas en base a los requerimientos.
			77	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.
			78	Bajo	Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.
27	Expresión Oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.	79	Alto	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.
			80	Medio	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.
			81	Bajo	Comunica en forma clara y oportuna información sencilla.
28	Expresión Escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.	82	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)
			83	Medio	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)

			84	Bajo	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorando)
29	Juicio y Toma de Decisiones	Es la capacidad de valorar las ventajas y desventajas de una acción potencial.	85	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
			86	Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.
			87	Bajo	Toma decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permiten comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
30	Detección de Averías	Determinar qué causa un error de operación y decidir qué hacer al respecto.	88	Alto	Detecta fallas en sistemas o equipos de alta complejidad de operación como por ejemplo, depurar el código de control de un nuevo sistema operativo.
			89	Medio	Identifica el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.
			90	Bajo	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
31	Reparación	Inspeccionar las fuentes que ocasionan daños en maquinaria, equipos y otros para repararlos.	91	Alto	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.
			92	Medio	Reemplaza las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros; observando las especificaciones técnicas.
			93	Bajo	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
32	Instalación	Instalar equipos, maquinaria, cableado o programas que cumplan con las especificaciones requeridas.	94	Alto	Instala maquinarias, programas y equipos de alta complejidad.
			95	Medio	Instala cableados y equipos sencillos.
			96	Bajo	Instala piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
33	Comprobación	Conducir pruebas y ensayos para determinar si los equipos, programas de computación o procedimientos técnicos - administrativos están	97	Alto	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos
			98	Medio	Enciende máquinas o equipos por primera vez para verificar su funcionamiento. Constata la calidad de los productos.

		funcionando correctamente.	99	Bajo	Verifica el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.
34	Comprensión Escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita.	100	Alto	Lee y comprende documentos de alta complejidad. Elabora propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión
			101	Medio	Lee y comprende documentos de complejidad media, y posteriormente presenta informes.
			102	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

No.	DENOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA	DEFINICIÓN	No.	NIVEL	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
1	Trabajo en Equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	1	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
			2	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
			3	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
2	Orientación de Servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás, satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	4	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
			5	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
			6	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
3	Orientación a los Resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente,	7	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos

		tendiendo al logro de estándares de excelencia.			organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
			8	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
			9	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
4	Flexibilidad	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	10	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
			11	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
			12	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
5	Construcciones de Relaciones	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas internas o externas a la organización.	13	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.
			14	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
			15	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
6	Conocimiento del Entorno Organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de proveer la forma que los nuevo acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	16	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
			17	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
			18	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.
7	Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de Actuación	19	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora

		van desde concretar decisiones tomadas en el pasado, hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.			planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.
			20	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			21	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.
8	Aprendizaje Continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	22	Alto	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.
			23	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			24	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimiento básicos.

MATRIZ DE VERBOS				
No.	VERBO INDICATIVO	ROL	VERBO INFINITIVO	SIGNIFICADO
	FORMA DE VERBO EXCLUSIVA PARA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SEGUN NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DEL SERVICIO CIVIL, ART. 6	FORMA DE VERBO EXCLUSIVA PARA DESCRIPCIÓN DE MISIÓN DEL PUESTO	
1	Abastece	Administrativo	Abastecer	Proveer de lo necesario
2	Archiva	Administrativo	Archivar	Guardar documentos o información de un archivo.
3	Clasifica	Administrativo	Clasificar	Ordenar o disponer por clases
4	Distribuye	Administrativo	Distribuir	Dividir una cosa entre varios, designando lo que a cada uno corresponde, según voluntad, conveniencia regla o derecho.
5	Entrega	Administrativo	Entregar	Poner en manos o poder de otro a una persona o cosa
6	Facilita	Administrativo	Facilitar	Hacer fácil o posible la ejecución de una cosa o la consecución de un fin
7	Informa	Administrativo	Informar	Entregar, dar noticia de una cosa
8	Mantiene	Administrativo	Mantener	Proseguir con lo que se está ejecutando
9	Notifica	Administrativo	Notificar	Hacer saber una resolución de la autoridad con las formalidades preceptuadas para el caso
10	Recepta	Administrativo	Receptar	Recibir, acoger
11	Recibe	Administrativo	Recibir	Tomar uno lo que le dan o le envían
12	Redacta	Administrativo	Redactar	Poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad
13	Registra	Administrativo	Registrar	Examinar con detención una cosa
14	Remite	Administrativo	Remitir	Enviar una cosa a determinada persona de otro lugar
15	Reporta	Administrativo	Reportar	Informar, noticiar
16	Administra	Dirección de Unidad Organizacional	Administrar	Dirigir una institución
17	Aprueba	Dirección de Unidad Organizacional	Aprobar	Calificar o dar por bueno o suficiente algo o a alguien.
18	Certifica	Dirección de Unidad Organizacional	Certificar	Asegurar, afirmar dar por cierto alguna cosa.

