



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE

EMPRESAS

“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA”.

**TESIS PREVIO A OBTENER EL
GRADO DE INGENIERA
COMERCIAL**

ASPIRANTE:

NANCY JEANNETH TRUJILLO CAMACHO

DIRECTORA DE TESIS:

ING. LOLYTA HUALPA LIMA

LOJA - ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

AUTORÍA

Yo, **Nancy Jeanneth Trujillo Camacho**, declaro ser autor(a) del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

AUTOR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

FIRMA:

CÉDULA: 2100176375

FECHA: Loja, 1 abril de 2013

AUTORÍA

Yo, **Nancy Jeanneth Trujillo Camacho**, declaro ser autor(a) del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

AUTOR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

FIRMA: 

CÉDULA: 2100176375

FECHA: Loja, 1 abril de 2013

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por haberme dado la vida y gozar de buena salud, para así continuar con los estudios y hacer de mí un ser humano digno de representar a la patria y honrar a mi gran familia.

A la Universidad Nacional de Loja por brindarme la oportunidad de estudiar bajo la Modalidad de Estudios a Distancia y a través de los docentes nutrirnos de sus valiosos conocimientos.

Cómo olvidarme del señor José Arias Díaz, propietario de AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO, maravillosa persona que con su ayuda desinteresada, me brindó información relevante y muy cercana a la realidad de mi tesis.

Y de manera especial hacia la excelentísima autoridad de mí Directora de Tesis Ingeniera Lolyta Hualpa Lima, sin la cual no hubiese podido salir adelante en el desarrollo de mi tesis.

Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome esa fortaleza para continuar adelante a pesar de los obstáculos.

A mis padres, hermanos y sobrinos, quienes a lo largo de toda mi vida han velado por mi bienestar y formación académica; ellos creyeron en mí y depositaron su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento de mi talento y capacidad.

A mi querido Oscar por su apoyo incondicional y a mi hermosa hija Vanessa Sofía, quién a su corta edad supo comprender lo importante que era para mí llegar al final de la meta.

Es por todos ellos que mi sueño se ve plasmado en lo que soy ahora.

Los amo con toda mi vida.

Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

a. TÍTULO

"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA"

b. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA"**, se convierte en un instrumento muy importante para el desarrollo y desenvolvimiento eficiente de Autoservicios Lago Agrio, el cual además de permitir poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera estudiantil en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, se convierte en un aporte elemental y trascendente para el mismo.

El proyecto de investigación está dirigido al mejoramiento de la gestión administrativa de Autoservicios "LAGO AGRIO", desde el punto de vista funcional, estableciendo el cómo y por qué se han venido dando las acciones negativas en la gestión de personal y realizar las correcciones necesarias de aquellas acciones que no han favorecido a la empresa.

Dando cumplimiento a los objetivos planteados, se realiza la presentación del objetivo general que consiste en el **"Análisis y Propuesta de Manual de Clasificación de Puestos y Reglamento de Admisión y Empleo para el Talento Humano de Autoservicios Lago Agrio de la Ciudad de Nueva Loja"**, mismo que permitió conocer y desarrollar en la práctica la misión de entregar a la entidad, una herramienta fundamental para el desarrollo de sus actividades, que permita el desempeño eficaz en cada departamento y puestos que la conforman para su mejor funcionamiento,

Para la realización del proyecto en estudio se utilizaron métodos y técnicas que ayudaron a efectuar todos y cada uno de los pasos necesarios para la elaboración de la presente tesis.

El método Inductivo, Deductivo, Analítico Y sintético, sirvieron en el desarrollo de la presente investigación, así como también las técnicas de

la observación directa, la entrevista y la encuesta realizada al personal de la empresa, toda esta metodología permitió analizar las funciones de la empresa y buscar alternativas de solución para la gestión del talento humano

Luego de realizada la investigación pertinente se obtuvieron los siguientes resultados: La *Empresa AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, se ha venido desempeñando empíricamente, sin dar la importancia necesaria al reclutamiento y selección de sus recursos humanos. El Manual de Clasificación de Puestos propuesto, reglamentará el ingreso del personal así como también la asignación de funciones, por cada puesto de trabajo, el mismo que conjuntamente con el Reglamento interno de admisión y empleo para el talento humano, comprometerá en forma clara la acciones y leyes que regirán durante y después de la contratación del personal, con el fin de dotar a la empresa de recursos humanos plenamente capacitados y competentes para los cargos.

ABSTRACT

The present research titled MANUAL OF CLASSIFICATION OF LABOR PLACES AND RULES OF ADMISSION AND EMPLOYMENT FOR HUMAN TALENT OF SELF-SERVICES MARKETS LAGO AGRIO IN THE CITY NUEVA LOJA is a very important tool for the development and efficient functioning of self-services markets Lago Agrio, which besides allowing to put into practice all the acquired knowledge during the course of the Business Management major from the Universidad National de Loja, becomes into an elemental and important contribution to the same.

The research project is aimed to improve the administrative management of Self-service markets "Lago Agrio", from the functional point of view, establishing how and why they have been taking negative actions in personnel management and making the necessary corrections of the actions that have not favored the company.

In attaining the objectives, the presentation of the general objective which has to do with the analysis and proposal of the Manual of Classification of Labor Places And Rules of Admission and Employment for Human Talent of Self-Services Markets Lago Agrio in the City Nueva Loja, made it possible to know and deliver to the entity a fundamental tool for the development of their activities, in order for the people to work effectively in each department and labor places that are part of it.

To carry out this project methods and techniques that helped to follow each and every one of the steps necessary for the preparation of this thesis was used.

The inductive, deductive, analytic, and synthetic methods, helped in the development of this research, as well as the techniques of direct observation, interview, and survey applied to the staff of the company, all

this methodology allowed to analyze the functions of the company and find alternative solutions for talent management

After this research was done, the following results were obtained: The Company of the Self-service markets "LAGO AGRIO", has been working empirically, without giving the necessary importance to the recruitment and selection of human resources. The Manual of Labor Places Classification proposed here, will regulate the entry of personnel as well as the allocation of functions for each job, the same that in conjunction with the Rules of Procedure of admission and employment for human talent will commit the actions and laws that will apply during and after the recruitment of staff, to provide to the human resources company people fully trained and competent for the charges.

c. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de reclutamiento de personal son cada vez más flexibles y necesarios para el desarrollo de la Gerencia Administrativa y de Personal lo que ha conllevado a la instauración de políticas que vayan en favor del desempeño administrativo eficiente, mediante el cual se manejen las entidades para su desenvolvimiento, tomando en cuenta la preparación profesional y técnica de las personas, así como el manejo de herramientas necesarias como el **MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS, Y REGLAMENTOS DE ADMISIÓN Y EMPLEO**, dentro del cual se presentan los requisitos mínimos de cada puesto de trabajo, que permita el reclutamiento de personal necesario para la empresa según sus actividades comerciales; la falta del mismo dentro Autoservicios “LAGO AGRIO”, conllevó a que no se cumplan con las metas y objetivos planteados, pues estos eran meras ideas establecidas para cumplir con ciertos requisitos propuestos sin proyección y conocimiento alguno.

La empresa Autoservicios Lago Agrio, está dedicada a la venta de combustible para todo tipo de vehículo; así como también de lubricantes, tiene el servicio de micro mercado; además cuenta con una sucursal.

La importancia de contar con el Manual de Clasificación de Puestos y Reglamento de Admisión y Empleo en Autoservicios “LAGO AGRIO”, es con el fin de dotar a la empresa del personal necesario, que se adecúe a las condiciones y requisitos requeridos por la institución y se cumpla con los artículos estipulados dentro de su Reglamento, esto debido a lo práctico que resulta el medir la eficiencia y la productividad del personal al momento de contratarlos en la organización; en especial si se centra en las actividades básicas que ellos realizan, pues de ello depende que la empresa pueda mantenerse y beneficiarse precisamente de ese personal. Es bueno resaltar, que la empresa que cumpla con medidas para el buen desempeño y funcionamiento a través de la aplicación del Manual de clasificación de puestos, en donde se indican previamente el propósito de creación y las funciones de cada puesto de trabajo; logrará el manejo y

control eficiente del personal, por ende sus actividades comerciales y de servicios, pues mediante el mismo será capaz de verificar que el desempeño en sus funciones, y la relación empleado - autoridad se cumplan de esta forma se logrará el equilibrio necesario en su gestión administrativa.

La problemática analizada en Autoservicios Lago Agrio, es que se formó bajo ese sistema en el cual se creaban empresas o compañías sin control alguno por parte de los organismos correspondientes, dando paso a una agrupación u organización que no está correctamente estructurada y que pese a contar con un buen número de personal 25 empleados permanentes a sus necesidades no posee un manual de funciones que guíen en la ejecución de las actividades concernientes a sus operaciones comerciales, lo cual hizo que éste se maneje a través de estos años con problemas en sus recursos humanos, lo que represente un profundo problema en un mercado tan competitivo como el de la provincia de Sucumbíos. Todo ello ha desembocado en el problema principal de la empresa que es “La falta de un análisis y propuesta de un manual de clasificación de puestos y reglamento de admisión y empleo para el talento humano de autoservicios Lago Agrio”, ha ocasionado que la misma no alcance niveles óptimos de eficiencia y eficacia en la organización.

Los objetivos específicos planteados fueron:

- Realizar el análisis y diagnóstico actual de los talentos humanos de Autoservicios Lago Agrio, de la Ciudad de Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.
- Nivel jerárquico de cada cargo.
- Determinar los requerimientos de cada cargo.
- Elaborar el manual de clasificación de puestos que identifique plenamente las funciones, requisitos mínimos y desarrollo de cada

puesto de trabajo, mismo que permita un mejor control, así como el correcto desempeño de los colaboradores y de la organización.

- Elaborar el reglamento de admisión y empleo para el talento humano de Autoservicios Lago Agrio.

Los objetivos específicos facultaron la realización del diagnóstico actual de la empresa y a su vez conocer las necesidades de este sector empresarial en lo referente al manejo administrativo de personal, importante para su buena labor; en consecuencia se desarrolló el Manual de Clasificación de Puestos, y el Reglamento de Admisión y Empleo, con la finalidad de dar a conocer la composición y requisitos básicos de cada puesto de trabajo, y los reglamentos que guiarán de aquí en adelante el manejo, entrada de personal y su desempeño en la entidad, de tal manera que facilite la evaluación de cada una de las personas que formarán parte de Autoservicios “Lago Agrio

La estructura del presente proyecto está compuesta por los siguientes puntos: el **Título** del Trabajo seguido del **Resumen** expuesto en castellano y su traducción al Inglés, luego tenemos la **Introducción**, en la que se hace constar la importancia del tema, el mejoramiento para el sector investigado y la estructura de la tesis; la **Revisión de Literatura** en donde se registra todo el marco teórico referente al tema de investigación, seguidamente los **Materiales y Métodos** utilizados en el desarrollo de la investigación; los **Resultados** en donde se define toda la propuesta y el diagnóstico respectivo; la **Discusión** que corresponde al trabajo propuesto como aporte a la empresa por parte de la Autora, para continuar con las **Conclusiones** como resultado del trabajo realizado, y las **Recomendaciones** en función a las conclusiones, encontramos también la bibliografía que fue el sustento de autores para obtener la parte teórica y práctica del trabajo y por último los Anexos.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

Una estación de servicio es una instalación dedicada a la venta al público (al por menor) de carburantes y combustibles petrolíferos a granel por medio de surtidores, a cambio de un precio y que distribuye, según la ley tres o más productos diferentes de gasolinas y gasóleos de automoción.

Las instalaciones donde radiquen las gasolineras están sujetas a una autorización previa para desarrollar esta actividad y en las condiciones establecidas reglamentariamente. Corresponde a las Comunidades Autónomas el otorgamiento, mediante resolución motivada, de las autorizaciones.¹

En los años noventa, las estaciones de servicio ampliaron su oferta con artículos variados, dando lugar a las tiendas de conveniencia o mini mercados, que pasaron a ser habituales en las gasolineras.

HISTORIA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO

Mientras los automóviles se hacían más populares en los Estados Unidos, la necesidad de estaciones de servicio fue aumentando. La técnicas de producción masiva de automóviles implementadas por Henry Ford permitieron que los consumidores pudieran acceder a autos a un precio módico. El aumento de propietarios de autos resultó en una demanda mayor de estaciones de servicio. La primera estación fue construida en 1907 por la empresa Standard oil of California (hoy en día llamada ChevronTexaco) en la ciudad de Seattle, en el estado estadounidense de Washington. Esta compañía fue la que comenzó a

¹ BALLOU, Ronal H. Logística de Estaciones de Servicio. Editorial Prentice Hall. Quinta Edición. 2004

poner avisos con logos en las rutas, publicitando sus estaciones de servicio. Y también hay en España.²

ORGANIGRAMA DE UNA ESTACIÓN DE SERVICIO

En una estación de servicio es importante definir todos y cada uno de los puestos que hay en la empresa, ya que el correcto funcionamiento de ésta depende de la delimitación del trabajo de cada empleado. En una gasolinera existe un término conocido como “zona de riesgo”, que se define como la protección del lugar donde se labora tanto de instalaciones como del capital humano.³

Dentro de una empresa existen diferentes áreas de trabajo que se dividen en distintos puestos. En el lado operativo encontramos a los oficiales encargados de la venta de los petrolíferos, en el área de mantenimiento, se encuentran los encargados de limpieza y el encargado de la estación, en el departamento de contabilidad y finanzas se cuenta con la supervisión de los gerentes generales.

Los puestos con mayor importancia dentro de una estación de servicio son:

Gerente general: este puesto se entiende como un término descriptivo para ciertos ejecutivos en una operación de negocios. Es también un título formal para ciertos ejecutivos de negocios, aunque las labores de un gerente general varían según la industria en la que se desarrolle la empresa donde labore.

Oficiales encargados de la venta de petrolíferos (despachador de gasolina): es el término que se proporciona a los obreros que hacen la

² BALLOU, Ronal H. Logística de Estaciones de Servicio. Editorial Prentice Hall. Quinta Edición. 2004

³ TSCHOHL, John. Alcanzando la excelencia en las estaciones de servicio. Editorial Díaz de Santos. Primera edición. 2004

labor de venta en una gasolinera, y entre las actividades más relevantes para dichos trabajadores son:

Atención personalizada a los clientes.

Venta de aceites.

Revisión del vehículo

Limpieza del área de trabajo.

Encargado de limpieza: en este apartado definimos a este individuo como la persona, o el trabajador, que se encargará de hacer todo lo necesario para que el lugar en el que se desempeña se encuentre libre de suciedad que pueda entorpecer el trabajo de los demás o que pueda dar una mala apariencia a la empresa. Esta persona tendrá como principal objetivo mantener en excelencia la estación de servicio.

Gerente de proyecto o de la estación: es la persona que tiene la responsabilidad total de la planeación y ejecución acertada de cualquier proyecto. Este título se utiliza en la industria de la construcción, la arquitectura, el desarrollo de software y diversas ocupaciones que se basan en la generación o mantenimiento de un producto.

EMPRESA

“La Empresa: Es una unidad productiva dedicada y organizada para la explotación de una actividad económica”.⁴

“Se concibe como una unidad de producción de la economía, tanto en los países de libre mercado, como en los países socialistas.

⁴ VENTURA, Juan. Análisis Estratégico de la Empresa. Ediciones Paraninfo. Primera Edición, 2009. Madrid España

Una empresa es el ejercicio profesional de una actividad económica planificada con la finalidad y objetivo de determinar el mercado de bienes o servicios una unidad económica organizada en la cual ejerce su actividad.”⁵

AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, es una unidad empresarial conformada para la prestación de servicios, mediante actividad comercial, la misma que actúa en base a las finalidades específicas para las cuales se constituyó, por lo que no podrá operar en otra clase de actividades que no sean las señaladas en el RUC, y más relacionadas a su labor, la misma que está regulada por el Servicio de Rentas Internas. En base a su actividad, y siendo una empresa que ha venido trabajando bajo esta modalidad, ha logrado ampliar su capacidad empresarial; en la actualidad se ha visto necesario emplear herramientas Administrativas, que le permitan el adecuado uso de sus recursos humanos.

CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Por su naturaleza
- El origen de su capital
- Su tamaño
- Conformación de su capital
- Por el sector al que se pertenecen

TIPOS DE EMPRESAS:

Existen dos tipos de empresas que son Públicas y Privadas:

Públicas: en éste tipo de empresa el capital pertenece al Estado y generalmente su finalidad es satisfacer las necesidades sociales.

⁵ KRUGMAN, Paúl R. Introducción a la Economía de Empresas. Editorial Reverte. Primera Edición 2007

Privadas: el capital de estas es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa.

Según su capital pueden ser:

Micro Empresas: son unidades productivas menores que las pequeñas empresas que difieren en el monto de capital y la cantidad de empleados.

Pequeñas Empresas: son unidades que tienen dueños y gerentes locales, que trabajan en un solo lugar.

Medianas Empresas: son empresas que por lo general no son de un único dueño, se forman como compañía por acciones.

Grandes Empresas: son empresas que tienen grandes capacidades y que tienen acceso al crédito ilimitado; en la mayoría de los casos funcionan como su principal fuente de financiamiento. Se diferencia de las demás en que, realizan grandes inversiones y por ende obtienen grandes beneficios sobre estas inversiones, estas poseen mayor tecnología y sus costos son menores por que producen en gran escala.

SISTEMAS ORGANIZACIONALES

Henry Fayol fue quien determinó que: "nadie es tan eficiente que puede hacerlo todo, hacerlo bien, sin cansarse y por siempre". De allí que nace la necesidad de dividir las tareas en tareas menores y secuenciales (Principio de la división del trabajo), y la necesidad de asignar a personas diferentes para que realicen dichas tareas (Principio de la Delegación de responsabilidades).

Cuando esta estructuración organizacional está funcionando se puede decir que en la empresa existe un "Organigrama", vale decir, una

estructuración jerárquica, que se crea con fines de organizar y facilitar el trabajo que nos llevará a lograr las metas de la empresa.

