



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA
CORLASOSA S.A.**

Autora:

Aviles Yance Katherine Lisbeth

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, y a mis hermanos por ser mi motivación para salir adelante.

A mis tíos, por ayudarme en todo momento que los necesite e impulsarme hacer las cosas correctas y esforzarme cada día para lograr uno de los tantos objetivos que tengo.

Aviles Yance Katherine Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial a mi tía Gloria Carbo que a pesar de su distancia siempre he contado con su apoyo y amor incondicionalmente.

A mis amigos por aconsejarme en todos los buenos y malos momentos y vivir muchas experiencias que siempre quedaran grabados en mi corazón, y a cada una de las personas especiales que de alguna u otra manera estuvieron a mi lado a lo largo de esta carrera.

Aviles Yance Katherine Lisbeth

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un manual organizacional para la mejora de la cultura administrativa en la empresa CORLASOSA S.A** y problema de investigación **¿Cómo influye la gestión organizacional en el desempeño de la cultura administrativa de los empleados de la empresa CORLASOSA S.A, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?** Presentado por **Aviles Yance Katherine Lisbeth** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden Metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Aviles Yance Katherine Lisbeth

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Katherine Lisbeth Aviles Yance en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LATINOAMERICANA DE SOFTWARE (CORLASOSA S.A.), de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a los dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Katherine Lisbeth Aviles Yance
Nombres y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cedula: 0956030498

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un manual de funciones administrativas de los cargos de la empresa Corporación Latinoamérica de Software S.A.

Autor: Aviles Yance Katherine Lisbeth

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla la Propuesta de un Manual de Funciones Administrativas para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Corporación Latinoamericana de Software. El objetivo principal de implementar el manual es evitar los conflictos entre los departamentos por la mala distribución de las actividades diarias de cada perfil. Esto conllevará a que el rendimiento laboral de la empresa, tenga un alto grado de satisfacción. Se utilizó el enfoque mixto de la investigación científica, porque determino el tipo de investigación, que utiliza datos cuantitativos y cualitativos como parte de la recolección de datos. El tipo de investigación que se utiliza es el correlacional porque se va a diagnosticar que tipo de relación existe entre el desempeño laboral y las distribuciones de las funciones de cada departamento, lográndose inferir desde aquí ciertas causas que generan o inciden en el problema de investigación. Se tuvo como resultado de la evaluación de la implementación del manual un buen rendimiento laboral a corto plazo, evitando los conflictos y cumpliendo con las responsabilidades asignadas o detalladas en este instrumento.

Desempeño

Laboral

Función

Administrativa

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de un manual de funciones administrativas de los cargos de la empresa Corporación Latinoamérica de Software S.A.

Autor: Aviles Yance Katherine Lisbeth

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

ABSTRACT

This research work is developed the Proposal of a Manual of Administrative Functions to improve the job performance of the employees of the company Corporación Latinoamericana de Software. The main objective of implementing the manual is to avoid conflicts between departments due to the poor distribution of the daily activities of each profile. This will lead to the company's job performance having a high degree of satisfaction. The mixed approach to scientific research was used, because I determine the type of research, which uses quantitative and qualitative data as part of data collection. The type of research used is the correlation because it will be diagnosed what kind of relationship exists between the job performance and the distributions of the functions of each department, achieving from here certain causes that generate or affect the research problem. It was the result of the eval.

Performance

Labor

Function

Administrative

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Carta de aceptación de tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación....	v
Certificación De Aceptación Del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.2. Ubicación del problema en un contexto.....	16
1.3. Situación conflicto.....	17
1.4. Delimitación del problema.....	19
1.5. Formulación del problema.....	19
1.6. Variables de la investigación.....	19
1.7. Evaluación del Problema.....	19
1.8. Objetivos de la investigación.....	20

1.8.1 Objetivo General.....	20
1.8.2 Objetivo Especifico.....	20
1.9. Justificación e importancia.....	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	22
Antecedentes referenciales.....	28
Fundamentación legal.....	34
Variables Conceptuales de la Investigación.....	36
Definiciones Conceptuales.....	37

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Datos de la empresa.....	39
Diseño de la investigación.....	41
Tipos de investigación.....	42
Métodos.....	43
Población.....	43
Muestra.....	43
Técnicas e Instrumentos.....	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las Técnicas e Instrumentos.....	49
Propuesta.....	63
Conclusiones.....	76
Recomendaciones.....	77
Bibliografía.....	78
Anexos.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Causas y consecuencias.....	18
Tabla 2. Modelos.....	42
Tabla 3. Habitantes.....	44
Tabla 4. Recursos.....	45
Tabla 5. Aporte de Información.....	51
Tabla 6. Integración Laboral.....	52
Tabla 7. Desempeño Laboral.....	53
Tabla 8. Conocimiento de Funciones.....	54
Tabla 9. Retroalimentación Laboral.....	55
Tabla 10. Compañerismo.....	56
Tabla 11. Control del desempeño.....	57
Tabla 12. Grado de Satisfacción.....	58
Tabla 13. Cronograma de implementación del manual de funciones.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Grafico 1. Desempeño de la función de RRHH.....	28
Grafico 2. Organigrama de la Compañía.....	41
Grafico 3. Aporte de Información.....	52
Grafico 4. Integración Laboral.....	53
Grafico 5. Desempeño Laboral.....	54
Grafico 6. Conocimiento de funciones.....	55
Grafico 7. Retroalimentación Laboral.....	56
Grafico 8. Compañerismo.....	57
Grafico 9. Control del desempeño.....	58
Grafico 10. Grado de satisfacción.....	59
Grafico 11. Carta de aceptación de la empresa.....	81
Grafico 12. Organigrama de la empresa.....	83
Grafico 13. Logotipo de la empresa.....	84
Grafico 14. Departamento de ventas.....	85
Grafico 15. Área de recepción.....	85
Grafico 16. Departamento de desarrollo.....	86
Grafico 17. Departamento de Recursos Humanos.....	86

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones buscan estandarizar sus procesos por varias razones importantes. La estandarización puede facilitar las comunicaciones sobre cómo manejar el negocio, permitir traspasar en las fronteras los procesos y posibilitar indicadores comparativos de desempeño.

La descripción y el análisis de cargos están relacionadas con la productividad y competitividad de las organizaciones, ya que es lo más importante para el desarrollo de las empresas.

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y responsabilidades, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir.

Las empresas y organizaciones de todo tipo cada vez hacen más uso de todos sus recursos, tanto internos como externos, para poder ser mejor que la competencia. La función de recursos humanos además de cubrir objetivos de carácter social, personal y funcional, contribuye efectivamente en alcanzar una ventaja competitiva. El personal es un recurso interno que cada vez se hace más importante.

Es importante reconocer el manual de funciones y procedimientos como herramientas técnicas necesarias para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos, y se vuelve necesario porque contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la buena ejecución del trabajo.

Según la autora (Cárdenas, 2015), define que: El desconocimiento de actividades representa una de las principales causas del problema que existe en los departamentos, al no existir un manual de organización y funciones los altos mandos tienden a designar actividades distintas a las del puesto de trabajo, por lo que el trabajador realizara su labor según sus conocimientos y no en base a las actividades designadas según su perfil, esto conlleva a la duplicidad de funciones, al mantener un pensamiento erróneo de que dos personas van a realizar las mismas actividades y dejaran de lado sus obligaciones principales plasmado notoriamente en un servicio ineficiente al cliente externo e interno de la empresa.

De relación a este punto se entiende que la carencia de planificación del trabajo, provoca que los empleados no cumplan los objetivos personales ni los objetivos organizacionales, ya que no tienen establecidos límites de tiempo para cada actividad a realizarse.

En el Ecuador, algunas empresas no cuentan con un manual de funciones por lo que las actividades de las diferentes áreas de la empresa se han visto afectados, ya que el personal no conoce cuáles son sus funciones, deberes y responsabilidades en las empresas en la que trabajan.

La carencia de la descripción de cargos produce malestar e inseguridad en el trabajador al momento de cumplir con sus obligaciones, lo que provoca no cumplir con funciones laborales establecidas debido a que el personal que trabaja en la empresa no conoce de manera eficaz sus tareas.

En la actualidad las pequeñas, medianas y grandes empresas unicamente le dan valor a la maquinaria con la que cuentan y al estado de la situación financiera sin darse cuenta de que el recurso humano es tan importante en el funcionamiento de las empresas.

La empresa Corporación Latinoamérica de Software S.A (CORLASOSA S.A) ha ido evolucionando y ampliando su estructura interna debido a los cambios tecnológicos más rápidos y eficientes, esto ha provocado la creación de nuevos puestos de trabajos, generando conflicto entre áreas

de ventas, recursos humanos y contable como: falta de conocimiento de los cargos desempeñados y responsabilidades, falta de funciones bien definidas y más.

1.2 Ubicación del problema en el contexto

La gestión administrativa es una de las actividades más relevantes dentro de una organización, porque mediante de esta se puede lograr el logro y el cumplimiento de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinado de todo el talento humano que labora dentro de la misma.

El análisis y descripción de puestos de trabajo es el proceso que permite determinar las conductas, tareas y funciones que están comprendidas en el contenido del puesto de trabajo, así como las aptitudes, habilidades, conocimientos y competencias que son importantes para un desempeño exitoso en el puesto.

Las organizaciones hoy en día aplican estrategias para complementar su desarrollo y ser más competitivas en el mercado, debido al crecimiento que se va dando en el entorno conforme pasa el tiempo y avanza la tecnología.

Según el autor (Bravo, 2017), el análisis de puesto pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente.

Un puesto de trabajo es mucho más que una serie de labores que se registran en una ficha de análisis de responsabilidades y acciones, razón por la cual se ha considerado el diseño de puestos un importante punto a tratar. La manera en que se diseñen los puestos de trabajo de una organización en el siglo XXI determinara en gran medida el éxito e incluso la posibilidad de supervivencia de muchas organizaciones.

La empresa Corporación Latinoamericana de Software (CORLASOSA S.A) se dedica a actividades relacionadas a la informática como: recuperación en casos de problemas informáticos, instalación de programas

informáticos; sin embargo, se han detectado problemas que perjudican a los departamentos de la empresa, siendo la causa principal, del bajo desempeño laboral de sus empleados.

