



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

TESIS

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA EMPRESA
EXPORTADORA VERDESOTO CÍA LTDA, DEL CANTÓN SANTO
DOMINGO DE LOS COLORADOS, PROVINCIA SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2014

Previo a la obtención del título de:
Ingeniero en Administración de Recursos Humanos

AUTOR

Marco Jinsop Ayala Cedeño

DIRECTORA DE TESIS

Lcda. Alexandra Haro Chong. Msc.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Marco Jinsop Ayala Cedeño** declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el presente trabajo.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual por su Reglamento, y por la normativa institucional vigente.

Marco Jinsop Ayala Cedeño

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Lcda. Alexandra Haro Chong. Msc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que el señor egresado **Marco Jinsop Ayala Cedeño**, realizó la tesis de grado titulada: **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA EMPRESA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA LTDA, DEL CANTÓN SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2014**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Recursos Humanos, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecida para el efecto.

Lcda. Alexandra Haro Chong. Msc.
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo como requisito para la Obtención del Título de: **Ingeniero en Administración de Recursos Humanos.**

Aprobado:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Ing. Rosa Pallaroso Granizo. Msc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. Nuvia Zambrano Barros. Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. María Pachar López. Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Administrativas de Recursos Humanos y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas en rumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A mi Directora Lcda. Alexandra Haro Chong. Msc., con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada

Marco Jinsop Ayala Cedeño.

DEDICATORIA.

A mi DIOS por permitir llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis PADRES por apoyarme siempre, por sus consejos, sus valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien, para salir adelante y por su amor.

A mi ESPOSA que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante, amor incondicional ha sido amiga y compañera inseparable.

A mis HIJOS que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr

Y a todos los que participaron directa o indirectamente en la culminación de esta meta y en la elaboración de esta tesis.

Marco Jinsop Ayala Cedeño.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS	II
CERTIFICACIÓN	III
MIEMBROS DEL TRIBUNAL	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT.....	XIV
CAPÍTULO I.....	2
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Introducción	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Delimitación del problema.....	5
1.5. Justificación y Factibilidad	6
1.6. Objetivos	7
1.6.1. Objetivo General	7
1.6.2. Objetivos Específicos.....	7
1.7. Hipótesis.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Fundamentación teórica	10
2.1.1. Recursos Humanos.....	10
2.1.1.1. Funciones del Departamento Recursos Humanos.....	10
2.1.2. La Gestión del Talento Humano	12
2.1.2.1. Administraciondel RecursoHumano a la Gestion del Talento Humano	12
2.1.3. Definición de Empresa	13
2.1.3.1. Analisis de Puestos.....	13
2.1.4. Procesos Administrativo	13

2.1.4.1. Niveles Administrativos / Catalogo de Competencias Personal Administrativo	14
2.1.4.2. Administración de Personal	15
2.1.5. Procesos Operativos	15
2.1.6. Organización	16
2.1.6.1. Estructuras Organizacionales y Funciones.....	17
2.1.7. Trabajo en Equipo	18
2.1.7.1. Constitución de la Organización Internacional del Trabajo.....	18
2.1.8. Evaluación.....	18
2.1.8.1. Evaluación de Desempeño	19
2.1.8.2. Tipos de Evaluación de Desempeño	19
2.1.8.3. Evaluación de Desempeño por Competencias.	21
2.1.8.4. Evaluación de Desempeño Laboral.....	23
2.2. Fundamentación Conceptual	23
2.2.1. Atributos.....	23
2.2.2. Calificación Absoluta.....	23
2.2.3. Desempeño.....	23
2.2.4. Calificación Relativa.....	23
2.2.5. Evaluación.....	24
2.2.6. Competencia.....	24
2.2.7. Gestión	24
2.2.8. Talento Humano.....	24
2.2.9. Cliente Interno.....	24
2.2.10. Cliente Externo.....	24
2.3. Fundamentación Legal	25
2.3.1. La Asamblea Nacional Constituyente expide la presente Constitución Política de la Republica del Ecuador	25
2.3.2 Constitución Política de la Republica del Ecuador	25
2.3.3. Constitución Política del Ecuador (2008). De los Derechos Laborales	33
2.3.4. Documento del Ministerio de Relaciones Laborales	33
 CAPÍTULO III	 34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Materiales y Métodos.....	35

3.1.1. Localización y duración de la investigación	35
3.2. Tipos de Investigación	36
3.2.1. Campo	36
3.2.2. Bibliográfica - Documental.....	36
3.2.3. Descriptiva	36
3.2.4. Cualitativa	36
3.3. Métodos Investigativos	37
3.3.1. Inductivo	37
3.3.2. Deductivo	37
3.3.3. Analítico.....	37
3.3.4. Cuantitativo - Cualitativo.....	37
3.4. Técnicas e Instrumentos de Evaluación	38
3.4.1. Encuestas.....	38
3.4.2. Entrevistas	38
3.5. Fuentes	38
3.5.1. Primarias	38
3.5.2. Secundarias	38
3.6. Población.....	39
3.6.1. Población Objetivo.....	39
3.6.2. La Muestra	39
3.7. Procedimiento Metodológico	40
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. RESULTADOS.....	42
4.1.1. Resultado de las Encuestas y Entrevistas.....	42
4.1.1.1. Resultado de las Encuestas a todo Personal de la empresa	42
4.1.1.2. Resultados de Entrevistas a los Funcionarios de la Empresa.....	47
4.1.2. Diagnostico Situacional de la Exportadora Verdesoto CÍA LTDA, y la Matriz FODA	51
4.1.2.1. Evaluacion de Desempeño	51
4.1.2.2. Estimulos Laborales	51
4.1.2.3. Desempeño de Funciones Laborales.....	51