NIVELES JERÁRQUICOS

“Básicamente en cualquier empresa tipo, existen cuatro niveles jerárquicos que la componen, y ellos son:

- **Nivel de dirección:** compuesto por directores, socios, accionistas, propietarios, según el tipo de empresa que sea y la estructuración directiva que la componga. A ellos les corresponde fijar las metas de la empresa, establecer las directivas, las reglas internas de funcionamiento, las normas y los procedimientos administrativos.
- **Nivel de administración:** compuesta por gerencia general, gerencias de departamentos, administradores, asesores, etc. Es su responsabilidad, llevar a la empresa hacia el logro de los objetivos de la misma, según las indicaciones y directivas emanadas del nivel de dirección, a la vez que dirigen y controlan el trabajo de los niveles inferiores dentro de la escala jerárquica.
- **Nivel de mandos medios:** compuesto por ejecutivos, jefes de departamentos, capataces, jefes de planta, etc. Ellos desempeñan tareas tanto a nivel de ejecución, como a nivel de toma de decisiones para la gestión empresarial. Será su responsabilidad el asegurarse que se "ejecuten" las tareas que se deben efectuar en el día a día, para que al final se logren los objetivos establecidos por la dirección de la empresa.
- **Nivel de personal en general:** compuesto por todo el personal de la empresa en sus diferentes departamentos: funcionarios administrativos, contables de comercialización, de finanzas, de administración, de planta, de producción, de servicios, etc. Ellos son

responsables de ejecutar todas las tareas que hacen funcionar a la empresa.”⁶

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“Administrar Recursos Humanos implica el logro de objetivos por parte de personas que aportan sus mayores esfuerzos de acuerdo con acciones preestablecidas. Ello implica saber... ¿qué deben hacer?... y comprender ¡cómo logran que lo hacen!; al verificar la efectividad de los esfuerzos, además de establecer y mantener un ambiente en donde estas personas, trabajando juntas, puedan desempeñarse bien. Además, que el personal escogido sea el más idóneo para la empresa, situación que implica el mantenerse dentro de la empresa, negocio u organización, un compendio o manual de clasificación de puestos, así como un reglamento de admisión y empleo, que promueva el seleccionar los mejores recursos humanos para la empresa”⁷.

En la actualidad, es indispensable que las empresas cuenten con sistemas que promuevan la excelencia en la organización, pues la evolución en el mundo de los negocios y dentro de ellos la tecnología, hacen que cada vez más, sea necesaria la actualización de procedimientos administrativos dentro de una empresa, con el propósito de llegar a la culminación de los objetivos y metas planteadas. El objetivo de la realización del presente proyecto es poder proporcionar a AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, los instrumentos necesarios de Administración que le permitan establecer con claridad todas y cada una de las funciones y reglamentos que en adelante determinarán el pleno desempeño de la empresa, proporcionando un adecuado control de su personal, y de las actividades de cada departamento con lo cual se podrá mantener un mejor desenvolvimiento en todos y cada uno de los servicios que ofrece AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, los mismos que vendrán a

⁶ Walter Benito Ruiz Díaz Machado. Sistemas Organizacionales y Estructuras Administrativas (2)

⁷J.R. Terry, PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN. El Ateneo Buenos Aires

ser de mejora sustancial en las actividades tanto operacionales como funcionales.

Para cumplir con el planteamiento anterior, es necesario contar con estrategias que nos permitan instaurar dentro de AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, los elementos necesarios para su funcionamiento, con lo cual podremos construir una empresa acorde a las necesidades y crecimiento del mercado, lo cual le permitirá competir con aquellas empresas que ya cuentan con estos sistemas de clasificación de puestos y reglamentos previos a la contratación del personal. Para lo cual consideraremos los siguientes conceptos

ELEMENTO HUMANO

“El hombre es un animal social que tiene participaciones multigrupales. Establece un sistema total, dentro del cual organiza y dirige sus asuntos, así como las organizaciones. Al tratar el problema de la variable humana en la organización, Thompson piensa que “el actor humano es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de una enormidad de variables”.

Las organizaciones están compuestas de personas. El estudio de las personas constituye la unidad básica para el estudio de las organizaciones y principalmente del Área de Recursos Humanos. Los patrones de comportamiento son los modos según los cuales la persona suele conducirse en sus diferentes actividades sociales.

- El hombre como un ser transaccional, que no sólo recibe insumos del ambiente y reacciona a los mismos, sino que también adopta una posición proactiva, anticipándose y provocando cambios que ocurren en su ambiente para mejorar su estilo de vida.

El comportamiento de las personas en una organización depende de factores internos relacionados a sus características, de personalidad,

capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente interno y externo, de actitudes, de emociones, de valores, etc.; y consecuentes de las características organizacionales, tales como factores sociales, de políticas, de la cohesión grupal existente, etc.”⁸

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Dada la importancia que tiene el área de Recursos Humanos para la organización existen diversos conceptos que tratan de explicar en qué consiste:

“Es un conjunto de principios y procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los colaboradores de una organización para lograr su satisfacción en el trabajo y mejor rendimiento a favor de unos y otros”.

“Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, experiencias, salud, conocimientos, habilidades, etc., en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general”.

“Se refiere a la preparación adecuada, mantenimiento y desarrollo de las personas en las organizaciones”⁹

AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, no cuenta con un sistema óptimo de organización de recursos humanos, que le permita proporcionar sus servicios con eficiencia y calidad, para lo cual necesita estar acorde a los nuevos avances tecnológicos y por ende dentro de los márgenes y estándares de competencia local y nacional, para ello es necesario que la empresa cuente con una estructura sólida y dentro de ella los recursos humanos a través de herramientas; como las propuestas en el presente

⁸Rodas Carpizo, ADMINISTRACIÓN BÁSICAA.Editorial LIMUSA

⁹ PORRET, Miquel. Recursos Humanos. Editorial Libros Profesionales de Empresa. Tercera Edición 2008

proyecto, las mismas que garanticen el pleno desempeño de su personal, con miras al fortalecimiento de la empresa en la cual trabajan.

PRINCIPALES OBJETIVOS DE RECURSOS HUMANOS

- Proporcionar a la Organización una fuerza laboral eficiente, para satisfacción de sus planes y objetivos.
- Elevar la Productividad del personal, para promover la eficiencia y eficacia en la organización.
- Coordinar el esfuerzo de los grupos de trabajo para proporcionar unidad de acción en la consecución de objetivos comunes.
- Resolver eficazmente los problemas, antes, durante y después de la relación laboral.

Las compañías modernas no solamente promueven sus productos, también venden su imagen laboral, con incentivos y programas que les dan un margen de ventaja en el campo del reclutamiento de los recursos humanos.

El objetivo de AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, es posicionarse en el mercado como una empresa líder y reconocida, para lo cual requiere mantener dentro de su organización niveles administrativos óptimos, que permitan cumplir con objetivos y metas propuestas, mantener el control adecuado sobre las actividades que se realizan en cada departamento, así como definir las actividades de cada puesto de trabajo, de tal forma que facilite y agilice las acciones de los colaboradores de AUTOSERVICIO “LAGO AGRIO”, dando lugar al cumplimiento de las tareas en forma eficiente y económica. Para lo cual es necesario instaurar un sistema de selección de personal que garantice el reclutamiento idóneo.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

En este departamento de Recursos Humanos se desempeñan cinco funciones básicas, comúnmente denominadas como el proceso de administración:

- Planeación
- Organización
- Formación de un equipo de trabajo
- Dirección
- Control

En la **Planeación** se establecen metas y estándares, se desarrollan reglas, procedimientos, planes y proyecciones, es decir, predecir o pronosticar algunos acontecimientos futuros.

En la **Organización** se asignan a cada subordinado una tarea específica, se establecen departamentos, se delega autoridad a los subordinados, se establecen canales de autoridad, comunicación y coordinan el trabajo de los subordinados.

En la **Formación del equipo de trabajo** se decide qué tipos de personas se deben contratar, se reclutan a posibles empleados, se seleccionan a los empleados, se establecen estándares para el desempeño, se compensan a los trabajadores, se evalúa el rendimiento, se asesora a los empleados, se capacita y desarrolla a los trabajadores.

En la **Dirección** se logra que los demás hagan el trabajo correctamente, manteniendo la moral elevada y motivando a los subordinados.

En el **Control** se fijan estándares tales como cuotas de ventas, estándares de calidad o niveles de producción, se comparan la forma del desempeño real correspondiente a estos estándares, se toman decisiones correctivas cuando se requiere”¹⁰.

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

“El Manual de Clasificación de Puestos (en adelante Manual) describe el ordenamiento de los cargos o puestos de trabajo de **AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”**, teniendo en cuenta el grado de responsabilidad y complejidad que demanda su desempeño.

Dentro de los objetivos para la realización de un Manual de Clasificación de puestos existen:

- Normar el requerimiento de los cargos en atención a las exigencias tanto cuantitativas como cualitativas necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas de **AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”**.
- Ordenar los cargos por Grupos Ocupacionales, distinguiéndolos, jerarquizándolos y estableciendo los requisitos mínimos de éstos.
- Proporcionar información de la responsabilidad, grado de complejidad y requisitos mínimos que demanda un cargo, con el fin de facilitar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y capacitación de personal.
- Identificar la ubicación del personal y sus cargos dentro de los niveles de la organización.

Dentro del Manual de clasificación de puestos, está inmerso el Manual de Funciones, mismo que representa un instrumento indispensable para el

¹⁰ CHIAVENATO Idalberto, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, Editorial MCGRAW HILL 2DA EDICIÓN

diseño de cada función a ser ejercida en los diferentes puestos de trabajo”.¹¹

MANUAL DE FUNCIONES

“Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos y perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones, tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión”.¹²

ESTRUCTURA DE UN MANUAL

- a. **Funcional:** De acuerdo con la naturaleza de las funciones asignadas al cargo.
- b. **Grado de Responsabilidad:** Determinado por la dificultad o complejidad de las funciones y la obligación de su cumplimiento.

11 GUIA PRÁCTICA DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO POR COMPETENCIAS, UNIVERSIDAD DE PEREIRA Y APOORTE PERSONAL.

¹² GÓMEZ Ceja, SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, MÉXICO, Mc GRAW HILL 1997

- c. Requisitos Mínimos:** Características que debe reunir la persona para ocupar el cargo, en términos de preparación, experiencia y habilidad. El establecimiento de requisitos mínimos se da en razón de la función y del grado de responsabilidad inherente al cargo.

La capacidad que un trabajador posee y que lo califica como la persona más indicada para el desempeño de un cargo es la determinante para su ubicación en el Grupo Ocupacional correspondiente (Directivo, Profesional, Técnico, Auxiliar).

HOJA DE FUNCIONES:

CUADRO N° 1

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO:	
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	
DEPARTAMENTO:	
FECHA DE ANALISIS:	
PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:	
PRINCIPALES FUNCIONES:	
PUESTOS SUBORDINADOS:	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	
PERFIL DEL PUESTO:	
NIVEL DE ESTUDIOS:	
CONOCIMIENTOS:	
IDIOMAS:	
EXPERIENCIA LABORAL:	
EDAD:	

ORGANIGRAMA

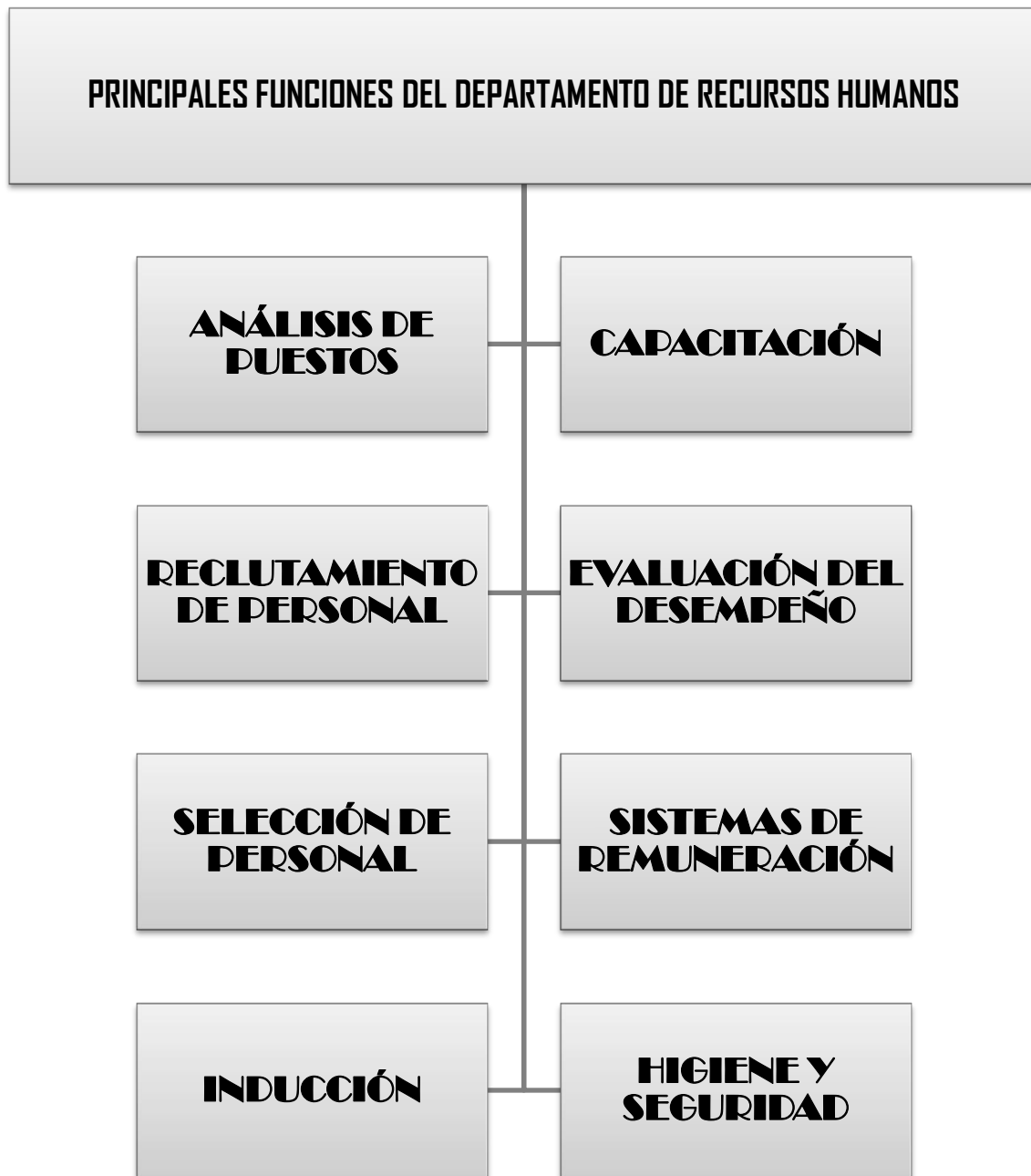
Principales funciones del departamento de Recursos Humanos:

- Análisis de puestos
- Reclutamiento de personal
- Selección de personal
- Inducción
- Capacitación
- Evaluación del desempeño
- Sistemas de remuneración
- Higiene y Seguridad

El área de Recursos Humanos se divide en tres enfoques sistémicos principalmente:

- **ENTRADA:** Análisis de puestos, reclutamiento, selección, inducción.
- **PROCESO:** Capacitación, evaluación del desempeño, administración de sueldos y salarios, relaciones laborales.
- **SALIDA:** Jubilación, muerte, renuncia, despido, incapacidad, licencia.

En ellas influye la normatividad que comprende: las políticas, los procedimientos, la competencia, leyes, cultura, situación política, económica, social de la empresa y de la nación, el liderazgo y trabajo en equipo.

GRÁFICO DEL ORGANIGRAMA**GRÁFICO N° 1**

FUENTE: CHIAVENATO Idalberto, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, Editorial MCGRAW HILL 2DA EDICIÓN

PROCESO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

RECLUTAMIENTO

“Se llama reclutamiento al proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes.

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, de los cuales saldrán posteriormente los nuevos empleados. El proceso de selección se considera independientemente del reclutamiento.

CANALES DE RECLUTAMIENTO

Los canales más usuales los constituyen la solicitud directa al empleador, los contactos de amistades y la respuesta a los avisos de la prensa. En el nivel ejecutivo, se utilizan los servicios de las agencias "cazadoras de talentos".¹³

SELECCIÓN DE PERSONAL

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes, obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, que implica una serie de pasos que consumen cierto tiempo.

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia cuando una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de ellos.

VALUACIÓN DE PUESTOS

La valuación de puestos se utiliza para determinar el valor relativo de una

¹³ADMINISTRACIÓN BÁSICA RODAS CARPIZO A. EDITORIAL LIMUSA. <http://www.uch.edu.ar/rrhh/htm>

posición. Es una comparación formal y sistemática de los puestos a fin de determinar el valor de uno en relación a otro y establece una jerarquía salarial o de sueldos. El procedimiento de la valuación es comparar el contenido de los puestos en relación con otros (esfuerzo, responsabilidad y habilidades). Los factores compensables del puesto constituyen el contenido.

CUADRO Nº 2

MÉTODOS DE VALUACIÓN DE PUESTOS		
	Alcance de la comparación	
BASE DE COMPARACION	EL PUESTO COMO UN TODO (no cuantitativo)	PARTES O FACTORES DEL PUESTO (cuantitativo)
PUESTO CON PUESTO	SISTEMA DE JERARQUIZACION DE PUESTOS	SISTEMA DE COMPARACIÓN DE FACTORES
PUESTO CON ESCALA	SISTEMA DE CLASIFICACION DE PUESTOS	SISTEMA DE PUNTOS

FUENTE: CHIAVENATO Idalberto, *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*, Editorial MCGRAW HILL 2DA EDICIÓN

MÉTODO DE VALUACIÓN DE PUESTOS CON PUESTOS

Dentro de este método tenemos: Método de valuación de puestos por comparación de factores y Método de jerarquización para valuación de puestos

MÉTODO DE VALUACIÓN DE PUESTOS POR COMPARACIÓN DE FACTORES:

Es una técnica de valuación de puestos cuantitativa. Consiste en decidir que puestos tienen más de los factores compensables elegidos que otros,

es un refinamiento del método de jerarquización con el que se ordenan las posiciones de acuerdo con algún factor general.

Con este método se ordena cada puesto varias veces una por cada factor compensable que se elija. A continuación se combinan estas clasificaciones para cada puesto en una clasificación numérica general del puesto.

MÉTODO DE JERARQUIZACIÓN PARA VALUACIÓN DE PUESTOS:

Consiste en jerarquizar cada puesto en relación con los demás, conforme a algún factor general.

Ventajas: es el método más sencillo y el más fácil de explicar. Requiere menos tiempo para su realización que otros métodos.

Este método suele ser apropiado para organizaciones pequeñas que no pueden permitirse en tiempo y gastos de desarrollar un sistema más elaborado.

ADMISIÓN Y EMPLEO

Un solicitante puede ser aceptado y contratado inmediatamente, puede ser rechazado o puede ser colocado en una categoría definida para consideración futura.

PROCESO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

En forma enunciativa y no limitativa se mencionan los pasos para tener un programa de admisión completo:

- **Recepción del solicitante:** Informar los puestos vacantes y ayudar al solicitante a llenar las formas de solicitud.

- **Entrevista preliminar:** Su propósito es eliminar solicitantes no calificados.
- **Forma de solicitud:** Proporciona información básica sobre la identificación, puesto solicitado, educación, experiencia, etc.
- **Referencias de trabajos anteriores:** Confrontar la información proporcionada por el solicitante con la obtenida por otros conductos.
- **Pruebas de empleo:** Se utilizan pruebas o exámenes como medios más objetivos para medir las aptitudes de los solicitantes.
- **Entrevistas:** Se busca completar o corregir el cuadro de los perfiles que han sido bloqueados o esfumados por otros procedimientos selectivos.
- **Selección preliminar en el departamento de empleos:** Si hay vacantes se envía al departamento respectivo.
- **Selección final:** Debe decidir entre varios solicitantes.
- **Examen Médico:** Realizar los exámenes pertinentes y necesarios”¹⁴

REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

El Reglamento de Admisión y Empleo, constituye el estatuto principal que regirá todas y cada una de las acciones a realizarse dentro del Departamento de Recursos Humanos; es decir regula las acciones, las obligaciones y deberes laborales previas a la contratación del personal que formará parte de la organización.