1.3 Situación conflicto

La gestión de la empresa Corporación Latinoamericana de Software (CORLASOSA S.A) para que sea exitosa debe manejar sus procesos operativos mediante la planeación, organización y control en los puestos de trabajo o departamentos de la misma para así lograr lo que proponen, contar con un Manual de Funciones genera ventajas en la organización que la diseña, pero específicamente a los empleados que forman parte de la misma, porque les permite cumplir en mejor tiempo sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así cooperar a los objetivos institucionales. Facilitando el proceso de inducción del personal y permitiendo la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo, así como aplicar programas de capacitación.

Al implementar el manual de funciones en la empresa se podrá comparar los tiempos de realización de tareas entre colaboradores y mejorar la efectividad del trabajo asignado de acuerdo a sus conocimientos, destrezas y habilidades.

Son múltiples los beneficios que se producen cuando hay una buena definición de funciones y estas se transmiten con claridad y transparencia.

Sin embargo, se llevan a cabo funciones o actividades que no están acordes a las exige de los puestos de trabajo; por tal motivo, se tiende a llevar al bajo rendimiento en los trabajos a ejecutar. La distribución de las actividades diarias implica deberes y responsabilidades para cada puesto de trabajo, lo cual el personal deberá acatar y realizar con todo el potencial.

Este manual consiste en la definición de la estructura organizativa de la empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de

trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento donde especificara los requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

No contar con un Manual de Organización y Funciones ha desequilibrado a las empresas del sector público y privado, ocasionando la duplicidad de funciones, y es una de las razones por lo que las empresas no han alcanzado los objetivos propuestos.

A continuación se presentan las causas y consecuencias del problema:

Tabla 1. Causas y consecuencias

CAUSAS	CONSECUENCIAS
Funciones laborales no establecidas.	Falta de descripción de cargos
Desconocimiento de funciones del trabajador	Conflicto entre áreas
Afectación en la distribución de las actividades diarias	Escasez de personal debido al cansancio físico y mental
Bajo rendimiento en la productividad de trabajo	Poca efectividad en los procesos administrativos
Incumplimiento de metas por cada departamento	Carencia de cumplimiento de objetivo institucional.

Autora: Aviles, K. (2019)

En conclusión, se puede afirmar que el proceso administrativo es indispensable para el buen funcionamiento de las empresas y de esto dependerán los resultados a futuro.

1.4 Delimitación del problema

- ✓ **Campo** : Administración
- ✓ **Área** : Laboral
- ✓ **Aspecto** : Funciones Administrativas, Desempeño Laboral
- ✓ **Tema** : Propuesta de un manual de funciones administrativas de los cargos de la empresa CORLASOSA S.A.
- ✓ **Espacio** : Departamento Contable, Recursos Humanos, Ventas

1.5 Formulación del problema

¿Cómo las funciones administrativas de los cargos contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral de los empleados de la empresa CORLASOSA S.A, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?

1.6 Variables de la investigación

- ✓ **Variable Independiente** : Función Administrativa
- ✓ **Variable Dependiente** : Desempeño Laboral

1.7 Evaluación del problema

- ✓ **Evidente:** La empresa CORLASOSA S.A. al no capacitar de manera constante a sus empleados para el perfecto uso del manual de funciones se ve reflejado en el bajo desempeño laboral dentro en los puestos de trabajo.
- ✓ **Concreto:** Esta investigación es adecuada para enfrentar los conflictos observados dentro de la empresa, estos componentes serán claros y precisos.
- ✓ **Claro:** Esta investigación se identificara las ideas de manera concisas, ya que contiene sus variables dependientes e independientes que serán de mucho ayuda.

- ✓ **Relevante:** La solución de esta investigación será notable en la empresa, pero especialmente en los empleados que ayudara en el rendimiento laboral de cada uno de ellos y en el crecimiento de la compañía.
- ✓ **Factible:** Porque se contara con la colaboración de los empleados y directivos para que la productividad de la empresa crezca y tenga buenos resultados.

1.8 Objetivos de la investigación:

Objetivo general

Elaborar un Manual de Funciones Administrativas de los cargos para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Corporación Latinoamérica de Software (CORLASOSA S.A).

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar desde la teoría administrativa las funciones que inciden en el desempeño laboral de los empleados de la empresa CORLASOSA S.A
- ✓ Diagnosticar el estado actual de las funciones administrativas y cómo influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa CORLASOSA S.A.
- ✓ Valorar la contribución del manual al desempeño laboral.

1.9 Justificación e importancia:

Un manual de procedimientos tiene como función explicar de forma detallada, y enfatizar cada paso de una determinada actividad, entonces, dicho documento adquiere mucha importancia para el talento humano que pertenece a una organización.

Un inconveniente que se produce debido a la carencia de un manual de funciones es la capacitación insuficiente a los trabajadores acerca de las obligaciones y responsabilidades a desempeñar en cada puesto de trabajo, al momento de la creación de la organización las autoridades que otorgan

el permiso de funcionamiento deberían dar capacitaciones sobre los requisitos pertinentes y la función que cumplen estos en la organización para que lo directivos tengan en cuenta la importancia del mismo.

En la empresa Corporación Latinoamericana de Software existe el problema que perjudican a los diferentes departamentos por la mala distribución de actividades en los puestos de trabajo.

Se ha elegido este tema porque en la actualidad la empresa no cuenta con un manual de funciones administrativas de los cargos, por lo cual, los empleados desconocen las actividades diarias que deben desempeñar.

Por tal razón, los empleados tienen como consecuencias el bajo rendimiento laboral que perjudicada a la productividad de la empresa.

Es importante establecer una estructura organizacional a fin de dividir el trabajo de acuerdo con las habilidades, capacidades y responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa.

Se puede definir como un manual de procedimientos al documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, procedimientos y controles detallados de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

La presente investigación tiene como finalidad mejorar la productividad de la empresa implementando el manual administrativo de los puestos de trabajo, para así aportarles como solución a los empleados en la distribución de sus actividades diarias, para que trabajen de manera ordenada y no exista más conflicto entre áreas.

El beneficio primordial de este proyecto es para la empresa, ya que con la aplicación y ejecución del Manual Administrativo se obtendrá un desarrollo administrativo efectivo; involucrando a todos los miembros de la empresa a que sean partícipes de un crecimiento empresarial, que a su vez beneficiara a los clientes adherentes y a los posibles clientes que se obtendrán en un futuro no muy lejano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Según el autor (Pereda, 2012) menciona que los perfiles de cargos representan una base para el desarrollo de manuales de operación y procedimientos que permite estandarizar o normalizar las actividades y funciones de los empleados de una empresa. Es una especie de medida que resulta muy útil en el proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que usándola como base para un perfil de cargo se puede seleccionar al candidato ideal para ocuparlo y desempeñarse de una manera correcta, por ende los propósitos y objetivos de la organización tienen mayor posibilidad de ser cumplidos.

Sobre la base de la información disponible de este artículo de investigación se entiende que los perfiles de cargo sirven para definir e identificar las funciones y actividades de cada empleado según su cargo en la empresa. Con ello, se logra definir claramente lo que la empresa espera del empleado o cualquier persona que pretenda ocupar su puesto.

La descripción es una recapitulación de las principales responsabilidades, funciones y actividades del puesto de trabajo; es un proceso que consiste en detallar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de las demás funciones o cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Todas las fases que se ejecutan en el trabajo constituyen el cargo total. Un cargo “es la reunión de todas aquellas actividades realizada por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama”.

A través del tiempo la manera en que se administran los Recursos Humanos ha cambiado bastante, dada la dinámica de desarrollo social. En la segunda mitad de los años ochenta que aparentemente la administración en los departamentos de Personal, empezaron a evolucionar para finalmente convertirse en direcciones de Recursos Humanos.

A continuación, se presenta una breve evolución histórica de los perfiles de cargos:

Evolución Histórica Del Perfil De Cargos, Asociado A La Evolución Del Departamento De Recursos Humanos

Según la información de la página de (SCHOOL, 2017), define que: Los Recursos Humanos tienen casi dos siglos de historia. A través del tiempo la manera en que se administran los Recursos Humanos ha cambiado mucho, dada la dinámica de desarrollo social.

Revolución Industrial

El primer antecedente de los Recursos Humanos debemos situarlo a mediados del siglo XIX, en plena Revolución Industrial, que se desarrolló básicamente en Europa y Estados Unidos. La enorme mecanización de las tareas generó una creciente desconformidad entre el personal de las empresas y las grandes fábricas que existen en el mundo, lo cual dio origen a las primeras medidas para tratar de solucionar problemas asociados a la salud, la vivienda y los horarios de los trabajadores. La más importante de ellas fue la creación de los llamados Departamentos de Bienestar.

Principios del siglo XX

Empezaron a surgir las primeras oficinas dedicadas a la gestión del personal. Sin embargo, se centraban sólo en acciones disciplinarias y algunas veces en sistemas remunerativos. Poco a poco se empezaron a explorar otros frentes como la contratación, el despido, las fórmulas salariales y el análisis de la productividad. Sus responsables tenían un marcado carácter autoritario y en muchos casos estaban adscritos a la dirección.

Etapa 70 – 80

En esta década nace un perfil que coloquialmente era conocido como “cuesco cabrera”, que fue popularizado por un conocido humorista chileno, Coco Legrand. Era un profesional altamente asertivo, hablaba con un lenguaje muy “cuico”. Focalizado más en las competencias técnicas que a las habilidades sociales y creyentes en que los negocios son sin dolor. Además son de la cultura de la empresa con estructura vertical-jerárquica, donde el jefe tomaba las decisiones y el subordinado acataba; el trabajo era para lograr metas y por lo mismo se mantenían más tiempo en una misma organización fielmente.

Historia

De manera diversa, a formar grupos pues se dieron cuenta que los problemas eran más fáciles de resolver, haciéndolo de manera colectiva. Desde entonces, la administración ha sido fundamental para facilitar la coordinación de las acciones humanas en un ámbito social.

Fue en la segunda mitad de los años ochenta que aparentemente la administración en los departamentos de personal, empezaron a evolucionar para finalmente convertirse en direcciones de recursos humanos. Puede parecer un simple cambio de nombre, pero tal evolución conllevaría un cambio de filosofía, conceptual y de actuación, con respecto

al que se denomina enfoque de personal. En los años noventa esta evolución ya había tocado a la mayoría de las empresas.