4.1.2.4. Cumplimiento de Funciones Laborales.....	52
4.1.2.5. Políticas y Procedimientos Laborales	52
4.1.2.6. Capacitaciones y Entrenamiento para Mejorar el Desempeño	52
4.1.2.7. Analisis en la Matriz FODA	53
4.1.3. Estructura Tradicional Organizacional	54
4.2. Discusión.....	55
CAPÍTULO V	57
PROPUESTA.....	57
5.1. PROPUESTA.....	58
5.1.1. Tema.....	58
5.1.2. Datos Informativos.....	58
5.1.3. Análisis Situacional.....	58
5.1.4. Visión, Misión y Valores Corporativos	60
5.2. Introducción	61
5.3. Justificación.....	61
5.4. Objetivo.....	62
5.4.1. Objetivo General.	62
5.4.2. Objetivos Especificos.....	62
5.5. Impacto Social.....	63
5.6. Contexto de la Propuesta.....	63
5.6.1. Evaluaciones de Desempeño.....	63
5.6.2. Estimulos Laborales	63
5.6.3. Cumplimiento de Funciones Laborales.....	64
5.6.4. Estructura Organizacional	64
5.6.5. Clasificación de los Puestos de Trabajo en la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.....	65
5.7. Desarrollo del Modelo de Funciones	65
5.7.1. Estructura de Funciones.	65
5.7.2. Presupuesto	81
5.7.1. Responsable	81
CAPÍTULO VI.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82

6.1. Conclusiones	83
6.2. Recomendaciones.....	84
CAPÍTULO VII	86
BIBLIOGRAFÍA	86
7.1 Literatura Citada.....	87
CAPÍTULO VIII	88
ANEXOS	88
8.1. Formatos de Encuesta	89
8.2. Formatos de Entrevista.....	90
8.2.1. Formatos de Entrevista al Gerente	90
8.2.2. Formatos de Entrevista al Jefe de Talento Humano.....	91
8.3. Fotografías	92

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Materiales y Equipos	35
Cuadro N° 2. Población Utilizada para el Estudio de Campo.	39
Cuadro N° 3. Evaluacion de Desempeño	42
Cuadro N° 4. Condecoraciones.	42
Cuadro N° 5. Capacitacion	43
Cuadro N° 6. Desempeña sus Funciones.....	44
Cuadro N° 7. Cumplimientos de Horarios	44
Cuadro N° 8. Estructura.	45
Cuadro N° 9. Politicas y Procedimientos.	45
Cuadro N° 10. Contratos Laborales	46
Cuadro N° 11. Capacitación Continua.	46
Cuadro N° 12. Capacitacion y Entrenamiento para Mejorar el Desempeño.....	47
Cuadro N° 13. Analisis de la Entrevista Aplicada a Gerente de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA LTDA	48
Cuadro N° 14. Analisis de la Entrevista Aplicada al Jefe de Talento Humano de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA LTDA.....	49

RESUMEN EJECUTIVO

La actual investigación trata de la Evaluación de Desempeño en los procesos administrativos y operativos de la Exportadora Verdesoto CÍA LTDA el mismo que aportaran a un gran desarrollo en los planes de mejora de la empresa ubicada en el Cantón Santo Domingo de los Colorados Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Se planteó como objetivo general Desarrollar un modelo de evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y operativo con los siguientes objetivos específicos. Realizar un diagnóstico a través de la matriz FODA., analizando el proceso de control de desempeño laboral del personal, verificando la estructura organizacional actual, y si cumplen, las políticas y procedimientos, elaborando un Modelo de Funciones Laboral.

Se empleó los siguientes métodos inductivos, deductivos, analíticos y cualitativos obteniendo como resultado el no desempeño de funciones acorde a sus capacidades debido a la ausencia de procesos de evaluación, lo cual deben aplicarla acorde a lo que dispone las leyes vigentes de nuestro territorio y el Ministerio de Trabajo, para hacer correctivos empresariales

Con la elaboración del modelo de funciones aportara a que el personal esté distribuido de acuerdo a sus potenciales de habilidad, creatividad y conocimientos, por lo que se verán reflejadas en el futuro de la organización, y así tener un personal involucrado y comprometido con la empresa.

ABSTRACT

Current research is the Performance Assessment administrative and operational processes of Export Verdesoto the same CIA LTDA provide a great development in the improvement plans of the company located in the canton Santo Domingo de los Colorados Province Santo Domingo de los Tsáchilas.

He was raised as a general objective to develop a model for evaluating work performance of the administrative and operational staff with the following specific objectives. Make a diagnosis through the swat matrix, analyzing the work process control staff performance, checking the current organizational structure, and if met, policies and procedures, developing a Labor Model Functions.

These inductive methods, deductive, analytical and qualitative resulting in the non-performance of functions according to their capacities due to the absence of evaluation processes, which should apply in line with the stipulations applicable laws of our land was used and Ministry of Labor, to make corrective business

With the development of the model functions furnish to that personnel are distributed according to their potential ability, creativity and knowledge, which will be reflected in the future of the organization, and thus have a staff involved and committed to the company .

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

En un mundo globalizado, las empresas tienen que estar al corriente, respetar y conciliar las diferencias, puesto que al analizar la diversidad cultural dentro de la fuerza laboral, se debe anticipar los virtuales problemas al tener sistemas estándar de evaluación de desempeño a nivel mundial, cuando se expone el principio de recompensar un desempeño de alto nivel, conceptualizando el desempeño y alto nivel de desempeño, sus atributos. En individuos, en grupos o unidades de trabajo. Dada la magnitud de las diferencias del problema, a nivel mundial se debe exigir un método y procedimiento únicos con reglas rígidas específicas para la evaluación del desempeño, resultaría arriesgado, incluso una calificación absoluta.

En el Ecuador, el gobierno ha implementado los formularios EVAL-01 y EVAL-03; formularios que son indicadores generales que evalúan el desempeño, de funcionarios y servidores, corresponde a los UATHS (Asesoría a las Unidades de Talento Humano- UATH), procesar y analizar los resultados de las evaluaciones, elaborar informes de evaluación de desempeño y entregar los resultados a la máxima autoridad, es de recordar que se suma o consolida el EVAL-01 y EVAL-03 su sumatoria da el resultado final y determina el desempeño de cada funcionario público. En concepto de la calificación relativa.