¹⁴ ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS FRENCH WENDEL EDITORIAL LIMUSA. <http://www.monografias.com/rrhh/rrhh.shtml>

ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO

“El objetivo de un Análisis de Puesto de Trabajo no es otro que; el de definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito. Tal es su importancia, que debería considerarse como un método fundamental y básico para cualquier organización. Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan.

Las descripciones de puestos constituyen instrumentos esenciales, proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante. Los recursos humanos adecuados para realizar ciertas labores no abundan en ninguna sociedad.

Las principales actividades vinculadas con esta información son:

- Ubicar a los empleados en los puestos adecuados
- Determinar niveles realistas de desempeño
- Crear planes para capacitación y desarrollo
- Identificar candidatos adecuados a las vacantes
- Planear las necesidades de capacitación de Recursos Humanos
- Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados
- Eliminar requisitos y demandas no indispensables
- Conocer las necesidades reales de Recursos Humanos e empresa”.¹⁵

¹⁵ ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS CHIAVENATO IDALBERTO EDITORIAL MCGRAW HILL 2DA EDICIÓN. Y otros autores

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Los materiales constituyen el conjunto de elementos indispensables para el uso, en un fin específico; en el presente caso para la propuesta del Manual de Clasificación de Puestos y Reglamento de Admisión y Empleo para la Empresa *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*. Los materiales que se usaron para la realización del estudio son los siguientes:

- Hojas
- Esferográficos
- Lápiz, borrador
- Computadora
- Anillados
- Copias Xerox de todos los documentos

MÉTODOS

Es el procedimiento que se sigue para hacer con orden las diferentes actividades diseñarlas y enseñarlas. Para la realización del proyecto en estudio se aplicaron los siguientes métodos y técnicas que ayudaron a efectuar todos y cada uno de los pasos necesarios para la elaboración de la presente tesis.

CIENTÍFICO

Este método se lo utilizó al momento de revisar la bibliografía desarrollada en el presente estudio investigativo, el cual determinó en forma clara, y verificable, cada uno de los pasos dados en la ejecución del proyecto realizado para *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*.

INDUCTIVO

Fue utilizado al momento de realizar la observación de los hechos que se generaron en la empresa mismos que permitieron seguir una secuencia lógica de las actividades para el logro de los resultados al momento de realizar la propuesta y aplicación del Manual de Clasificación de Puestos y Reglamentos de admisión y empleo para *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*.

DEDUCTIVO

Este método fue utilizado al momento de elaborar las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado luego de finalizado el estudio.

ANALÍTICO

Permitió el análisis del funcionamiento administrativo de *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, con la finalidad de proceder al cumplimiento del objetivo propuesto en el presente estudio en relación de los hechos ocurridos.

SINTÉTICO

Este método lo aplicaremos al momento de realizar el resumen del presente trabajo, ya que en esta fase haremos una síntesis de todo el estudio realizado.

TÉCNICAS

ENTREVISTA LA OBSERVACIÓN DIRECTA

Será utilizada esta técnica al momento de visitar *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, y así poder realizar el respectivo análisis de la

organización.

Será realizada al Gerente de AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, con el fin de conocer la situación actual de la misma.

ENCUESTA

La Encuesta, será aplicada a los trabajadores que laboran dentro de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*. La cual permitirá conocer la existencia o no de procedimientos indispensables del desempeño funcional de la empresa, que orienten a la realización y ejecución de los procesos administrativos instaurados en el presente proyecto.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Técnica que nos permitirá revisar algunos textos bibliográficos a fin de profundizar nuestros conocimientos con respecto al manejo funcional dentro de las empresas y organizaciones en nuestro país.

POBLACIÓN Y MUESTRA

AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, cuenta con una población total de 25 personas, de las son los siguientes:

- 1 Supervisor
- 2 Administrador
- 1 Contador
- 1 Auxiliar de contabilidad
- 3 Secretarias
- 1 Auxiliar de secretaría
- 10 Despachadores
- 4 Choferes
- 1 Mecánico
- 1 Ayudante de taller

Cabe indicar que todo el personal es permanente con afiliación al IE

f. RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”

Las encuestas fueron aplicadas al personal de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, en concordancia con la distribución administrativa actual, así:

ÁREA ADMINISTRATIVA 11 personas

- ➔ ADMINISTRADOR I
- ➔ ADMINISTRADOR II
- ➔ SECRETARIA
- ➔ AUXILIAR DE SECRETARÍA
- ➔ SUPERVISORA
- ➔ CHOFERES

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD: 2 personas

- ➔ CONTADOR
- ➔ AUXILIAR DE CONTABILIDAD

VENTAS: 10 personas

- ➔ DESPACHADORES

TALLER: 2 personas

- ➔ MECÁNICO
- ➔ AYUDANTE DE TALLER MECÁNICA

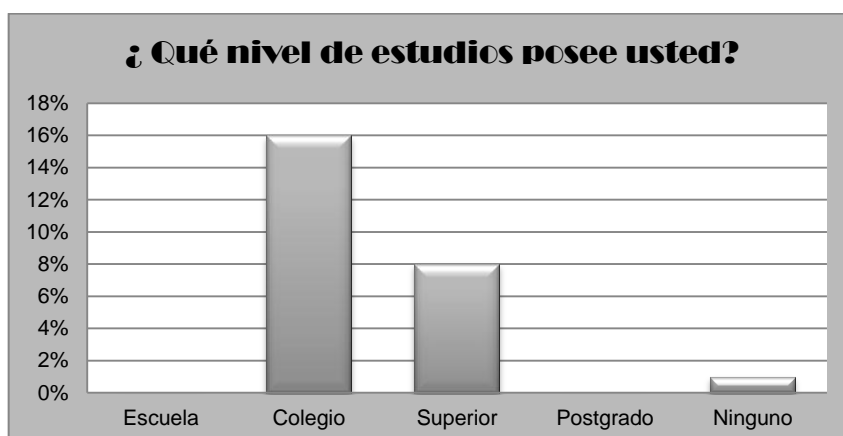
1. ¿Qué nivel de estudios posee usted?

CUADRO N° 3

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Escuela	0	0
2	Colegio	14	56
3	Superior	10	40
4	Postgrado	0	0
5	Ninguno	1	4
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN

De todo el personal encuestado, se desprende que el 64% del mismo, únicamente ha cursado el colegio; el 32% cursa la universidad; y el 4% ninguno. Es decir que *Autoservicios "Lago Agrio"*, no cuenta con personal capacitado especialmente para las áreas de mayor responsabilidad como es el área administrativa.

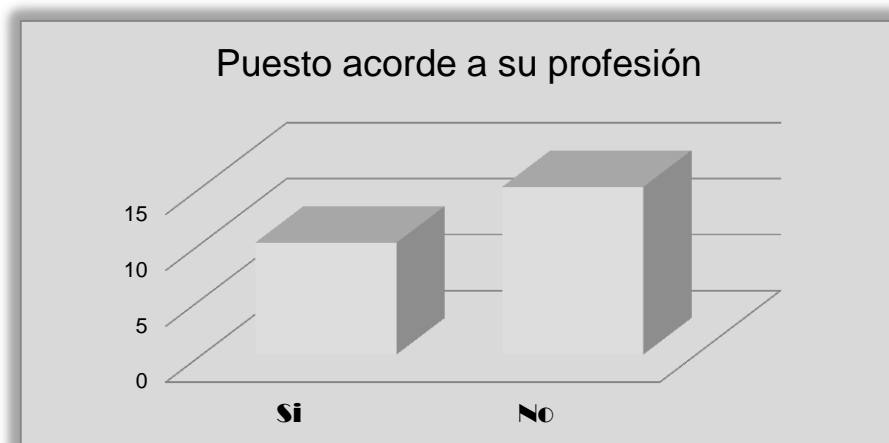
2. ¿El puesto que desempeña, está acorde a su profesión?

CUADRO N° 4

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	10	40%
2	No	15	60%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta indicada, se desprende que dentro de *Autoservicios "Lago Agrio"*, no ha existido ningún tipo de selección de personal para los cargos dispuestos para el efecto, constituyendo un riesgo para el buen desempeño administrativo del mismo, ya que cabe mencionar que las persona encuestadas, solamente el 40% cuentan con un título profesional, el resto que corresponde al 60%, solamente cuentan con colegio(bachiller), de tal manera que la implementación de un sistema de selección de personal y admisión es prioritaria para el buen funcionamiento del Autoservicio.

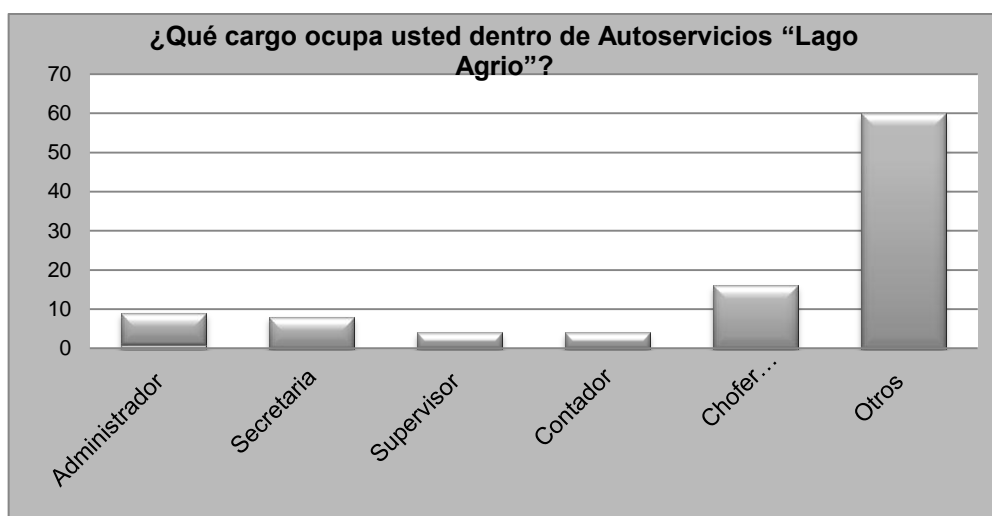
3. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de Autoservicios “Lago Agrio”?

CUADRO N° 5

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Administrador	2	8
2	Secretaria	2	8
3	Supervisor	1	4
4	Contador	1	4
5	Chofer profesional	6	16
6	Otros	13	60
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN

Como podemos observar los cargos dentro de *Autoservicios “Lago Agrio”*, se encuentran plenamente establecidos, los mismos que requieren de personal capacitado para ocuparlos, pero con gran preocupación se pudo establecer que el 8% del personal encuestado ocupa el cargo de

Administrador; 8% en secretaría; el 4% como Supervisor y el otro 4% como Contador; el 16% es Chofer Profesional; y, el 60% en otros cargos.

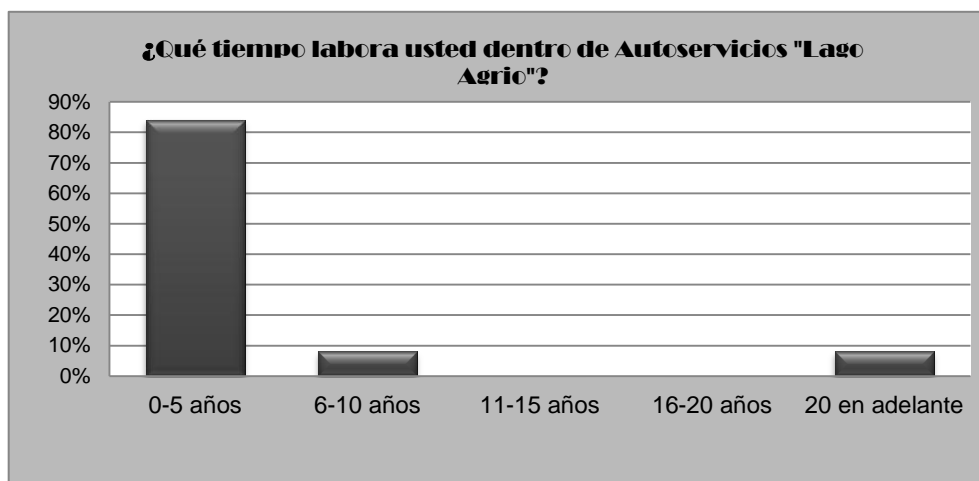
4. ¿Qué tiempo labora usted dentro de Autoservicios “Lago Agrio”?

CUADRO N° 6

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0 – 5 años	21	84
2	6 – 10 años	2	8
3	11 – 15 años	0	0
4	16 – 20 años	0	0
5	20 en adelante	2	8
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN

De la pregunta antes expuesta se desprende que el 84% del personal se encuentra laborando dentro de la empresa alrededor de 5 años y un mínimo de 0 a 1 año, el 8% de 6 a 10 años y el 8% restante, de más de

20 años, notando que en lo referente a experiencia, estos cuentan con ella, sin embargo, no se han preocupado de la capacitación del mismo, que pueda sumarse a la experiencia, para lograr contar con personal plenamente capacitado para las funciones encomendadas.

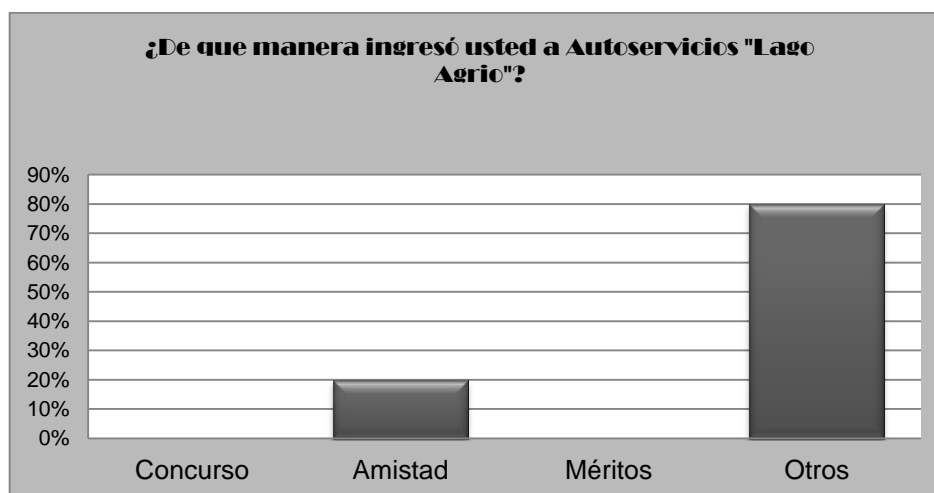
5. ¿De qué manera ingresó usted a Autoservicios “Lago Agrio”?

CUADRO N° 7

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Concurso	0	0
2	Amistad	5	20
3	Méritos	0	0
4	Otros	20	80
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN

El 20% reconoce haber sido favorecidos para trabajar dentro de *Autoservicios “Lago Agrio”*, por amistad, y el 80% dice por otros motivos,

lo que implica que simplemente ingresaron por necesidad de la empresa para cubrir con la demanda de empleados, ya que por desconocimiento de cómo manejar una empresa, ésta simplemente se limitó a la contratación del personal que creía necesario.

6. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos empresariales?

CUADRO N° 8

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PO R D E N T A J E
1	Si	3	12%
2	No	22	88%
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN

Según la pregunta realizada se indica que el 88% del personal encuestado, responde que no conocen la misión, visión y objetivos empresariales; aunque un 12% indica que si conoce, lo que demuestra

que la empresa no tiene filosofía empresarial, o al menos si la tiene no está difundida es por ello que no la conocen.

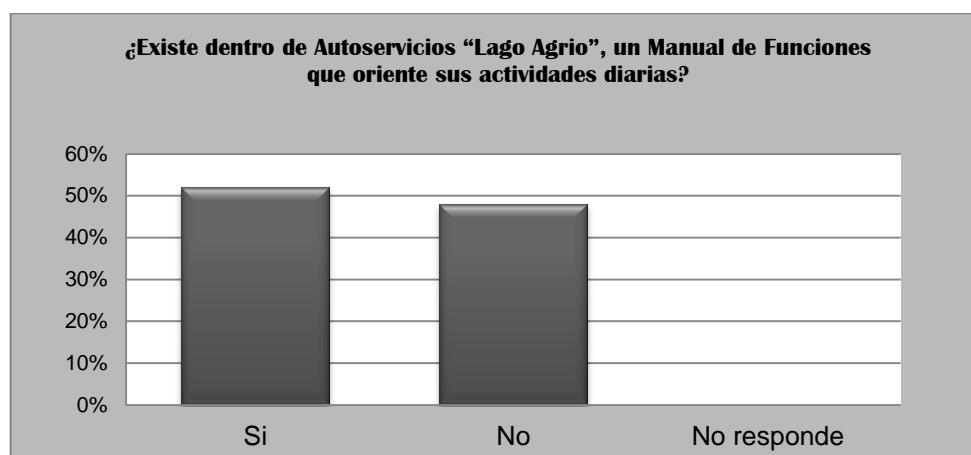
¿Existe dentro de Autoservicios “Lago Agrio”, un Manual de Funciones que oriente sus actividades diarias?

CUADRO N° 9

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PO R D E N T A J E
1	Si	13	52
2	No	12	48
3	No responde	0	0
	TOTAL	25	100%

*FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho*

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN

Según la pregunta realizada se indica que el 52% del personal encuestado, responde si tener un manual de funciones que oriente sus actividades diarias, más el 48% restante indica que no. Es comprensible la respuesta, puesto que no es personal con la capacitación suficiente que les permita saber o distinguir entre un manual de funciones, con simples

órdenes emitidas por su inmediato superior. Lo cual demuestra la necesidad urgente de contar con un manual de clasificación de puestos, que permitan la contratación del personal adecuado para la empresa.

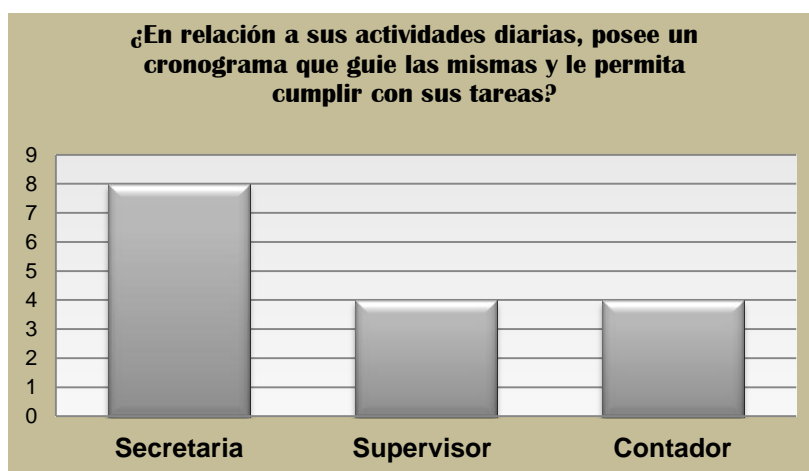
7. **¿En relación a sus actividades diarias, posee un cronograma que guie las mismas y le permita cumplir con sus tareas?**

CUADRO N° 10

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	10	40
2	No	15	60
3	No responde	0	0
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 9



INTERPRETACIÓN

Al igual que la anterior pregunta, el 40% del personal indica que sí posee un cronograma de actividades, y es básicamente el personal que labora

como despachador de combustible; y un 60% indica no haber ningún cronograma que oriente sus actividades diarias.

