



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA”

PROYECTO DE TESIS PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL GRADO
DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

AUTORA

Nadia Verónica León Ojeda

DIRECTOR

Ing. M.A.E. Manuel Neptali Calderón

LOJA - ECUADOR

2013

**INGENIERO MAE. MANUEL NEPTALÍ CALDERÓN
SÁNCHEZ DIRECTOR DE TESIS.**

C E R T I F I C A:

Haber dirigido todo el proceso investigativo realizado por la Nadia Verónica León Ojeda, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas y cuyo tema se denomina: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA”** el mismo que cuenta con los requerimientos establecidos por la Universidad en sus aspectos de fondo y de forma por lo que autoriza su presentación para los trámites correspondientes.

Particular que certifica para los fines pertinentes.

Loja, enero de 2013.

Atentamente,

Ing. MAE. Manuel Neptalí Calderón Sánchez.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, criterios y resultados de la presente investigación son de propiedad exclusiva de su autora

Nadia Verónica León Ojeda

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento imperecedero: al dueño de la Empresa así como al personal que labora en Elektros Ferrisariato de la ciudad de Loja, por la colaboración prestada y permitir la realización del presente trabajo; a la **Universidad Nacional de Loja**, a la Carrera de Administración de Empresas, a la planta Docente y de manera especial al **Sr. Ing. MAE. Manuel Neptalí Calderón Sánchez**, Director de tesis por la colaboración brindada para el logro de mi profesionalización.

LA AUTORA

DEDICATORIA

Dedicado este trabajo investigativo a Dios, que en todas las circunstancias ha estado presente y me ha guiado en las etapas difíciles de mi vida.

A mi familia por darme el apoyo incondicional para lograr culminar mi trabajo y de manera especial a mis Hijos quienes han sido la razón de mi existencia

Nadia Verónica

a. TÍTULO

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA
“ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA**

b. RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo elaborar el manual orgánico funcional para la empresa **“ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Dentro de la introducción se hace notar que la presente investigación tiene como punto de partida el análisis de puestos, con cuya base se plantea el manual de funciones para cada uno de los puestos que conforman la estructura organizativa de Elektros Ferrisariato de la ciudad de Loja, así mismo, en base a la información proveniente de dicho análisis más la observación directa se pudo estructurar el manual de funciones; dentro de la estructura organizativa se determinan los niveles jerárquicos correspondientes y se elaboran los organigramas representativos de la empresa.

Con respecto a la metodología utilizada, podemos manifestar la aplicación de técnicas de consulta bibliográficas, revisión de documentación, observación directa del funcionamiento de la empresa, entrevistas y la aplicación de encuestas a todos quienes laboran en la empresa, para la recolección de información.

Para realizar la interpretación y discusión de resultados obtenidos en las encuestas, se utilizó los métodos correspondientes y establecidos en la metodología de la misma manera se aplicaron matrices para cada puesto.

Los métodos inductivo y deductivo fueron usados para detectar la realidad actual de la Empresa Elecktros Ferrisariato de la ciudad de Loja, respecto a las funciones y actividades que realizan los empleados, como también el procesamiento de la información recolectada hasta llegar a determinar las conclusiones y demás generalidades.

En lo que se refiere a la estructura funcional, no cuenta con un organigrama estructural, ni los niveles jerárquicos y las funciones de cada uno de los puestos de trabajo no están bien definidos

En la interpretación y discusión de resultados, se obtuvo información sobre el tiempo de servicio, cargo, título, horario, sueldo, contratación y todo lo referente a los manuales.

En el manual orgánico funcional, constan los niveles jerárquicos, los correspondientes organigramas, que permiten ubicar correctamente los puestos de trabajo, determinar sus funciones.

Seguidamente tenemos el manual de funciones, el mismo que permite determinar las funciones específicas, características del puesto y los requisitos mínimos de cada cargo.

SUMMARY

This research aims to develop functional organic manual for the company "ELEKTROS FERRISARIATO" of the city of LOJA.

Within the introduction noted that this research has as starting point the analysis of jobs, with whose base presents the manual functions for each of the posts that comprise the organizational structure of Elektros Ferrisariato of the city of Loja, likewise, based on information from this analysis direct observation could structure the manual functions; the corresponding hierarchical levels are determined within the organizational structure and representative of the company organizational charts are produced.

With respect to the methodology used, can manifest bibliographic query techniques, documentation review, direct observation of the operation of the company, interviews and the implementation of surveys to all who work in the company, for the collection of information.

To perform the interpretation and discussion of results obtained in the surveys, we used methods established in the methodology in the same way and corresponding arrays for each post applied.

Inductive and deductive methods were used to detect the current reality of the company Elektros Ferrisariato of the city of Loja, with respect to the functions

and activities of the employees, as also the processing of the information collected to determine conclusions and other generalities.

In what refers to the functional structure, does not have a structural chart, nor hierarchical levels and functions of each of the jobs are not well defined in the interpretation and discussion of results, obtained information about the time of service, position, title, schedule, salary, recruitment and everything concerning the manuals.

In the organic functional manual, constant hierarchical levels, corresponding organizational charts, which can correctly locate jobs, determine their functions.

Then we have the manual functions, which allows to determine specific, characteristic of the job functions and the minimum requirements of each position.

c. INTRODUCCIÓN

Toda estructura organizacional es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa ya que permite mejorar la calidad y reduce los tiempos de realización y revisión de actividades y procesos empresariales.

El presente trabajo de tesis denominado **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA”**, permitirá contribuir con un aporte a la empresa para que tenga un buen desempeño y pueda desarrollarse eficientemente.

El presente trabajo de tesis consta de un resumen en el cual se describe los resultados más relevantes del trabajo realizado en la Empresa.

En la Revisión de Literatura se encuentra todo lo referente a la información teórico- científica que permitieron desarrollar el presente trabajo investigativo.

Además consta la presente investigación de los respectivos métodos, técnicas y procedimientos que se utilizaron en la elaboración de la misma

Los resultados consta la tabulación de la investigación de campo obtenidos mediante encuestas y la entrevista al personal de la empresa objeto de estudio.

La Discusión está conformada por: la reseña histórica es decir toda la información necesaria de la empresa (como ha iniciado, a que se dedica, etc.).

También consta de la situación actual de la empresa en cuanto a la aplicación de un Manual de Funciones, cuya información se realizó el respectivo

diagnóstico y se formuló la propuesta del Manual orgánico funcional para Elecktros Ferrisariato de la ciudad de Loja.

Además se exponen las conclusiones y recomendaciones, la misma que son el resultado del trabajo.

También consta de la respectiva la bibliografía, es decir, la selección de los libros e internet que se utilizó como referentes para la realización de la tesis.

Para concluir se ubican en anexos, los formatos de las encuestas, entrevista.

Finalmente se cuenta con la propuesta del Manual de funciones que consiste en la elaboración de un Manual de Funciones para la empresa “ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA

d. REVISIÓN DE LITERATURA

1. Administración del talento humano¹.

Se inició con la Revolución Industrial las condiciones que prevalecían durante la década de 1930 crearon una necesidad de nuevos sistemas organizacionales, así como de nuevas estructuras. Como resultado de esto se desarrolló la función de mantenimiento de personal. La relación de los que tienen los medios de producción y quienes tienen la mano de obra da en conjunto un producto el cual tiene implícita la plusvalía que es la producción extra.

No se puede hablar en forma separada del origen de la Administración de Recursos Humanos, sin mencionar el Derecho Laboral, así como otras disciplinas. La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercado, finanzas, producción, así comenzaron aparecer los departamentos de relaciones industriales como consecuencia de las necesidades de poner en manos experta esta función.

Los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección. Taylor viendo la importancia del área, creó las "oficinas de selección".

¹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición. Editorial MacGraw Hill. México 1995.

El propósito de la administración de personal es el mejoramiento de la contribución productiva del personal a la organización, en un marco de acciones éticas y socialmente responsables.

Para la administración de Recursos humanos no hay leyes ni principios universales. La administración de recursos humanos es contingencia, pues depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa predominante, de la concepción organizacional a cerca del hombre y de su naturaleza y, sobre todo, de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. A medida que estos elementos cambian, varían también la manera de administrar los recursos humanos de la organización.

1.1 Concepto.

Es el proceso administrativo encaminado a mejorar y acrecentar las actividades de una empresa u organización en base al mayor aprovechamiento de los conocimientos, habilidades, experiencias de los miembros que forman dicha organización en beneficio del individuo de la propia organización y del país en general.

1.2 Importancia.

Todos los aspectos de la Administración de Personal revisten la importancia de referirse al mejor ordenamiento del factor que es básico en la empresa, porque independientemente de su dignidad constituye un común

denominador que, o bien multiplica la eficacia de todos los demás factores, o bien la disminuye, cuando es mal administrado. Una empresa con estupendas instalaciones, maquinaria, equipos, capital, sistemas, mercados, etc., pero en la que el personal trabaje a disgusto, o lo que es peor, en contra de la empresa, rendirá mucho menos que otra en la que todos esos elementos esenciales puedan ser quizá de menor calidad, pero en la que el personal, por ser bien dirigido, motivado, remunerado etcétera, trabaja con entusiasmo, tratando de aprovechar los elementos materiales de que dispone, sustituyendo las limitaciones de esos elementos con cuidado y esmero.

1.3. Relación de Administración del Talento Humano con otras ciencias

La Administración de Recursos Humanos es un área interdisciplinaria: incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética, etc. En general, los asuntos estudiados por la ARH abarcan una gran cantidad de campos de conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y entrevistas, tecnología del aprendizaje individual, cambio organizacional, nutrición y alimentación, medicina y salud, servicio social, plan de carrera, diseño de cargos y diseño organizacional, satisfacción en el trabajo, ausentismo y salarios y obligaciones sociales, mercado, tiempo libre, calamidades y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros, transporte para el personal, responsabilidad en la supervisión, auditoría y un sinnúmero de temas bastante diversificados.