Básicamente el empleado comenzó a ser valorado como un recurso competitivo, y no como un coste. A partir de ello los puestos de trabajo de la organización, adquieren un papel importante para el cumplimiento de los objetivos fijados en la empresa. Las tendencias actuales en la gestión de Recursos Humanos están enfocadas al uso e implementación de sistemas prácticos, multidisciplinarios y participativos.

Etapa 90 – 2000

Los profesionales que tienen entre 25 y 35 años aproximadamente sus perfiles están integrados con la tecnología. Están claramente enfocados a las relaciones sociales y buscan nuevas experiencias. Son quienes hoy quieren más tiempo libre, flexibilidad laboral. Su perfil es mucho menos estable, donde probablemente cambian de trabajo cada 2 años y son menos fieles a las organizaciones y más fieles a una idea, a una mejor proyección de carrera.

Perfiles como este se sienten más cómodos en estructuras organizacionales más horizontales, matriciales o en organizaciones adhocráticas que se crean por una necesidad particular y luego desaparecen y se recrean para otros efectos. Estos son los conocidos como la Generación Y.

Etapa 2001- actualidad

Hoy en día los estudiantes que aún están en el colegio o en la universidad. Son nativos tecnológicos, nacieron con la Tablet debajo del brazo. Ellos escriben con símbolos, imágenes, abreviaciones, entre otros. Nacen en una red social y comprenden el mundo globalizado y sin límites.

En la actualidad las empresas buscan profesionales integrales, que estén interesados en desarrollarse no sólo en su área de experticia, sino que crecer en diferentes focos de interés de la organización.

Sus perfiles van a cambiar la forma de ver y estructurar las empresas. Probablemente se requiera re-estructurar procesos para que todo sea más instantáneo, las tomas de decisiones más globalizadas, retroalimentaciones inmediatas para recrear equipos, tareas y formatos empresa.

En el Ecuador actualmente existen cambios que garantizan que el talento humano labore en las mejores condiciones asegurando su bienestar, dándoles a respetar sus derechos del trabajador. Cierta situación no siempre fue así, pero durante los últimos años se han generado cambios positivos, esto producido por los grupos sindicales que protestaban por conseguir mejorar sus derechos.

Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes de los puestos; por lo tanto, las integraciones de varias de ellos representan al Manual de Puestos y Funciones.

En relación con el tema de investigación de la evolución histórica, se resume que a raíz de estos sucesos es que en la actualidad se cuenta con muchos amparos para defender los derechos del trabajador, ofrecer las condiciones que se merecen para que se puedan desempeñarse de la mejor manera. El brindarle un buen clima organización dentro del ambiente de trabajo también es una obligación para las organizaciones y un derecho del empleado, es por eso que se le hace énfasis dentro de varios estatutos claves del Ecuador, como es en el plan nacional del buen vivir, el código de trabajo y la constitución de la república del Ecuador.

Según el trabajo de investigación realizado por Hernández (2016), se encontró puntos importantes en el libro de "Análisis y Descripción de

cargos” que son relevantes en este trabajo de investigación que son detallados a continuación:

La gestión del talento se convierte en una prioridad. Los Recursos Humanos amplían su núcleo de operaciones: además de la contratación y el despido, ahora también se ocupan de la formación, la capacitación, la conciliación horaria y, en último término, de todo lo que guarde relación con el bienestar de sus trabajadores. Los procesos son mucho más dinámicos, ágiles y están integrados con los objetivos generales de la empresa.

De acuerdo a la evolución histórica investigada del departamento de Recursos Humanos se entiende que la evolución de éste departamento ha sido constante. En los años 80 se establecieron nuevas áreas administrativas como formación, sueldos y salarios, contratación y empleo y desarrollo organizacional. A pesar de que administración de recursos humanos abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de administración de recursos humanos.

Gráfico 1: Desempeño de la función de RRHH



Fuente: (Mascetti, 2015)

Debido a esto, es imprescindible que el Departamento de RRHH disponga de las herramientas necesarias para lograr un correcto análisis e interpretación de los datos y generar acciones concretas y favorables para el negocio.

De acuerdo a lo mencionado en las etapas de los perfiles de cargo se entiende que sirven para definir e identificar las funciones y actividades de cada empleado según su cargo en una institución. Con ello, se logra definir claramente lo que la empresa espera del empleado o cualquier persona que pretenda ocupar su puesto. De esta forma, se pueden desarrollar planes de capacitación para el empleado, enfocados a fortalecer sus áreas débiles de acuerdo al puesto que ocupa.

2.2 Antecedentes referenciales

La descripción y el análisis de cargos tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosos dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización.

Es importante tener claro que existe una gran diferencia entre una descripción de puesto y análisis de puestos. La descripción de cargos es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos. Es necesaria para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

Según la autora (Baggini, 2017), define que: Los puestos de trabajo constituyen la esencia misma de la productividad de una organización. A continuación se detallan las siguientes definiciones:

ANÁLISIS DE PUESTOS

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una 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 principales actividades vinculadas con esta información son:

- ✓ Compensar en forma equitativa a los empleados
- ✓ 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 RR.HH.
- ✓ 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 RR.HH. de una empresa

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Es una explicación escrita de los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico. Es importante, para preservar la comparabilidad, que se siga la misma estructura general para todos los puestos aunque sean de diferentes niveles:

- ✓ Datos Básicos: Puede incluir información como el código asignado, la fecha, datos de la persona que lo describió, localización (16pto., división, turno, etc.), jerarquía, supervisor, características especiales.
- ✓ Resumen Del Puesto: Es un resumen breve, preciso y objetivo de las actividades que se deben desempeñar.
- ✓ Condiciones Del Trabajo: Condiciones físicas, horas de trabajo, riesgos, necesidad de viajes y otras características.
- ✓ Aprobaciones: Debido a que la descripción del puesto influye en las decisiones sobre el personal, se debe realizar una verificación de

datos. La misma la efectúan los supervisores, el gerente del departamento en que se ubica el puesto y el gerente de personal.

La descripción de puestos se divide en:

Descripción genérica: Es explicar el conjunto de actividades del puesto.

Descripción específica: Detallar las actividades del puesto. Es decir cada una de las actividades que debe realizar el trabajador. La descripción de puestos debe redactarse bajo el siguiente procedimiento:

- ✓ Claridad: Con verbos en infinitivo y acciones específicas, con el fin de evitar confusiones.
- ✓ Sencillez: Debe de tener un lenguaje accesible para que toda persona que lo lea entienda lo que se hace en ése puesto.
- ✓ Concisión: Se debe de utilizar el menor número de palabras.
- ✓ Precisión: Evitar palabras ambiguas para evitar las confusiones
- ✓ Viveza: La descripción debe despertar el interés de la persona que lo está leyendo.

En resumen, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de los cargos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los cargos.

Descripción de puestos: se consigue un enfoque completo de las necesidades de cada puesto de trabajo y de la persona ideal para desarrollarlo, mediante la consideración de aspectos objetivos tanto de uno como de otro. A través del enfoque de competencias se plantean y se obtienen resultados a corto, mediano y largo plazo:

- a. **Corto plazo:** considera las características de las personas para tomar decisiones organizativas, qué necesidades se tienen y con qué equipo se cuenta.

- b. Mediano plazo:** analiza el grado de adecuación de las personas a los requerimientos de los puestos y plantea un sistema de reasignación efectivo. Asimismo, identifica a candidatos de cada puesto, detectando necesidades de formación y desarrollo.
- c. Largo plazo:** identifica el proceso de evolución de la organización planteando un plan para adecuar el personal actual a las características y necesidades futuras de cada puesto de trabajo y, por tanto, de la organización.

NIVELES DE DESEMPEÑO

El propósito de los niveles de desempeño es ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento neutral de medición de resultados. Cuando se advierten niveles bajos se toman medidas correctivas que sirven al empleado como retroalimentación. En algunos casos no es la conducta del empleado la que debe corregirse sino la estructura misma del puesto.

Una administración o gestión exitosa depende de la capacidad de su gente, de la sinergia conjunta de los seres humanos, de la participación para solucionar no solamente los problemas sino los retos de la globalización de los mercados. El éxito organizacional se mide por la capacidad de su gente, por el conocimiento de los mismos.

La gestión administrativa surgió como necesidad en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades sobrevivencias, tomar decisiones, administrar los recursos, buscar alimentos, etc., por lo tanto los fundamentos administrativos tuvieron su origen en la antigüedad.

Básicamente el empleado o colaborador, comenzó a ser valorado como un recurso competitivo, y no como un coste. A partir de ello los puestos de trabajo de la organización, adquieren un papel importante para el cumplimiento de los objetivos fijados en la empresa. Las tendencias

actuales en la gestión de personas están enfocadas al uso e implementación de sistemas prácticos, multidisciplinarios y participativos.

En los proyectos referenciales de este trabajo de titulación se ha utilizado investigación que ha sido acorde con el contexto detallado de este estudio, han sido textos bibliográficos nacionales detallados a continuación:

La autora Lissette Castro, propuso el tema “Propuesta de mejora a la Gestión Administrativa de Talento Humano en la Empresa Producciones S.A”, en el año 2017, en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

La autora propuso desarrollar una propuesta de mejora a la gestión administrativa de talento humano, para incrementar la productividad. Como un objetivo complementario se busca diagnosticar el actual desempeño de los empleados de la empresa. Es decir determinar de qué manera la propuesta de mejora a la gestión administrativa ayuda a incrementar el desempeño laboral, que a la vez le permita a la empresa mejorar las relaciones humanas entre los miembros de la productora e incrementar sus niveles de productividad.

Dándoles como resultado una guía para facilitar el máximo desempeño de todos sus trabajadores y de gran utilidad para todos los integrantes de la organización en el desarrollo de sus funciones.

El autor Pablo Andrés Bravo Espinoza, propuso el tema “Análisis, Diseño Y Valuación De Puestos Para Talleres Mejía”, en el año 2018, en la Universidad de Cuenca.

El autor propuso diseñar un manual de funciones que será una herramienta de gran ayuda para Talleres Mejía ya que generará suficiente información a fin de que la empresa tenga un conocimiento más profundo de los puestos que existen en la organización, los requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir el candidato para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto, las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos.