19	Convoca	Dirección de Unidad Organizacional	Convocar	Citar, llamar a varias personas para que concurran a un lugar determinado.
20	Dirige	Dirección de Unidad Organizacional	Dirigir	Guiar, mostrando o dando las señales de un camino.
21	Dispone	Dirección de Unidad Organizacional	Disponer	Deliberar, mandar, determinar lo que ha de hacerse.
22	Gestiona	Dirección de Unidad Organizacional	Gestionar	Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un propósito cualquiera.
23	Negocia	Dirección de Unidad Organizacional	Negociar	Tratar asuntos públicos o privados procurando su mejor logro
24	Planifica	Dirección de Unidad Organizacional	Planificar	Hacer plan o proyecto de una acción para obtener un objetivo determinado
25	Preside	Dirección de Unidad Organizacional	Presidir	Tener el primer puesto o lugar más importante o de más autoridad en un asamblea
26	Suscribe	Dirección de Unidad Organizacional	Suscribir	Firmar al pie o al final de un escrito
27	Analiza	Ejecución de procesos	Analizar	Distinción y separación de un todo hasta llegar a conocer sus principios y elementos.
28	Aplica	Ejecución de procesos	Aplicar	Emplear, administrar o poner en práctica un conocimiento, medida o principio a fin de obtener un determinado efecto o rendimiento en una cosa o persona.
29	Calcula	Ejecución de procesos	Calcular	Considerar, reflexionar una cosa con atención o cuidado.
30	Define	Ejecución de procesos	Definir	Fijar con claridad, exactitud y precisión la significación de un apalabra o la naturaleza de una persona o cosa.
31	Describe	Ejecución de procesos	Describir	Delinear, dibujar, figurar una cosa, representándola de modo que de cabal idea de ella.
32	Ejecuta	Ejecución de procesos	Ejecutar	Desempeñar con arte y facilidad alguna cosa.
33	Elabora	Ejecución de procesos	Elaborar	Transformar una cosa por medio de un trabajo adecuado
34	Examina	Ejecución de procesos	Examinar	Reconocer la calidad en una cosa viendo si contiene algún defecto o error
35	Identifica	Ejecución de procesos	Identificar	Hacer que dos o mas cosas en realidad distintas aparezcan y se consideren como una misma, reconocer si una persona o cosa es la misma que se supone o se busca.
36	Integra	Ejecución de procesos	Integrar	Construir las partes de un todo