Los temas tratados por la administración de recursos humanos se refieren a aspectos internos de la organización (Enfoque Endógeno de la Administración de Recursos Humanos) y aspectos externos o ambientales (Enfoque Exógeno de Administración de Recursos Humanos)

1.4. Los manuales administrativos²

Los Manuales Administrativos pueden ser clasificados a partir de los siguientes criterios:

1.5 Por su alcance

1. Macro-Administrativos. Cuando el estudio o investigación realizada cubre toda la organización en su conjunto
2. Micro-Administrativos. Son aquéllos cuyo radio de acción se circunscribe a una determinada unidad administrativa de la organización.

1.6 Por su contenido

- ✓ Manuales de Puestos. Estos contienen, de manera ordenada, los puestos que existen en la organización, la descripción de las funciones que desempeñan, su valoración y su perfil.
- ✓ Manuales de Políticas. Son aquéllos que contienen la descripción detallada de los lineamientos a seguir durante el proceso de toma de decisiones, para el logro de los objetivos de las áreas de trabajo.
- ✓ Manuales de Procedimientos. Son los que contienen la secuencia cronológica de pasos a seguir en la ejecución de una función o en la prestación de un servicio, a partir de la descripción de las operaciones y

² REYES PONCE, Agustín. Administración de Personal. Editorial LIMUSA. México. 1980. Quinta Edición.

de las actividades de manera narrativa, o a través del uso de ilustraciones basadas en diagramas, cuadros y dibujos. Estos manuales incluyen los formatos que se utilizan en cada actividad, así como sus instructivos de llenado.

- ✓ Manuales de Organización. Son los instrumentos administrativos que exponen detalladamente la estructura de un organismo y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de las áreas.
- ✓ Manuales de Formatos. Estos también son conocidos como catálogos de formatos; son documentos administrativos que comprenden la inclusión de formatos o formularios utilizados para los diferentes procesos que se dan en la organización. Empero con el propósito de integrarlos y obtener todos los formatos de manera exclusiva, se integra este tipo de manual.
- ✓ Manuales de Técnicas. Son aquéllos que por sus características en cuanto a la información implícita, se consideran como especializados, ya que los datos e información son de áreas exclusivas y además, abocados a aspectos eminentemente operativos.
- ✓ Manuales de Contenido Múltiple. Contienen la información que corresponde a más de uno de los tipos de manuales ya señalados. Esta clase de manuales pueden elaborarse cuando la información correspondiente sea breve y resulte más económica su concentración en un solo documento; o bien, cuando la metodología de elaboración del manual implique la presentación de los datos en forma unitaria.

1.7 Por su función específica o su área de actividad.

- ✓ Esta clasificación es utilizada cuando los manuales se refieren a una función operacional determinada; es decir, contemplan toda la información relacionada con el desarrollo de una función en una unidad administrativa, sea sustantiva o de apoyo.
- ✓ Manuales de Personal. Abarca una serie de consideraciones para comunicar las actividades y las políticas de la organización. Estos manuales contienen aspectos sobre el reclutamiento y la selección; la administración de personal; los lineamientos para el manejo de conflictos personales; las políticas de personal; el uso de servicios y prestaciones, y la capacitación y el adiestramiento, entre otras
- ✓ Manuales de Compras. Estos comprenden el proceso de las adquisiciones; definen su alcance; la función de compras; los métodos a utilizar, y las normas correspondientes, entre otros aspectos.
- ✓ Manuales de Contabilidad. Tratan sobre los principios y las técnicas generalmente aceptadas de contabilidad y contienen aspectos tales como: la estructura orgánica de la unidad administrativa, la descripción del sistema contable, las operaciones internas del personal; el manejo de registros, y el control de la información financiera, entre otros.

1.8 Diseño de cargos³

Las personas trabajan en las organizaciones a través de los cargos que ocupan. Cuando alguien dice que trabaja en determinada empresa, la primera

³ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición Editorial. MacGraw Hill. México 1995

pregunta que se nos ocurre es ¿qué cargo ocupa?, así conocemos que hace en la organización, nos hacemos una idea de su importancia y del nivel jerárquico que ocupa. Para la organización, el cargo es la base de aplicación de las personas en las tareas organizacionales; para la persona, el cargo es una de las mayores fuentes de expectativa y motivación en la organización. Las personas siempre ocupan un cargo cuando ingresan a una organización.

1.9. Concepto de cargo

El concepto de cargo es fundamental en las nociones de tarea, atribución y función.

- a. Tarea.- Actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo. En general, las actividades asignada a cargos simples y rutinarios (como los que ejercen los que trabajan por Horas o los obreros), como montar una pieza, enroscar un tornillo, fabricar un componente, insertar una pieza, etc.
- b. Atribución.- Actividad individual que ejecuta la persona que ocupa el cargo. En general, se refiere a cargos más diferenciados (ocupados por quienes trabajan por meses o por los empleados de oficina), como elaborar un cheque, emitir una solicitud de material, elaborar una orden de servicio, etc. La atribución es una tarea un poco más sofisticada, más intelectual y menos material.
- c. Función.- Conjunto de tareas (cargos por horas) o atribuciones (cargos por meses) que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada. También puede ejecutarlas un individuo que, sin ocupar un

cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que se ejecuten de modo repetido.

d. Cargo.- Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo, son relaciones entre dos o más personas.

El cargo se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona, las cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un cargo debe tener una posición definida en el organigrama. De este modo un cargo, constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos.

1.10 Concepto de diseño de cargo

Diseñar un cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- a. Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir (contenido del cargo).
- b. Cómo deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de trabajo)
- c. A quién deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), es decir, la relación con el jefe.

d. A quien deberá supervisar o dirigir (autoridad); es decir, la relación con los subordinados.

El diseño del cargo es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo. En el fondo, el diseño de cargos representa el modelo que los administradores emplean para proyectar los cargos individuales y combinarlos en unidades, departamentos y organizaciones.

Por lo general, el área de recursos humanos no es responsable del diseño de cargos en una empresa; esto corresponde muchas veces a algún organismo de ingeniería industrial (el cual diseña los cargos operativos), y el de organización y métodos (que diseña los cargos de oficina), al que compete la planeación y la distribución de las tareas y atribuciones de gran parte de la empresa.

QUÉ ES LA ORGANIZACIÓN.

“Es la parte que estructura e integra los recursos y los órganos encargados de su administración y fijarles sus atribuciones, en otras palabras la organización denota toda empresa humana creada intencionalmente para alcanzar los objetivos determinados.”⁴

⁴Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Primera Edición

“Es un método de distribución de la autoridad y de la responsabilidad, y sirve para establecer canales prácticos de comunicación entre los grupos”.⁵

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN.

“La organización por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a cómo debe ser una empresa”.⁶

SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN.

Aunque es difícil, no es imposible identificar los tipos de organización de manera claramente definida.

- **ORGANIZACIÓN LINEAL.-** Es aquella en que la autoridad y responsabilidad correlativas, se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo.
- “Las líneas de autoridad y responsabilidad son directas es decir entre jefe y subordinado en todos los niveles de la estructura organizativa”⁷
- **Ventajas.**
 - Es muy sencillo
 - No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad
 - Se facilita la rapidez de acción

⁵Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Primera Edición

⁶Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Primera Edición

⁷L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres.

- Se crea una firme disciplina, porque cada jefe adquiere toda su autoridad, ya que para sus subordinados es el único que la posee.
- Es más fácil y útil en la pequeña empresa

- **Desventajas.**
- Se carece casi totalmente de los beneficios de la especialización
- Se carece de flexibilidad en los casos de crecimiento de la empresa.
- Es difícil capacitar a un jefe en todos los aspectos que debe coordinar
- Se facilita la arbitrariedad, porque cada jefe tiene cierto sentido de propiedad de su puesto.
- Los jefes están siempre recargados de detalles.

- **ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.-** “Es una organización en la que existen ciertas relaciones funcionales, es decir entre los especialistas en sus respectivas esferas de actividad, y aquellos que tienen la responsabilidad directa de llevar a cabo las principales operaciones”⁸.

- **Ventajas.**
- Mayor capacidad de los jefes por razón de sus especialización ,y, por lo mismo, mayor eficiencia

⁸ L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres.

- Descomposición del trabajo de dirección, complejo y difícil, en varios elementos más simples.
- Posibilidades de rápida adaptación en casos de cambios de procesos.

- **Desventajas.**

- Es muy difícil diferenciar y definir la autoridad y responsabilidad de cada jefe en los aspectos que son comunes a varios.
- Se da por ello con mucha frecuencia duplicidad de mando.
- Surgen por lo mismo fugas de responsabilidad.
- Se reduce la iniciativa para acciones comunes.
- Existen fácilmente quebrantamientos de la disciplina, y numerosos conflictos.

- **ORGANIZACIÓN LINEAL Y STAFF.-** Es simplemente una extensión o desarrollo de la organización lineal, uno o más de cuyos servicios auxiliares han sido funcionalizados. Este sistema trata de aprovechar las ventajas y evitar las desventajas de los sistemas anteriores.
Lógicamente, es el sistema más seguido actualmente, sobre todo por las grandes organizaciones. Todo el secreto de su éxito, parece depender que se precise lo que significa asesoramiento y servicio.

RELACIONES FORMALES

Dentro de cualquier estructura organizativa existen diversas relaciones formales los que tienen cargos de distinta categoría o de la misma.

- **RELACIONES DIRECTAS.**- Es la relación que existe entre un jefe y su subordinado en cualquier estamento de la organización, como puede ser entre el director de un departamento y su subordinado.
- **RELACIONES FUNCIONALES.**- Son las relaciones existentes entre los que tienen cargos funcionales, especialistas, y los que tienen responsabilidades ejecutivas directas.
- **RELACIONES LATERALES.**- Es la relación existente entre ejecutivos e inspectores que actúan al mismo nivel, esto es, nadie superior ni subordinado respecto al otro.
- **RELACIONES DE STAFF.**- Es la relación personal que se da principalmente en los altos niveles de una organización.