Una estrategia de éxito, es el preparar a los empleados para el cambio, esa es la propuesta de Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., si pudiese existir una revisión regular por un personal cualificado para determinar que el sistema de desempeño es el ideal después de implementado y haya sido el adecuado y a través de pruebas constantes, determinar que el resultado ha sido operativamente objetivo y efectivo, podría asegurarse la integridad del control de desempeño y de la información. Sin tal seguridad, la dirección podría dudar de la efectividad de los procesos, cuando se utilicen como guía para la toma de decisiones diarias.

Empresas como la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., con años en el mercado de exportación de productos agrícolas como: cacao, café, pimienta ha sufrido una serie de pérdidas, no solo en sus balances generales, sino más en su credibilidad comercial, al no implementar filtros de calidad, no solo en la entrega de sus productos, sino más bien en la calidad de la adquisición, calificación de los productos que comercializa.

Muy aparte de los principios administrativos aplicados a todas las empresas, existen ciertas políticas y procedimientos que son peculiares a cada uno de ellos, muy en particular, y esta empresa no es la excepción. Con el fin de que esta empresa logre sus metas previstas, se debe determinar planes de acción y políticas con procedimientos necesarios para alcanzar dichas metas, haciéndoles conocer y proceder adecuadamente en los niveles de comercialización, como dato estadístico en las empresas medias y grandes, es extremadamente dificultoso, estas políticas internas, deben ser completamente comprensibles. Pues el no conocimiento, genera pérdidas, luego está la siempre posibilidad del error, descuido, o mala interpretación, y mucho más interesante resulta la mala interpretación deliberada.

1.2. Planteamiento del Problema

En diferentes empresas mundiales la aplicación incorrecta de los modelos de funciones ocasionan la mala productividad laboral, esto incide en que no esté cumpliéndose a lo que indica el marco legal en cada país.

La empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA, presenta poco profesionalismo en: la puntualidad, formas de comunicación, el lenguaje agresivo, manejo inapropiado del idioma, ningún compromiso moral con su lugar de trabajo, indumentaria poco apropiada en el lugar de trabajo, no se establecen vínculos afectivos con compañeros de trabajo, clientes, o proveedores, además no se han aplicado procesos de evaluación desde hace mucho tiempo.

La falta de procesos evaluativos y la inasistencia del modelo de evaluación de desempeño, hace que el personal no esté distribuido de acuerdo a sus potenciales de habilidad, creatividad y conocimientos, por lo que las ganancias de la empresa demuestran estancamiento económico, es aconsejable este tipo de empresa implementar un Modelo de Evaluación y así superar rendimientos humanos y económico.

Constituye una debilidad, pues de ella depende la proyección de los recursos humanos y los financieros. Y así tener en la empresa el mejoramiento del personal, involucrado y comprometido.

1.3. Formulación del Problema

¿La falta de modelo de funciones incide en el bajo rendimiento laboral del personal administrativo y operativo para la Exportadora Verdesoto CIA LTDA, del Cantón Santo Domingo de los Colorados Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas?

1.4. Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Evaluación de Desempeño en los procesos administrativos y operativos.

Campo de Acción: Creación de un Modelo de Evaluación de Desempeño Laboral del Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., en el Cantón de Santo Domingo de los Colorados.

Lugar: Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., del Cantón Santo Domingo de los Colorados, Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tiempo: El tiempo que duró esta investigación fue de 180 días.

1.5. Justificación y Factibilidad.

La Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., tendrá como objetivo principal y fundamental el de dotar a la empresa de una herramienta técnica que permita evaluar el desempeño del empleado para determinar sus efectos y esto permita modificar procesos, mejorar la eficiencia y su eficacia, la productividad y el optimar el desempeño de nivel superior dentro y fuera de la exportadora.

Para lograr dicho mecanismo, alcanzar el éxito de la propuesta, se ha trazado a través del diseño de procedimientos y requerimientos a los empleados involucrados una serie de formularios con aplicación técnica, justa y equitativa, con indicadores de logro y condiciones prácticas, incluso didácticas que permitan visualizar el potencial laboral del personal.

El impacto más sobresaliente del modelo a implementar, protege al proveedor, el pequeño, mediano o gran agricultor, quienes se sentirán resguardados por personal capacitado, con conocimiento de la empresa, y especialistas en el trato de negocios financieros, este plan piloto de pago exacto, en su peso exacto y calidad el producto. Se relaciona con las personas, que el conocimiento del producto, sea el enlace para que esto eleve el precio de compra y mejora las relaciones financieras recíprocas de los actores comerciales. Sean estos clientes internos o externos.

Al tiempo para mejorar el precio, el tratar a las personas, el don de gentes, la seguridad de como conoce los objetivos empresariales hace y debe mejorar el tratamiento con el representante de clientes y proveedores específicamente del producto agrícola, y eso se genera, en el cada uno de los actores del sistema financiero, que optimicen su recurso humano, ya no es tiempo de lidias, es tiempo de ganar y ganar, de negociación, de exposición, de argumento

empresarial, es declarar bases comerciales que convengan al proveedor y al cliente.

Esa es la tarea de la dirección de recursos humanos apoyado por la gerencia general, a través de la capacitación, de talleres y conversatorios guiados, que solucionen, los problemas diarios de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., para mejorar el rendimiento laboral ya que de esto beneficiara tanto la empresa como al personal, ya que debidamente capacitado y evaluado, mejorará los costos de comercialización; cuantas negociaciones empresariales se han perdido por la simple causa de no saber tratar, de no saber comunicarse, de no saber tomar el control. Esto es definitivamente el mejor logro que tenga la empresa, mejorar, corregir, renovar para beneficio de todos los involucrados en este círculo empresarial.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Desarrollar un modelo de evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y operativo en la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico a través de la matriz FODA, verificando la situación actual de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.
- Analizar el proceso de control de desempeño laboral del personal administrativo y operativo de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.
- Verificar la estructura organizacional actual, y si cumplen, las políticas y procedimientos, en la empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

- Elaborar un Modelo de Funciones laboral para el personal administrativo y operativo de la exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

1.7. Hipótesis

El personal de la empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., no desempeñan en su totalidad sus funciones acorde a sus capacidades debido a la ausencia de procesos de evaluación.