Es decir que dentro de la empresa *Autoservicios "Lago Agrio"*, no hay una verdadera organización, sino que se trabaja empíricamente y en base a las necesidades diarias que demanda una empresa como ésta.

8. ¿Está usted capacitado para cumplir las funciones que desempeña?

CUADRO N° 11

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	10	40
2	No	15	60
	TOTAL	25	100%

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

GRÁFICO N° 10



INTERPRETACIÓN

Al igual que la anterior pregunta, el 40% del personal indica que sí está capacitado para cumplir sus funciones; y un 60% indica que no está capacitado por cuanto cumple las funciones sin tener un título relacionado

a su trabajo, ni ha sido capacitado por la empresa para cumplir con sus actividades diarias.

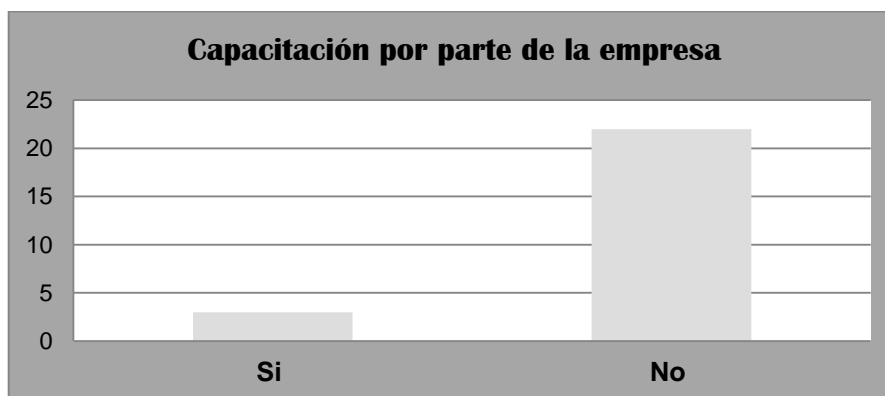
10. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

CUADRO N° 12

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	03	12%
2	No	22	88%
	TOTAL	25	100%

*FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho*

GRÁFICO N° 11



INTERPRETACIÓN

El 12% de los encuestados manifiestan que si han recibido capacitación por parte de la empresa, pero la mayoría que son un 88% indican que no han recibido capacitación, lo cual demuestra el desinterés por parte de la empresa por capacitar a su personal para un mejor desempeño.

11. Describa las funciones habituales y/u ocasionales que usted realiza en su puesto de trabajo.

CUADRO N° 13

CARGOS	FUNCIONES	
	FUNCIONES PRINCIPALES	OCASIONALES
ADMINISTRADOR I y II	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirige, coordina, supervisa y evalúa las acciones de los diferentes departamentos de Autoservicios Lago Agrio, en concordancia con las políticas, objetivos y metas trazadas. ■ Administra los recursos materiales asignados, aplicando criterios de eficiencia. ■ Lidera la formulación de la política institucional manejando los planes y programas anuales de Autoservicios Lago Agrio. ■ Normar la contratación de trabajadores, cumpliendo y haciendo cumplir con los requisitos del caso. ■ Propone los acuerdos y decisiones a adoptar con las diferentes entidades relacionadas con su actividad empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ejerce la representación legal ante el resto de entidades.
SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mantener en forma ordenada y clasificada la correspondencia interna y externa de la institución. ■ Elaborar comunicaciones, oficios, memorandos, y más documentos que requiera la Dirección o el Jefe Administrativo. ■ Atender la central telefónica. ■ Atender en primera instancia al público en general. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectúa informes de caja chica. ● Entrega disposiciones a los empleados.
AUXILIAR DE SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa la distribución de la documentación y materiales que se le encomiende; ■ Realiza labores de recepción correspondiente a la atención al público. ■ Atiende los requerimientos de servicios del personal de Autoservicios Lago Agrio ■ Limpia y acomoda muebles, equipos de oficina y otros, según requerimiento. ■ Apoya la labor administrativa de las secretarias de Autoservicios Lago Agrio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entrega correspondencia interna y externamente.

SUPERVISOR	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirige, coordina, supervisa y evalúa las acciones de los empleados de Autoservicios Lago Agrio, en concordancia con las políticas, objetivos y metas trazadas, haciendo cumplir lo dispuesto en el Manual de funciones y clasificación de puestos. ■ Lidera la formulación de la política de personal institucional manejando los planes y programas anuales de Autoservicios Lago Agrio. ■ Normar la contratación de trabajadores, cumpliendo y haciendo cumplir con los requisitos del caso. ■ Emite o refrenda los informes técnicos con respecto al manejo funcional y desempeño del Autoservicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa compras de insumos y material indirecto para la empresa
CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> ● Realiza balances de la estación de servicio ● Elabora roles de pago ● Realiza las declaraciones al SRI ● Realiza Conciliación bancaria ● Da respuesta a notificaciones recibidas ● Revisa que todos los movimientos económicos estén correctamente registrados y sustentados. ● Dirige las labores del personal a su cargo ● Ejerce responsabilidad sobre todos los trámites contables del órgano de su competencia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa declaraciones y pagos a proveedores
AUXILIAR DE CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recopilación de documentación contable que se le encomiende. ■ Atiende los requerimientos de contabilidad, como elaboración de registros contables ■ Apoya la labor del Contador/a de Autoservicios Lago Agrio. ■ Realiza impresiones y reproducciones de documentos contables, a solicitud del Contador/a 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entrega correspondencia a varios proveedores.
CHOFER	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectúa mantenimiento y reparaciones sencillas del vehículo a su cargo e informa periódicamente sobre su estado funcional. ● Verificar las condiciones de vehículo antes de salir ● Transportar el combustible desde la refinería hasta la estación de servicio ● Transportar otros derivados o materiales, según el caso. ● Velar por la seguridad del vehículo ● Reportar fallas o averías del vehículo al mecánico. ● Realizar reparaciones menores del vehículo ● Informar al gerente cualquier anomalía suscitada en el horario de trabajo ● Llevar el control de los viajes realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa adquisiciones de requerimientos del vehículo.

DESPACHADORES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tomar la numeración de los surtidores en cada cambio de turno ■ Realizar el despacho de combustible a los clientes ■ Emitir las facturas de venta correspondientes a los clientes ■ Recibir el dinero de los clientes por cada despacho ■ Realizar la limpieza física del área de la estación de servicio ■ Al cerrar el turno tomar nuevamente la numeración y cerrar la caja ■ Realizar el conteo del dinero y entregar a la Administradora ■ Entregar el dinero sobrante para Gastos varios a la administradora (los gastos deben estar autorizados por el Gerente) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reportar los niños con problemas en el aprendizaje, con problemas psicológicos, problemas conductuales, problemas familiares, problemas de salud al departamento respectivo.
MECÁNICO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Da mantenimiento a los surtidores de la estación de servicio ■ Realiza inspecciones de los tanques de almacenamiento de combustible ■ Repara el sistema eléctrico de la estación de servicio ■ Cambio y reparación de maquinaria, equipos de trabajo y en vehículos ■ Mantenimiento del sistema de lavado de autos que mantiene la estación para los clientes ■ Revisa el estado de los vehículos antes y después de sus labores de traslado de combustible. ■ Da mantenimiento a los vehículos de la estación que transportan combustible u otros derivados 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa adquisición de repuestos de máquinas y vehículos.
AYUDANTE DE TALLER DE MECÁNICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo en el mantenimiento a los surtidores de la estación de servicio ● Realiza inspecciones de los tanques de almacenamiento de combustible ● Reparación del sistema eléctrico de la estación de servicio ● Cambio de repuestos en vehículos ● Lavado de autos ● Revisión del estado de los vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectúa informes e inventarios de herramientas del autoservicio.

FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

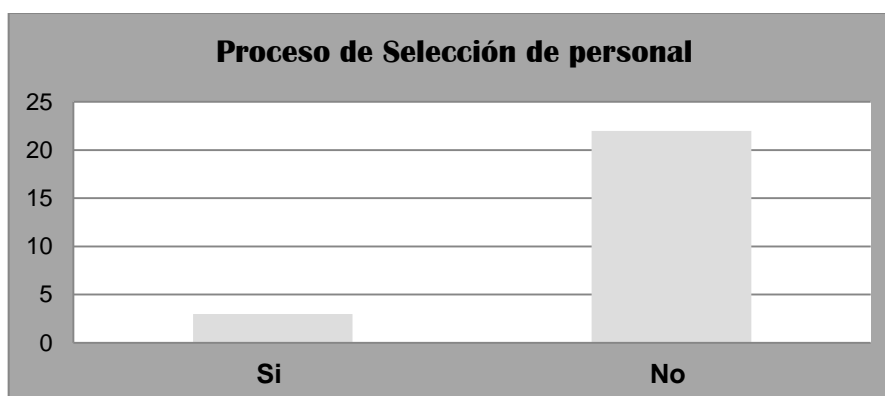
12. ¿Realiza algún tipo de proceso de selección de personal cuando surgen vacantes en la empresa?

CUADRO N° 14

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	03	12%
2	No	22	88%
	TOTAL	25	100%

*FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho*

GRÁFICO N° 12



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la información obtenida el 88% indican que en la empresa no efectúa ningún proceso de admisión y empleo para llenar vacantes con el personal requerido. Mientras tanto solamente un 12% de los encuestados indican que si se hace un proceso de admisión aunque sea un tanto informal.

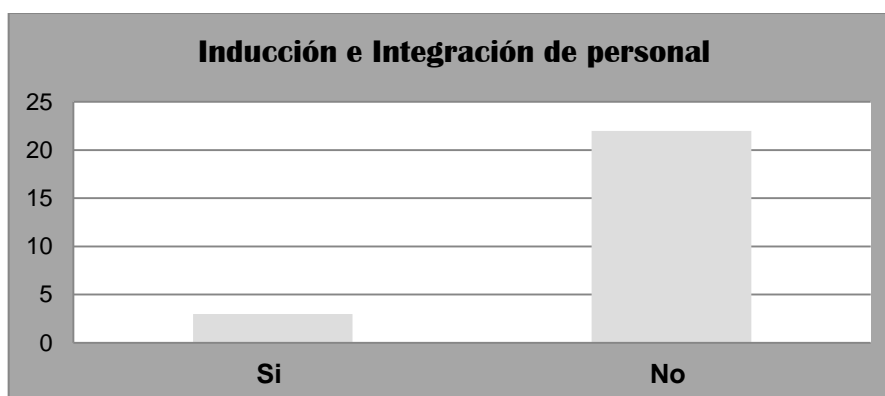
13. ¿Al momento de contratar personal en la empresa se efectúa algún tipo de inducción e integración de personal?

CUADRO N° 15

ORDEN	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	03	12%
2	No	22	88%
	TOTAL	25	100%

*FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho*

GRÁFICO N° 13



INTERPRETACIÓN

Según la información receptada por los empleados el 88% indican que no se efectúan ningún proceso de inducción e integración de personal en la empresa; así mismo el 12% sostienen que inducción e integración se efectúa de manera informal en la empresa.

FICHA RESUMEN DE ANÁLISIS DE PUESTOS

A continuación se presenta un análisis de cada uno de los puestos y a los factores que se presentan en el mismo.

CUADRO N° 16

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:			
Nombre del cargo: ADMINISTRADOR		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Condiciones de trabajo: Bajas		Observaciones: Lugar de trabajo muy reducido	
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Computador Impresora	Engrapadora Perforadora	Hojas de papel bond Borrador lápiz	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	Baja	
Frío			
Calor	x	Alto	
Ruido			
Humedad	x	Alto	
Temperatura	x	No hay aire acondicionado	
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x		
Alturas			
Esfuerzos	x		
Movilidad	x	No hay movilización	
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés	x	Existe desorganización en las funciones	
Manipulación			
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x		
Herramientas	x		
Materiales			
Procesos	X		
Calidad	X		
Seguridad	X	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas	X	Existe desorganización	
Otros			
Relaciones de Trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	x	No hay cooperación.	

CUADRO N° 17

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:			
Nombre del cargo: SUPERVISOR		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Condiciones de trabajo: Bajas		Observaciones: Lugar de trabajo muy reducido	
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Bombas de surtidores Máquina registradora	Pistola de surtidores Extintores	Guaípe Franelas Detergente	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x		
Frío			
Calor			
Ruido			
Humedad	x		
Temperatura	x	No se cuenta con uniformes apropiados para el trabajo y el clima	
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x		
Alturas			
Esfuerzos	x		
Movilidad			
Posición	x		
Tensión/ansiedad/Estrés	x		
Manipulación	x		
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x		
Herramientas	x		
Materiales			
Procesos	X	Despacho y facturación	
Calidad	X		
Seguridad	X	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas	X	Existe desorganización	
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	x	Múltiples funciones	

CUADRO N° 18

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: CONTADOR	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	
Código:			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	Observación
Computador			
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	Baja	
Frío			
Calor	x	Alto	
Ruido			
Humedad	x	Alto	
Temperatura	x	No hay aire acondicionado	
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x	Riesgo trabajar en una estación de servicios	
Alturas			
Esfuerzos			
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés	x	Varias personas delegan responsabilidades	
Manipulación			
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo		Computadora e impresora	
Herramientas			
Materiales	X		
Procesos	X		
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	x	Duplicidad de funciones	

CUADRO N° 19

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: SECRETARIA		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Computador			
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	Baja	
Frío			
Calor	x	Alto	
Ruido			
Humedad	x	Alto	
Temperatura	x	No hay aire acondicionado	
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x	Riesgo trabajar en una estación de servicios	
Alturas			
Esfuerzos			
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés	x	Varias personas delegan responsabilidades	
Manipulación			
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo		Computadora e impresora	
Herramientas			
Materiales	X		
Procesos	X		
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	x	Duplicidad de funciones	

CUADRO N° 20

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: CHOFER		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Trailer tanquero	Herramientas de vehículo	Guaípe Franelas Detergente	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación			
Frío			
Calor			
Ruido			
Humedad			
Temperatura			
Ambiente	x		
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria			
Alturas			
Esfuerzos			
Movilidad	x	Recorrido	
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés			
Manipulación	x	Transporte de combustible	
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x	Cuidado con vehículo	
Herramientas	x		
Materiales	X		
Procesos	X	Transporte de combustible en óptimas condiciones	
Calidad	x	Revisar calidad y medida de combustible	
Seguridad	x	Revisar buenas condiciones de vehículo.	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual	X	Realiza todos los viajes solo	
Trabajo grupal			
Trabajo con otros			

CUADRO N° 21

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: MECÁNICO		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Cambio de lubricantes	De toda la estación	Guaipe Franelas Detergente	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	baja	
Frío			
Calor			
Ruido			
Humedad	x		
Temperatura			
Ambiente	x	Lugar abierto	
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x		
Alturas			
Esfuerzos	x		
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés			
Manipulación	x		
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x	Responsable de equipos y herramientas de la estación.	
Herramientas			
Materiales	X		
Procesos	X		
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual	X	Tiene ayuda de los despachadores	
Trabajo grupal			
Trabajo con otros			

CUADRO N° 22

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: DESPACHADOR		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	Observación
Bombas de surtidores Máquina registradora	Pistola de surtidores Extintores	Guaípe Franelas Detergente	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x		
Frío	x		
Calor	x		
Ruido			
Humedad	x		
Temperatura	x	No se cuenta con uniformes apropiados para el trabajo y el clima	
Ambiente	x		
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x		
Alturas			
Esfuerzos	x		
Movilidad			
Posición	x		
Tensión/ansiedad/Estrés	x		
manipulación	x		
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x		
Herramientas	x		
Materiales			
Procesos	x	Despacho y facturación deficiente	
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas	x		
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal	x	Otros despachadores	
Trabajo con otros	x	Múltiples funciones	

CUADRO N° 23

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: AUXILIAR DE CONTABILIDAD		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Computador			
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	Baja	
Frío			
Calor	x	Alto	
Ruido			
Humedad	x	Alto	
Temperatura	x	No hay aire acondicionado	
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x	Riesgo trabajar en una estación de servicios	
Alturas			
Esfuerzos			
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés	x	Varias personas delegan responsabilidades	
Manipulación			
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo		Computadora e impresora	
Herramientas			
Materiales	X		
Procesos	X		
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	x	Duplicidad de funciones	

CUADRO N° 24

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo: AUXILIAR DE TALLER	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	
Código :			
Departamento: ESTACIÓN DE SERVICIOS		Dirección: LAGO AGRIO	
Descripción general:			
Descripción detallada:			
Condiciones de trabajo Bajas		Observaciones Lugar de trabajo muy reducido	
Recursos Materiales			
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Cambio de lubricantes	De toda la estación	Guaype Fanelas Detergente	
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación	x	Baja	
Frío			
Calor			
Ruido			
Humedad	x		
Temperatura			
Ambiente	x	Lugar abierto	
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria	x		
Alturas			
Esfuerzos	x		
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés			
Manipulación	x		
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo	x	Responsable de equipos y herramientas de la estación.	
Herramientas			
Materiales	X		
Procesos	X		
Calidad			
Seguridad	x	No se cuenta con un guardia de seguridad	
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual	X	Tiene ayuda de los despachadores	
Trabajo grupal			
Trabajo con otros	X	Colabora en el despacho de combustible	

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE LAGO AGRIO

1. ¿Cuenta su empresa con misión, visión y objetivos empresariales?

El gerente de la estación de servicios supo indicar que no existe misión, visión y que solamente se plantean constantemente objetivos a corto plazo, que por cierto no han sido difundidos entre los empleados.

2. ¿Cuál es el nivel de estudios que usted posee?

El entrevistado supo indicar que posee nivel de estudios secundarios.

3. ¿Qué tiempo lleva administrando la empresa?

El gerente manifestó que lleva alrededor de dos años administrando la empresa

4. ¿Indique cuáles son las fortalezas y debilidades de su empresa en la empresa?

En cuanto a fortalezas y debilidades el entrevistado supo indicar que debilidades no identifica nada, sin embargo considera que todo marcha bien.

5. ¿Posee la empresa una organización definida, niveles jerárquicos u organigramas?

En cuanto a organización el señor gerente supo indicar que estos aspectos se están empezando a definir. Lo que significa que hasta el momento la empresa no ha sido dotada de dichas herramientas administrativas y, más aún, se presume que ello se debe al notorio desconocimiento por parte del administrador.

6. ¿En la empresa bajo su dirección existe un proceso selección del personal?