ORGANIGRAMAS.

“Los sistemas de organización se representan en forma intuitiva y con objetividad en los llamados organigramas, conocidos también como cartas, o gráficas de organización”.⁹

Consisten en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierra el nombre de ese puesto, y en ocasiones de quien lo ocupa representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad.

⁹ L. HALL. Administración de Empresas. Biblioteca para administración de empresas. Edición MACDONALD Y EVANS. LTDA Londres. Página 73.

PARA QUE SIRVEN LOS ORGANIGRAMAS.

- La división de funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de comunicación.
- La naturaleza lineal o staff del departamento. Esto suele indicarse, sea por distintos colores, sea por distintos groesos de la línea de comunicación, sea, en forma más usual, marcando la autoridad lineal con línea llena y la staff con línea punteada.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
- Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa y cada departamento o sección.

CLASES DE ORGANIGRAMAS.

Los organigramas pueden ser verticales, horizontales, circulares y escalares.

- **ORGANIGRAMAS VERTICALES.**

Estos muestran la estructura organizativa en forma de pirámide, procediendo la línea de mando de arriba abajo en vertical, excepto en una organización funcional, donde las líneas pueden ser diagonales, aunque siempre en dirección inclinada.

- **ORGANIGRAMAS HORIZONTALES.**

“Representan los mismos elementos de los anteriores y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha”.¹⁰

- **ORGANIGRAMAS CIRCULARES**

“Están formadas por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización. En cada uno de estos círculos se coloca a los jefes inmediatos.”¹¹

ORGANIGRAMA ESCALAR.

“Consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes.”¹²

MANUALES DE ORGANIZACIÓN.

“Significa un folleto, libro, carpeta; en los que de una manera fácil de manejar, se encuentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.”¹³

¹⁰ WWW.Monografias.com/trabajos16/proyecto-inversion/proyecto-inversion.shtml

¹¹ Administración de Empresas Teoría y Práctica Agustín Reyes Ponce , Segunda Edición

¹² <http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/mar/estmktpref.htm>

¹³ Dirección de Recursos Humanos. Modulo ocho, página 70

CONTENIDO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

- ✓ Estructura de la Organización.-Descrita o ilustrada brevemente por medio de un organigrama. Pueden indicarse también los nombres de los directores y de los ejecutivos principales.
- ✓ Lista de las oficinas o departamentos de la empresa con un breve perfil de lo que hace cada uno.
- ✓ Número de los teléfonos interiores o números de las extensiones de la red principal.
- ✓ Dirección de las sucursales, junto a sus números telefónicos.
- ✓ Normas de oficina, conjunto estándar de normas y reglas, tales como horarios, partes de enfermedades, accidentes, y normas para caso de incendios.
- ✓ Firmas, en algunos casos una o más hojas del manual se destinan a las firmas de los miembros del staff, a los que se les pide que firme después de haber leído el manual.

TIPOS DE MANUALES.

- ✓ **MANUAL DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS.-** Como su nombre lo indica, reúnen un grupo de objetivos propios de la empresa clasificada por departamentos, con expresión de las políticas correspondientes a esos objetivos, y a veces de algunas reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas.

- ✓ **MANUALES DEPARAMENTALES.**-Son aquellos en que se recogen todas las políticas, reglas, aplicables en cada departamento determinado.
- ✓ **MANUALES DE BIENVENIDA.**-La magnitud y la formalidad de inducción están determinadas por el tipo de organizaciones de que se trate y por las actividades que realice, sin embargo la mayoría de los planes contienen información sobre la organización, políticas, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleo.

CONTENIDO DEL MANUAL DE BIENVENIDA.

- Historia de la organización
- Sus objetivos
- Horarios y días de pago
- Artículos que produce y servicios que presta.
- Estructura de la organización.
- Políticas del personal.
- Prestaciones.
- Ubicación de servicios.
- Reglamento interno de trabajo.
- Pequeño plano de las instalaciones.
- Información general que pueda representar interés para el trabajador.

- **MANUALES DE ORGANIZACIÓN.** Son como una explicación, ampliación y comentario de las cartas de organización, en ocasiones contienen adicionalmente, una síntesis de las descripciones de puestos y las reglas de coordinación interdepartamental.

- **FUNDAMENTOS DE UNA ORGANIZACIÓN.**
- **OBJETIVO.-**Hay que determinar claramente el objetivo y hay que indicar el método para conseguirlo de manera suficientemente detallada para que los organizadores puedan decidir qué tipo de organización es necesario.
- **FLEXIBILIDAD.-**La estructura de la organización debe ser flexible. Por tanto, en su planificación deben preverse posibles ajustes necesarios a causa del cambio de la política o de las circunstancias.
- **RESPONSABILIDAD.-**Debe definirse claramente la responsabilidad correspondiente a cada cargo. Cuando se da una responsabilidad, debe ir acompañada por la autoridad necesaria para que el subordinado pueda llevar a cabo el trabajo encomendado.
- **DISCIPLINA.-**Es factor importante en cualquier forma o tipo de organización. No puede ya instaurarse con amenazas de despido, y en este sentido hay mucho que decir sobre la aplicación de la Ley de Exposición.

MANUAL DE FUNCIONES.

Contiene información sobre la estructura orgánica y funcional de una unidad administrativa; detalla las funciones que deben realizar las unidades administrativas, las mismas que se derivan de un ordenamiento legal; deslinda responsabilidades, evita duplicidades y detecta omisiones en las tareas; es un instrumento flexible ya que lo expide el titular de cada dependencia y no tiene que ser público en el registro oficial.

e. METODOLOGÍA UTILIZADA

Para la realización del presente trabajo investigativo se procedió a solicitar el permiso correspondiente al propietario de la empresa Elektros Ferrisariato de la ciudad de Loja

Para el desarrollo del presente trabajo teórico investigativo, se utilizó las siguientes técnicas y métodos de investigación:

➤ MÉTODOS

Método Inductivo, se partió del análisis de cada puesto de trabajo para la elaboración del manual de funciones.

Método Deductivo, sirvió de base para con el conocimiento de las características de cada puesto, se procedió a la elaboración del manual de admisión y empleo.

➤ TÉCNICAS

Encuesta

La información requerida se la obtuvo del personal que labora en la empresa **ELEKTROS FERRISARIATO** de la ciudad de Loja, se aplicó una encuesta la cual contó con un cuestionario previamente elaborado, el mismo que me permitió tener un criterio más claro y amplio del problema investigado

Observación

Esta me permitió visualizar lo necesario y requerido para el trabajo investigado, para luego con la aplicación de formatos para análisis de puestos,

complementariamente se recurrió a la observación directa

Procesamiento de la información.

Obtenida la información requerida se procedió a su ordenamiento, clasificación y sistematización siguiendo una secuencia lógica para su presentación mediante cuadros y gráficos necesarios para dar mayor coherencia a los resultados.

Procesada la información proveniente del análisis de puestos se elaboró el correspondiente manual de funciones incluyendo las relaciones de dependencia, los niveles de autoridad, las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo y los requerimientos mínimos para desempeñarlos.

f. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1 BASE TEÓRICA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE ELEKTROS FERRISARIATO

En el año de 1999 el señor vicente granda toma la iniciativa de formar su microempresa la cual la llamó "ELEKTROS" con un capital de 20mil sucres los cuales adquirió mediante un prestamo en el banco de loja, y con dos empleados quienes colaboraron para el progreso del mismo, al iniciar el negocio estuvo ubicado en las calles 18 de noviembre y jose antonio eguiguren. En el año 2003 el gerente propietario y su esposa deciden incrementar la razon social de su organizacion con el nonbre "**ELEKTROS FERRISARIATO**"

El rapido incremento del negocio se da por el gran empeño, dedicacion, esfuerzo, perserverancia y la buena atencón a los clientes permite que la empresa crezca aceleradamente, motivo por el cual el gerente propietario se ve en la necesidad de aampliar el local e incrementar el numero de empleados que en la actualidad cuenta 8 las personas a las cuales les brinda trabajo, actualme se encuentra ubicado en las calles 18 de noviembre 01-26 y pasaje rodriguez, con amplio stop de mercaderia con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

1.2 Mision.

Comercializar materiales eléctricos para la industria de la construccion, teniendo exclusividad, calidad en productos, precios competitivos y por ende presentar una buena imagen al mercado lojano, sin descuidar la adecuada atencion al cliente, que es el principal motor de nuestra distribuidora.

1.3 Vision.

La distribuidora "ELEKTROS FERRISARIATO" 2008 desea incrementar sucursales en el centro y sur de la ciudad para de esta manera seguir satisfaciendo las necesidades de los clientes en lo concerniente a materiales eléctricos, instalaciones y diseños, estableciendo planes de mercadotecnia relacionados con políticas de precio, ofertas, promociones, descuentos y mejoramiento en la atención al cliente.

g. DISCUSIÓN

1 DIAGNOSTICO.

2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL

Base Legal.

De acuerdo a la legislación del país se tiene varias alternativas de tipos de compañía que se pueden constituir legalmente, en el caso de la empresa ELEKTROS FERRISARIATO, es una empresa legalmente constituida.

2.3 ASPECTO ECONÓMICO.

Condiciones y tendencias generales de la economía que pueden ser factores relevantes en las actividades de la organización, como parte del entorno económico podemos encontrar los siguientes: Capital, trabajo, niveles de precios, clientes.

Capital

Casi todas las organizaciones necesitan capital como maquinaria, edificios, inventarios de bienes, equipos de oficina, herramientas de todo tipo y efectivo. Existen organizaciones que son capaces de producir su propio capital, por ejemplo cuando una empresa construye su propia maquinaria. También se pueden producir dentro de la organización recursos en efectivo para comprar bienes de capital en el exterior. Las empresas organizadas generalmente resuelven sus necesidades de capital con diversos proveedores, cuyo trabajo

es producir los materiales y otros bienes de capital que requiere la organización para operar. Es decir todas las clases de operaciones dependen de la disponibilidad y de los precios de los bienes de capital que necesitan.