CAPÍTULO II.
REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Recursos Humanos.

CHIAVENATO (2007). El control de la eficiencia de las prácticas de Recursos Humanos. Bajo esta premisa, desarrollamos esta investigación para averiguar hasta qué punto a las empresas les preocupa conocer el retorno de la inversión que realizan en sus acciones referentes a la implementación de las políticas de recursos humanos y si intentan desarrollar medidas de efectividad en áreas como formación, retribución y selección. Por otra parte, queremos saber con mayor profundidad el perfil de las empresas que lo hacen y cómo lo hacen.

Los Recursos Humanos en el Siglo XXI.

CHIAVENATO (2007). Es difícil que volvamos a tener un siglo tan proclive e interesante en lo referente a corrientes de pensamiento y acontecimientos económicos y políticos como el pasado siglo XX. El comunismo, el nazismo, el capitalismo y, a las postrimerías del siglo, el movimiento verde, han salpicado a estos cien años de ideologías y avatares, difíciles de imaginar en sus comienzos.

Amén de ello se pueden destacar cuatro grandes apartados en los que dividir los principales acontecimientos que más influyeron en estos cien años.

2.1.1.1. Funciones del Departamento de Recursos Humanos.

CHIAVENATO (2007). El departamento de recursos humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos. Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- ✓ Ayudar y facilitar valores a la empresa, a sus regentes, administradores y empleados.
- ✓ Representa a los compromisos que precisan cada puesto laboral y los modos que debe tener el individuo que lo tome.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal, promocionando el progreso del liderazgo.
- ✓ Incorporar al personal competente para cada puesto.
- ✓ Instruir y desplegar programas, y toda acción que vaya en función del progreso de las preparaciones del personal.
- ✓ Ofrecer apoyo psicológico a sus colaboradores en destino de mantener la concordia entre éstos, además buscar solución a los inconvenientes que se desatan entre estos.
- ✓ sostener el control de ayudas de los colaboradores.
- ✓ Proporciona políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los colaboradores, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- ✓ Inspeccionar la dirección de los programas de ensayo.
- ✓ Ampliar un marco personal basado en capacidades.
- ✓ Avalar la complejidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la organización conquistar en los diferentes mercados nacionales y globales.

Modelo de Organización y Funciones.

CHIAVENATO (2007). Planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar los procesos relacionados con el planeamiento estratégico, la mejora de procesos, la administración y desarrollo de los recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales de la Superintendencia, a efecto que brinden el soporte adecuado para facilitar la ejecución de los procesos técnicos de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones, en concordancia con la misión, objetivos, estrategias y planes aprobados por la institución.

2.1.2. La Gestión del Talento Humano.

SÁNCHEZ (2008) Las tres eras del siglo XX (industrialización clásica, neoclásica y era de la información) aportaron diversos enfoques sobre cómo tratar a las personas en las organizaciones. Durante el curso de estas tres eras, el área de RH atravesó tres etapas distintas: relaciones industriales, recursos humanos y gestión con personas, Cada enfoque se ajusta a los esquemas de su época, a la mentalidad predominante y a las necesidades de las organizaciones.

2.1.2.1. Administración del Recurso Humano a la Gestión del Talento Humano.

SILVA (2005). Las personas cobran cada vez más importancia dentro de las organizaciones al ser consideradas en su totalidad es decir, como individuos inteligentes y creativos que pueden aportar algo más que fuerza de trabajo a las empresas y constituirse como el motor generador de la competitividad necesaria para destacar en un mercado altamente exigente.

Dicho lo anterior, el presente trabajo pretende mostrar el grado en el que la teoría o base conceptual de la gestión del capital humano se cumple en la realidad, se aborda de forma sucinta la evolución del proceso en cuestión para

después ofrecer datos y contrastar el apego de realidad a la teoría para después llegar a una reflexión.

2.1.3. Definición de Empresa

GUZMÁN (2009). La familia es una unidad básica de organización social, ya que a partir de esta se derivan organizaciones más complejas, por ejemplo las empresas, compañías. Vivimos en un mundo globalizado, en el cual las empresas representan un papel importante para la creación de riqueza y seguir impulsando el bienestar social.

2.1.3.1. Análisis de Puestos.

GOMEZ (2008) El análisis de puestos es el trabajo que se hace para poder determinar el tipo de empleos que realmente requiere una empresa u organización en función del trabajo real que desempeña, por lo que sirve para ver si existen tareas que no están siendo cubiertas o por el contrario están siendo sobre trabajadas y por supuesto causan pérdidas de tiempo y dinero.

2.1.4. Proceso Administrativo.

ALLES (2005). Recursos Humanos “En todas las empresas se cuenta con recursos humanos, siendo el recurso más importante, el área encargada de su correcto manejo es Recursos Humanos, su finalidad es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, las funciones principales de esta área son.

1) Contratación y empleo

- Reclutamiento

- Selección

- Contratación

- Introducción o inducción

- Promoción, transferencia y ascensos
- 2) Capacitación y desarrollo
 - Entrenamiento
 - Capacitación
 - Desarrollo
- 3) Sueldos y salarios
 - Análisis y evaluación de puestos
 - Calificación de méritos
 - Remuneración y vacaciones
- 4) Relaciones laborales
 - Comunicación
 - Contratos colectivos de trabajo
 - Disciplina
 - Investigación de personal
 - Relaciones de trabajo
- 5) Servicios y prestaciones
 - Actividades recreativas
 - Actividades culturales
 - Prestaciones

2.1.4.1. Niveles Administrativos / Catálogo de Competencias Personal Administrativo.

REYES (2005). Es una característica subyacente en los individuos que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad superior en un trabajo o situación. Alto desempeño o superior; por encima del promedio en una situación laboral (Incluye el dominio de los niveles 2, 3 y 4). Desempeño promedio; no sobresale en el ambiente laboral; sin embargo permanece en un desempeño satisfactorio (Comprende también los niveles 3 y 4). Desempeño ligeramente bajo del promedio; con oportunidades de mejora (Comprende también el nivel 4). Nivel mínimo necesario para el desempeño eficiente y eficaz del puesto.