En cuanto a admisión y empleo el entrevistado supo indicar que se lo realiza por voluntad y requerimiento de los accionistas de la empresa y sobre todo por las necesidades que se presenten; y en cuanto a la selección supo indicar que se lo hace por amistad y sobre todo por experiencia demostrada en el trabajo.

7. ¿Al momento de contratar el personal se inicia con algún tiempo a prueba?

El administrador de la estación de servicios supo indicar que cuando se contrata a una persona se busca que el contratado cumpla a cabalidad con los requerimientos por lo que no es necesario tiempo de prueba alguno.

8. ¿Conoce usted lo que es la inducción e integración de personal?

En cuanto a inducción e integración el entrevistado que ese tipo de procesos no son tan necesarios en la empresa por cuanto es pequeña y el trabajo es totalmente definido por lo que se procura crear entre todos un ambiente de cordialidad que facilite la integración al equipo de trabajo.

9. ¿La empresa bajo su administración aplica algún manual de inducción?

En cuanto a inducción considera el entrevistado que no es necesario toda vez que al momento de contratarlos se les da las instrucciones muy clara para que efectúen su trabajo.

10. ¿La empresa cuenta con manual de funciones?

Según el administrador la empresa no cuenta con manuales de funciones, aunque lo que si hay es una delegación informal de funciones.

11. ¿La empresa posee algún programa contra la prevención de riesgos?

La empresa según el entrevistado está dotada de todos los implementos de seguridad para evitar o afrontar accidentes, ya que esto es un

requerimiento legal para su funcionamiento, sin embargo el personal no posee ningún tipo de seguro contra accidentes.

12. ¿Se efectúa evaluación al personal?

En cuanto a evaluación de personal supo indicar el entrevistado que se la efectúa en forma directa aplicando observación.

13. ¿Cree que existe duplicidad de funciones en el personal bajo su mando?

El entrevistado sostiene que duplicidad de funciones no existe por cuanto las tareas son asignadas según el requerimiento; además es solicitado al personal el apoyo cuando es requerido según el trabajo efectuado.

14. ¿Existe en su empresa condiciones ambientales y de seguridad acordes al tipo de empresa y a la naturaleza del trabajo que realizan?

En cuanto a condiciones ambientales y de seguridad indica el entrevistado que falta por proveer en la empresa, sin embargo se cuida la seguridad de las instalaciones con equipos contra accidentes y uniformes para los empleados. Sin embargo asegura que falta por mejorar este aspecto.

G. DISCUSIÓN

La empresa ***Autoservicios Lago Agrio*** está dedicada a la venta de combustible para todo tipo de vehículo; así como también de lubricantes, tiene el servicio de micro mercado; además cuenta con una sucursal.

Esta empresa es una unidad empresarial conformada para la prestación de servicios, mediante actividad comercial, la misma que actúa en base a las finalidades específicas para las cuales se constituyó, por lo que no podrá operar en otra clase de actividades que no sean las señaladas en el RUC, y más relacionadas a su labor, la misma que está regulada por el Servicio de Rentas Internas. En base a su actividad, y siendo una empresa que ha venido trabajando bajo esta modalidad, ha logrado ampliar su capacidad empresarial; en la actualidad se ha visto necesario emplear herramientas Administrativas, que le permitan el adecuado uso de sus recursos humanos.

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

MISIÓN.-

AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO ES UNA EMPRESA COMPROMETIDA CON EL BUEN SERVICIO A TODOS LOS USUARIOS DE COMBUSTIBLES Y SERVICIOS VARIOS, LLEVA LA CONSIGNA DE QUE EL MEJOR ELEMENTO DE LA EMPRESA ES EL CLIENTE.

VISIÓN.-

SEREMOS UNA EMPRESA SÓLIDA Y ALTAMENTE COMPROMETIDA CON EL DESARROLLO DE LA CIUDAD Y PROVINCIA DE SUCUMBIOS

VALORES INSTITUCIONALES.-

En cuanto a valores, principios institucionales la empresa Autoservicios Lago Agrio considera los siguientes:

- **RESPONSABILIDAD.-** Todos quienes laboran en Autoservicio Lago Agrio tienen responsabilidad por cumplir a cabalidad las funciones encomendadas.
- **ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD.-** La atención a los clientes es inmediata y de calidad; nadie es privado por ningún motivo de nuestros servicios.
- **HONESTIDAD.-** todos los servicios son brindados con honestidad, calidez humana y con dotes de amistad

Para el presente trabajo de investigación denominado “**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA**”, se han realizado varias actividades que han permitido analizar indicadores de cada uno de los puestos de trabajo creados al momento en el Autoservicios Lago Agrio, a fin de conocer el desenvolvimiento de sus actividades, las condiciones en las que se encuentran, el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas y el nivel de seguridad que tienen.

MÉTODOS DE ANÁLISIS

Los métodos utilizados fueron la Observación directa, la encuesta, el fichaje y la entrevista. El cuestionario fue preparado de manera que permitió obtener respuestas concretas e información útil.

ACTIVIDADES:

1. **DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS:** Se inició con una descripción de cada uno de los puestos, enumerando cada una de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto y que permite diferenciarlo de otros dentro de la empresa. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos más relevantes de éste

Así se ha detectado que en esta empresa cuentan con diez puestos o cargos, que aunque no están estructurados tienen el siguiente orden:

ÁREA ADMINISTRATIVA 11 personas

- ADMINISTRADORA I
- ADMINISTRADORA II
- SECRETARIA
- AUXILIAR DE SECRETARÍA
- SUPERVISORA
- CHOFERES

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD: 2 personas

- CONTADOR
- AUXILIAR DE CONTABILIDAD

VENTAS: 10 personas

- DESPACHADORES

TALLER: 2 personas

- MECÁNICO
- AYUDANTE DE TALLER MECÁNICA

Si bien es cierto, la empresa ha venido funcionando con esta estructura aunque no es la correcta, sin un organigrama, ni un manual de funciones, fue indispensable realizar un análisis a cada uno de los puestos, lo que permitió organizar de mejor manera los puestos y las actividades.

2. ANÁLISIS DE PUESTOS: Permitió obtener, evaluar y organizar la información de cada uno de los puestos descritos de la Estación de Servicio. Determinó cuales son los deberes, tareas, actividades, naturaleza de los puestos y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) contratadas para ocuparlos.

FICHA RESUMEN DE ANÁLISIS DE PUESTOS

CUADRO N° 25

N° PUESTOS	CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES	FACTORES DE RIESGO	RESPONSABILIDAD	RELACIONES DE TRABAJO
01	ADMINISTRADOR	Baja iluminación, calor y temperatura. No existe aire acondicionado Lugar de trabajo reducido	Maquinaria y equipo de estación de servicio. No hay movilización, Existe desorganización	Maquinaria y equipo, herramientas Procesos, calidad No cuenta con guardia de seguridad Existe desorganización	Duplicidad de funciones Colaboración de todos los empleados. Desorganización
02	CONTADOR	Baja iluminación, calor y temperatura. No existe aire acondicionado Lugar de trabajo reducido	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Varias personas delegan responsabilidades	Duplicidad de funciones Cuenta con colaboración de un auxiliar
03	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Baja iluminación, calor y temperatura. No existe aire acondicionado Lugar de trabajo reducido	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Varias personas delegan responsabilidades	Duplicidad de funciones
04	SECRETARIA	Baja iluminación, calor y temperatura. No existe aire acondicionado Lugar de trabajo	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Varias personas delegan responsabilidades	Duplicidad de funciones

		reducido			
05	CHOFER	Normales	Recorrido y transporte de combustible	Cuidado de vehículo, buenas condiciones en transportación y buenas condiciones de vehículo	Realiza todos los viajes solo.
06	MECÁNICO	Baja iluminación, lugar abierto	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Responsable de equipos y herramientas de estación	Cuenta con ayuda de un auxiliar y los despachadores del combustible
07	AUXILIAR DE TALLER	Baja iluminación, lugar abierto	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Responsable de equipos y herramientas de estación	Cuenta con ayuda de los despachadores del combustible
08	SUPERVISIÓN	No se cuenta con uniformes apropiados para el trabajo y el clima	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Despacho y facturación deficiente	Otros despachadores Múltiples funciones colaboran con Gerencia, contabilidad, secretaría y mecánica.
09	DESPACHADOR	No se cuenta con uniformes apropiados para el trabajo y el clima	Maquinaria y equipo de estación de servicio No se cuenta con guardia de seguridad	Despacho y facturación deficiente	Otros despachadores Múltiples funciones colaboran con Gerencia, contabilidad, secretaría y mecánica.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS

CUADRO N° 26

ESTUDIOS	PUESTO ASIGNADO ACORDE A PROFESIÓN	INGRESO PERSONAL	CONOCIMIENTO MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	MANUAL DE FUNCIONES	ORGANIGRAMA	CAPACITACIÓN EN FUNCIONES	HA RECIBIDO CAPACITACIÓN
64% del personal ha cursado únicamente el colegio	8%, tiene puesto acorde a su profesión, ya que el resto de empleados es decir el 92% no tiene profesión.	80% Por amistad	88% no conoce,	70% no conoce o dice que no existe	60% indica que no existe organigrama.	60% no está capacitado y que además no tiene estudios suficientes.	El 88% indica que no han recibido capacitación por parte de la empresa

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE.

CUADRO N° 27

PROFESIÓN	INGRESO DE PERS.	MANUAL INDUCC.	MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	MANUAL DE FUNCIONES	ORGANIGRAMA	CAPACITACIÓN EN FUNCIONES	CONDIC. AMBIENTAL.	EVALUAC. PERSONAL	FACTORES RIESGO	RESPONSABILIDAD
No es bachiller .	Amistad, no méritos. Sin período de prueba	No, solamente instrucciones de trabajo	Solamente existen objetivos a corto plazo, no son difundidos.	No, solamente delegación de funciones	Parcial	No en los últimos dos años	No son las favorables .	Solamente visual	Solamente seguridad para evitar siniestros, no para personal.	No hay responsabilidades específicas, existe duplicidad de funciones

Es importante recalcar que esta función tuvo como meta principal el análisis de “cada puesto” y no el de las personas que lo desempeñan.

Se consideraron básicamente tres áreas de requisitos las cuales son aplicables a cualquier nivel de puesto de cualquier organización:

- **Requisitos intelectuales** (instrucción básica, experiencia anterior, adaptación del puesto, iniciativa y aptitudes necesarias).

El 64% del personal ha cursado únicamente el colegio; por lo que no posee un puesto acorde a su profesión; únicamente el 8% del personal encuestado lo tiene. El ingreso a la empresa lo han hecho únicamente por amistad y no tiene las aptitudes y la capacitación necesaria para desenvolverse en su puesto, además no han sido capacitados en la empresa.

- **Responsabilidades implícitas** (supervisión de personal, material, herramientas o equipos, dinero, títulos o documentos, contactos internos o externos, información confidencial)

La empresa no cuenta con misión, visión y objetivos que hayan sido difundidos y conocidos por el personal, ya que únicamente son objetivos a corto plazo; además no existe un manual de funciones, ni un organigrama que organice o delimite las funciones que deben realizar cada uno de ellos. el personal no es evaluado constantemente, simplemente se realiza una vigilancia tipo observación. Es por ello que en la mayoría de los casos las funciones se duplican, o los empleados son obligados a realizar labores que no tienen que ver con su función habitual, existiendo delegaciones varias de responsabilidades.

Esto conlleva a tener una confusión en las responsabilidades tanto en actividades, como en maquinarias, equipos, herramientas, documentos y procesos.

➤ **Condiciones de trabajo** (ambiente de trabajo, riesgos) las condiciones de trabajo en las que se desenvuelven todos los empleados son generalizadas, no son las óptimas, ya que tienen baja iluminación, trabajan en lugares muy estrechos, no existe aire acondicionado, las temperaturas son elevadas y con humedad debido al clima cálido húmedo y no cuentan con aire acondicionado.

En el caso del supervisor y los despachadores trabajan en un ambiente abierto y no cuentan con uniformes apropiados para el trabajo y el clima es importante recalcar que la empresa no cuenta con guardia de seguridad y que todos los empleados corren riesgo, debido a la alta peligrosidad del combustible, existe un sistema para sofocar un siniestro pero en si no existe seguridades para cada uno de los empleados.

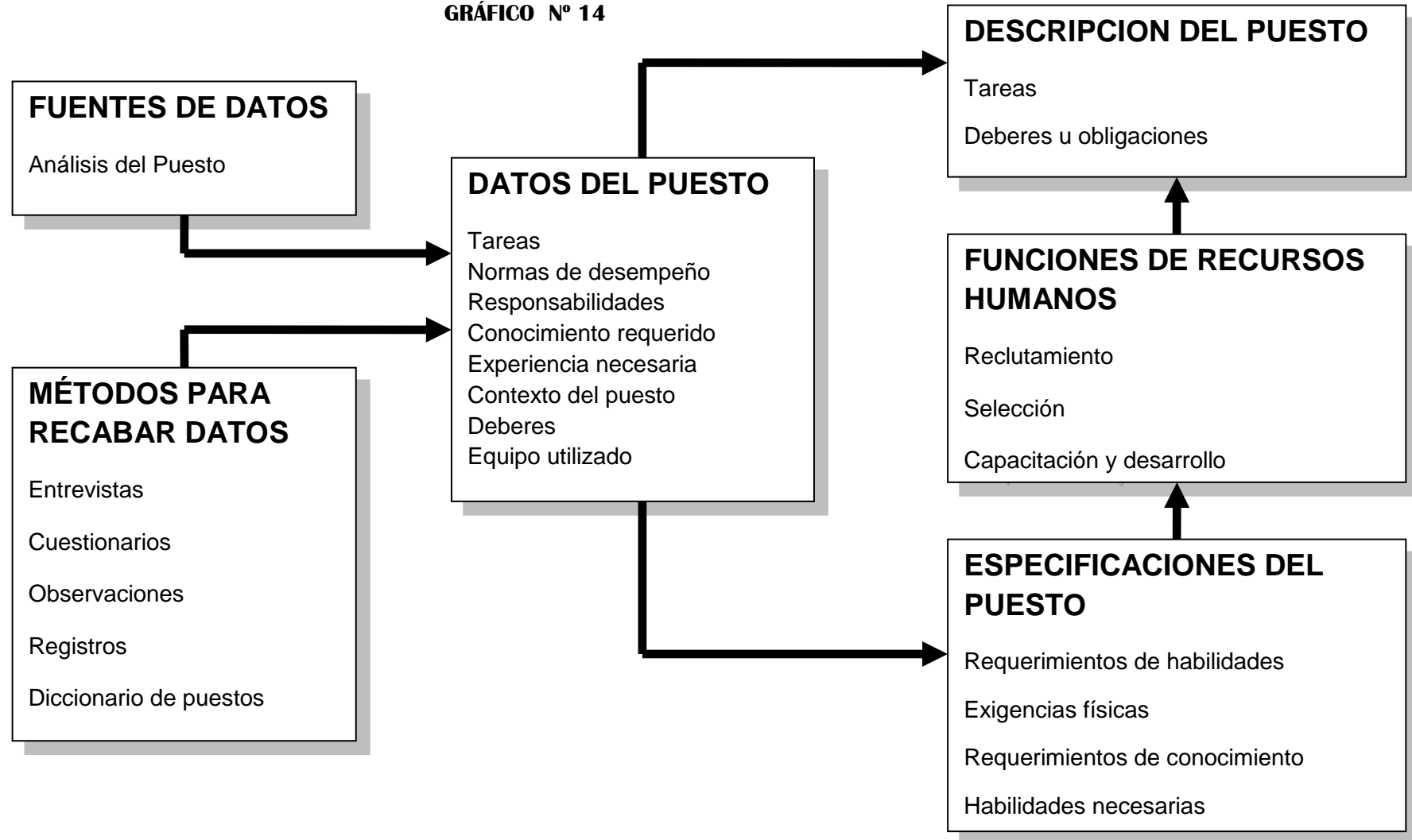
El objetivo principal del análisis del puesto fue reunir los datos, los cuales además de ser fidedignos, se trató de que en lo posible sean exactos (con ello se hace referencia a que en determinadas ocasiones algunos empleados tienen la tendencia a exagerar la dificultad de sus puestos), es por ello que la información presentada debe ser objetiva y verificable.

Para hacer este análisis se contó con la cooperación de todos los empleados ya que son ellos constituyeron en la su principal fuente de información.

Un buen análisis, permite realizar un buen diseño y estructura de los puestos, para así mejorar la eficiencia de la organización y aumentar la satisfacción de sus empleados en el trabajo, además debe facilitar el logro de los objetivos de la organización y el desempeño del trabajo para la persona a la cual se le establece el puesto.

PROCESO DE ANÁLISIS DEL PUESTO

GRÁFICO Nº 14



**“MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS
Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO
PARA EL TALENTO HUMANO DE
AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO DE LA
CIUDAD DE NUEVA LOJA”**

PROPUESTA

La realización del presente proyecto está orientado al mejoramiento del desempeño administrativo de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*; constituye la implementación del *Manual de Clasificación de Puestos y del Reglamento de Admisión y Empleo*, necesarios para el cabal desenvolvimiento de sus recursos humanos a fin de optimizar la gestión funcional y administrativa, en aras del desarrollo empresarial, lo cual permita además estar a nivel de la competencia dentro del mercado local y nacional, alcanzando estándares de calidad no sólo en la venta y comercialización de productos sino en los servicios que prestan. Cabe indicar que no sólo se busca la definición de los cargos necesarios para el desenvolvimiento de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, sino también tener dentro de esta empresa al mejor personal capacitado que ayude a cumplir en mayor nivel los objetivos trazados, así como los de la comunidad a quienes se sirve.

PRESENTACIÓN

Cabe señalar que el presente proyecto se ajusta en concordancia al conocimiento de las normas y principios de administración, necesarios para la ejecución de los diferentes ámbitos en el manejo de los recursos humanos dentro de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, mismo que permita la optimización operativa de dichos recursos en función del desarrollo eficiente de la empresa. Es importante indicar que no existe dentro de las empresas de la ciudad de Lago Agrio el interés por la realización de trabajos orientados al manejo funcional dentro de este

campo, lo cual es preocupante, lo que hace que la ejecución de este proyecto sea de gran relevancia, puesto que se contribuye tanto en forma teórica como práctica al desarrollo de la administración dentro de las mismas, factor importante en la actualidad para cualquier organización que quiera estar en los niveles óptimos de la competencia formal.

La presente investigación tiene el propósito de preparar los procedimientos necesarios para la selección de personal y clasificación de puestos, en *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, mismos que permitirán seleccionar a los funcionarios más adecuados y competentes para esta empresa, pues define en relación a las necesidades empresariales, las funciones y requisitos concernientes con cada puesto de trabajo creado para el efecto, acciones que conllevarán a dar solución a los problemas ocasionados por la falta de personal idóneo dentro de *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, y por ende con el servicio prestado por éste proyecto garantizará además el logro de las metas y objetivos planteados por la empresa en estudio, así como acrecentar la capacidad efectiva de servicio necesarios para su buen funcionamiento.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de la presente propuesta es dar a *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, un instrumento encaminado a la aplicación de métodos y técnicas administrativas necesarias para el desarrollo funcional de la empresa, herramienta que se otorgará a través de la aplicación del Manual de Clasificación de puestos y Reglamento de Admisión y Empleo, que logrará en forma efectiva la ejecución de los requerimientos obligatorios para la selección y clasificación del personal.