Trabajo

Otro insumo importante del medio económico es la disponibilidad, la calidad y el precio de la fuerza laboral. El precio de la mano de obra es un factor económico importante para la empresa, aunque la automatización disminuye los altos costos.

Niveles de precios

Los cambios de precios repercuten en la inflación y estos a su vez no sólo desequilibran a las empresas, sino que también distorsionan todo tipo de organizaciones por sus efectos sobre los costos de la mano de obra, los materiales y otros artículos.

Políticas fiscales y tributarias.

Repercuten económicamente en gran manera sobre todas las empresas. El control gubernamental de la disponibilidad de créditos mediante su política fiscal tiene efectos significativos no sólo sobre los negocios sino también sobre operaciones que no se le relacionan. En forma similar la política de impuestos de gobierno afecta cada segmento de la sociedad.

Clientes

El factor más importante para que una empresa tenga éxito son sus clientes sin ellos el negocio no puede existir.

La Empresa "ELEKTROS FERRISARIATO", en su afán de hacer frente a la competencia, está cada vez innovando su servicio y ampliando su gama de

productos por ello es necesario que el personal de la empresa se encuentre en una constante especialización con el fin de mejorar y optimizar la atención a sus clientes, posibilitando con ello incrementar la lista de sus clientes fijos, lo cual le permita seguir creciendo en el mercado y adquiriendo con ello mayores utilidades económicas y rentabilidad en el futuro.

2.4 ASPECTO SOCIO – CULTURAL

El ambiente social se compone de actitudes, formas de ser, expectativas, grados de inteligencia y educación, creencias y costumbres de las personas de un grupo o sociedad determinados. Se ha criticado a los administradores de diversas empresas por no mostrar sensibilidad hacia las actitudes, creencias y valores sociales de personas, grupos o sociedades en particular. Sin embargo, las actitudes y los valores difieren entre los diversos grupos sociales. Esta variedad complica que en las empresas se diseñe un ambiente propicio para el desempeño y la satisfacción. Y es más difícil aún de responder a estas fuerzas cuando se encuentra fuera de la empresa.

Respecto al problema social uno de los problemas más graves por los que atraviesa el país y en especial la ciudad de Loja es la falta de fuentes de trabajo. En el campo Social, La Empresa “Elektros Ferrisariato”, propone y crea un cambio verdadero con un aporte significativo, generadora de plazas de trabajo a futuro mediante instalación de nuevas sucursales, dando la oportunidad a los lojanos de tener un mejor nivel de vida, mejorando sus condiciones, así mismo este aspecto representa una oportunidad para mejorar

contribuyendo al desarrollo social de la colectividad y creando cambios para atender los gustos y preferencias de los clientes.

2.5 ASPECTO TECNOLÓGICO.

Todo entorno económico se sustenta en una base tecnológica, es decir las habilidades y el equipo tecnológico afectan a la forma en que los recursos de una economía se convierten en producción. Los adelantos tecnológicos afectan el marketing de dos formas: con nuevos productos y procesos, estos aspectos son muy relevantes en la empresa Elektros Ferrisariato, a efectos de brindar a sus clientes productos innovadores y que cubran o superen las expectativas de los clientes, sin embargo a pesar que este factor representaría adelanto y desarrollo para la empresa, se debe mencionar que sus costos son demasiado elevados, es así que esto representa una amenaza ya que la empresa en estudio no posee la liquidez económica suficiente para acceder a cambios de tecnología significativos.

Objeto.

La empresa se dedica a la comercialización de materiales eléctricos, herramientas, maquinaria, instalaciones eléctricas y ferretería en general

Domicilio.

La empresa está ubicada en:

PROVINCIA : LOJA
CANTÓN : LOJA
PARROQUIA : SUCRE
CALLES : 18 De Noviembre 01-26 a pocos pasos de la Puerta de la ciudad
TELÉFONOS : 2589352
TELEFAX : 2562774
E-mail:
Web site:

Duración.

La empresa tendrá un tiempo indefinido de duración a largo plazo.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA ACTUAL.

La empresa en la actualidad cuenta con la siguiente estructura organizativa:

Niveles Jerárquicos.

La estructura administrativa de la empresa “ELEKTROS FERRISARIATO”, está establecido por cuatro niveles jerárquicos que son:

Nivel Legislativo.**Junta General de Accionistas**

Está conformado por:

- ✓ Claudia Alulima
- ✓ Vicente Granda

Nivel Ejecutivo.

Está conformado por el **Gerente Administrador** el cual planifica, organiza, coordina, dirige y controla las labores administrativas, financieras y comerciales de la empresa.

Nivel Asesor.

Está conformado por el Asesor Jurídico cuya función básica es la de manejar los asuntos judiciales de la empresa.

Nivel de Apoyo.

Está conformado por la Secretaría, Servicios generales y guardia

Nivel Operativo.

Está conformado por las personas que desarrollan las labores de la empresa, en este caso los trabajadores (8).

Cajeras Facturadoras (3)

Vendedores (5)

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS**a. Organigramas.**

El organigrama en el que basa actualmente la estructura administrativa de la empresa Electros

Ferrisariato es el siguiente:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL.

La empresa Elektros Ferrisariato de la ciudad de Loja, en los actuales momentos no cuenta con los organigramas respectivos.

b. Manuales.

En la actualidad Elektros Ferrisariato no cuenta con manual de ninguna naturaleza, es por ello que se busca con el presente trabajo elaborar el manual orgánico – funcional, para el cual ha aportará a la empresa para una mejor funcionalidad empresarial

ANALISIS DE PUESTOS.

Para la realización del análisis de puestos se ha utilizado la información que se recopiló mediante el formato diseñado para el efecto y que se encuentra en el anexo N° 1. El trabajo contempla la realización del análisis individual de los puestos de trabajo y en forma total de cada departamento.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CUADRO No. 1

PUESTO	INSTRUCCIÓN	No. PUESTOS	TOTAL	%
✓ Administrador	Superior	1	1	11
✓ Contadora	Superior	1	1	11
✓ Asesor Jurídico	Superior	1	1	11
✓ Cajeras	Bachiller	2	2	22
✓ Vendedores, bodeguero	Bachiller	4	4	45
TOTAL		9	9	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

De los resultados obtenidos se puede determinar que el Gerente Administrador, Contador y Asesor Jurídico tiene instrucción Superior para el puesto que equivale a un 33%, secundaria un 67% que corresponde a cajas, bodeguero y vendedores.

2. ESPECIALIDAD Y TITULO DEL GERENTE CUADR # 2

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Ingeniería Comercial	1	100	Ing. Com.	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que el Gerente si tiene título profesional.

2.1 SUELDO Y EDAD

CUADRO #3

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
1200	1	100	?	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que percibe el Gerente es de mil doscientos dólares mensuales, su edad es de ? años.

2.2 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO

CUADRO # 4

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
14	1	100	14	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

El tiempo que lleva laborando el Gerente es de catorce años, el mismo tiempo lo hace en el puesto actual.

2.3 ANALISIS GENERAL.

El Gerente Administrador y propietario bajo su supervisión tiene 8 personas, 5 hombres y 3 mujeres, para ejecutar sus funciones requiere de un computador y suministros de oficina; su responsabilidad es alta, con respecto a los conocimientos sobre los equipos informáticos y materiales que los opera; las condiciones física y destrezas son normales, a excepción de la resistencia física y la rapidez de movimientos son altas; las condiciones de trabajo son adecuadas; las demandas físicas son normales; las demandas psíquicas son altas, a excepción del trabajo rutinario que es normal; para desarrollar eficientemente el trabajo se requiere capacitarse en lo relacionado a

Interpretación de Índices Financieros, Estrategias de nuevos productos, Manejo de Liquidez.

3. ESPECIALIDAD Y TITULO DE LA CONTADORA CUADRO # 5

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Contabilidad	1	100	Contadora	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que la contadora si tiene título profesional.

3. SUELDO Y EDAD

CUADRO #6

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
450	1	100	?	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que percibe la Contadora es de cuatrocientos cincuenta dólares mensuales, su edad es de ? años.

3.1 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO

CUADRO #7

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
14	1	100	14	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

El tiempo que lleva laborando Contadora es de catorce años, el mismo tiempo lo hace en el puesto actual.

3.2 ANALISIS GENERAL.

La Contadora bajo su supervisión tiene 2 personas (mujeres), para ejecutar sus funciones requiere de un computador y suministros de oficina; su responsabilidad es alta, con respecto a los conocimientos sobre los equipos informáticos y materiales que los opera; las condiciones física y destrezas son normales, a excepción de la resistencia física y la rapidez de movimientos son altas; las condiciones de trabajo son adecuadas; las demandas físicas son normales; las demandas psíquicas son altas, a excepción del trabajo rutinario que es normal; para desarrollar eficientemente el trabajo se requiere capacitarse en lo relacionado a Interpretación de Índices Financieros, Estrategias de nuevos productos, Manejo de Liquidez.

4. CAJERA UNO

4.1 NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CUADRO #8

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	TOTAL	%
Secundaria	1	1	100
TOTAL	1	1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

De los resultados obtenidos se puede determinar que la cajera tiene formación a nivel secundaria.

4.2 ESPECIALIDAD Y TITULO

CUADRO #9

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Sin título	1	100	Sin título	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

La cajera uno no tiene título profesional su instrucción es a nivel de bachillerato

4.3 SUELDO Y EDAD

CUADRO #10

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
350	1	100	23	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que percibe la cajera uno es de 350 dólares, y su edad es de 23 años.