Dándole como resultado obtener una mejor compensación en el desempeño del personal de la empresa, implementando programas de capacitación y así disminuir la excesiva rotación del personal.

La autora Evelin Ochoa, propuso el tema “Propuesta de mejora en las Funciones Administrativas y Operacionales de la Fabrica Artesanal San Francisco”, en el año 2017, en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

La autora propuso realizar una propuesta de mejora en las funciones administrativas y operacionales de la fábrica artesanal San Francisco para identificar los factores que afectan a la administración y operación de la fábrica para poder mejorar las falencias, teniendo como objetivo que las acciones laborales se realicen sin novedades.

Dándole como resultado un mayor control, excelente comunicación y una organización adecuada en el desarrollo estructural de la empresa.

Las autoras Diana Pluas y Anggie Sánchez, propusieron el tema “Diseño de Manual de Funciones como estrategia de mejora de los procesos de la empresa ETICAMISION ubicada en la ciudad de Guayaquil”, en el año 2018, en la Universidad de Guayaquil.

Las autoras propusieron diseñar un manual de funciones para el mejoramiento de las actividades e incremento del rendimiento de los colaboradores, debido a una serie de problemas dentro de la empresa en el desempeño laboral de cada uno de los empleados.

Dándoles como resultado establecer las tareas específicas para cada empleado de este modo se reducirá tiempo, recursos, pérdida de clientes, duplicidad de trabajo y costos. Los colaboradores mejoraran el rendimiento y la empresa podrá obtener los resultados anhelados, teniendo clientes satisfechos.

2.3 Fundamentación legal

Constitución del Ecuador del 2008

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 139.- “El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores”.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021 TODA UNA VIDA

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad

OBJETIVO 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

5.1. Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.4 Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

5.5 Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades

identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable.

5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.

Código de Trabajo

Prohibición

Art. 56.- Ni aún por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo diario que la establecida en el artículo que antecede. Cuando ocurriere algunos de los casos previstos en el numeral primero del artículo 52 de este Código, se podrá aumentar la jornada, debiendo el empleador dar parte del hecho al inspector del trabajo, dentro del mismo plazo, bajo igual sanción y con las mismas restricciones que se indican en el citado artículo.

Art. 64.- Reglamento interno.- Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

El Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo

Art. 79.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los 18 que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Ley Orgánica De Servicios Públicos (LOSEP)

Art. 70.- El subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en sus comportamientos y actitudes frente al desempeño de sus funciones.

Art. 71 determina que.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

Art. 76 establece que.- La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo tres de esta ley.

2.4 Variables de Investigación

Variable Independiente: Función Administrativa

Se refiere a la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Se refiere al grado de rendimiento laboral del talento humano que ejerce o realiza tareas o actividades en el puesto de trabajo dentro de la empresa. La empresa debe evaluar de manera constante el rendimiento de sus trabajadores para así verificar si están evolucionando de manera eficiente en sus puestos de trabajo, y si el resultado es negativo se deberá tomar medidas

2.5 Definiciones

Funciones: (Medina, 2014) Define que las funciones son un conjunto de operaciones directivas básicas, comunes a cualquier organización o actividad que incluye la planificación, es decir, la determinación de objetivos y los medios y las tareas que son necesarias para lograrlos.

Administración: (eRmail, 2009) Define como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés.

Desempeño Laboral: (Palaci, 2005) Plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

Gestión: (Pérez, 2008) Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o

gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Descripción de puestos: (Henríquez, 2016) Es una herramienta de Recursos Humanos que consiste en una enumeración de las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de la empresa, definiendo el objetivo que cumplen cada uno de ellos. Asimismo contiene un recuento de los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencia que deberían tener las personas que lo ocupen.

Análisis de puestos: (Henríquez, 2016) Consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los cargos de una empresa. Antes de estudiar cada cargo, los analistas estudian la organización, sus objetivos, sus características, su personal, procedimientos y los productos o servicios que ofrece a la comunidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se presenta la metodología empleada para diagnosticar el estado actual del desempeño laboral y la importancia de contar con un Manual de Funciones de la empresa: Corporación Latinoamérica de Software (CORLASOSA), cuyas oficinas se encuentran situadas en el Norte de Guayaquil, Ecuador.

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa: Corporación Latinoamericana de Software S.A.

Nombre de comercial: CORLASOSA

CORLASOSA nace a inicios del año 2.000 como resultado del emprendimiento de un grupo de profesionales de IT que se conocieron implementando software bancario en importantes entidades financieras del Ecuador, así como también de México, Costa Rica y Panamá; desde sus inicios y hasta la actualidad, la empresa ha atravesado por múltiples retos que fueron convertidos en oportunidades gracias al compromiso de sus socios, colaboradores y a la confianza de sus clientes, quienes ven en CORLASOSA un aliado para implementar sus proyectos estratégicos de tecnología.

CORLASOSA ha mantenido un crecimiento sostenido en su cartera de clientes y equipo de trabajo, contando hoy con más de 150 empleados fijos y clientes líderes en los sectores de banca y finanzas, telecomunicaciones, manufactura, comercio, salud, automotriz y varias entidades del sector público.

Con oficinas en Quito, Guayaquil y presencia en varias ciudades del país, CORLASOSA es una de las empresas de tecnología enfocadas en el outsourcing de desarrollo de software más grandes y sólidas del Ecuador, con personal reconocido por su profesionalismo y dedicación para lograr la optimización, eficiencia y excelencia en los procesos más críticos de nuestros clientes.

Visión:

Perseguir la excelencia en los servicios y soluciones tecnológicas que brindamos a nuestros clientes, mediante el cumplimiento de objetivos de calidad y la mejora continua de nuestros procesos organizacionales garantizando así su satisfacción.

Misión:

Satisfacer a nuestros clientes a través de soluciones tecnológicas implementadas bajo estándares internacionales de gestión de servicio.

Talento Humano

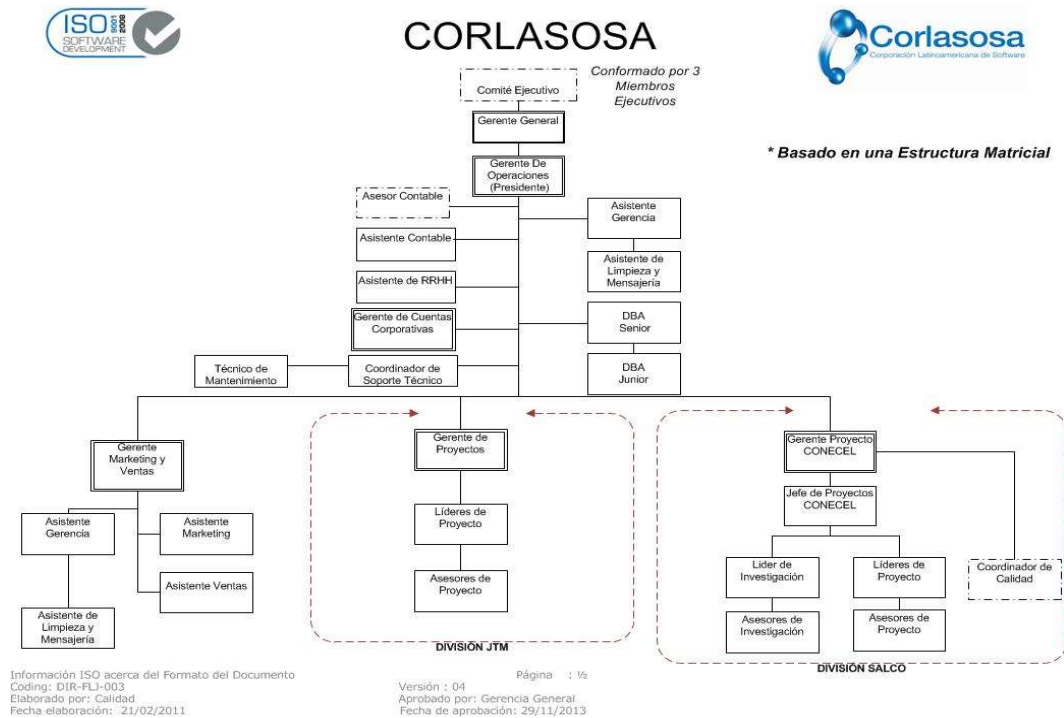
La empresa Corlasosa está conformada por profesionales altamente calificados, cuentan con muchos beneficios como son: estabilidad laboral, un ambiente de trabajo adecuado para las actividades que realizan de manera constante con la actualización de los conocimientos técnicos y manejo de proyectos.

Gestión de calidad

El proceso de desarrollo de Software de la empresa Corlasosa está certificado con la Norma ISO 9001:2008, es un sistema de gestión de calidad que incluye los mejores mecanismos de control para verificar el cumplimiento de los más altos estándares, procedimientos y objetivos. Adicional, se utiliza en cada proyectos componentes de los marcos de

trabajo ITIL, la metodología Agile para el desarrollo de software, y los métodos Prince o PMI para la gestión de proyectos.

Gráfico 2: Organigrama de la compañía



Diseño de la investigación

En el presente estudio, se asume un enfoque mixto de la investigación científica, que determina el tipo de investigación, que utiliza datos cuantitativos y cualitativos como parte de la recolección de datos.

Los datos cualitativos se basan en la información recopilada de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para posteriormente interpretar significados.

Según los autores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), señalan que el diseño cuantitativo considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban

hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo.

Según la autora (Zita, 2019), define que la investigación científica es un proceso ordenado y sistemático de indagación en el cual se persigue el estudio o análisis de un asunto o tema, con el objetivo de ampliar o desarrollar un conocimiento que se tiene del mismo.

Tipos de investigación

Tabla N° 2. Modelos

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) “Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado.” (pág. 79)	Según (Arias, 2006) “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”. (pág. 26)	Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) “Buscan especificar las propiedades, las cualidades y los perfiles de personas, grupos, etc”. (pág. 80)	Según (Mejia, S/F) “Es un tipo de búsqueda no empírica en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas”. (pág. S/P)

Autora: Aviles, K. (2019)

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó principalmente una investigación correlacional porque se va a diagnosticar que tipo de relación existe entre el desempeño laboral y las distribuciones de las funciones de

cada departamento, lográndose inferir desde aquí ciertas causas que generan o inciden en el problema de investigación.