37	Interpreta	Ejecución de procesos	Interpretar	Explicar o declarar el sentido de una cosa y principalmente el de textos falta de claridad
38	Mide	Ejecución de procesos	Medir	Comparar una cantidad con su respectiva unidad, con el fin de averiguar cuantas veces la segunda
39	Realiza	Ejecución de procesos	Realizar	Efectuar, llevar a cabo algo o ejecutar una acción
40	Selecciona	Ejecución de procesos	Seleccionar	Elegir, escoger por medio de una selección.
41	Actualiza	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Actualizar	Volver actual o vigente algo
42	Almacena	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Almacenar	Poner o guardar en almacén, Introducir información en la memoria de un ordenador.
43	Asiste	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Asistir	Servir o atender a una persona, especialmente de un modo eventual o desempeñando tareas específicas.
44	Codifica	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Codificar	Hacer o formar un cuerpo de leyes metódico y sistemático.
45	Colabora	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Colaborar	Ayudar con otros al logro de un fin.
46	Consolida	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Consolidar	Dar firmeza y solidez a una cosa
47	Obtiene	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Obtener	Alcanzar, conseguir y lograr una cosa que se merece, solicita o pretende
48	Participa	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Participar	Tomar una parte en una cosa
49	Recopila	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Recopilar	Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas
50	Reforma	Ejecución de procesos de Apoyo y Tecnológico	Reformar	Modificar algo, por lo general con la intención de mejorarlo
51	Asigna	Ejecución y Coordinación de procesos	Asignar	Señalar lo que corresponde a una persona o cosa.
52	Autoriza	Ejecución y Coordinación de procesos	Autorizar	Dar a alguien autoridad o facultad para hacer alguna cosa.
53	Califica	Ejecución y Coordinación de procesos	Calificar	Acreditar una persona o cosa.
54	Capacita	Ejecución y Coordinación de procesos	Capacitar	Hacer a alguien apto, habilitarlo para una cosa.
55	Consensua	Ejecución y Coordinación de procesos	Consensuar	Adoptar una decisión de común acuerdo entre dos o más partes.

				de comprobar si se ajusta a lo establecido por Ley o costumbre.
74	Conforma	Ejecución y Supervisión de procesos	Conformar	Ajustar, una cosa con otra, dar forma a algo.
75	Controla	Ejecución y Supervisión de procesos	Controlar	Ejercer el control
76	Lidera	Ejecución y Supervisión de procesos	Liderar	Dirigir o estar a la cabeza de un grupo
77	Motiva	Ejecución y Supervisión de procesos	Motivar	Dar o explicar la razón o motivo que se ha tenido para hacer una cosa. Preparar mentalmente una acción
78	Propone	Ejecución y Supervisión de procesos	Proponer	Manifiestar con razones una cosa para conocimiento de uno, o para inducirle a adoptarla
79	Revisa	Ejecución y Supervisión de procesos	Revisar	Ver con atención y cuidado. Someter una cosa a nuevo examen para corregirla.
80	Supervisa	Ejecución y Supervisión de procesos	Supervisar	Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.
81	Verifica	Ejecución y Supervisión de procesos	Verificar	Probar que una cosa que se dudaba es verdadera, comprobar o verificar la veracidad de una cosa.
82	Custodia	Servicios	Custodiar	Guardar con cuidado y vigilancia
83	Limpia	Servicios	Limpiar	Quitar la suciedad o inmundicia de una cosa, hacer que un lugar quede libre de lo que es perjudicial en él
84	Ajusta	Técnico	Ajustar	Conformar, acomodar una cosa a otra de suerte que no haya discrepancia entre ellas.
85	Apoya	Técnico	Apoyar	Servirse de una persona o cosa como apoyo.
86	Prepara	Técnico	Preparar	Prevenir, disponer o hacer una cosa con alguna afinidad
87	Presenta	Técnico	Presentar	Hacer manifestación de una cosa, ponerla en la presencia de alguien
88	Procesa	Técnico	Procesar	Someter datos o materiales a una serie de operaciones programadas


Resultados antiplagió

Resultado del análisis


Archivo: 2.1. Mendoza Zurita July Lizbeth 35AE8.docx

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 3,33%

Porcentaje del texto con expresiones en internet. 

Sospechas confirmadas: 13,3%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas. 

Texto analizado: 64,24%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
http://scholar.google.com/ec/scholar?q=%22different+methods+of+data+collection+and+analysis%22&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&ci=scholar	9	0,75 %
https://www.worldcat.org/title/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones/oclc/859161827	9	1,31 %
https://psicologiaautodidacta.com/product/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones	7	1,91 %
https://es.scribd.com/document/392479697/Arte-Textil-Latin	6	3,94 %
http://www.atl.com.pe/cultura.php	5	3,89 %
https://www.libreriauca.com/products/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones-9a-ed	5	1,81 %

Texto analizado:

6629409461500