Este nivel no se aplica para la descripción del perfil; aplica para la evaluación de la competencia en el ocupante del puesto con el propósito de programar acciones para alcanzar el nivel requerido de competencias.

2.1.4.2. Administración de Personal.

PORRET (2007). Para los expertos en teorías administrativas existen cuatro funciones básicas de la administración de personal que son fundamentales, para que cualquier organización que pretenda crecer y tener un buen funcionamiento pueda hacerlo. La primera de ellas es el análisis de puestos, la segunda hace referencia a las pruebas, la tercera a la compensación, y una cuarta la evaluación, esta última establece el cierre de un ciclo que es básico en una empresa que pretende ser exitosa. A continuación se detalla cada una de ellas: Análisis de puestos. Las pruebas, la compensación, la evaluación.

2.1.5. Procesos Operativos.

ALLES (2005). Estos transforman los recursos en el producto o servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo, son la razón de ser de la organización, sin los cuales esta no tendría sentido. Son los responsables de lograr los objetivos de la empresa ya que de esto depende un mayor rendimiento de la misma. Ejemplos de procesos operativos pueden ser, el proceso productivo, el proceso logístico, el proceso de compras, el proceso de ventas.

Normas Técnicas de Competencia Laboral

ALLES (2005). Con el fin de que puedan ser incorporadas paulatinamente y utilizadas como una herramienta estratégica de gestión de Recursos Humanos alineadas a una gestión por competencias, está generando y en algunos casos ya utilizando, en coordinación con el conocer, Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) enfocadas a elevar la Productividad y

Competitividad, así como conformando Comités de Gestión por Competencias (CGC).

Capacitación Estratégica

ALLES (2005). Propósito de la Práctica: Promover el desarrollo integral del personal con alineación a la estrategia, para asegurar óptimos resultados. Para la CNBV, la adquisición, fortalecimiento y actualización de la competencia del personal son la base de la capacitación y el desarrollo. De igual manera, es importante contar con indicadores de medición de objetivos, procesos vinculados y asegurar su implementación apoyándose en otros campos de conocimiento, tales como el proceso de Gestión del Cambio para asegurar la alineación cultural en cascada.

Sistema de Incentivos Grupales

ALLES (2005). Uno de los elementos del sistema de medición de desempeño de una institución debe ser el reconocimiento de los logros individuales y grupales en el cumplimiento de las metas de trabajo establecidas, alineadas con la consecución de los objetivos estratégicos de la misma, con el fin de recompensar los esfuerzos que contribuyen a mejorar la operación y eficiencia de la institución.

2.1.6. Organización.

STONER (2006). En nuestros actos cotidianos es permanente el contacto con “organizaciones” ya que el mundo está conformado por ellas. Las organizaciones conjuntos de personas reunidas con la expectativa de lograr algún objetivo que les es común están presentes permanentemente en la vida de todos nosotros. Formamos parte de organizaciones y nos servimos de ellas: desde el nacimiento en una maternidad u hospital, pasando por escuelas, clubes, iglesias, hasta los lugares en que trabajamos. Todas son

organizaciones. De lo anterior se desprenden algunos elementos fundamentales que caracterizan a una organización:

- Conjunto de seres humanos o personas.
- Con expectativas comunes de logros.

2.1.6.1. Estructuras Organizacionales y Funciones.

STONER (2006). La misión de este departamento es instalar el modelo de atención y gestión en red, mediante la generación de información relevante para la evaluación del desempeño sanitario y financiero de las redes y macro redes y mediante la intermediación con las entidades financieras, con el fin de lograr el pleno desarrollo de las redes.

Estructuración y Funciones, Modelos de Atención y Gestión

STONER (2006). Desarrollo del modelo de atención integral e integrada con enfoque comunitario, familiar y pluricultural, basado en Atención Primaria de salud.

- Desarrollo del modelo de gestión.
- Formulación de políticas de salud.
- Conducción y regulación sectorial.
- Garantizar la calidad del gasto.
- Fortalecimiento de la estructura organizacional.

2.1.7. Trabajo en Equipo

SILVA (2005). Funciones de los Grupos. La integración de un grupo puede servir a nivel organizacional para:

- Realizar una tarea compleja.
- Generar soluciones nuevas o ideas creativas.
- Coordinar o vincularlas funciones de diversos departamentos.
- Solucionar problemas que requieren de procesar información compleja.
- Facilitar la implementación de decisiones complejas.
- Socializar a los miembros de un grupo o entrenarlos.

2.1.7.1. Constitución de la Organización Internacional del Trabajo.

O.I.T. (2005). (Oficina Internacional Del Trabajo) Artículo 1, Se funda una organización permanente encargada de trabajar por la realización del programa expuesto en el preámbulo a esta Constitución y en la Declaración relativa a los fines y objetivos de la Organización Internacional del Trabajo, adoptada en Filadelfia el 10 de mayo de 1944, cuyo texto figura como anexo a esta Constitución.

2.1.8. Evaluación.

FERNANDEZ (2006). Es el hecho de valorar los resultados obtenidos mediante la utilización de procesos sistemáticos, con la finalidad de recoger información y desarrollar estrategias para mejorar las falencias que demuestren las mismas.

2.1.8.1. Evaluación de Desempeño

ALLES (2005). Es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cualitativamente y cuantitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar". La Evaluación del desempeño es la apreciación objetiva para calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto de trabajo, en un período determinado.

La Evaluación del Desempeño se realizará para:

- Calificar el período de prueba.
- Tramitar los ascensos y promociones.
- Designar al mejor trabajador de la empresa.
- Programar y desarrollar eventos de capacitación o cesación de funciones.