Métodos: Los métodos que se van a utilizar son:

- ✓ **Inductivo – Deductivo:** Porque se va a realizar teorías e hipótesis las cuales nos ayudara a llegar a una conclusión del problema.
- ✓ **Estadístico:** Serie de procedimientos de los datos cualitativos y cuantitativos donde se realizaran encuestas sobre la problemática.
- ✓ **Científico:** Porque estará constituido por un conjunto de pasos o etapas bien establecidas que permita alcanzar su propósito

Población y muestra

Para la presente investigación se ha determinado como población a todo aquello que se va a estudiar, es decir a los empleados de los 3 departamentos donde surge el problema planteado; se aplicara la encuesta y entrevista a cada uno de ellos con el fin de obtener información acerca del rendimiento y conformidad al desempeñar cada una de sus funciones.

Según (Arias, 2006), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población que vamos a utilizar en el presente estudio es finita y se encuentra ubicada en la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

Muestra:

Según (Pérez & Merino, 2009) “La muestra es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto”.

De acuerdo a lo investigado la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra nos ayudara a delimitar la población y facilitar el manejo y análisis de datos para luego proceder a generalizar los resultados del estudio.

En la siguiente tabla se presenta la muestra seleccionada para la aplicación de la entrevista y encuesta:

Tabla N° 3. Habitantes

Elementos	Cantidad
Departamentos	3
Jefes	3
Asistentes	3
TOTAL	9

Autora: Aviles, K. (2019)

El tamaño de la muestra dependerá de la precisión con el que se llevara a cabo el estudio. De la presente investigación se tomó como muestra a 9 personas, a los 3 Gerentes se les realizara la entrevista, a los 3 Jefes y 3 Asistentes se les realizara la encuesta.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la muestra puede dividirse en dos clases que son; no probabilísticas y probabilísticas. A su vez la muestra probabilística se divide de la siguiente manera:

- ✓ **Muestra aleatoria simple:** es cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
- ✓ **Muestra estratificada:** cuando se dividen los elementos del universo en grupos de acuerdo con la característica que se quiera investigar.

- ✓ **Muestra por racimos:** Cuando la unidad muestral no son los elementos del universo, sino un conjunto de elementos que bajo determinados aspectos se puede considerar que forman una unidad.

Para esta investigación no será necesario extraer una muestra porque la población que se maneja es pequeña, lo que permite trabajar sin problema.

Técnicas de recolección de datos e Instrumentos de investigación a utilizar en el presente trabajo

Tabla N° 4. Recursos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista / Formulario de preguntas

Autora: Aviles, K. (2019)

A continuación se explica los objetivos de las técnicas que se van a implementar en el trabajo de investigación:

Entrevista Estructurada

Se utilizara con el objetivo de obtener información de los puntos de vistas de lo que está sucediendo en cada uno de los departamentos de la empresa por medio de sus opiniones, criterios, etc., lo cual se desarrollara una guía o formulario de 7 preguntas para la ejecución de la entrevista estructurada y la aplicación de la misma se llevara a cabo a partir de una guía de entrevista constituida en un cuestionario de preguntas.

La entrevista se le realizo a:

- ✓ Los 3 Accionistas: Ing. Patricio Yaselga, Vicente Rivas y Orlando Yanqui

Cuyo objetivo fue conocer sus opiniones acerca de lo ocurrido en los 3 departamentos y sus ideas o plan para mejorar el desempeño y lograr una excelente productividad en cada uno de sus empleados.

Encuesta

Se utilizara con el objetivo de obtener datos concretos acerca de las diversas acciones que están ocurriendo en el ámbito laboral, es una técnica para lograr mayor recolección de información, que será como una alternativa a las restricciones que presenta la observación.

La encuesta se le aplico a:

- ✓ Los 3 Jefes: Giomar Baquerizo, Viviana Neumane, Cinthya Aviles,
- ✓ Los 3 Asistentes: Denisse Salazar, Álvaro Rosero y Héctor Cruz

Cuyo fin fue recopilar la información necesaria y llegar a un porcentaje del rendimiento que tiene el personal de trabajo y su satisfacción en cada uno de sus puestos.

A continuación se presenta los instrumentos que fueron utilizados en el presente trabajo de investigación acompañado de la técnica de recolección de datos:

GUÍA DE ENTREVISTA

Guión: Formulario de preguntas para obtener información relevante de los Gerentes de la Empresa CORLASOSA

Objetivo: Obtener información sobre las opiniones, criterios, puntos de vistas de los Accionistas de la empresa, sobre la situación actual del desempeño laboral de la empresa y como implementar mejoras en los departamentos.

Guía de preguntas:

1. ¿Cómo parte de los representantes de la empresa para una mejora a largo plazo, que cree usted sobre la carencia de un manual de funciones, es necesario implementarlo?
2. ¿Qué ventajas cree usted que el manual de funciones tenga en el desempeño laboral de los empleados?
3. ¿Tiene usted suficiente grado de satisfacción por el desempeño laboral de los empleados de su empresa?
4. ¿Qué resultados ha tenido la empresa por el bajo rendimiento laboral en la distribución de actividades?
5. ¿Se han definido parámetros para la ejecución de cada una de las funciones en los departamentos para poder evitar los conflictos?
6. ¿Cree usted que la aplicación del manual de funciones se ejecute de una manera correcta, como visualiza el desarrollo de la empresa a corto plazo?
7. ¿Qué tan comprometido se siente usted en el desarrollo de la empresa?

Encuesta:

Objetivo: Obtener información sobre las opiniones, criterios, puntos de vistas de los Jefes y Empleados de la empresa CORLASOSA, sobre el desempeño de la empresa y así poder implementar mejoras en los departamentos.

Datos Generales:

Sexo M F

Edad de 18 a 25 26 a 35 36 a 45 46 a 60

1. ¿Cómo integrante de la empresa, suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Cree usted que se promueve el trabajo en equipo en el departamento que labora?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cómo califica usted actualmente el desempeño laboral de la empresa?

Satisfactorio

Regular

Insatisfactorio

4. ¿Tiene usted conocimiento en general de las funciones que desempeña?

Si

No

5. ¿Realiza usted actividades de capacitación y desarrollo con su equipo de trabajo?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Recibe usted asesoría o ayuda de sus compañeros de trabajo de los diferentes departamentos cuando lo solicita?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Recibe usted asesoría o ayuda de sus compañeros de trabajo de los diferentes departamentos cuando lo solicita?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Se siente usted satisfecho con el rol que desempeña en su puesto de trabajo?

Si

No

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como resultado de la aplicación de los dos métodos e instrumentos de investigación para diagnosticar la amplitud y profundidad del problema de investigación en la empresa CORLASOSA, se presentan a continuación los principales resultados obtenidos.

Encuesta:

La encuesta se aplicó con el objetivo de obtener información sobre las opiniones, criterios, puntos de vistas de los Jefes y Empleados de la empresa CORLASOSA, sobre el desempeño de la empresa y así poder implementar mejoras en los departamentos.

Fueron encuestados 6 empleados de la Empresa CORLASOSA, seleccionados al azar dentro de los departamentos seleccionados, a continuación se reflejan los resultados:

1. ¿Cómo integrante de la empresa, suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa?

Tabla 5. Aporte de información

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	17%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 3. Aporte de información



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e interpretación.

Como se puede apreciar, el 50% siempre aportan ideas o soluciones para la empresa las cuales benefician al mejoramiento de la productividad laboral, el 33% de los empleados están de manera neutral, y el 17% no está siendo satisfactorio en su rendimiento y dado a este resultado se deben aplicar parámetros para ayudar a que desenvuelvan su intelecto.

2. ¿Cree usted que se promueve el trabajo en equipo en el departamento que labora?

Tabla 6. Integración Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	4	67%
Nunca	-	0%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 4. Integración Laboral



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e interpretación.

Como se puede apreciar, el 33% de los empleados evalúan que la integración laboral se da siempre dentro de la empresa y el 67% de manera neutral, por tanto se considera que no existe una manera satisfactoria que los empleados trabajen en equipo.

3. ¿Cómo califica usted actualmente el desempeño laboral de la empresa?

Tabla 7. Desempeño Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfactorio	1	14%
Regular	4	57%
Insatisfactorio	2	29%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 3. Desempeño Laboral



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e Interpretación.

Como se puede apreciar, el 17% de los empleados evaluaron que el desempeño laboral dentro de la empresa es satisfactorio, el 50% es de manera regular y el 33% insatisfactorio, por tanto se considera que la empresa debe implementar mecanismos de mejora para que esos porcentajes en un corto plazo sean de manera satisfactoria, para así lograr que se sientan a gusto en el puesto que se están desempeñando.

4. ¿Tiene usted conocimiento en general de las funciones que desempeña?

Tabla 8. Conocimiento de Funciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 4. Conocimiento de Funciones



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e Interpretación.

Como se puede apreciar, el 33% de los empleados evalúan que si tienen conocimiento de las funciones que desempeñan pero el 67% no conocen, dado este resultado es de suma importancia implementar un manual de funciones en la distribución de los puestos de trabajo para que puedan desempeñarse de una mejor manera y no ocurran conflictos entre los departamentos.

5. Realiza usted actividades de capacitación y desarrollo con su equipo de trabajo.

Tabla 9. Retroalimentación Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	4	67%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 7. Retroalimentación Laboral



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e Interpretación.

El 33% de los empleados evaluaron que de manera constante realizan capacitaciones que desarrollan las capacidades de cada uno de ellos, así mismo el 67% no consideran que reciben una eficiente capacitación y no ayudan en el desarrollo del talento de la empresa.

6. ¿Recibe usted asesoría o ayuda de sus compañeros de trabajo de los diferentes departamentos cuando lo solicita?

Tabla 10. Compañerismo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 8. Compañerismo



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e Interpretación.

El 83% de los empleados dan como resultado que si existe el compañerismo en la empresa, y el 17% de los empleados evalúan que existe de manera neutral el compañerismo, esto da de resultado que existe un buen ambiente laboral y eso ayuda que se sientan satisfecho en sus puestos de trabajo.

7. ¿Cree usted que la empresa CORLASOSA mide el desempeño de los empleados?