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene el propósito de reestructurar a *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, mediante un serio análisis de los

puestos de trabajo que permitirán la estructuración funcional del mismo, a fin de que sirva en forma adecuada y eficaz al desarrollo administrativo-comercial del mismo; propuesta que se la ha realizado mediante el análisis y estudio de documentos administrativos y legales lo cuales han sido de gran ayuda para la realización del presente proyecto. La aplicación del *MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, facilitará y agilizará el correcto desenvolvimiento de sus actividades diarias y beneficiará enormemente a toda la empresa e indirectamente a la ciudad de Nueva Loja, pues el mismo proporcionará la información y orientación oportuna y eficiente para el desenvolvimiento correcto de las actividades funcionales de la empresa, y podrá ser un referente de desarrollo empresarial dentro de la localidad.

El presente Manual y Reglamento permitirá asignar funciones y responsabilidades ajustadas a cada puesto de trabajo, lo que se reflejará en la atención y servicio prestados de aquí en adelante a los usuarios de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*. Por tal motivo se ha creído conveniente la elaboración del *MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO*, de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, el cual contiene el cuerpo legal, funcional y administrativo, así como también los métodos, técnicas y los procedimientos adecuados para el desarrollo normal, correcto y oportuno de las actividades del personal de la empresa en estudio, cuya ejecución se efectuará de la siguiente manera:

- Proponer las funciones y características relacionadas con cada puesto de trabajo.
- Desarrollar en forma ordenada, detallada y secuencial los procedimientos asignados al personal de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*.

- Controlar el cumplimiento de las actividades, evitando en lo posible alteraciones o desacuerdos.
- Hacer que el trabajo sea más sencillo y su resultado oportuno y confiable.
- Proporcionar las herramientas necesarias para lograr el cumplimiento de esas tareas.

CONTEXTO EMPRESARIAL

BASE LEGAL DE LA CREACION DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”

La estación de gasolina *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, cuenta con un área propia, que fue adquirida por la Sra. Raquel Díaz. Luego de realizar los trámites ante el Municipio, MOP y DNH se obtuvo el permiso de operación el 24 de agosto de 1979.

La Sra. Raquel Díaz e hijos, inició con la construcción de la gasolinera contando con los respectivos permisos y en base a las exigencias del Ministerio del Ambiente e Hidrocarburos; para lo cual se contó con el estudio de impacto ambiental y un plan de manejo ambiental aprobados por la DINAPA el 16 de Febrero del 2000. Para su funcionamiento cuenta con los siguientes permisos obligatorios.

- 1.-Permiso anual a la ARCH
- 2.-Permiso de Salud
- 3.-Permiso del Cuerpo de Bomberos
- 4.-Patente municipal
- 5.-Pólizas de Responsabilidad Civil
- 6.-Pólizas de Seguros
- 7.-Permisos y Planes Ambientales y la Licencia Ambiental está en trámite.

8.-Ruc y Rup

CONSTITUCIÓN

AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO, es una unidad empresarial conformada para la prestación de servicios, mediante actividad comercial, la misma que actúa en base a las finalidades específicas para las cuales se constituyó, está inscrita en el Servicio de Rentas Internas SRI, mediante el RUC No. 1801259480001, inicia sus actividades el 1 de octubre de 1994; está dedicada a la venta al por menor de combustibles para automotores en gasolinera, y como actividades adicionales trabajos en el Taller Mecánico.

DENOMINACIÓN

Su denominación y nombre comercial es el dispuesto desde su inscripción y será: *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*.

Se encuentra domiciliado en la Provincia de Sucumbíos, Cantón Lago Agrio, Parroquia Nueva Loja, Av. Quito No.1155 intersección: Vía Al Aguarico, frente a la Unidad Educativa Nacional Napo, teléfono: 062830337.

MACRO LOCALIZACIÓN:

La empresa AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO se encuentra ubicada en la provincia de Sucumbíos al nororiente del Ecuador.

GRÁFICO N° 15



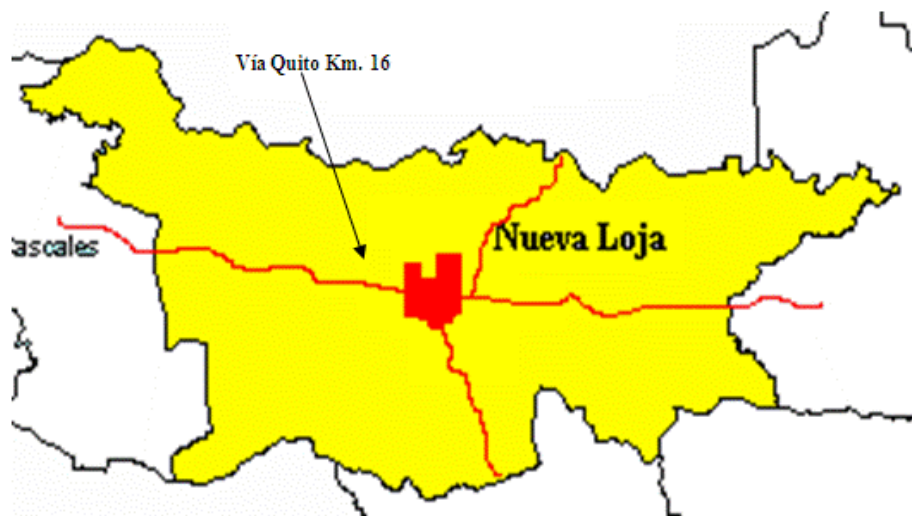
GRÁFICO N° 16



MICRO LOCALIZACIÓN:

En cuanto a micro localización la empresa AUTO SERVICIOS LAGO AGRIO se ubica en Parroquia Nueva Loja, Av. Quito No.1155 intersección: Vía Al Aguarico, frente a la Unidad Educativa Nacional Napo, teléfono: 062830337.

GRÁFICO N° 17



NATURALEZA Y OBJETIVOS

AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO, es una unidad empresarial conformada para la prestación de servicios, mediante actividad comercial. Siendo una empresa que ha venido trabajando bajo esta modalidad, su principal objetivo es:

- Dar un buen servicio con combustibles limpios, medidas exactas y un trato cordial a los clientes que lleguen a abastecerse del combustible dentro de *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*.
- Desempeñarse como verdadera empresa, y hacer frente al crecimiento comercial, con estándares de calidad en la prestación de servicios.
- Ser pionera en la organización administrativa en la localidad, misma

que garantice el éxito empresarial tanto en el mercado local como en el nacional.

- Brindar oportunidades de crecimiento profesional, y aperturar plazas de trabajo para profesionales plenamente capacitados para el efecto.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, se encuentra conformado actualmente por la siguiente estructura Administrativa:

- ▶ **EJECUTIVO:** ADMINISTRADOR I y II
- ▶ **APOYO:** SUPERVISOR
SECRETARIA
CONTADOR
AUXILIAR DE CONTABILIDAD
CHOFERES
- ▶ **OPERATIVO:** DESPACHADORES
MECÁNICO
AYUDANTE DE TALLER

ESTRUCTURA FUNCIONAL PROPUESTA PARA AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”.

AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”, tendrá una estructura administrativa-funcional permanente, la misma que ha sido elaborada en base a las necesidades propias de su actividad empresarial y de acuerdo a la estructura que mantiene en la actualidad, priorizando las actividades o funciones propias de cada puesto de trabajo, la misma que es como sigue:

CUADRO N° 28

EJECUTIVO:	Gerente General Administrador I Administrador II Jefe Administrativo
APOYO:	Secretaria Auxiliar de Secretaría Contador Auxiliar de Contabilidad
ASESOR:	Asesor Jurídico
CONTROL:	Supervisor
OPERATIVO:	Despachadores Choferes Mecánico Ayudante de taller Bodeguero Personal de Aseo Guardias

ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”

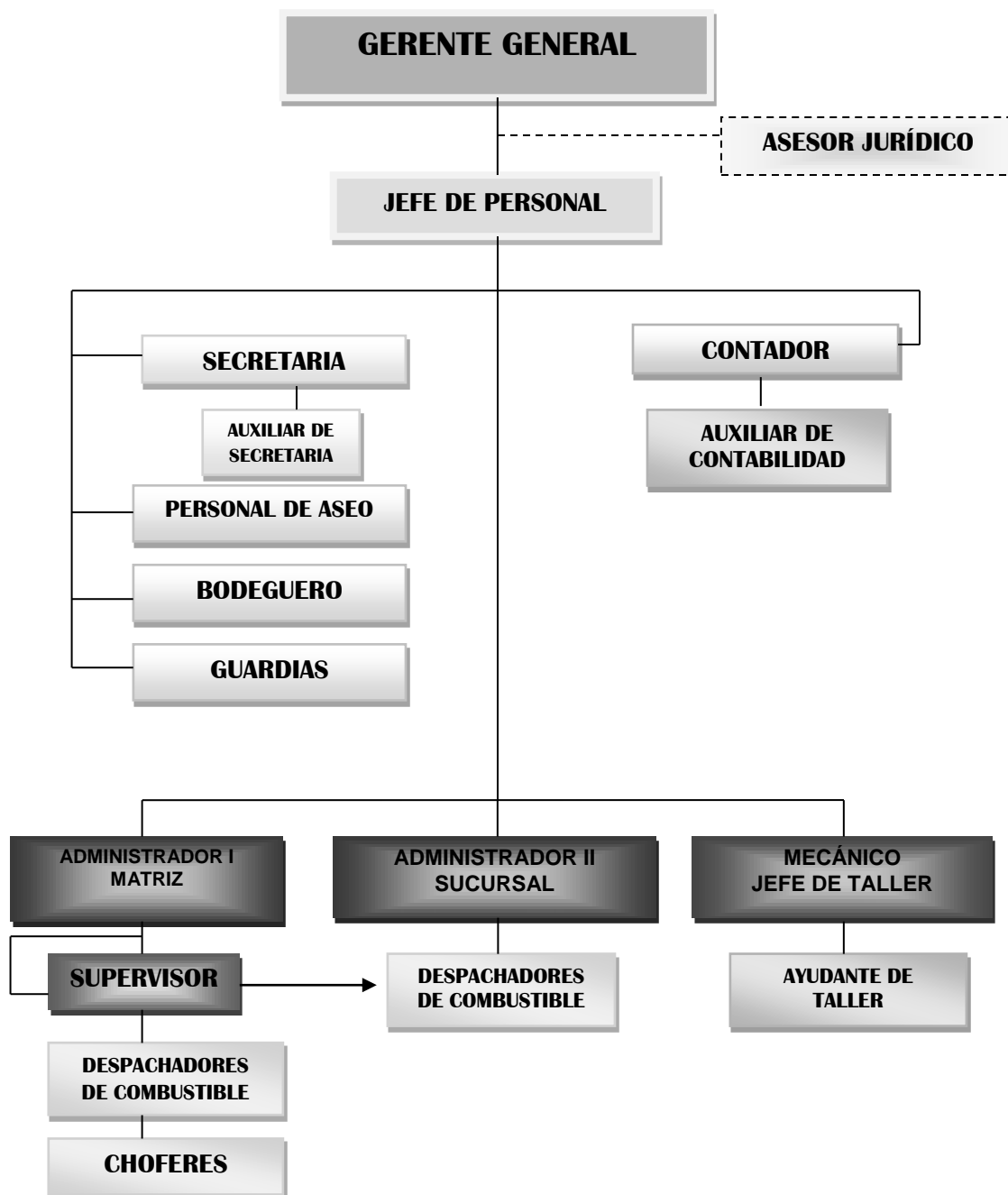
Se diseña un organigrama para ayudar a tener una visión clara y concreta de la organización formal. El mismo refleja todas y cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa y los grupos que la conforman; las líneas de autoridad que unen los componentes trabajo-

empleados, e indican la dirección formal de las comunicaciones y decisiones empresariales.

Se ha propuesto para *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, un organigrama que mostrará los niveles funcionales y líneas de autoridad existentes dentro del mismo, de tal manera que los empleados y público en general puedan distinguir en su estructura los puestos que lo conforman como parte integral de la empresa, el cual ayudará al crecimiento institucional y por ende a su desarrollo formal dentro de la localidad. En relación a las necesidades explícitas del Autoservicio se ha planteado el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”

GRÁFICO N° 18



FUENTE: AUTOSERVICIOS LAGO AGRIO
Elaborado por: Nancy Trujillo Camacho

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

PAG: 1/19

ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima

FECHA: 10-09-2012

CONCEPTO

Puede conceptuarse al Manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, en conjunto o separada.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecerlos puestos de trabajo necesarios para el buen funcionamiento de *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, en base a los requisitos cuantitativos y cualitativos que demanda cada puesto de trabajo, el cual facilitará el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
- Ordenar los cargos de acuerdo a los grupos ocupacionales, distinguiéndolos, jerarquizándolos y estableciendo los requisitos mínimos de éstos.
- Establecer la responsabilidad, grado de complejidad y actividades que demanda cada cargo con el fin de facilitar los procesos de reclutamiento, selección, evaluación, capacitación, promoción y ascenso de personal.
- Ubicación del personal y sus cargos dentro de los niveles Administrativos y de servicios, con el fin de facilitar el correcto manejo funcional dentro de la empresa.



AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

PAG: 2/19

ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima

FECHA: 10-09-2012

PROPÓSITO

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que componen *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicaciones innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.

El presente manual describe las distintas funciones estructurándose conforme a la representación graficada en el Organigrama.

TERMINOLOGÍA

- **El cargo.-** es una posición en un grupo organizado dentro de *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, que presenta características especiales, entre las que cabe señalar: determina funciones específicas de las que se ocupa. Asimismo, se disponen en niveles jerárquicos, estableciendo una relación de autoridad.
- **Función.-** Son actividades propias que se asignan a cada uno en particular, se presentan las que son comunes a los puestos de trabajo situados en los niveles más elevados en la escala jerárquica.
- **Grupo Ocupacional.-** Conjunto de cargos para cuyo ejercicio se exige requisitos mínimos referidos a instrucción, experiencia y habilidad.
- **Cuadro de Cargos Estructurales.-** comprende la ubicación de los cargos de la institución en los grupos ocupacionales establecidos.



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

PAG: 3/19

ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima

FECHA:10-09-2012

NORMAS PARA LA CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

Los criterios establecidos para la clasificación de puestos en *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, son los siguientes:

Funcional: conjunto de funciones y tareas con posición definida dentro de una estructura organizacional, a ser desempeñadas por una persona.

Grado de Responsabilidad: Obligación que tiene el empleado de responder por algo, en su puesto de trabajo.

Requisitos Mínimos: Características esenciales que debe reunir la persona para ocupar el puesto de trabajo, en términos de preparación, experiencia y habilidad. Los mismos se dan en función de la complejidad del puesto y los conocimientos que tiene el trabajador ó empleado para calificarse con capacidad para optar al puesto.

MODERNIZACIÓN

Responsabilidad:

- Corresponde al GERENTE y Jefe Administrativo de *AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"*, la responsabilidad de actualizar o modificar el presente Manual, según requerimiento institucional o cargos que se incrementen dentro del mismo.
- Corresponde al Departamento Administrativo la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir con lo dispuesto dentro del Manual, así como las acciones inherentes a su competencia.



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

PAG: 4/19

ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima

FECHA:10-09-2012

DISEÑO DE CARGOS ESTRUCTURALES PARA AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

CUADRO No. 1: DEL GRUPO OCUPACIONAL

GRUPO OCUPACIONAL	PUESTOS DE TRABAJO	No. DE PUESTO DE TRABAJO
RECTIVO	GERENTE GENERAL	1
	JEFE DE PERSONAL	1
	ASESOR JURÍDICO	1
	ADMINISTRADOR	2
	JEFE DE TALLER MECÁNICO	1
PROFESIONAL	CONTADOR	1
MÉCNICO	SECRETARIA	3
	ENCARGADO DE BODEGA	1
AUXILIAR	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	1
	AUXILIAR DE SECRETARÍA	1
	AYUDANTE DE TALLER MEC.	3
	DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE	10
	CHOFER	6
	GUARDIAS	4
	TOTAL	36



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 5/19	
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA:10-12-2012	
CARGO	DIRECTIVO	GERENTE GENERAL	1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:		Ninguno	
DEPARTAMENTO:		GERENCIA	
FECHA DE ANÁLISIS:		1 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:		<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que administre y controle todas las áreas de la empresa; realizando planificación, organización, dirección, control y evaluación de todas y cada una de las actividades técnicas, administrativas. ● Adecuando las políticas y normativas de Autoservicios Lago Agrio. ● Supervisa la labor del personal directivo y asume la responsabilidad por la marcha institucional. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:		<ul style="list-style-type: none"> ● Dirige, coordina, supervisa y evalúa las acciones de los diferentes departamentos de Autoservicios Lago Agrio, en concordancia con las políticas, objetivos y metas trazadas. ● Administra los recursos materiales asignados, aplicando criterios de eficiencia. ● Lidera la formulación de la política institucional manejando los planes y programas anuales de Autoservicios Lago Agrio. ● Normar la contratación de trabajadores, cumpliendo y haciendo cumplir con los requisitos del caso. ● Propone los acuerdos y decisiones a adoptar con las diferentes entidades relacionadas con su actividad empresarial. ● Emite o refrenda los informes técnicos con respecto al manejo y desempeño del Autoservicio. ● Ejerce la representación legal ante el resto de entidades. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:		TODOS	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:		<ul style="list-style-type: none"> ● Ser representante legal de toda la organización a nivel jerárquico. 	

REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO	
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título profesional universitario en carreras afines con la competencia institucional. ● Estudios de Maestría o Doctorado en áreas económico-financieras, administrativas o legales.
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección, Organización, Control y Evaluación ● Computación
IDIOMAS:	100% Español 80% Inglés
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia en cargos directivos o en conducción de personal. ● Experiencia profesional no menor a diez (10) años en funciones afines
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 35 a 55 años

f.....

DIRECTOR

f.....

Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 6/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA:10-12-2012
CARGO	DIRECTIVO	JEFE DE PERSONAL
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA	
DEPARTAMENTO:	DE PERSONAL	
FECHA DE ANÁLISIS:	2 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que organice y programe todas las actividades inherentes a su cargo y supervise la labor del personal profesional y técnico de Autoservicios Lago Agrio. ● Velar por el ascenso, entrada y salida de los trabajadores de Autoservicios Lago Agrio. ● Programar las actividades de capacitación de los trabajadores de Autoservicios Lago Agrio 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirige, coordina, supervisa y evalúa las acciones de los empleados de Autoservicios Lago Agrio, en concordancia con las políticas, objetivos y metas trazadas, haciendo cumplir lo dispuesto en el Manual de funciones y clasificación de puestos. ● Lidera la formulación de la política de personal institucional manejando los planes y programas anuales de Autoservicios Lago Agrio. ● Normar la contratación de trabajadores, cumpliendo y haciendo cumplir con los requisitos del caso. ● Emite o refrenda los informes técnicos con respecto al manejo funcional y desempeño del Autoservicio. ● Mantener el registro de entradas y salidas del personal. ● Entregar al Contador o al Auxiliar Contable los registros para elaboración de roles de pago. ● Ejerce la representación legal ante Ministerio de Relaciones Laborales, por cualquier asunto o problema que se suscitare con los empleados ó trabajadores de la empresa. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	Todos a excepción del Gerente y Asesor Jurídico	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser Representante Legal de la empresa nivel jerárquico-funcional. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título profesional universitario en Administración de Empresas, de Recursos Humanos, o carreras afines con la competencia institucional. ● Estudios de Maestría en áreas de Manejo de Recursos Humanos. 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de Personal ● Control y evaluación de Personal ● Clasificación de Puestos ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 80% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia en cargos de conducción de personal. ● Experiencia profesional no menor a diez (5) años en funciones afines 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 35 a 45 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 7/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012
CARGO	DIRECTIVO	ASESOR JURÍDICO
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA	
DEPARTAMENTO:	LEGAL	
FECHA DE ANÁLISIS:	3 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una persona que se encargue de la organización, dirección, control y evaluación de actividades regulatorias. • Asesore a la Gerencia y demás órganos funcionales. • Supervisa las actividades legales de Autoservicios Lago Agrio. • Asume la responsabilidad del ámbito de competencia del órgano a su cargo. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, organiza, dirige, supervisa y evalúa las actividades legales a su cargo. • Elabora y propone la aprobación de leyes, decretos y en general la regulación por parte de Autoservicios Lago Agrio. • Evalúa la aplicación legal de las normas por parte de los responsables legales. • Participa en la formulación de la política institucional, así como elabora y propone la política, planes y programas inherentes al área legal a su cargo. • Asesora en asuntos especializados de su competencia a la Alta Dirección y demás órganos de la institución. • Supervisa y evalúa las acciones legales del personal. • Dispone las medidas de control y supervisión que los casos ameriten, así como las medidas que corresponda. • Emite o refrenda los informes técnicos de competencia del órgano. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Representante Legal de la empresa nivel Jurídico. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en Derecho. • Preferentemente con estudios de maestría afines al área funcional • Estudios de postgrado o capacitación especializada afines al órgano funcional 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho • Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 80% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional no menor a cinco (5) años en materias empresariales; vinculadas al área Petrolera y Combustibles, o al derecho administrativo en el sector privado. 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> • 30 a 45 años 	

f.....

DIRECTOR

f.....

Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 8/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		FECHA: 10-12-2012
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		
CARGO	DIRECTIVO	ADMINISTRADOR
		2
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA Y JEFE DE PERSONAL	
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO	
FECHA DE ANÁLISIS:	4 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que se ocupe de la planificación, organización, dirección, control y evaluación de actividades económico-comerciales, técnico-administrativas de Autoservicios Lago Agrio, asesoría, apoyo o control, según corresponda. ● Supervisa y dirige la labor del personal a su cargo. ● Asume la responsabilidad del ámbito de competencia del órgano a su cargo. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Administra los recursos materiales y económicos asignados al órgano de su competencia, aplicando criterios de eficiencia. ● Supervisa y evalúa al personal del órgano de su competencia. ● Dispone las medidas de control y supervisión que los casos ameriten, así como las medidas que corresponda en concordancia con lo dispuesto por Gerencia. ● Asesora en asuntos especializados de su competencia a la Alta Dirección y demás órganos de la institución ● Emite o refrenda los informes técnicos de competencia del órgano. ● Ejerce responsabilidad sobre todos los trámites administrativos y de carácter económico del órgano de su competencia. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	Despachadores, Choferes, Secretaria, Guardia y Supervisor.	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser Representante Legal de la empresa a nivel Administrativo. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título profesional universitario en Administración de Empresas o carreras afines con la competencia institucional. ● Estudios de Maestría en Alta Gerencia ● Estudios de postgrado o capacitación especializada afines al órgano funcional. 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Administración de Empresas ● Alta Gerencia ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 80% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia en cargos directivos o en conducción empresarial. ● Experiencia profesional no menor a cinco (5) años en funciones afines al órgano funcional 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 30 a 45 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 9/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		FECHA: 10-12-2012
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		
CARGO	DIRECTIVO	JEFE DE TALLER MECÁNICO
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA Y JEFE DE PERSONAL	
DEPARTAMENTO:	TALLER MECÁNICO	
FECHA DE ANÁLISIS:	6 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que se ocupe de la organización, dirección, control y evaluación de actividades concernientes a la labor técnica a su cargo. ● Supervisa y dirige la labor del personal a su cargo. ● Asume la responsabilidad del ámbito de competencia del órgano a su cargo. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Da mantenimiento a los surtidores de la estación de servicio ● Realiza inspecciones de los tanques de almacenamiento de combustible ● Repara el sistema eléctrico de la estación de servicio ● Cambio y reparación de maquinaria, equipos de trabajo y en vehículos ● Mantenimiento del sistema de lavado de autos que mantiene la estación para los clientes ● Revisa el estado de los vehículos antes y después de sus labores de traslado de combustible. ● Da mantenimiento a los vehículos de la estación que transportan combustible u otros derivados ● Compra de repuestos necesarios para la reparación de los vehículos ● Pintado de vehículos ● Ejerce responsabilidad sobre todos los trámites técnico-administrativos y de carácter económico del órgano de su competencia. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	Ayudantes de taller	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser Representante Legal de la empresa a nivel mecánico 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título profesional universitario en Mecánica Automotriz ● Estudios de postgrado o capacitación especializada afines a su cargo. 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Mecánica ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 50% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia en mantenimiento y reparación de vehículos. ● Experiencia profesional no menor a diez (10) años en funciones afines 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 30 a 45 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 10/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012
CARGO	PROFESIONAL	CONTADOR
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA Y JEFE DE PERSONAL	
DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD	
FECHA DE ANÁLISIS:	6 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que se ocupe de la conducción, desarrollo y evaluación del proceso de registro contable y presupuestario de Autoservicios Lago Agrio. ● Organiza y lleva la contabilidad de acuerdo con los principios instructivos emanados por el Sistema de Rentas Internas Y demás órganos de control económico. ● Asuma la responsabilidad por el correcto manejo contable de las operaciones empresariales de Autoservicios Lago Agrio y por la formulación de los estados financieros en forma periódica 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Realiza balances de la estación de servicio ● Elabora roles de pago ● Realiza las declaraciones al SRI ● Realiza Conciliación bancaria ● Da respuesta a notificaciones recibidas ● Revisa que todos los movimientos económicos estén correctamente registrados y sustentados. ● Dirige las labores del personal a su cargo ● Ejerce responsabilidad sobre todos los trámites contables del órgano de su competencia ● Mantiene actualizado los libros y registros auxiliares de contabilidad y presupuesto. ● Asesora a la Oficina de Administración y a la Gerencia en asuntos referidos al ámbito de su competencia. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	Auxiliar de Contabilidad	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Ser Representante Legal Contable dentro de la empresa y ante el Servicio de Rentas Internas en lo concerniente con las actividades inherentes a su cargo 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título profesional de Contador Público – Auditor ● Maestría en Administración Contable o afines. 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contabilidad ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 50% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia profesional no menor a cinco (05) años en funciones afines o en Autoservicios Lago Agrio. 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 25 a 45 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 11/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012
CARGO	TÉCNICO	SECRETARIA
		3
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA, ADMINISTRADOR Y JEFE DE PERSONAL	
DEPARTAMENTO:	SECRETARÍA	
FECHA DE ANÁLISIS:	7 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con personal que se ocupe de la coordinación y ejecución de actividades de secretaría y de apoyo al área funcional de Autoservicios Lago Agrio 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Elabora oficios y correspondencia inherente al área en la cual se desempeña; ● Mantiene archivo y control de oficios y documentos que ingresan y se generan dentro del área a la cual se pertenece; ● Realiza la distribución interna y externa de oficios y documentación a su cargo; ● coordina reuniones, concerta citas, lleva la agenda de trabajo del personal, así como efectúa y atiende las llamadas y visitas. ● Realiza depósitos de dinero; ● Acata las órdenes y cumple con responsabilidades inherentes a su cargo. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	Auxiliar	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de órdenes y disposiciones de su jefe inmediato superior en el traslado y depósito de dinero y otros. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Título de Secretaría, de preferencia Ejecutiva bilingüe. ● Cursos de especialización en Secretariado Bilingüe 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría ● Organización y Archivo ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español 100% Inglés	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia profesional no menor a dos (02) años como secretaria 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 22 a 40 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 12/19	
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012	
CARGO	TÉCNICO	ENCARGADO DE BODEGA	1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENCIA Y JEFE DE PERSONAL		
DEPARTAMENTO:	BODEGA		
FECHA DE ANÁLISIS:	7 de noviembre del 2012		
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que asume la responsabilidad de administrar, organizar y controlarla Bodega de Autoservicios Lago Agrio, y ejecute actividades de abastecimiento y suministro de derivados de petróleo a la estación de servicio. Además de informar a la Gerencia, de la entrada y salida de combustibles, así como de las existencias o faltantes de los mismos según sea el caso. 		
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Controla el ingreso y salida de combustibles relacionados con el suministro y abastecimiento a Autoservicios Lago Agrio. ● Mantiene los registros y archivo de las existencias en los tanques de almacenamiento. ● Asesora a la Gerencia acerca de la compra, entrada y salida de suministros. 		
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno		
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de suministros. 		
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO			
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Instrucción superior ● Cursos de Capacitación en labores técnico-administrativas, Organización y Control de Inventarios. 		
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Computación 		
IDIOMAS:	100% Español		
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor a dos (02) años realizando actividades similares o en Autoservicios Lago Agrio 		
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 20 a 45 años 		

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 13/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012
CARGO	AUXILIAR	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	CONTADOR	
DEPARTAMENTO:	CONTABILIDAD	
FECHA DE ANÁLISIS:	8 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplir con las labores dispuestas por el contador en operaciones financieras que ocurran dentro de la empresa. ● Da apoyo al Contador/a en asuntos contables. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Recopilación de documentación contable que se le encomiende. ● Atiende los requerimientos de contabilidad, como elaboración de registros contables ● Apoya la labor del Contador/a de Autoservicios Lago Agrio. ● Realiza impresiones y reproducciones de documentos contables, a solicitud del Contador/a ● Ejecuta pagos, depósitos y otras transacciones contables menores. 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Cobros y depósitos bancarios, declaraciones ante el SRI. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Egresada de Contabilidad y Auditoría. ● Capacitación contable y elaboración de registros 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contabilidad ● Computación 	
IDIOMAS:	100% Español	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor aun (01) año realizando actividades similares o en Autoservicios Lago Agrio 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 20 a 45 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 14/19	
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012	
CARGO	AUXILIAR	AUXILIAR DE SECRETARÍA	1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENTE, JEFE DE PERSONAL, ADMINISTRADOR, SECRETARIA		
DEPARTAMENTO:	SECRETARÍA		
FECHA DE ANÁLISIS:	9 de noviembre del 2012		
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que de apoyo en actividades variadas de oficina. 		
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectúa la distribución de la documentación y materiales que se le encomiende; ● Realiza labores de recepción correspondiente a la atención al público. ● Atiende los requerimientos de servicios del personal de Autoservicios Lago Agrio ● Limpia y acomoda muebles, equipos de oficina y otros, según requerimiento. ● Apoya la labor administrativa de las secretarias de Autoservicios Lago Agrio. ● Realiza impresiones y reproducciones de documentos, a solicitud del personal de Autoservicios Lago Agrio. 		
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno		
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	Mantiene el orden y la limpieza de las oficinas administrativas, realiza compras de materiales de oficina.		
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO			
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Instrucción secundaria 		
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos en actividades de apoyo manual en oficina. ● Computación 		
IDIOMAS:	100% Español		
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor aun (01) año realizando actividades similares 		
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 18 a 25 años 		

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 15/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho		FECHA: 10-12-2012
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		
CARGO	AUXILIAR	AYUDANTE DE TALLER MECÁNICO
		1
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	JEFE DE TALLER MECÁNICO	
DEPARTAMENTO:	MECÁNICA	
FECHA DE ANÁLISIS:	12 de noviembre del 2012	
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que de apoyo en las funciones de mecánica dentro del taller. 	
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo en el mantenimiento a los surtidores de la estación de servicio ● Realiza inspecciones de los tanques de almacenamiento de combustible ● Reparación del sistema eléctrico de la estación de servicio ● Cambio de repuestos en vehículos ● Lavado de autos ● Revisión del estado de los vehículos ● Mantenimiento y reparación de vehículos de la estación que transportan combustible u otros derivados 	
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno	
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de suministros del taller mecánico y otros. 	
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO		
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Colegiatura completa ● Cursos de Capacitación en mecánica automotriz y similar. 	
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Mecánica 	
IDIOMAS:	100% Español	
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor a dos (02) años realizando actividades similares o en Autoservicios Lago Agrio 	
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 18 a 35 años 	

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho




AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 16/19	
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012	
CARGO	AUXILIAR	DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE	10
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	ADMINISTRADOR 1 Y 2, y SUPERVISOR		
DEPARTAMENTO:	VENTA DE COMBUSTIBLE		
FECHA DE ANÁLISIS:	13 de noviembre del 2012		
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con personal que realice las funciones de vendedor de combustible y tareas afines. 		
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Tomar la numeración de los surtidores en cada cambio de turno ● Realizar el despacho de combustible a los clientes ● Emitir las facturas de venta correspondientes a los clientes ● Recibir el dinero de los clientes por cada despacho ● Realizar la limpieza física del área de la estación de servicio ● Al cerrar el turno tomar nuevamente la numeración y cerrar la caja ● Realizar el conteo del dinero y entregar a la Administradora ● Entregar el dinero sobrante para Gastos varios a la administradora (los gastos deben estar autorizados por el Gerente) ● Entregar los justificativos de gastos autorizados. 		
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno		
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de suministros y otros. 		
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO			
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Colegiatura completa 		
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Despacho de combustible 		
IDIOMAS:	100% Español		
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor de un (01) año realizando actividades similares o en Autoservicios Lago Agrio 		
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 18 a 35 años 		

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

 AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”			
TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS			PAG: 18/19
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			FECHA:10-12-2012
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima			
CARGO	AUXILIAR	GUARDIAS	4
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENTE, ADMINISTRADOR 1 Y 2, JEFE DE PERSONAL		
DEPARTAMENTO:	GUARDIANÍA		
FECHA DE ANÁLISIS:	14 de noviembre del 2012		
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que se ocupe de la seguridad de Autoservicios Lago Agrio y su personal. 		
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectúa labores de guardianía y otros afines a su cargo. 		
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno		
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guardianía. 		
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO			
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Requisitos solicitados por el servicio de guardianía contratado. 		
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Labores de guardianía 		
IDIOMAS:	100% Español		
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor a seis (03) años en funciones similares 		
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 20 a 45 años 		

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho



AUTOSERVICIOS "LAGO AGRIO"

TÍTULO: MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS		PAG: 19/19	
ELABORADO POR: Nancy Jeanneth Trujillo Camacho			
APROBADO POR: Lolyta Hualpa Lima		FECHA: 10-12-2012	
CARGO	AUXILIAR	CONSERJE	4
PUESTO DEL QUE DEPENDE:	GERENTE, ADMINISTRADOR 1 Y 2, JEFE DE PERSONAL		
DEPARTAMENTO:	PERSONAL DE ASEO		
FECHA DE ANÁLISIS:	14 de noviembre del 2012		
PROPÓSITO DEL PUESTO:	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una persona que se ocupe de la limpieza de la empresa 		
PRINCIPALES FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectúa labores de aseo y limpieza en la empresa. ● Ayudar a custodiar los bienes de la empresa durante las horas del día. ● Hacer entrega de correspondencia interna y externa. ● Mantener en buen estado las instalaciones de la empresa 		
PUESTOS SUBORDINADOS:	ninguno		
PRINCIPALES FUNCIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Conserjería 		
REQUISITOS PARA OPTAR AL PUESTO			
NIVEL DE ESTUDIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Bachiller 		
CONOCIMIENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> ● Labores de limpieza 		
IDIOMAS:	100% Español		
EXPERIENCIA LABORAL:	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia no menor a seis (03) años en funciones similares 		
EDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ● 20 a 45 años 		

f.....
DIRECTOR

f.....
Nancy Jeanneth Trujillo Camacho

Aprobado el: 10 de Diciembre del 2012

REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO PARA EL TALENTO HUMANO DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIC”

CONTENIDO

CAPÍTULO PRIMERO

DEL ÁMBITO Y APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACIÓN INTERNA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ADMISIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

CAPÍTULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEMPO

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS FALTAS, CLASES Y SANCIONES

CAPÍTULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

CIUDAD: NUEVA LOJA

PROVINCIA: SUCUMBIOS

CAPÍTULO PRIMERO

DEL ÁMBITO Y APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO DE ADMISIÓN Y EMPLEO

Art. 1.- El presente Reglamento de Admisión y Empleo diseñado para la Empresa Autoservicios “Lago Agrio”, regula las condiciones de ingreso y obligaciones entre el personal administrativo, de servicios, y la empresa, considerando la clase de trabajo que los vincule con éste, independientemente de sus condiciones y cargos, para lo cual deberán observar las disposiciones contenidas en el mismo y en el Código de trabajo y su Reglamento correspondiente.

Por lo tanto, las normas estipuladas en este documento se consideran incorporadas a toda relación jurídica contractual de trabajo existente. Así como a cada contrato laboral individual que se hubiere realizado con anterioridad a la aprobación del presente Reglamento,

Para efectos de este Reglamento la *EMPRESA AUTOSERVICIOS“LAGO AGRIO,”* se la denominará como **EL EMPLEADOR** y al personal administrativo y de servicios se los llamará **EL EMPLEADO**, según el caso.

Art, 2.- El presente Reglamento de Admisión y Empleo es de aplicación obligatoria dentro de la Empresa Autoservicios “Lago Agrio, el mismo que deberá ser acatado por el personal administrativo y de servicios; y su desconocimiento no podrá eximirlos de responsabilidad alguna.

Art. 3.- Para el cumplimiento del presente Reglamento de Admisión y Empleo para el Talento Humano de la empresa **AUTOSERVICIOS“LAGO AGRIO”**, éste deberá exhibirse en sitios visibles de las instalaciones donde funciona.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACIÓN INTERNA Y ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS

Art. 4.-Es personal administrativo y de servicios de la *empresa AUTOSERVICIOS“LAGO AGRIO”*, que presta sus servicios lícitos y personales para la Empresa, y en virtud de sus respectivos contratos de trabajo que hubieren suscrito con la misma, deberán tener el aval o visto bueno de su Gerente o de la Autoridad Encargada de hacerlo.