4.4 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO

CUADRO 11

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
4	1	100	4	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

El tiempo que lleva laborando la cajera uno es de 4 años en la empresa y el mismo tiempo en el puesto de trabajo.

ANALISIS GENERAL

La cajera uno tiene bajo su supervisión a 2 personas, 2 hombres, para ejecutar sus funciones requiere de un computador y suministros de oficina; su responsabilidad es alta, con respecto a los conocimientos sobre manejo de equipo de cómputo y materiales; las condiciones física y destrezas son altas, a excepción de la resistencia física y la rapidez de movimientos son altas; las condiciones de trabajo son adecuadas; las demandas físicas son normales; las demandas psíquicas son altas, a excepción del trabajo rutinario que es normal; para desarrollar eficientemente el trabajo se requiere capacitarse permanentemente.

CAJERA DOS

5. NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CUADRO #12

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	TOTAL	%
Secundaria	1	1	100
TOTAL	1	1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

De los resultados obtenidos se puede determinar que la cajera dos tiene formación a nivel secundaria.

5.1 ESPECIALIDAD Y TITULO

CUADRO # 13

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Sin título	1	100	Sin título	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

La cajera dos no tiene título profesional su instrucción es a nivel de bachillerato

5.2 SUELDO Y EDAD

CUADRO # 14

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
350	1	100	21	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que percibe la cajera uno es de 350 dólares, y su edad es de 21 años.

5.3 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO

CUADRO #15

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
2	1	100	2	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

El tiempo que lleva laborando la cajera dos es de 2 años en la empresa y el mismo tiempo en el puesto de trabajo.

5.4 ANALISIS GENERAL.

La cajera dos tiene bajo su supervisión a 2 personas, 2 hombres, para ejecutar sus funciones requiere de un computador y suministros de oficina; su responsabilidad es alta, con respecto a los conocimientos sobre manejo de equipo de cómputo y materiales; las condiciones física y destrezas son altas, a excepción de la resistencia física y la rapidez de movimientos son altas; las condiciones de trabajo son adecuadas; las demandas físicas son normales; las demandas psíquicas son altas, a excepción del trabajo rutinario que es normal; para desarrollar eficientemente el trabajo se requiere capacitarse permanentemente.

6. BODEGUERO

6.1 NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CUADRO #16

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	TOTAL	%
Secundaria	1	1	100
TOTAL	1	1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

De los resultados obtenidos se puede determinar que el Bodeguero tiene formación a nivel secundaria.

6.2 ESPECIALIDAD Y TITULO

CUADRO # 17

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Sin título	1	100		1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

El Bodeguero no tiene título profesional su instrucción es a nivel de bachillerato

6.3 SUELDO Y EDAD

CUADRO # 18

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
350	1	100	22	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa
Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que percibe el bodeguero es de 350 dólares, y su edad es de 22 años.

6.4 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO

CUADRO # 19

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
3	1	100	3	1	100
TOTAL	1	100		1	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

El tiempo que lleva laborando el bodeguero es de 3 años en la empresa y el mismo tiempo en el puesto de trabajo.

6.5 ANALISIS GENERAL.

El Bodeguero no tiene bajo su supervisión a persona alguna, para ejecutar sus funciones requiere de un computador y suministros de oficina; su responsabilidad es alta, con respecto a los conocimientos sobre manejo de equipo de cómputo y materiales; las condiciones física y destrezas son altas, a excepción de la resistencia física y la rapidez de movimientos son altas; las condiciones de trabajo son adecuadas; las demandas físicas son normales; las demandas psíquicas son altas, a excepción del trabajo rutinario que es normal; para desarrollar eficientemente el trabajo se requiere capacitarse permanentemente.

7. VENDEDORES 5 PERSONAS

7.1 NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CUADRO # 20

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	TOTAL	%
Secundaria	4	4	100.00
TOTAL	4	4	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

De los resultados obtenidos se puede determinar que en un 100 de los 4 vendedores tienen educación secundaria por lo que se puede evidenciar que su formación es a nivel de bachillerato.

7.2 ESPECIALIDAD Y TITULO

CUADRO # 21

ESPECIALIDAD	TOTAL	%	TITULO	TOTAL	%
Bachiller	4	100.00	Ninguno	4	100.00
TOTAL	4	100		4	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

De los 4 vendedores que trabajan en el departamento de ventas el 100% son bachilleres.

7.3 SUELDO Y EDAD

CUADRO # 22

SUELDO	TOTAL	%	EDAD AÑOS	TOTAL	%
250 - 350	4	100	20-25	4	100
TOTAL	4	100		4	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

En relación al sueldo que perciben los vendedores oscilan entre los 250 y 350 dólares, percibiendo este sueldo en un porcentaje del 100%.

Los empleados que trabajan en este departamento tienen una edad comprendida entre los 20 y 25 años.

7.4 AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA Y EN EL PUESTO DE TRABAJO CUADRO # 23

AÑOS EMPRESA	TOTAL	%	AÑOS EN EL PUESTO	TOTAL	%
Meses			Meses		
0 - 6	--	--	0 - 6	0	0
6 - 12	1	25	6 - 12	1	25
Años			Años		
1 - 2	2	50	1 - 2	2	50
3 - 4	1	25	3 - 4	1	25
TOTAL	4	100		4	100

Fuente: Empresa

Elaboración: La Autora

Los años de servicios que tienen en la empresa los empleados es de el 25% es de hasta 12 meses, el 50% es de hasta 2 años y el 24% lleva hasta 4 años.

7.5 ANÁLISIS GENERAL

De los cuatro empleados que laboran en el departamento tenemos el siguiente personal:

- Cuatro vendedores

Los vendedores dependen del Administrador y cumplen sus actividades en turnos normales de 8 horas laborables.

Para llevar a efecto su trabajo requieren de las facturas emitidas por las cajas, para su despacho tienen alta responsabilidad, un conocimiento óptimo de las existencias de los productos, sus condiciones físicas y destrezas son normales, y en un nivel alto lo que respecta a agudeza visual, rapidez de movimientos y precisión de operación; las condiciones de trabajo son adecuadas; con respecto a las demandas físicas son normales y las demandas psíquicas son muy altas; para poder desarrollar su trabajo requiere de algunas demandas académicas como son capacitación en relaciones humanas, servicio al cliente y ventas.

3.3. MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL PROPUESTO PARA “ELEKTROS FERRISARIATO”

Los Manuales Orgánicos Funcionales son un texto descriptivo a nivel de puestos de trabajo y unidades administrativas. Detalla las funciones, atribuciones y responsabilidad, así como también las relaciones profesionales y personales.

Este Manual Orgánico Funcional es importante, porque es utilizado como un instrumento de trabajo en la administración, además sirve de fuente de información interna y externa, permitiendo desarrollar con mayor eficiencia las funciones de cada unidad administrativa, ayuda a los ejecutivos a desarrollar mejor su trabajo.

3.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Base Legal.

Toda empresa está rodeada de un gran número de leyes, reglamentos y jurisprudencia, no sólo a nivel nacional sino también estatal y municipal. Es relativamente poco lo que puede hacer el gerente de cualquier empresa que no esté en cierta forma relacionado y con frecuencia, controlado por una ley o norma.

Numerosas leyes y normas son necesarias, aunque muchas se vuelven obsoletas. Pero representan un ambiente complejo para todas las empresas.

Se espera que conozcan las restricciones y requisitos legales aplicables a sus acciones. Por lo tanto, es comprensible que los administradores de toda clase de organizaciones, en especial en los negocios tengan cerca de ellos un experto legal para tomar decisiones.

Las empresas deben ser perceptivos no sólo deben responder a las presiones sociales sino también necesitan prever y hacer frente a las políticas e incluso a las posibles presiones legales. Por lo tanto es evidente que no es una tarea fácil para ningún administrador, pero se debe reconocer que todas estas reglas sirven para regularizar los negocios, esto ha hecho que se produzca una gran oportunidad para **“ELEKTROS FERRISARIATO”**, permitiendo que esta sea una empresa legalmente constituida y que la venta de todos sus productos sean originales y reglamentados para así evitar formar parte del mercado ilegal

Razón Social.

“ELEKTROS FERRISARIATO”

Objeto.

La empresa se dedica a la comercialización de materiales eléctricos, herramientas, maquinaria, instalaciones eléctricas y ferretería en general

Domicilio.

La empresa está ubicada en:

PROVINCIA : LOJA

CANTÓN : LOJA

PARROQUIA : SUCRE

CALLES : 18 De Noviembre 01-26 a pocos pasos de la puerta de la ciudad

TELÉFONOS : 2589352

TELEFAX : 2562774

Duración.

La empresa tendrá un tiempo indefinido de duración o largo plazo.

Tipo de Empresa.

La naturaleza de la empresa, dada la actividad que desempeña se ubica en el sector comercial, para su accionar requiere de personal capacitado en la ramas de atención al cliente y técnicas de ventas, afín de brindar un servicio eficiente.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PROPUESTA.

Su estructura administrativa se basa en la organización, ya que es un sistema que interrelaciona recursos humanos y materiales con el fin de cumplir determinadas metas y alcanzar objetivos. Con la ayuda de la tecnología las personas ejecutan tareas, las cuales se encaminan a la realización de los objetivos empresariales determinados. Así las organizaciones empresariales productivas son unidades que transforman ciertos recursos del ambiente en productos deseados por la sociedad.

La organización permite asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los puestos de trabajo que conforman la empresa. Esto hará posible que los recursos especialmente el humano sea administrado eficientemente. La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el manual de funciones.

Niveles Jerárquicos.

La estructura administrativa propuesta para la empresa “ELEKTROS FERRISARIATO DE LA CIUDAD DE LOJA”, está establecida por cinco niveles jerárquicos, los cuáles permitirán un buen funcionamiento de la empresa.

Nivel Legislativo

Está constituida por la Junta general de Accionistas y que la integran Claudia Alulima y Vicente Granda; quienes son los que toman las decisiones en la empresa.