Tabla 11. Control del Desempeño

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	83%
A veces	0	17%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Autora: Aviles, K. (2019)

Grafico N° 9. Control del Desempeño



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e Interpretación.

Los empleados evaluaron que existe un 100% en la evaluación del desempeño laboral en la empresa, dando como resultado un alto grado de satisfacción hacia ellos, que la empresa toma en cuenta sus capacidades y habilidades.

8. ¿Se siente usted satisfecho con el rol que desempeña en su puesto de trabajo?

Tabla 12. Grado de Satisfacción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Autora: Aviles, Y. (2019)

Grafico N° 10. Grado de Satisfacción



Autora: Aviles, K. (2019)

Análisis e interpretación.

El resultado refleja un alto grado que es el 100%, los empleados indicaron que se sienten satisfechos con el rol que están desempeñando en la empresa, sin embargo; acotaron de manera personal que deberían de existir mejoras para que la empresa se mantenga con buen grado de satisfacción y siga siendo una de las mejores empresa de Software.

Análisis de los resultados de la aplicación de la encuesta

La valoración general de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta, permite resaltar que la mayoría de los empleados calificaron a la empresa con un alto grado de satisfacción en la mayor parte de las preguntas. Lo que se refleja que existe una manera neutral en la productividad de trabajo, pero, así mismo, se debe implementar mecanismos de mejora para lograr a corto plazo un alto grado de rendimiento en el desempeño del talento de la empresa.

Entrevista:

La entrevista se realizó con el objetivo de obtener información sobre las opiniones, criterios, puntos de vistas de los Accionistas de la empresa CORLASOSA, sobre el desempeño de la empresa y así poder implementar mejoras en los departamentos.

La entrevista se le aplicó a los 3 Accionistas; a continuación, se presentan de manera en general los resultados a obtenidos:

1. ¿Cómo parte de los representantes de la empresa para una mejora a largo plazo, que cree usted sobre la carencia de un manual de funciones, es necesario implementarlo?

Los Accionistas consideran que el manual de funciones es necesario implementarlo porque es uno de los instrumentos más necesarios en una empresa, para que de esa manera los empleados de la compañía puedan cumplir con las políticas establecidas; debido a que ayuda al desarrollo de cada uno de ellos en la distribución de sus actividades diarias y evita los conflictos en los diferentes departamentos.

2. ¿Qué ventajas cree usted que el manual de funciones tenga en el desempeño laboral de los empleados?

Los Accionistas consideran que los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades, y creen que las ventajas más importantes en la aplicación de un manual de funciones son:

- ✓ Rendimiento laboral
- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- ✓ Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.

- ✓ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

3. ¿Tiene usted suficiente grado de satisfacción por el desempeño laboral de los empleados de su empresa?

Los Accionistas consideran que se sienten satisfechos del desempeño laboral del Talento Humano en su compañía. Sin embargo, como toda empresa existen días buenos y malos, que al final es entendible y se trata de ayudar al empleado en esas desventajas que no están aportando de manera positiva.

4. ¿Qué resultados ha tenido la empresa por el bajo rendimiento laboral en la distribución de actividades?

Los Accionistas creen que no existe un bajo rendimiento, porque se capacitan a los empleados mensualmente para que puedan dar un mejor servicio a los clientes, pero actualmente en la carencia del manual de funciones si se ha visto afectado el rendimiento laboral lo cual afectaría tanto de manera personal en cada uno de los empleados debido a que ellos no pueden demostrar de manera eficiente sus destrezas y de manera laboral a que la productividad baje y los clientes se percaten de ese bajo rendimiento en nuestros empleados.

5. ¿Se han definido parámetros para la ejecución de cada una de las funciones en los departamentos para poder evitar los conflictos?

Los Accionistas definen que si se han establecido parámetros en la ejecución de las actividades diarias de los empleados; pero un manual de funciones no, por eso se va a ejecutar de manera obligatoria que cumplan

con cada una de sus funciones o si no se tomara medidas estrictas si no llegan a cumplirlas.

6. ¿Cree usted que la aplicación del manual de funciones se ejecute de una manera correcta, como visualiza el desarrollo de la empresa a corto plazo?

Los Accionistas confían en el talento de su empresa, ellos aseguran que si ejecutan de manera correcta el manual de funciones teniendo en claro los lineamientos a seguir, a corto plazo se lograra optimizar el tiempo en tomar decisiones que afecten en la empresa y también será de mucha ayuda tanto para la productividad como rentabilidad en la empresa.

7. ¿Qué tan comprometido se siente usted en el desarrollo de la empresa?

Los Accionistas se sienten muy comprometidos porque de ellos dependen que su personal pueda dar un mejor servicio a los clientes, debido a que se deben tomar decisiones en las situaciones que se presenten a medida del tiempo para que no afecten en la productividad de trabajo.

Análisis de los resultados de la aplicación de la entrevista

La aplicación de la encuesta hacia los Accionistas dio como resultado el interés que tienen ellos hacia el talento de su empresa, consideran que al implementar el manual ayudara a que la productividad sea satisfactoria, para eso ellos contribuirán en capacitaciones de servicio al cliente y como mantener un buen ambiente laboral en sus respectivos puestos de trabajo.

PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA CORLASOSA S.A.

Objetivo General del Manual:

Establecer las funciones administrativas a desempeñar de cada perfil de trabajo para lograr un alto rendimiento laboral y mayor productividad en la empresa Corporación Latinoamericana de Software S.A.

Introducción

El presente manual de funciones ha sido elaborado sobre la información vigente de la empresa Corlasosa para el correcto análisis y descripción de los puestos de trabajo; con el fin de contribuir como un mecanismo de mejora este manual para el desarrollo de la empresa.

Se puede notar que la implementación de un manual de funciones en la empresa es de suma importancia, porque de esta manera se podrá disminuir confusiones y conflictos en relación con las actividades que realiza cada empleado. Si no se logra corregir a tiempo estos conflictos, la imagen de la empresa se verá afectada, lo cual afectaría en la pérdida de sus clientes por visualizar el bajo rendimiento de su personal de trabajo.

Con este propósito se logró implementar un cronograma que se realizara para la implementación del Manual de Funciones Administrativas que será aplicado en los 3 departamentos donde surgió el problema y se presenta a continuación:

Tabla N° 13. Cronograma de implementación del manual de funciones

Actividades	SEMANAS					
	1	2	3	4	5	6
Presentación del Manual	x					
Revisión del Manual		x				
Aprobación de los Accionistas			x			
Capacitación a los Empleados				x		
Implementación del Manual					x	
Resultados de la implementación del manual						x

Autora: Aviles, K. (2019)

Es necesario que los Accionistas de la empresa den su aprobación para la implementación del manual, para poder comenzar con la capacitación a los empleados de la correcta ejecución del manual y lograr que ellos cumplan sus funciones en la manera más ordenada evitando conflictos.

Estructura del Manual

✓ Cargos y funciones

El contenido del presente manual se refleja la identificación, los requisitos y las funciones necesarias de cada perfil para el óptimo funcionamiento empresarial, y permite tener una visión clara de las actividades diarias.

Estas funciones servirán de apoyo a la gestión del talento humano como fuente de información de los cargos y funciones a realizar, lo cual permita un mayor control para el desempeño de los empleados.

A continuación se detallan los perfiles de cargos de los departamentos de Recursos Humanos, Contable y Ventas:

Departamento Contable

Descripción del cargo del Jefe Contable

A. Información General

Nombre del cargo:	Jefe Contable
Dependencia:	Área Contable
Cargo del Jefe Inmediato:	Dirección General

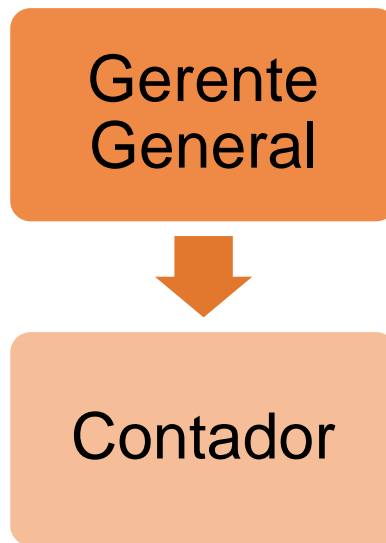
B. Objetivo del cargo

Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión contable de la empresa en todo el proceso desde el registro de cada una de las cuentas, hasta la preparación de los informes comprobando las ganancias y pérdidas de la entidad.

C. Requisitos mínimos

Formación	Título Universitario de Contador Público
Experiencia	3 años en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Coordinar y supervisar los registros contables.
- ✓ Coordinar el desarrollo y mantención de los sistemas de información financiero y contable con el fin de controlar la economía de la empresa.
- ✓ Supervisar las funciones relativas a la contabilidad, conciliaciones bancarias y control de activos fijos, exigiendo de ellas información cuantitativa y cualitativa útil para el apoyo de la gestión financiera.
- ✓ Elaborar y analizar los estados económicos de la empresa.
- ✓ Elaborar el presupuesto anual y realizar su seguimiento.
- ✓ Colaborar en la Gestión Financiera.

F. Conocimientos Técnicos del cargo

- ✓ Manejo de sistemas contables y tributarios
- ✓ Buena manejo de relaciones interpersonales
- ✓ Conocimiento avanzado en los programas de office

Descripción del cargo del Asistente Contable

A. Información General

Nombre del cargo:	Asistente Contable
Dependencia:	Área Contable
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe Contable

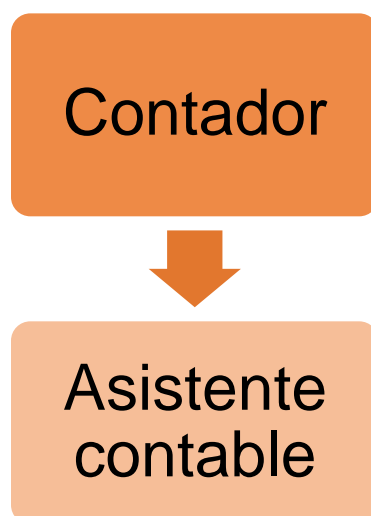
B. Objetivo del cargo

Realizar los asientos de las cuentas, revisando y registrando los documentos contables, a fin de mantener actualizados los movimientos que se realizan en la empresa.