2.1.8.2. Tipos de Evaluación de Desempeño.

STONER (2006). La evaluación del Desempeño es un proceso organizado y metódico para medir, valorar e influir sobre las propiedades procedimientos y derivaciones afines con el trabajo, así como el estado de deserción, con el fin de manifestar en qué medida es productivo el colaborador y si logrará perfeccionar su rendimiento a posterioridad.

La evaluación del desempeño es la representación más experimentada para valorar o calcular el desarrollo de la persona en el cargo y su potencial de perfeccionamiento.

Según James Stoner, evaluación del desempeño es: “El procedimiento perene de facilitar a los dependientes, información sobre la eficacia con que están verificando su trabajo para la empresa” Entre la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro ejemplos: Evaluación de Desempeño Laboral de 90°, 180°, 270°, 360°.

Evaluación de 90°.

STONER (2006). Se adoptan objetivos y capacidades. El cumplimiento de planes se relacionan con aspectos productivos y las capacidades se evalúan para su perfeccionamiento.

Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.

STONER (2006). Se adoptan la medición ejecutada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del personal en el cumplimiento de los planes y capacidades adecuadas del puesto y el beneficio del colaborador.

Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.

STONER (2006). La evaluación de 270° fue perfeccionada con la intención de excluir la subjetividad que puede producirse como consecuencia de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al colaborador su superior, hay una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se hallan en el mismo nivel de responsabilidad.

Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.

STONER (2006). La evaluación de 360° además es conocida como evaluación integral es un instrumento cada día más usada por las empresas más innovadoras. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a

los colaboradores una apariencia de su ocupación lo más apropiada posible, al lograr contribuciones desde los ángulos: supervisores, colegas, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su apertura este instrumento sólo se empleaba para fines de perfeccionamiento, en la actualidad está usándose para evaluar el desempeño, para valorar aptitudes y otros estudios administrativos.

2.1.8.3. Evaluación de Desempeño por Competencias.

STONER (2006). Para el perfeccionamiento de los Recursos Humanos es transcendental tener claro que para una organización el recurso más importante es el humano, ya que de éste dependerá en gran medida la perfil y futuro de la misma. Es bien notorio entre los peritos en dicha materia, que esta afirmación se ha rivalizado, pero en las nuevas formaciones de Gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una suposición y que se empiece a emplear nuevos modelos para un excelente perfeccionamiento de los Recursos Humanos, y junto a esto, el bienestar de la economía a nivel mundial.

Se sabe que no será tarea fácil realizar un nuevo guía de gestión tan distinto y fundamental a los modelos tradicionalmente aprovechados. Pero para poder dar medidas rápidas y prácticas, habrá que hacer un esfuerzo para llevar al conocimiento esta teoría.

La innovación de esta gestión reside en el bosquejo de perfiles de acuerdo a las tareas y funciones a desplegar para determinado cargo; tomando en cuenta datos fundamentales como los conocimientos y prácticas obtenidas por el individuo para alcanzar un mayor beneficio de las habilidades que pueda poseer para el desempeño de una explícita actividad.

La caracterización de una capacidad cree que la misma debe estar incorporada a un desempeño determinado de acciones; y que la capacidad debe ser delineada en forma que pueda ser ventajosa para los numerosos conocimientos que acceden a la administración de los Recursos Humanos de la organización.

La evaluación de desempeño se fundamenta en los siguientes elementos:

Relevancia.

STONER (2006). El producto de la Evaluación del Desempeño será estimado como datos notables y reveladores, para el esclarecimiento de objetivos operativos y la personalización de indicadores que expresen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los delegados y asistentes de la organización.

Equidad.

STONER (2006). Evaluar la productividad de los funcionarios y servidores sobre la plataforma del modelo de categorización de puestos corporativos e relacionados con los resultados deseados en cada elemento o proceso interno, procediendo con imparcialidad, honestidad y lealtad.

Confiabilidad.

STONER (2006). El producto de la Evaluación del Desempeño debe manifestar la realidad de lo requerido para el desempeño del puesto, con lo considerado por el funcionario o servidor, en dependencia con los resultados deseados de su proceso internos y de la organización.

Confiabilidad dirigir convenientemente la información resultante del proceso, de manera que llegue únicamente, a quien esté acreditado a conocerla.

En Resultado el Subsistema procederá políticas que obtendrán acontecimiento en la vida práctica de la organización, de los métodos internos y en el desarrollo de los delegados y servidores y en su productividad; Interdependencia.

El producto de la medición, desde la representación del recurso humano, son un elemento de dependencia mutua con los resultados mostrados por la organización, el beneficiario externo y los métodos o elementos internos.

2.1.8.4. Evaluación de Desempeño Laboral.

WERTHER (2008). La evaluación de desempeño laboral es un proceso experimentado a través del cual, en forma completa, sistemática y perene ejecutada por parte de los jefes inmediatos se aprecian el conjunto de actitudes, rendimientos y procedimiento laboral del colaborador en la ocupación de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en conocimientos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso propuesto a establecer e informar a los colaboradores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a obtener métodos de perfeccionamiento.

2.2 Fundamentación Conceptual

2.2.1. Atributos: Características y cualidades de los productos o servicios que son receptados.

2.2.2. Calificación absoluta: Son los resultados obtenidos en la gestión de la organización, confronta objetivos propuestos y los reales.

2.2.3. Desempeño: Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones. Es el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización.

2.2.4. Calificación Relativa: Son los resultados alcanzados individuales alcanzados a través de indicadores de desempeño.

2.2.5. Evaluación: Todo proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de algún objeto o persona. La evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos.

2.2.6. Competencia: Es una característica subyacente en los individuos que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad superior en un trabajo o situación.

2.2.7. Gestión: Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

2.2.8. Talento Humano: Se refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello.

2.2.9. Cliente Interno: Las organizaciones están conformadas por una serie de unidades que contribuyen el objetivo general de toda empresa el satisfacer a los clientes, superar los requerimientos de su cliente interno.