Nivel Ejecutivo.

Está conformado por los puestos de **Gerente**, el mismo que planifica, organiza, coordina, dirige y controla las labores administrativas, financieras y comerciales de la empresa, es el responsable de todas las actividades, que se desarrollan en la misma.

Nivel Asesor.

Está conformado por el Asesor Jurídico cuya función básica es la de manejar los asuntos judiciales de la empresa. Para el presente caso este será ocasional.

Nivel de Apoyo.

Está conformado por los puestos de Secretaria y Contabilidad, los mismos que tienen relación directa con las actividades administrativas y financieras de la empresa.

Nivel Operativo.

Está conformado por las personas que desarrollan las labores de comercialización y ventas de la empresa, en este caso las ocho personas que laboran en la misma (7).

Cajeras (2)

Despachadores (4)

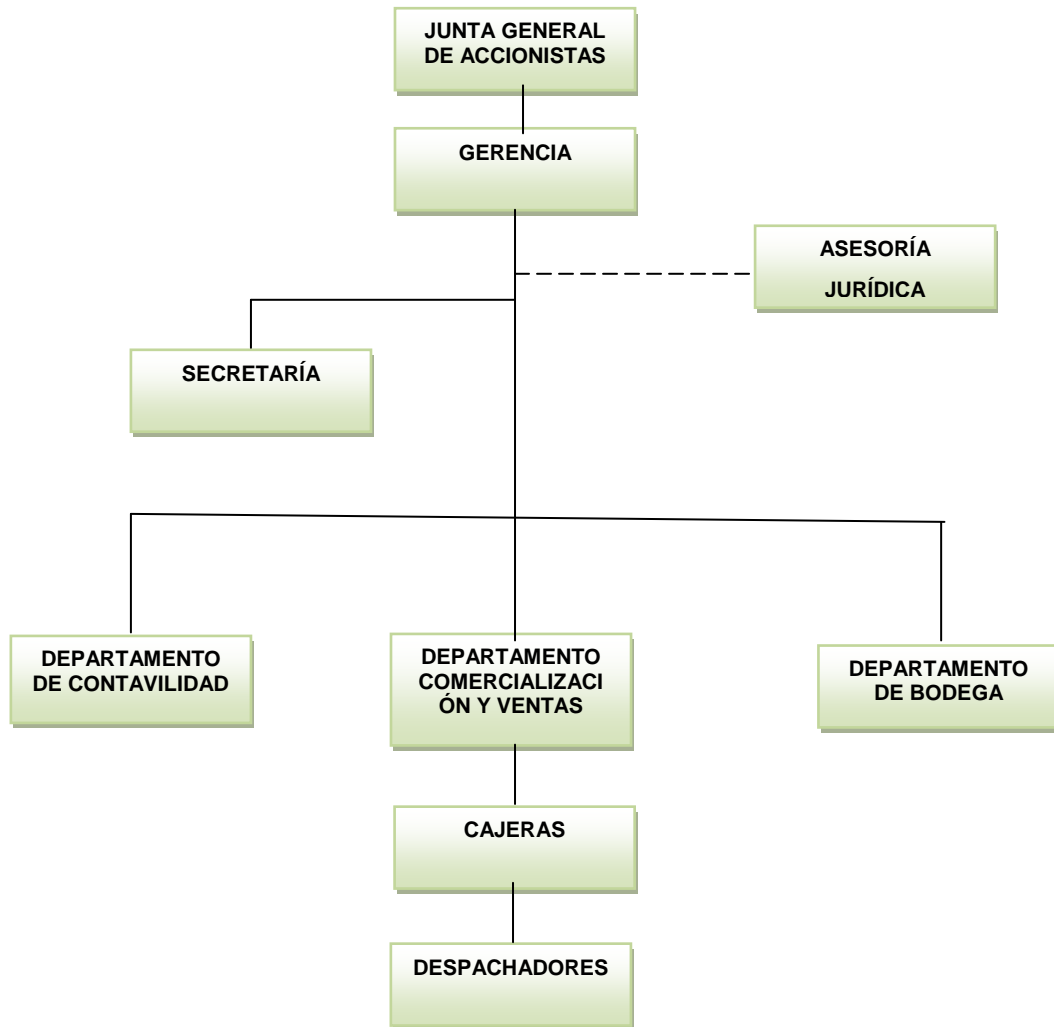
Bodeguero (1)

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS**ORGANIGRAMAS.**

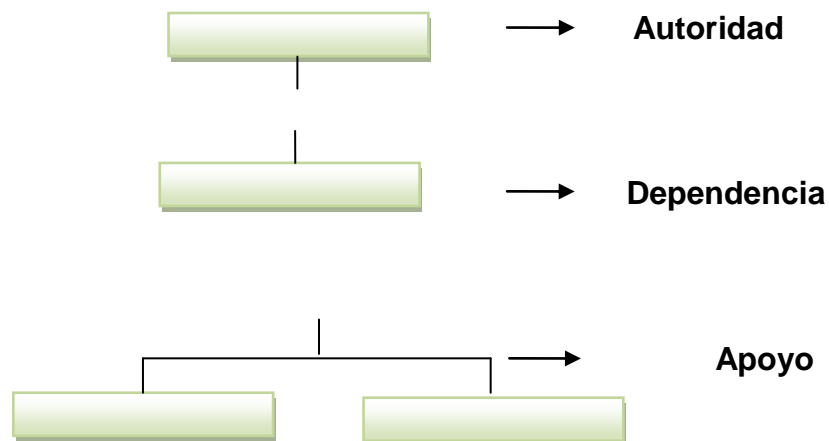
El objetivo principal de los organigramas es dar a conocer la distribución funcional para el trabajo.

La estructura orgánica es el plano en donde los sistemas funcionales de una organización crecen y se interrelacionan bajo una estructura adecuada de un plan lógico de disciplina para cada uno de sus colaboradores.

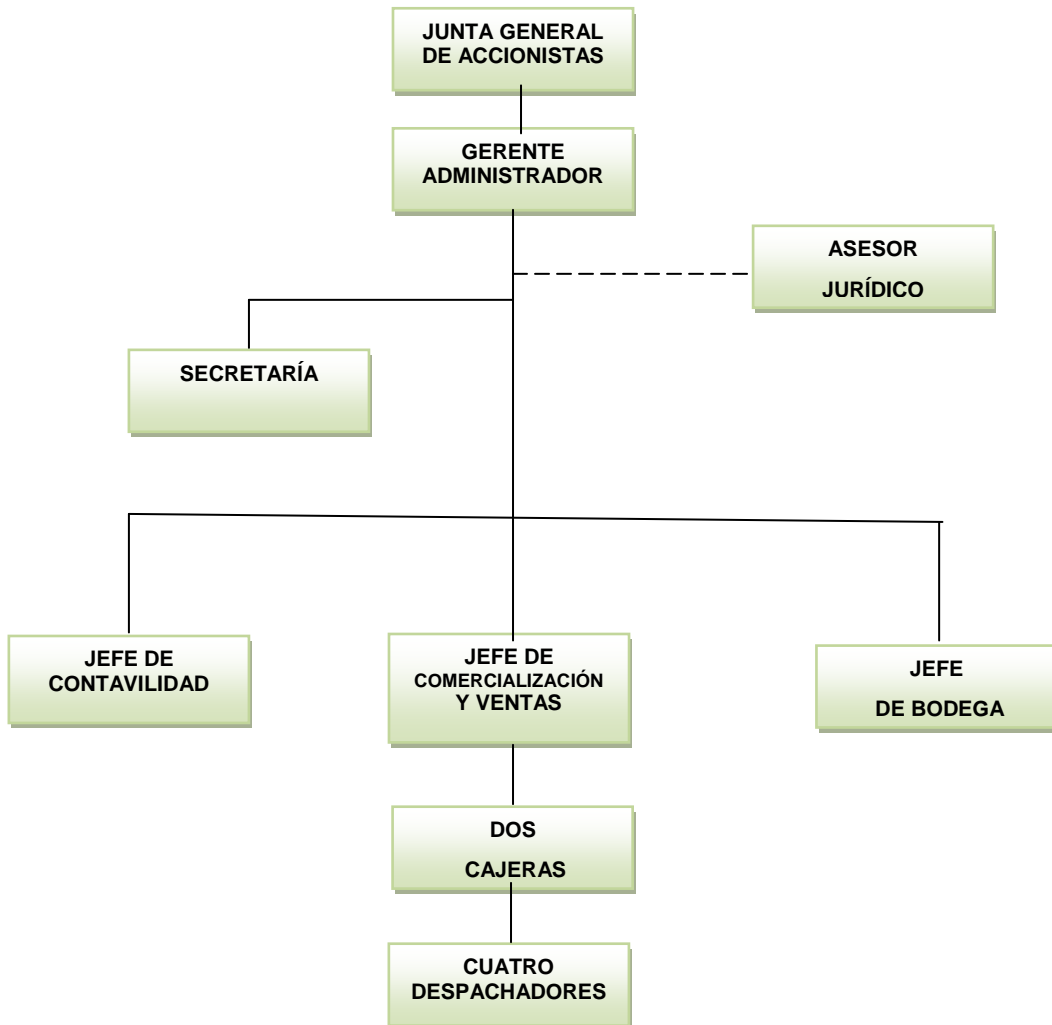
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE ELECTROS FERRISARIATO



Simbología:



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE ELECTROS FERRISARIATO



**MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO PARA LA EMPRESA
“ELEKTROS FERRISARIATO” DE LA CIUDAD DE LOJA”**

Es importante considerar que un Manual de Funciones radica en la compilación específica de todas las leyes, reglamentos, estatutos de las diferentes deberes que tienen que cumplir cada elemento de una institución sea pública o privada, cuya suscripción y obediencia debe ser de una manera firme y permanente.