C. Requisitos mínimos

Formación	Egresado o Graduado de Contador Público
Experiencia	1 año en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Realizar la conciliación bancaria con mayor contable de las cuentas bancarias de la empresa.
- ✓ Recibir, examinar, clasificar y codificar el registro contable de los documentos.
- ✓ Elaborar informes contables de los registros detallando los bienes muebles e inmuebles de la empresa.
- ✓ Apoyar al Jefe Contable en la realización de operaciones ordinarias y extraordinarias relacionadas con la compra de insumos requeridos en la empresa.
- ✓ Realizar la conciliación bancaria de las cuentas por pagar y cobrar de la empresa.
- ✓ Revisar el ingreso de retenciones de facturas de los clientes y proveedores.
- ✓ Realizar el libro diario de las cuentas.
- ✓ Realizar las depreciaciones y mayorizaciones.
- ✓ Brindar soporte contable al departamento administrativo.

F. Conocimientos técnicos del cargo

- ✓ Manejo de sistemas contables y tributarios.
- ✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales.
- ✓ Conocimiento en los programas de office.

Descripción del cargo del Jefe de RRHH

A. Información General

Nombre del cargo:	Jefe de RRHH
Dependencia:	Área de Talento Humano
Cargo del Jefe Inmediato:	Dirección General

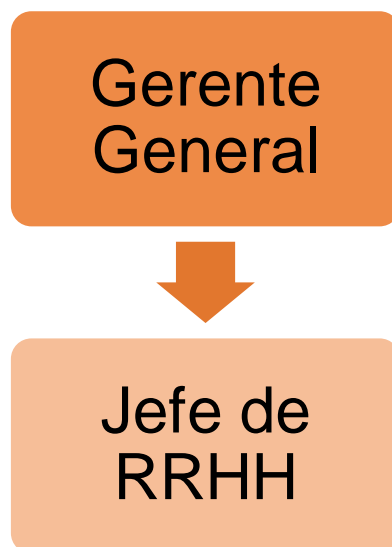
B. Objetivo del cargo

Planificar y organizar los Programas de Clasificación y Remuneración de Cargos; Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Acciones de Personal, Capacitación y Desarrollo; Planillas, Bienestar Social y Relaciones Laborales en base a las Leyes y Reglamentos vigentes.

C. Requisitos mínimos

Formación	Graduado en Ingeniería en Psicología Industrial, Recursos Humanos o Ingeniería Comercial.
Experiencia	3 años en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Dar a conocer las políticas de personal y asegurar que se cumplan de manera obligatoria.

- ✓ Coordinar el diagnóstico del clima y satisfacción laboral, formulando estrategias para implementar mejoras continuas y sostenibles.
- ✓ Llevar a cabo y supervisar los procesos de selección, contratación y desvinculación de la empresa.
- ✓ Elaborar, coordinar y ejecutar un plan anual de comunicación interna.
- ✓ Evaluar el desempeño laboral de los empleados con el apoyo de los jefes de cada área.
- ✓ Realizar cronograma de las diferentes capacitaciones que se dan en la empresa.
- ✓ Elaborar y controlar los beneficios sociales dispuestos por la ley.
- ✓ Elaborar informes a Gerencia de las novedades existente en la empresa.

F. Conocimientos técnicos del cargo

- ✓ Conocimientos de programas de office
- ✓ Conocimiento avanzado de lengua extranjera (ingles).
- ✓ Excelente conocimiento de relación interpersonal hacia el personal de trabajo.

Descripción del cargo del Asistente de RRHH

A. Información General

Nombre del cargo:	Asistente de RRHH
Dependencia:	Área de Talento Humano
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe de RRHH

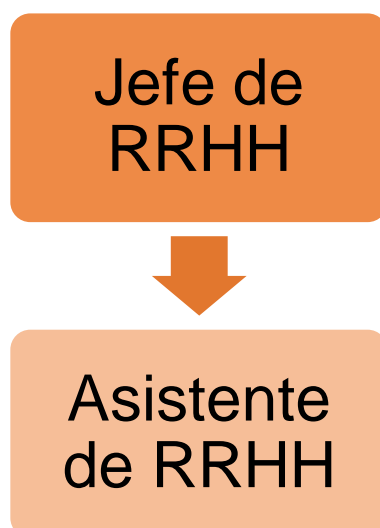
B. Objetivo del cargo

Ejecutar planes y programas referentes a la administración del personal en todas aquellas actividades que contribuyen con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos.

C. Requisitos mínimos

Formación	Egresado o Graduado en Ingeniería en Psicología Industrial
Experiencia	1 año en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Reunir y administrar toda la información perteneciente al personal de la empresa.
- ✓ Controlar la hora de entrada y salida del personal.
- ✓ Supervisar y controlar los permisos, faltas, anticipos y préstamos realizados al personal.
- ✓ Realizar el proceso de reclutamiento de personal en la existencia de alguna vacante.

- ✓ Manejo de la página del ministerio IESS
- ✓ Elaborar la nómina de empleados para pagar los sueldos.
- ✓ Establecer y controlar las reglas planteadas en la empresa.

F. Conocimientos técnicos del cargo

- ✓ Excelente manejo en la página del IESS
- ✓ Conocimiento de los programas de office.
- ✓ Conocimiento avanzando de lengua extranjera (ingles).
- ✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales con los empleados.

Descripción del cargo del Jefe de Ventas

A. Información General

Nombre del cargo:	Jefe de Ventas
Dependencia:	Área de Marketing
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente Comercial

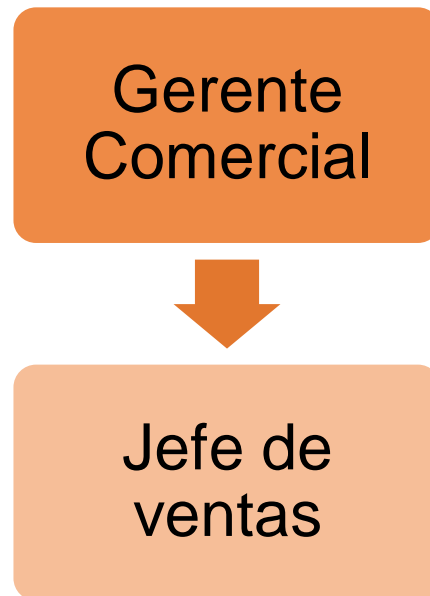
B. Objetivo del cargo

Planificar y organizar el trabajo del departamento implementando estrategias para incrementar las ventas y aumentar la rentabilidad productiva de la empresa ofreciendo un buen producto y excelente servicio.

C. Requisitos mínimos

Formación	Graduado en Ingeniería Comercial
Experiencia	3 años en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Establecer metas y objetivos a corto y largo plazo en el proceso de incrementación de las ventas.
- ✓ Calcular la rentabilidad de la empresa.
- ✓ Coordinar y aumentar el porcentaje de las ventas en función al plan estratégico organizacional.
- ✓ Preparar planes y presupuesto de ventas.
- ✓ Analizar el volumen de las ventas, costos y utilidades.
- ✓ Medir y evaluar el desempeño de la fuerza de ventas anualmente.

F. Conocimientos técnicos del cargo

- ✓ Formación específica en ventas, comercial y gestión de equipos.
- ✓ Conocimientos de los programas de office.
- ✓ Conocimiento avanzado de lengua extranjera (ingles).
- ✓ Conocimientos administrativos para encargarse de informes de ventas, consultas, pedidos y garantías.

Descripción del cargo del Asistente de Ventas

A. Información General

Nombre del cargo:	Asistente de Ventas
Dependencia:	Área de Marketing
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe de Ventas

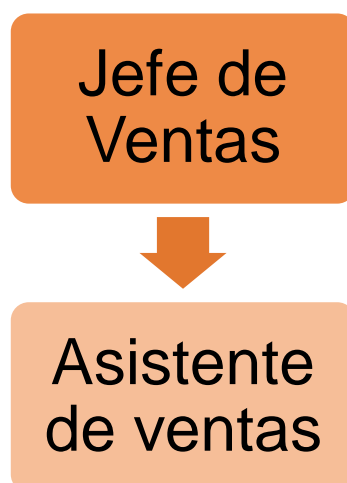
B. Objetivo del cargo

Detectar clientes potenciales interesados en el servicio que brinda la empresa, para incrementar la cartera de clientes y obtener una alta rentabilidad en la productividad laboral.

C. Requisitos mínimos

Formación	Egresado o Graduado en Ingeniería Comercial
Experiencia	2 años en cargos similares
Herramientas	Manejo de utilitarios Office

D. Organigrama del cargo



E. Funciones a desempeñar

- ✓ Llevar un registro de las ventas realizadas.
- ✓ Atender, verificar y realizar las gestiones de compra y venta.
- ✓ Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes.
- ✓ Asistir a eventos o conferencias en representación de la empresa, para la promoción del servicio que brinda la empresa.
- ✓ Dirigirse a las diferentes empresas para promocionar los servicios de la empresa.

F. Conocimientos técnicos del cargo

- ✓ Conocimiento en proceso de facturación.
- ✓ Buena relación interpersonal para el cobro a los clientes.
- ✓ Conocimientos avanzados en Excel.
- ✓ Conocimiento avanzado de lengua extranjera (inglés).

Conclusiones

- ✓ Para la empresa Corlasosa es importante implementar un manual de funciones porque es una herramienta que servirá de gran ayuda para el rendimiento laboral, porque tiene su estructura de manera sistemática y ordenada, detallando sus funciones a desempeñar de cada cargo.
- ✓ La elaboración del manual de funciones administrativas contribuirá en la optimización de las actividades mal distribuidas en los diferentes departamentos.
- ✓ Se determinó que la carencia del manual de funciones es uno de los principales motivos por el cual el desempeño laboral está un poco bajo, pero los cambios serán a corto plazo después de la implementación obligatoria del manual en la empresa.
- ✓ Los objetivos planteados en este proyecto de investigación fueron cumplidos de manera ordenada y excelente. Los empleados pudieran de los departamentos mencionados pudieran visualizar la propuesta del manual y lograron entender la necesidad de realizar sus funciones de manera ordenada, para eso solicitaron que la propuesta sea planteada en la empresa.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que el manual de funciones sea aplicado principalmente a los nuevos vacantes que hay en la empresa, porque ayuda a que desde sus principios sean ordenados al momento de trabajar y no logre ninguna dificultad en las actividades encomendadas por los jefes.
- ✓ Se recomienda que el manual se actualicé cada cierto tiempo, implementando más funciones o cambiando los requisitos que necesitara cada puesto de trabajo.
- ✓ Para el mejoramiento de las deficiencias administrativas se recomienda a la empresa Corlasosa, la implementación de manera urgente del manual a fin de lograr resultados positivos y cumplir con sus objetivos planteados a corto plazo.
- ✓ Se recomienda a la empresa la necesidad de incorporar y ejecutar junto al manual de funciones un organigrama donde se realice capacitaciones cada mes y evaluar constantemente el desempeño de los empleados, para así dar como resultado positivo o negativo la implementación del manual.
- ✓ Los impactos para que sean favorables, se necesitara con la ayuda y compromiso total de los empleados de la empresa; con el fin de contribuir de manera positiva y lograr un buen ambiente laboral.