Art. 5.- Para efectos de orden administrativo, el personal, se clasificará en: empleados y trabajadores

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ADMISIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Art. 6.- La admisión del personal de empleados y trabajadores, es potestativo del Gerente, debiendo proporcionar al aspirante la solicitud de empleo, de manera que en forma clara, veraz y obligatoria llenen todos los datos que le sean requeridos previos a optar por el cargo a contratarse.

Requisitos para el personal administrativo y de servicios:

1. Formulario de admisión y empleo.
2. Certificados de trabajo de los últimos cinco años si hubiere estado laborando.

3. Copia notaria de la cedula de ciudadanía, certificado de votación, carnet de afiliación al IESS,
4. Copias notariadas del o títulos académicos.
5. Certificado de SENECYT de estar registrado

Él o la aspirante deberán reunir los requisitos legales o administrativos que se le exijan de acuerdo al cargo que aspire desempeñar.

Si después de haber adquirido la calidad de empleado o trabajador se descubriera la falsedad o alteración de documentos y datos, el que incurriere en tal hecho será separado inmediatamente del cargo.

Art. 7.- Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el empleado o trabajador, en un término de cinco días contados a partir del momento en que este ocurrió.

De no cumplirse con esta obligación, la Empresa Autoservicios "**LAGO AGRIO**" considerará como domicilio del empleado o trabajador el consignado en los Registros que para el efecto lleva la empresa. Información que es determinada por el propio empleado o trabajador en el formulario de solicitud de admisión y empleo.

Art. 8.- El empleado o trabajador que por primera vez preste sus servicios en la empresa Autoservicios "**LAGO AGRIO**" deberá suscribir el respectivo contrato de trabajo con inclusión del periodo de prueba de hasta noventa días al tenor de lo que prescribe el Art. 15 del Código de Trabajo , salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de contratos de trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, así como también los que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

Quienes bajo cualquier modalidad contractual de trabajo, hayan prestado servicios anteriormente en la Empresa y, reingresen al mismo, deberán suscribir el contrato de trabajo a tiempo fijo o indefinido, considerándose empleados estables solo a partir del primer día del segundo año continuo de servicio, computado dicho tiempo de servicio desde la fecha de su

nuevo ingreso. Sin perjuicio de poder ser contratados bajo otra modalidad, como el caso del personal eventual, temporal, u ocasional etc., que por su naturaleza no dan la calidad de estables, lo cual no implica labores por más de un año continuo.

Art. 9.- El personal que fuere contratado en calidad de empleado o trabajador, se sujetará a lo estipulado en sus contratos y a las funciones que le asignen en el distributivo de funciones, de acuerdo al perfil del cargo.

Art. 10.- Cuando el empleado o trabajador ingrese a laborar por primera vez en la Empresa, la determinación del lugar, sección o dependencia en la que prestará sus servicios, será el estipulado en el contrato de trabajo.

Determinadas administrativamente las necesidades del personal, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando estas vayan a ser ocupadas, la Empresa tomará en cuenta las exigencias y el perfil que requiere cada una de ellas en base al *Manual de Clasificación Puestos*, de la empresa y conforme lo manda el Código de Trabajo.

CAPÍTULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES, PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEPO

Art. 11.- Los horarios de trabajo serán los que para cada caso estipule la Empresa en atención a lo prescrito en cada contrato de trabajo, sin perjuicio de que, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo para el personal que no tiene reguladas sus jornadas de trabajo en los respectivos contratos.

Art. 12.- Todo personal directivo, administrativo y de servicios, está en la obligación de registrar personalmente su sistema de control de tiempo, tanto al ingreso como a la salida de sus labores diarias.

Este registro permitirá a la Empresa Autoservicios “Lago Agrio” verificar su horario de trabajo, horas suplementarias y/o extraordinarias trabajadas por disposición Superior.

Art. 13.- Queda terminantemente prohibidas laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los funcionarios con competencia y facultad para ello.

Art. 14- Las remuneraciones se pagarán de acuerdo con la tabla de sueldos y salarios que para el efecto están establecidas por la Ley.

Art. 15.- De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el personal directivo, administrativo y de servicios, debiendo tener presente lo pactado para el efecto.

Las remuneraciones se pagarán directamente al personal directivo, administrativo y de servicios, que estuviere expresamente autorizadas por escrito por aquel para recibir su remuneración

Art. 16.- la Empresa Autoservicios “Lago Agrio”, pagará las remuneraciones al personal directivo, administrativo y de servicios, y será depositada en una Cuenta de Ahorros de una institución bancaria previamente determinada por las partes. Posteriormente, les hará llegar a cada uno el respectivo rol, en el que consta el valor percibido, el periodo al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse. Al último constará el saldo neto o el haber final al que tenga derecho el empleado o trabajador.

Art. 17.- Cuando el empleado no esté conforme con la liquidación de pago de cualquier rubro o concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja al momento de recibir el rol, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS FALTAS, SUS CLASES Y SANCIONES

Art. 18.- Para la aplicación de las sanciones y las transgresiones al presente Reglamento de Admisión y Empleo, las faltas se dividen en dos grupos, así: **faltas leves y faltas graves.**

Art. 19.- Para efectos de este Reglamento se considera como **faltas leves**, toda inobservancia a las obligaciones que tiene el empleado o trabajador, según las disposiciones del Código del Trabajo, Art. 45, y además, las siguientes:

- 1.- No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato de Trabajo, con cuidado y esmero apropiado en la forma, tiempo y lugar convenido.
- 2.- No restituir al Empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- 3.- No trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o la empresa. En estos casos tendrá derecho al recargo en su remuneración de acuerdo con la Ley.
- 4.- No dar aviso previo al Empleador cuando por causa justa faltare al trabajo, de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá comunicar en las siguientes 24 horas, caso contrario se registrará como falta.

5.- No cumplir con las jornadas y horarios de trabajo establecidos por la Empresa Autoservicios “**LAGO AGRIO**” y lo estipulado en el Contrato de Trabajo, debiendo registrar personalmente su entrada y salida de acuerdo con las disposiciones establecidas.

6.- No encontrarse en disposición de iniciar sus labores o actividades del trabajo a la hora señalada en el horario respectivo.

7.- Cuando en la ejecución del trabajo se presentaren faltas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores con el fin de que tomen las medidas que el caso requiera.

8.- Cuando en la ejecución del trabajo se presentaren faltas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, y no comunicare el particular inmediatamente al Superior, a fin de que tome las medidas que el caso requiera.

9.- Utilizar sin consentimiento los servicios como: teléfono, Xerox, etc., para fines ajenos a las actividades de trabajo.

10.- No atender en forma eficiente, esto es, brindando al usuario un trato de calidad y con calidez humana.

11.- No proporcionar información personal, fidedigna a la Gerencia con la finalidad de actualizar sus datos en el Departamento de Personal, cuando éste así lo requiera.

12.- No utilizar durante la jornada de labores los uniformes e identificación de la Empresa en forma permanente y obligatoria.

Art. 20.- Las faltas a las que hace referencia el artículo que antecede, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración diaria. El cometer tres faltas leves por parte de un empleado dentro del mismo período mensual, será considerado como falta grave, quedando facultado el Gerente para solicitar al Jefe de personal que inicie el trámite de Visto Bueno, ante el Ministerio de

Relaciones Laborales, Delegación Provincial, donde tiene la sede la Empresa.

Art. 21.- Toda falta leve prescribe en treinta días. Por lo tanto, para efecto de solicitar el Visto Bueno, la Empresa considerará como faltas leves las que hayan ocurrido en un periodo anterior a los treinta días contados hacia atrás desde la fecha de cometimiento de la misma.

Art. 22.- Las multas a que hubiere lugar por aplicación de lo que prescribe el presente Reglamento de Admisión y Empleo serán aplicadas por el Jefe de Personal y en su falta, por quien hiciere sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del empleado.

Art. 23.- La transgresión de una de las faltas graves establecidas en el presente Reglamento, serán sancionadas con la separación del cargo o puesto, previo trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las Autoridades competentes del trabajo.

Art. 24.- Además de las prohibiciones establecidas, el empleado se sujetará a lo dispuesto en el Art.46 del Código del Trabajo, las que para efecto de este Reglamento constituyen y se las considerará como **faltas graves**. Son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

1.- No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, es decir resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que tenga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.

2.- No cumplir con las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que regule la Empresa para el efecto, por las Autoridades competentes.

3.-Faltar el respeto a los superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la Empresa o utilizar un vocabulario soez e impropio.

- 4.- Falta de comunicación oportuna a la Administración de la Empresa, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones o en ejercicio de sus funciones.
- 5.- Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Empresa o en el ejercicio de sus funciones.
- 6.- Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la Empresa.
- 7.- Introducir, usar, o tomar en las instalaciones de la Empresa o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
- 8.- Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la Empresa o de su personal.
- 9.- Divulgar información confidencial que posee el empleado en virtud de las labores que desempeña.
- 11.- Utilizar sin previa autorización los bienes de la Empresa.
- 12.- Inducir a la Empresa a celebrar Contrato de Trabajo mediante información falsa, o presentar para tal objeto certificado, títulos, diplomas o datos falsos.
- 13.- No cumplir con las disposiciones que establece la Empresa para el uso de los bienes y la buena marcha del establecimiento
- 14.- Abandonar sin causa justa el lugar de trabajo, es decir, sin la autorización previa del Superior. Disposición que se incluye en el presente Reglamento en concordancia con lo dispuesto en el literal i) del Art. 46 del Código de Trabajo.
- 15.- Participar de juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la Empresa
- 16.- Entregar sin autorización a cualquier persona la realización del trabajo a él encomendado.

17.- Ejecutar trabajos particulares dentro de las dependencias de la Empresa, a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por la autoridad respectiva, asimismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.

18.- No registrar la entrada y salida de acuerdo con el sistema de control que para el efecto establezca la Empresa, alterar, sustraer o usar indebidamente los controles respectivos.

19.- Para la persona que maneja fondos de la Empresa, cambiar sin autorización superior cheques de los empleados o de terceras personas, así como también aceptar documentos no autorizados.

Debiendo estar de acuerdo a las políticas que determine la Empresa sobre el manejo, utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.

20.- Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la Empresa y en general aspectos que constituyen infracción a la Ley de Propiedad Intelectual.

CAPÍTULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 25.- Se deja expresamente establecido que si algunas de las normas estipuladas en el presente Reglamento se contraponen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamento, y más leyes relacionadas con la materia, prevalecerán éstas. En todo lo demás se aplicará las disposiciones contempladas en este Reglamento en la forma establecida.

Art. 26.- En todo cuanto no estuviere estipulado en el presente Reglamento de Admisión y Empleo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y su Reglamento.

Art. 27.- El valor de los instrumentos o materiales de trabajo, en caso de pérdida o deterioro, originados por negligencia o descuido serán imputables al empleado que se encuentre a cargo, pudiendo la Empresa efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago, siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Art. 28.- Al momento de ser notificado el empleado con la terminación del Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, deberá entregar a la Empresa a través de su inmediato Superior, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la Empresa para la ejecución de su trabajo.

Art. 29.- Cuando por cualquier circunstancia se termine el Contrato de Trabajo, al momento en que se realice la respectiva liquidación del empleado saliente, la Empresa inicialmente liquidará su cuenta personal, a efecto de que se deduzca lo que se encuentre adeudando al mismo por concepto de préstamos, multas, o cualquier rubro que sea legalmente deducible.

Art. 30.- La o el Gerente se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte del Jefe de Personal y Administradores, al personal de empleados o trabajadores, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que imparte la Empresa Autoservicios "Lago Agrio", de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento del mismo, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales respectivas.

Firmado y aprobado en Lago Agrio, a los 13 días del mes de dicier
2012.

GERENTE

ASESOR JURÍDICO

h. CONCLUSIONES

- La *Empresa AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, se ha venido desempeñando empíricamente en el transcurso de los años, sin dar la importancia necesaria al reclutamiento y selección de sus recursos humanos, los mismos que no cumplen con las expectativas para lo cual fueron empleados. Mediante la aplicación del presente proyecto se provee a Autoservicios “LAGO AGRIO”, de una herramienta muy importante que le permite obtener una información detallada, e integral de todas las instrucciones, responsabilidades y requisitos, que conlleva cada puesto de trabajo dentro de la Entidad, de manera que facilite el funcionamiento de la empresa a través de la selección efectiva del mismo.

- El Manual de Clasificación de Puestos en Autoservicios “LAGO AGRIO”, reglamentará el ingreso del personal así como también la asignación de funciones, por cada puesto de trabajo, el mismo que conjuntamente con el Reglamento interno de admisión y empleo para el talento humano, comprometerá en forma clara la acciones y leyes que regirán durante y después de la contratación del personal, con el fin de dotar a la empresa de recursos humanos plenamente capacitados y competentes para los cargos.

- Es ineludible la responsabilidad de proponer procedimientos administrativos claros dentro de una empresa, los mismos que sean conocidos por sus empleados a todo nivel, que funcionen como un instrumento de medición asociado a las metas y objetivos trazados, los cuales pueden ser evaluados en base al desempeño propio de Autoservicios “LAGO AGRIO”, en función de cada puesto de trabajo.

- Finalmente la aplicación del Manual de clasificación de Puestos y su Reglamento de admisión y empleo, actuarán bajo la Ley y reglamentos

conexos, así como del Código de Trabajo, las leyes expresas y su Reglamento.

i. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente y Jefe de Personal de Autoservicios “LAGO AGRIO”, poner en práctica los procedimientos de gestión administrativa creados a través del *Manual de Clasificación de Puestos y Reglamento de Admisión y Empleo para el Talento Humano de Autoservicios “LAGO AGRIO”*, mismo que logrará fortalecer a la empresa a través del reclutamiento y selección eficaz de personal, acreditando en su funcionamiento niveles óptimos de trabajo, requeridos para el correcto ejercicio laboral.
- Con la regulación de los cargos propuesta mediante el Manual de Clasificación de Puestos y Reglamento de Admisión y Empleo, para Autoservicios “LAGO AGRIO”, los empleados y trabajadores, podrán orientar sus actividades y procedimientos establecidos para la correcta ejecución de sus funciones, garantizando mediante su aplicación la adecuada distribución de los puestos de trabajo y del personal competente para el mismo.
- Las normas legales y administrativas que se han establecido mediante el Reglamento de Admisión y Empleo para el Talento Humano de Autoservicios “LAGO AGRIO”, reúnen en su contexto, elementos de orden jurídico y administrativos, que informarán y orientarán el comportamiento funcional de los Directivos, empleados y trabajadores de la empresa, unificando los criterios de sostenibilidad que deberán seguirse para cumplir con los objetivos propuestos. Por lo tanto se recomienda seguir en estricto apego cada uno de los artículos propuestos, en su cuerpo legal.
- El éxito de la instauración de los procesos realizados para *AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”*, se dará a través de la capacidad, competencia e idoneidad de la aplicación de los mismos, a través de sus Directivos, por lo que se recomienda cumplir y hacer cumplir cada una de las instrucciones efectuadas a través del Manual y Reglamento

establecidos para su funcionamiento. Los mismos que han sido realizados en concordancia con los Estatutos internos y Leyes promulgadas por el Estado Ecuatoriano.

j. BIBLIOGRAFÍA

- ⇒ “*GUIA PRÁCTICA DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO POR COMPETENCIAS*”. UNIVERSIDAD DE PEREIRA Y APORTE PERSONAL.
- ⇒ CHIAVENATO Idalberto. “*Administración de Recursos Humanos*” EDITORIAL MCGRAW HILL 2DA. EDICIÓN. Y otros autores
- ⇒ FRENCH Wendell. “*Administración de Personal y Desarrollo de Recursos Humanos*”. EDITORIAL LIMUSA.
<http://www.monografias.com/rrhh/rrhh.shtml>
- ⇒ GÓMEZ Ceja, “*Sistemas Administrativos*”. MÉXICO, Mc GRAW HILL 1997.
- ⇒ J.R. Terry, *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. El Ateneo Buenos Aires
- ⇒ RODAS Carpizo A. “*Administración Básica*”. EDITORIAL LIMUSA.
<http://www.uch.edu.ar/rrhh/htm>

Documentos Electrónicos

- ⇒ http://www.joseacontreras.net/admon/Administración/Estrategia_...
- ⇒ <http://apuntes.rincondelvago.com/administración-de-RRHH-4html>
- ⇒ <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

k. ANEXOS**ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE AUTOSERVICIOS “LAGO AGRIO”**

1. ¿Qué nivel de estudios posee usted?
2. ¿El puesto que desempeña, está acorde a su profesión?
3. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de Autoservicios “Lago Agrio”?
4. ¿Qué tiempo labora usted dentro de Autoservicios “Lago Agrio”?
5. ¿De qué manera ingresó usted a Autoservicios “Lago Agrio”?
6. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos empresariales?
7. ¿Existe dentro de Autoservicios “Lago Agrio”, un Manual de Funciones que oriente sus actividades diarias?
8. ¿En relación a sus actividades diarias, posee un cronograma que guie las mismas y le permita cumplir con sus tareas?
9. ¿Está usted capacitado para cumplir las funciones que desempeña?
10. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:			
Nombre del cargo:		Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:
Departamento:		Dirección:	
Condiciones de trabajo:		Observaciones:	
Maquinaria y/o Equipo	Herramientas	Materiales	observación
Condiciones Ambientales		Observaciones	
Iluminación			
Frío			
Calor			
Ruido			
Humedad			
Temperatura			
Ambiente			
Factores de Riesgo		Observaciones	
Maquinaria			
Alturas			
Esfuerzos			
Movilidad			
Posición			
Tensión/ansiedad/Estrés			
Manipulación			
Responsabilidad		Observaciones	
Maquinaria y/o Equipo			
Herramientas			
Materiales			
Procesos			
Calidad			
Seguridad			
Personas			
Otros			
Relaciones de trabajo		Observaciones	
Trabajo individual			
Trabajo grupal			
Trabajo con otros			

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE LAGO AGRIO

1. ¿Su empresa cuenta con misión, visión y objetivos empresariales?
2. ¿Cuál es su nivel de estudios?
3. ¿qué tiempo lleva en la administración de la empresa?
4. ¿Cuáles considera que son las fortalezas y debilidades en cuanto a la organización en la empresa?
5. ¿La empresa tiene organigrama?
6. ¿qué proceso ha utilizado para la selección del personal?
7. ¿Tienen algún período de prueba?
8. ¿Conoce usted lo que es integración e inducción?
9. ¿tiene la empresa un manual de inducción?
10. ¿La empresa cuenta con manual de funciones?
11. ¿La empresa tiene prevención de riesgos?
12. ¿Se ha evaluado constantemente al personal?
13. ¿Cree que existe duplicidad de funciones?
14. ¿Qué le parecen las condiciones ambientales y de seguridad?

FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA AUTO SERVICIO LAGO AGRIO





ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
a. TITULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT	4
c. INTRODUCCION	6
d. REVISION DE LITERATURA.....	9
e. MATERIALES Y METODOS	30
f RESULTADOS.....	33
g. DISCUCION.....	62
h. CONCLUSIONES.....	115
i. RECOMENDACIONES.....	117
j. BIBLIOGRAFIA.....	119
k. ANEXOS.....	121
INDICE.....	125