Es importante porque permite el desarrollo de actividades en una forma rápida, eficaz y práctica, colaborando con el progreso institucional de una sociedad y cuyo resultado repercute beneficio en la colectividad, teniendo en cuenta reglamentos, leyes y estatutos, con los cuales se debe basar con la finalidad de no causar indiferencias e interrupciones en el desarrollo de otras actividades.

PROPUESTA DEL MANUAL.

CODIGO	: 001
DEPENDENCIA	: JUNTA GENERAL DE SOCIOS
TITULO DEL PUESTO	: GERENTE ADMINISTRADOR
SUPERVISA A	: TODO EL PERSONAL DE A EMPRESA

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades económica-financieras de la empresa
- Representante legal y administrativa para el manejo de los recursos financieros, humanos y por la administración de los bienes y propiedades de la empresa.
- Administrar el talento humanos de la Empresa
- Capacidad negociadora, dedicación, entrega, capacidad de trabajo bajo presión, planeación de proyectos a mediano y largo plazos, honestidad y sobre todo compromiso empresarial.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Comunicar sobre el estado general del personal con el fin de que los socios tengan un conocimiento de manera clara y oportuna sobre el desarrollo y crecimiento de la empresa
- Establecer y ejecutar programas de análisis y descripción de puestos de trabajo.
- Realizar procesos de reclutamiento y selección del talento humano.

- Capacitar al personal de la Empresa
- Administración de sueldos y salarios.
- Evaluación del desempeño del talento humano.
- Establecer sistemas de control de personal y valuación de puestos.
- Distribuir los recursos humanos, materiales y servicios auxiliares que se requieren para el cumplimiento de las actividades.
- Determinar reglamentos internos para la administración de personal.
- Efectuar y mantener los registros de los expedientes del talento humano.
- Organizar y ejecutar las actividades financieras de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias.

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Ser responsables por la seguridad de las propiedades de todas las personas para las cuales se ha reservado alojamiento.
- Asistir a reuniones en representación de la empresa.
- Participar en convenciones.

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- Los requerimientos para este tipo de puesto es formación en Administración de Empresas, con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su responsabilidad, así como de la empresa.

- Se requiere de gran responsabilidad y conocimiento de normas, leyes y procedimientos administrativos que llevará la empresa.

REQUISITOS :

EDUCACIÓN : Administración de Empresas (Ingeniería Comercial)

EXPERIENCIA : 2 año

ADICIONALES : Cursos de Computación, Relaciones Humanas, Gerencia, Finanzas, Marketing y de comercialización y ventas

CODIGO : 002

DEPENDENCIA : GERENTE

TITULO DEL PUESTO : Secretaria Contadora

DEPENDE DE : GERENTE

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Responsabilidad, discreción, agilidad en el despacho de documentos y capacidad para atender al público en forma eficiente y eficaz, además de llevar los registros contables de la empresa
- Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal y público en general.
-

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Mantener buenas relaciones interpersonales tanto internas como externas

- Asistir a reuniones y sesiones de trabajo y tomar apuntes de las diferentes intervenciones.
- Preparar documentación y antecedentes para reuniones internas y externas a las que deba asistir el gerente o Administrador.
- Mecanografiar circulares, actas de reuniones e informes especiales.
- Revisar y controlar la correspondencia a ser suscrita por el administrador y mantener un estricto control de los mismos.
- Analiza los Estados Financieros
- Dirige coordina y supervisa las funciones de contabilidad.
- Analiza el movimiento de las cuentas contables.
- Revisa Informes contables.
- Organizar el archivo y mantenerlo actualizado.
- Realizar oficios, cartas o documentos que se le solicitaran.
- Atención y recepción de personas.
- Control de agenda del gerente general.

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Concertar entrevistas, atender al público, conceder audiencias.
- Llevar un archivo de documentos reservados y confidenciados.
- Realizar oficios.
- Realizar balances de la empresa.
- Supervisa el registro diario de operaciones en libros
- Verifica diariamente los documentos contables.

- Supervisa el ingreso por ventas diariamente.
- Verificación del cálculo de impuestos.
- Distribución de gastos por centro de costos.

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- El puesto requiere de formación en Contabilidad, con alto manejo de labores de Secretaria, con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando.
- El puesto requiere de gran responsabilidad y conocimiento de normas y procedimientos de secretaría y contabilidad.

REQUISITOS :

EDUCACIÓN : Contabilidad y Auditoría

EXPERIENCIA : 2 año

ADICIONALES : Curso de contabilidad, de Relaciones Humanas.
Computación Básica. Idioma Inglés. Manejo del Internet.
Correo Electrónico.

CODIGO	: 003
DEPENDENCIA	: GERENTE
TITULO DEL PUESTO	: Asesor jurídico
DEPENDE DE	: GERENTE
SUPERVISA A	: No supervisa a nadie

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Aconsejar a directivos de la empresa y a sus funcionarios sobre asuntos de carácter jurídico
- Aconsejar e informar sobre proyectos en materia jurídica, para la empresa.
- Representar con el gerente, judicial y extrajudicial a la empresa.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Por no mantener autoridad funcional más no de mando en razón de que aconseja y recomienda pero no toma decisiones y su participación es eventual ya que es ocasional.

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Por ser un nivel asesor no tiene funciones secundarias

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- Por no mantener autoridad funcional más no de mando en razón de que aconseja y recomienda pero no toma decisiones y su participación es eventual ya que es ocasional

.REQUISITOS :

EDUCACIÓN : Doctor Abogado

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Cursos de preferencia en el Área del Derecho

CODIGO: 004

DEPENDENCIA: GERENTE

TITULO DEL PUESTO: DESPACHADOR UNO

SUPERIOR INMEDIATO: CAJERA

SUBALTERNOS: NING UNO

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Diseñar, organizar, implementar, dirigir y auditar las variables que influyen en el mercado: los productos, los precios, la promoción y la distribución

FUNCIONES PRINCIPALES

- Establecer un primer contacto.
- Atención permanente a los clientes
- Construir relaciones duraderas y provechosas con los clientes.
- Escucharlos la necesidades de los clientes
- Facilitar el stock y precios de los productos
- Tomar nota de los pedidos de los clientes
- Llevar los pedidos a caja para facturación
- Despachar pedidos

FUNCIONES SECUNDARIAS.

- Mantener en orden el stock de los productos
- Ayudar al mantenimiento de la empresa
- Informar al gerente sobre percances en la empresa

CARACTERISTICAS DEL PUESTO.

- Requiere de conocimientos de comercialización, distribución y ventas.

REQUISITOS :

EDUCACION : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Capacitación Relaciones Humanas y Ventas

CODIGO: 005

DEPENDENCIA: GERENTE

TITULO DEL PUESTO: DESPACHADOR DOS

SUPERIOR INMEDIATO: CAJERA

SUBALTERNOS: NINGUNO

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Diseñar, organizar, implementar, dirigir y auditar las variables que influyen en el mercado: los productos, los precios, la promoción y la distribución

FUNCIONES PRINCIPALES

- Establecer un primer contacto.
- Atención permanente a los clientes
- Construir relaciones duraderas y provechosas con los clientes.
- Escucharlos la necesidades de los clientes
- Facilitar el stock y precios de los productos
- Tomar nota de los pedidos de los clientes
- Llevar los pedidos a caja para facturación
- Despachar pedidos

FUNCIONES SECUNDARIAS.

- Mantener en orden el stock de los productos
- Ayudar al mantenimiento de la empresa
- Informar al gerente sobre percances en la empresa

CARACTERISTICAS DEL PUESTO.

- Requiere de conocimientos de comercialización, distribución y ventas.

REQUISITOS :

EDUCACION : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Capacitación Relaciones Humanas y Ventas

CODIGO: 006

DEPENDENCIA: GERENTE

TITULO DEL PUESTO: DESPACHADOR TRES

SUPERIOR INMEDIATO: CAJERA

SUBALTERNOS: NINGUNO

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Diseñar, organizar, implementar, dirigir y auditar las variables que influyen en el mercado: los productos, los precios, la promoción y la distribución

FUNCIONES PRINCIPALES

- Establecer un primer contacto.
- Atención permanente a los clientes
- Construir relaciones duraderas y provechosas con los clientes.
- Escucharlos la necesidades de los clientes
- Facilitar el stock y precios de los productos
- Tomar nota de los pedidos de los clientes
- Llevar los pedidos a caja para facturación
- Despachar pedidos

FUNCIONES SECUNDARIAS.

- Mantener en orden el stock de los productos
- Ayudar al mantenimiento de la empresa
- Informar al gerente sobre percances en la empresa

CARACTERISTICAS DEL PUESTO.

- Requiere de conocimientos de comercialización, distribución y ventas.

REQUISITOS :

EDUCACION : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Capacitación Relaciones Humanas y Ventas

CODIGO: 007

DEPENDENCIA: GERENTE

TITULO DEL PUESTO: DESPACHADOR CUATRO

SUPERIOR INMEDIATO: CAJERA

SUBALTERNOS: NINGUNO

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Diseñar, organizar, implementar, dirigir y auditar las variables que influyen en el mercado: los productos, los precios, la promoción y la distribución

FUNCIONES PRINCIPALES

- Establecer un primer contacto.
- Atención permanente a los clientes
- Construir relaciones duraderas y provechosas con los clientes.
- Escucharlos la necesidades de los clientes
- Facilitar el stock y precios de los productos
- Tomar nota de los pedidos de los clientes
- Llevar los pedidos a caja para facturación
- Despachar pedidos

FUNCIONES SECUNDARIAS.

- Mantener en orden el stock de los productos
- Ayudar al mantenimiento de la empresa
- Informar al gerente sobre percances en la empresa

CARACTERISTICAS DEL PUESTO.

- Requiere de conocimientos de comercialización, distribución y ventas.