2.2.10. Cliente Externo: Es el usuario que legitima la gestión de la empresa, considerado el ente estratégico. La permanencia de éste en la organización depende la satisfacción de las expectativas de sus clientes.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. La Asamblea Nacional Constituyente expide la presente Constitución Política de la República del Ecuador.

El pueblo del Ecuador inspirado en su historia milenaria, en el recuerdo de sus héroes y en el trabajo de hombres y mujeres que, con su sacrificio, forjaron la patria; fiel a los ideales de libertad, igualdad, justicia, progreso, solidaridad, equidad y paz que han guiado sus pasos desde los albores de la vida republicana, proclama su voluntad de consolidar la unidad de la nación ecuatoriana en el reconocimiento de la diversidad de sus regiones, pueblos, etnias y culturas, invoca la protección de Dios, y en ejercicio de su soberanía, establece en esta Constitución las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, organizan el Estado y las instituciones democráticas e impulsan el desarrollo económico y social.

2.3.2. Constitución Política de la República del Ecuador

Art. 23.- De los derechos civiles: Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:

17. La libertad de trabajo. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar un trabajo gratuito o forzoso.

20. El derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental; educación, trabajo, empleo, recreación, vivienda, vestido y otros servicios sociales necesarios.

Art. 35.- Del trabajo: El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
2. El Estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.
3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.
5. Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
6. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.
7. La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
8. Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley.
9. Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a

la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

Las relaciones de las instituciones comprendidas en los numerales 1, 2, 3 y 4, del Art. 118 y de las personas jurídicas creadas por ley para el ejercicio de la potestad estatal, con sus servidores, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública, salvo las de los obreros, que se regirán por el derecho del trabajo.

Cuando las instituciones del Estado ejerzan actividades que no puedan delegar al sector privado, ni éste pueda asumir libremente, las relaciones con sus servidores, se regularán por el derecho administrativo, con excepción de las relacionadas con los obreros, que estarán amparadas por el derecho del trabajo.

Para las actividades ejercidas por las instituciones del Estado y que pueden ser asumidas por delegación total o parcial por el sector privado, las relaciones con los trabajadores se regularán por el derecho del trabajo, con excepción de las funciones de dirección, gerencia, representación, asesoría, jefatura departamental o equivalente, las cuales estarán sujetas al derecho administrativo.

10. Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.

Se prohíbe la paralización, a cualquier título, de los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado; procesamiento, transporte y distribución de combustibles; transportación pública, telecomunicaciones. La ley establecerá las sanciones pertinentes.

11. Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se

realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario.

12. Se garantizará especialmente la contratación colectiva; en consecuencia, el pacto colectivo legalmente celebrado no podrá ser modificado, desconocido o menoscabado en forma unilateral.

13. Los conflictos colectivos de trabajo serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje, integrados por los empleadores y trabajadores, presididos por un funcionario del trabajo.

14. Estos tribunales serán los únicos competentes para la calificación, tramitación y resolución de los conflictos.

15. Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que éste perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

16. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera, decimocuarta, remuneraciones; la compensación salarial, la bonificación complementaria y el beneficio que representen los servicios de orden social.

Art. 36.- El Estado propiciará la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, en igualdad de derechos y oportunidades, garantizándole idéntica remuneración por trabajo de igual valor.

Velará especialmente por el respeto a los derechos laborales y reproductivos para el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el acceso a los sistemas de seguridad social, especialmente en el caso de la madre gestante y en

período de lactancia, de la mujer trabajadora, la del sector informal, la del sector artesanal, la jefa de hogar y la que se encuentre en estado de viudez. Se prohíbe todo tipo de discriminación laboral contra la mujer.

El trabajo del cónyuge o conviviente en el hogar, será tomado en consideración para compensarle equitativamente, en situaciones especiales en que aquél se encuentre en desventaja económica. Se reconocerá como labor productiva, el trabajo doméstico no remunerado.

Art. 50.- El Estado adoptará las medidas que aseguren a los niños y adolescentes las siguientes garantías:

Protección especial en el trabajo, y contra la explotación económica en condiciones laborales peligrosas, que perjudiquen su educación o sean nocivas para su salud o su desarrollo personal.

Art. 57.- De la seguridad social: El seguro general obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, cesantía, vejez, invalidez, discapacidad y muerte.

La protección del seguro general obligatorio se extenderá progresivamente a toda la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, conforme lo permitan las condiciones generales del sistema.

El seguro general obligatorio será derecho irrenunciable e imprescriptible de los trabajadores y sus familias.

Art. 66.- De la educación: La educación es derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia; área prioritaria de la inversión pública, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social. Es responsabilidad del Estado definir y ejecutar políticas que permitan alcanza restos propósitos.

La educación, inspirada en principios éticos, pluralistas, democráticos, humanistas y científicos, promoverá el respeto a los derechos humanos, desarrollará un pensamiento crítico, fomentará el civismo; proporcionará destrezas para la eficiencia en el trabajo y la producción; estimulará la creatividad y el pleno desarrollo de la personalidad y las especiales habilidades de cada persona; impulsará la interculturalidad, la solidaridad y la paz. La educación preparará a los ciudadanos para el trabajo y para producir conocimiento. En todos los niveles del sistema educativo se procurarán a los estudiantes prácticas extracurriculares que estimulen el ejercicio y la producción de artesanías, oficios e industrias.

El Estado garantizará la educación para personas con discapacidad.

Art. 208.- El sistema penal y el internamiento tendrán como finalidad la educación del sentenciado y su capacitación para el trabajo, a fin de obtener su rehabilitación que le permita una adecuada reincorporación social.

Art. 238.- De los regímenes especiales: Existirán regímenes especiales de administración territorial por consideraciones demográficas y ambientales. Para la protección de las áreas sujetas a régimen especial, podrán limitarse dentro de ellas los derechos de migración interna, trabajo o cualquier otra actividad

Art. 242.- Principios generales: La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios: y a la propiedad de los medios de producción.