Obtenido de La evolución del departamento de Recursos Humanos:
<http://www.rrhhdigital.com/editorial/110751/>

Mejía, T. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

Pereda, S. y. (2012). *TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS*. Obtenido de TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS.:
https://es.wikipedia.org/wiki/Perfil_de_puesto

Pérez, J. (2008). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>

Rosabal, D. (2016). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com:
<https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>

SCHOOL, E. B. (4 de ABRIL de 2017). *Historia de los Recursos Humanos: 5 momentos clave*. Obtenido de Historia de los Recursos Humanos: 5 momentos clave: <https://retos-directivos.eae.es/historia-de-los-recursos-humanos-5-momentos-clave/>

Zita, A. (28 de septiembre de 2019). *Investigacion Cientifica*. Obtenido de Investigacion Cientifica: <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>

ANEXOS

Guayaquil, 25 de Junio del 2019

De mis consideraciones:

Por medio del presente me permito informarle que él (la) alumno Aviles Yance Katherine Lisbeth, estudiante de la carrera Tecnología en Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano, fue aceptado (a) para desarrollar su proyecto de tesis denominado **PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA CORLASOSA S.A.** en los departamentos de Recursos Humanos, Contable y Ventas, desarrollado en un lapso mínimo de 6 meses.

Considerando que este tema reúne los méritos suficientes de aprobación por la empresa en el proceso de desarrollo del proyecto.

Atentamente,

CORPORACIÓN LATINOAMERICANA
DE SOFTWARE
Viviana Neumane
DEPARTAMENTO RR.HH.

Ing. Viviana Neumane
RECURSOS HUMANOS
CORLASOSA S.A.

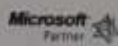


Grafico N° 11. Carta de aceptación de la empresa

Misión

Satisfacer a nuestros clientes a través de soluciones tecnológicas implementadas bajo estándares internacionales de gestión de servicio.

Visión

Perseguir la excelencia en los servicios y soluciones tecnológicas que brindamos a nuestros clientes, mediante el cumplimiento de objetivos de calidad y la mejora continua de nuestros procesos organizacionales garantizando así su satisfacción.

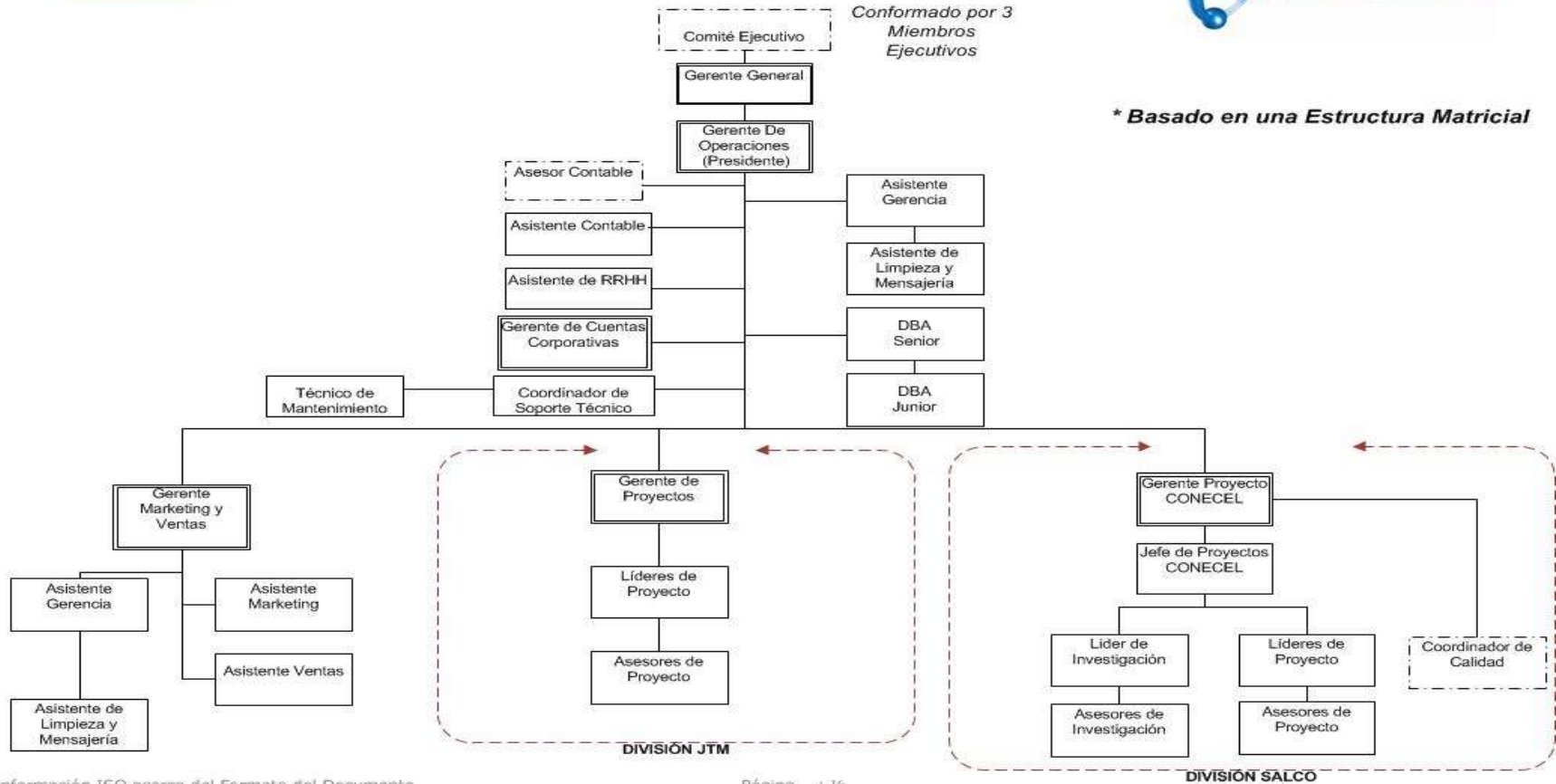


CORLASOSA



Conformado por 3
Miembros
Ejecutivos

* Basado en una Estructura Matricial



Información ISO acerca del Formato del Documento
Coding: DIR-FLI-003
Elaborado por: Calidad
Fecha elaboración: 21/02/2011

Versión : 04
Aprobado por: Gerencia General
Fecha de aprobación: 29/11/2013

Página : 1/2

Grafico N° 12. Organigrama de la empresa



Grafico N° 13. Logotipo de la empresa

FOTOS



Grafico N° 14. Departamento de Ventas



Grafico N° 15. Área de Recepción



Grafico N° 16. Departamento de Desarrollo



Grafico N° 17. Departamento de Recursos Humanos



Factura: 001-003-000113604



20190901016D07781

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901016D07781

Ante mí, NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA , comparece(n) KATHERINE LISBETH AVILES YANCE portador(a) de CÉDULA 0956030498 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 7 DE OCTUBRE DEL 2019, (9:06).

Katherine Aviles Y.

KATHERINE LISBETH AVILES YANCE
CÉDULA: 0956030498

NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



T-25835

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Katherine Lisbeth Aviles Yance en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LATINOAMERICANA DE SOFTWARE (CORLASOSA S.A.), de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a los dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Katherine Lisbeth Aviles Yance
Nombres y Apellidos de la Autora

Katherine Aviles Y.
Firma

No. de cedula: 0956030498





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0956030498

Nombres del ciudadano: AVILES YANCE KATHERINE LISBETH

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 11 DE MAYO DE 1999

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: AVILES CHEVERRIA FRANKLIN GREGORIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: YANCE CARBO SEMIRA VICTORIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 4 DE AGOSTO DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: JENNY ELIZABETH NAVARRO BARRAGAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Katherine Aviles Y.

N° de certificado: 196-266-62612



196-266-62612

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un manual organizacional para la mejora de la cultura administrativa en la empresa CORLASOSA S.A y problema de investigación ¿Cómo influye la gestión organizacional en el desempeño de la cultura administrativa de los empleados de la empresa CORLASOSA S.A, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?** Presentado por **Aviles Yance Katherine Lisbeth** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden Metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Aviles Yance Katherine Lisbeth

Katherine Aviles Y.

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

Ramón Guzmán Hernández

T-25835

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Katherine Lisbeth Aviles Yance en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS CARGOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LATINOAMERICANA DE SOFTWARE (CORLASOSA S.A.), de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a los dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Katherine Lisbeth Aviles Yance
Nombres y Apellidos de la Autora

Katherine Aviles Y.
Firma

No. de cedula: 0956030498



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0956030498

Nombres del ciudadano: AVILES YANCE KATHERINE LISBETH

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 11 DE MAYO DE 1999

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: AVILES CHEVERRIA FRANKLIN GREGORIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: YANCE CARBO SEMIRA VICTORIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 4 DE AGOSTO DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: JENNY ELIZABETH NAVARRO BARRAGAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 16 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Katherine Aviles Y.

teléfono: 196-266-62612



96-266-62612

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





actura: 001-003-000113604



20190901016D07781

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901016D07781

mi, NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA , comparece(n) ERINE LISBETH AVILES YANCE portador(a) de CÉDULA 0956030498 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de ACRECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE RENUNCIACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, lo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 7 DE OCTUBRE 2019, (9:06).

Erine Aviles Y.
ERINE LISBETH AVILES YANCE
A: 0956030498

NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akater

Firma

Desempeño