REQUISITOS :

EDUCACION : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Capacitación Relaciones Humanas y Ventas

CODIGO : 008
DEPENDENCIA : GERENTE
TITULO DEL PUESTO : BODEGUERO
DEPENDE DE : GERENTE
SUPERVISA A :

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- Gusto personal por la puntualidad, respeto, responsabilidad, honradez, disciplina, buena presentación persona, discreción, agilidad y capacidad para desempeñar sus labores.
- Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal de la empresa
- Custodiar la mercadería con responsabilidad y responder por la misma

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Verificación de mercadería existente
- Cargar la mercadería con responsabilidad.
- Siempre estar dispuesto para ayudarle al chofer con cargas pesadas.
- Llevar inventarios de mercaderías tanto de ingreso y egreso
- Registro y custodia de mercadería en mal estado
- Clasificación y distribución de los diferentes productos
- Elaboración de reportes para su control
- Manejo y control de suministros de limpieza.
- Verificación de los despachos de ventas al por mayor con factura

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Mantiene el inventario de blancos, muebles, equipos, suministros de limpieza, amenidades, etc.
- Limpieza de áreas comunes y oficinas.
- Control y mantenimiento de equipos de limpieza.
- Pulido de pisos.
- Limpiado y desmanchado de alfombras.
- Limpieza profunda.

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- El puesto requiere de gran responsabilidad porque en este puesto se trabaja a presión.
- El puesto no requiere de formación especial, con criterio formado y confidencialidad, reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del puesto.
- El puesto requiere de gran responsabilidad y conocimiento de normas y procedimientos de control de inventarios y custodia de bienes de la empresa

REQUISITOS : **Bachiller**

EDUCACIÓN :

EXPERIENCIA : Trabajos similares.

ADICIONALES :

CODIGO	: 009
DEPENDENCIA	: GERENTE
TITULO DEL PUESTO	: Cajera Uno
DEPENDE DE	: Gerente
SUPERVISA A	: Despachador uno y dos

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- ✓ Responsabilidad, puntualidad, experiencia, capacidad y don de gentes para atender al público en forma eficiente y eficaz.
- ✓ Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal y público en general al momento de facturar los productos

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Dar la bienvenida amablemente al cliente.
- Facturar los productos solicitados por los clientes
- Realizar reportes consolidados de caja
- Entregar el dinero recaudado en el día a la contadora de la empresa
- Cuadre de caja diario
- Verificar que el dinero que ingrese a la empresa no sea falso o esté deteriorado

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Verificar las codificaciones de los productos antes de facturar
- Ordenar los despachos de los productos
- Estar pendiente de cualquier imprevisto.

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- El puesto requiere no requiere de formación profesional, debe tener alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando.
- El puesto requiere de gran responsabilidad y conocimiento en manejo de recursos financieros

REQUISITOS :

EDUCACIÓN : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Cursos de relaciones humanas y de contabilidad general y financiera

CODIGO	: 010
DEPENDENCIA	: GERENTE
TITULO DEL PUESTO	: Cajera Dos
DEPENDE DE	: Gerente
SUPERVISA A	: Despachador uno y dos

NATURALEZA DEL TRABAJO.

- ✓ Responsabilidad, puntualidad, experiencia, capacidad y don de gentes para atender al público en forma eficiente y eficaz.
- ✓ Establecer buenas relaciones interpersonales con el personal y público en general al momento de facturar los productos

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Dar la bienvenida amablemente al cliente.
- Facturar los productos solicitados por los clientes
- Realizar reportes consolidados de caja
- Entregar el dinero recaudado en el día a la contadora de la empresa
- Cuadre de caja diario
- Verificar que el dinero que ingrese a la empresa no sea falso o esté deteriorado

FUNCIONES SECUNDARIAS:

- Verificar las codificaciones de los productos antes de facturar
- Ordenar los despachos de los productos
- Estar pendiente de cualquier imprevisto.

CARACTERISTICAS DE CLASE.

- El puesto requiere no requiere de formación profesional, debe tener alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando.
- El puesto requiere de gran responsabilidad y conocimiento en manejo de recursos financieros

REQUISITOS :

EDUCACIÓN : Bachiller

EXPERIENCIA : 1 año

ADICIONALES : Cursos de relaciones humanas y de contabilidad general y financiera

h. CONCLUSIONES

Como resultado del presente trabajo extraemos las siguientes conclusiones:

- La Empresa “ELEKTROS FERRISARIATO” no cuenta con una estructura organizativa formal que le permita operar eficiente y eficazmente.
- Existe una alta rotación del personal en los puestos de trabajo, especialmente en la parte de despachadores
- Existe falta de capacitación en la totalidad del personal que labora en el Empresa, concretamente en lo que significa la oferta de servicios turísticos.
- Al no tener una estructura organizativa formal, LA EMPRESA “ELEKTROS FERRISARIATO” no cuenta con las herramientas administrativas básicas como es: el Manual de funciones.

i. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones a que se llegó como resultado del trabajo investigativo, se plantea las siguientes recomendaciones:

- La aplicación del manual: de funciones, para conocer la estructura jerárquica así como las funciones y procedimientos que se deben realizar.

- Realizar programas de capacitación para el personal que labora en el en la Empresa, para obtener mayor prestigio y ser totalmente competitivos.

- Realizar programas y proyectos para elevar la categoría de la Empresa y por ende tener un mayor ámbito de accionar y aprovechar nuevas oportunidades de mercado

j. BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición. Editorial McGraw Hill. México. 1995.
- ESPE - MED. La Técnica de Organización y Métodos. Editorial Politécnica. Quito -Ecuador 2002.
- REYES PONCE, Agustín. Administración de Personal. Editorial Limusa. México. 1980. Quinta Edición.
- UNL. Carrera de Administración de Empresas. Módulo 3. Dirección
- www.google.com
- www.monografías.com

k. ANEXOS

Anexo 1

ANÁLISIS OCUPACIONAL

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1.Nombre de la Empresa:.....

1.2.Dirección:.....

1.3.Provincia:.....

1.4.Actividad Económica de la Empresa:.....

1.5.Nombre del departamento en que trabaja:.....

1.6.Nombre del Puesto de Trabajo:.....

1.7.Depende de:.....

1.8.Supervisa a:.....

1.9.Número de personas en igual puesto:.....

Hombres.....Mujeres.....

1.10.Número de personas bajo su supervisión:.....

Hombres.....Mujeres.....

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

2.1. Características del Trabajo:

.....

2.2. Funciones Principales:

.....

.....

2.3.Funciones Secundarias:

.....

2.4.PUESTO DE TRABAJO

Tareas ¿Qué hace?	Operaciones ¿Cómo lo hace?	Punto Clave. Reglas	Apoyos ¿Con qué lo hace?

.

2.5. MAQUINARIA Y EQUIPO

DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS

.

2.6. HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS

DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS

.

2.7. MATERIALES Y ELEMENTOS DE TRABAJO

DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS

III JERARQUIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO EN LA OCUPACIÓN

3.1.Nombre del puesto:.....

3.2.Nombre del puesto superior:.....

3.3.Nombre del puesto inferior:.....

IV REQUISITOS DE EJECUCIÓN

RESPONSABILIDAD	SI	NO	No.PERSONAS
DE MANDO			
DE PRODUCCIÓN			
DE TRATO PERSONAL CON LOS CLIENTES			
DE CONSECUENCIAS GRAVES			

CONOCIMIENTOS	MANEJA	CONTROLA	OPERA
MAQUINARIA Y EQUIPOS			
MATERIALES			
HERRAMIENTAS			

CONDICIONES FÍSICAS Y DESTREZAS	MINIMA	NORMAL	ALTA
AGUDEZA VISUAL			
DESTREZA MANUAL			
RESISTENCIA FÍSICA			
RAPIDEZ DE MOVIMIENTOS			
PRECISIÓN			

V CONDICIONES DE TRABAJO

FACTORES	SI	NO	EFECTO
AMBIENTE INTERNO			
CAMBIO DE TEMPERATURA			
HUMEDAD			
RUIDOSIDAD			
LUMINOSIDAD ADECUADA			
VENTILACIÓN ADECUADA			

VI DEMANDAS FÍSICAS

FACTOR	MÍNIMA	NORMAL	ALTA
MOVILIZACIÓN			
TRABAJO ESTÁTICO			

VII DEMANDAS PSÍQUICAS

DEMANDA	MÍNIMA	NORMAL	ALTA
TRABAJO RUTINARIO			
ESFUERZO MENTAL			
CRITERIO DECISIONAL			

VIII TRABAJADOR ENTREVISTADO

NOMBRES:.....

EDAD:.....

AÑOS DE TRABAJO EN EL PUESTO.....

AÑOS DE TRABAJO EN LA EMPRESA.....

ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: 1,2,3,4,5,6

SECUNDARIA:1,2,3,4,5,6 ESPECIALIDAD.....

SUPERIOR: 1,2,3,4,5,6 ESPECIALIADAD.....

TÍTULO OBTENIDO.....

POSTGRADO ESPECIALIDAD.....

CAPACITACIÓN

INSTITUCIÓN	NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN	AÑO

.

IX EXPERIENCIA LABORAL

EMPRESA O INSTITUCIÓN	OCUPACIÓN	TIEMPO

.

X INFORME DEL ANALISTA

.

XI EQUIPO TÉCNICO

ANALISTA.....

REALIZADO DESDE.....HASTA.....

REVISADO POR.....FECHA.....

APROBADO POR.....FECHA.....

Anexo 2



ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
1 Título.....	6
2 Resumen.....	7
3 Introducción.....	11
4 Revisión de Literatura.....	13
5 Metodología.....	32
6 Exposición y Discusión de Resultados.....	34
1 Base Teórica.....	34
1.1. Reseña Histórica de la empresa Elektros Ferrisariato.....	34
7. DISCUSIÓN.....	36
1 Diagnóstico.....	36
2 Reseña Histórica de la empresa.....	36
8 Conclusiones.....	82
9 Recomendaciones.....	83
10 Bibliografía.....	84
11 Anexos.....	85
12 Índice.....	91