Cuarta.- De la seguridad social: Los fondos de las aportaciones realizadas para las distintas prestaciones se mantendrán en forma separada y no se utilizarán en prestaciones diferentes de aquellas para los que fueron creados. Uno de estos fondos lo constituirá el del seguro social campesino. Los fondos

de invalidez, vejez, muerte, riesgos del trabajo y cesantía se administrarán y mantendrán separadamente del patrimonio del Instituto de Seguridad Social.

CÓDIGO DEL TRABAJO Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012 ACTUALIZADO A MAYO 2013 (Desempeño)

Nota: Artículo agregado por Ley No. 40, publicada en Registro Oficial 259 de 27 de Abril del 2006. Art... Los trabajadores en general, tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos practicados, así como los de laboratorio y los estudios especiales. También tendrán derecho a la confidencialidad de sus resultados, salvo en el caso de enfermedades que, por su naturaleza, alta probabilidad de contagio, que deberán ser puestos a disposición de las autoridades de salud, y de ese particular se informará al empleador. Si los exámenes médicos revelaren condiciones de especial vulnerabilidad o se detectare algún impedimento psicofísico para el desempeño de las actividades propias de la actividad, las instancias competentes del Ministerio de Trabajo y Empleo y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, determinarán las medidas necesarias para su readaptación y formación profesional.

Capítulo V. De los agentes de comercio y corredores de seguros.

Art. 311.- Agentes de comercio o agentes viajeros.- Podrán ser agentes de comercio o agentes viajeros los registrados con este carácter en la Dirección Regional del Trabajo o en una inspección del trabajo, que hayan obtenido la respectiva cédula de trabajo. **Art. 312.-** Solicitud de registro.- Para obtener el registro y la cédula, el interesado presentará por escrito una solicitud a la Dirección Regional del Trabajo o a la inspección del trabajo, acompañada de su cédula de identidad, y de certificados de comerciantes honorables del lugar o de la Asociación de Representantes o Agentes Viajeros del Ecuador o de alguna de sus filiales provinciales que expresen la buena conducta del peticionario para el desempeño de esas funciones.

Nota: Artículo agregado por Ley No. 28, publicada en Registro Oficial 198 de 30 de Enero del 2006. Art... La contratación, el desempeño, el cumplimiento y las reclamaciones entre empleadores y trabajadores con discapacidad, se sujetarán a las normas y procedimientos generales de la ley.

Art. 371.- Indemnización por disminución permanente.- Si el accidente ocasionare disminución permanente de la capacidad para el trabajo, el empleador estará obligado a indemnizar a la víctima de acuerdo con la proporción establecida en el cuadro valorativo de disminución de capacidad para el trabajo. Los porcentajes fijados en el antedicho cuadro se computarán sobre el importe del sueldo o salario de cuatro años. Se tomará el tanto por ciento que corresponda entre el máximo y el mínimo fijados en el cuadro, teniendo en cuenta la edad del trabajador, la importancia de la incapacidad y si ésta es absoluta para el ejercicio de la profesión habitual, aunque quede habilitado para dedicarse a otro trabajo, o si simplemente han disminuido sus aptitudes para el desempeño de aquella. Se tendrá igualmente en cuenta si el empleador se ha preocupado por la reeducación profesional del trabajador y si le ha proporcionado miembros artificiales ortopédicos.

En el Código de Trabajo vigente.

En el Título I del Contrato Individual del Trabajo, Capítulo Cuarto de las Obligaciones del Empleador y del Trabajador, Art. 42

Obligaciones del Empleador. Son obligaciones del empleador: Sujetarse al Reglamento interno legalmente aprobado

Art. 27.- Obligaciones del Empleador.- Son obligaciones del empleador: Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado. En el **Capítulo Quinto de las Evaluaciones del Desempeño**, La Evaluación del Desempeño se hará mediante la calificación sistemática del rendimiento de los trabajadores en el ejercicio del puesto, sujeto al Manual de Evaluación del Desempeño vigente o que se conformase.

2.3.3. Constitución Política del Ecuador (2008). De los Derechos Laborales.

Art. 99.- Del cumplimiento de las normas laborales: El cumplimiento de las normas laborales y el de las de seguridad e higiene en el trabajo quedarán sujetos a la fiscalización de las autoridades creadas por la ley, la cual establecerá las sanciones en caso de su violación.

2.3.4. Documento del Ministerio de Relaciones Laborales.

El establecimiento y mantenimiento de un sistema de control interno y evaluación de desempeño es una responsabilidad importante de la dirección; los conceptos básicos implícitos en la definición de control de personal se vuelven contables se comentan en el contexto de esa responsabilidad.

Este sistema de control interno, evaluación de desempeño en los procesos administrativos y operativos, sus métodos y modelos, deben estar bajo la continua supervisión de la dirección, para poder comprobar que sigue funcionando como estaba previsto, y para poder modificarlo apropiadamente, según los cambios de las condiciones. La distancia cada vez más amplia entre la dirección (gerencia) y la producción ha hecho necesario el detallar métodos o una serie de controles que posibiliten administrar eficientemente la empresa.

El departamento de administración de personal o sus direcciones deben perfeccionar y complementar cada una de las actividades, emitiendo una valoración de cada forma de control.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Localización y Duración de la Investigación

En esta investigación se aplicó un juicio de proceso que, mediante el estudio del método científico, se consiguió información principal y segura, de los datos de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA. Ubicada en la jurisdicción del Cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, República del Ecuador, geográficamente se encuentra ubicada al noreste de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y tuvo una duración de 180 días.

Cuadro N° 1. Materiales y equipos

MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD
Libros digitales		9
Revistas digitales		6
Internet	Horas	450
Hojas formato A4	Resmas	2
Lápices		2
Bolígrafos		2
Resaltadores		2
CD- R		8
Pen drive		1
Copias		800
Anillados		7
Marcadores		2
Cuadernos		2
Equipos		
Computadora		1
Impresora		1
Data-shop		1

3.2. Tipos de Investigación

3.2.1. De Campo:

Se aplicó obligatoriamente con el talento humano de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA, se ejecutará en las instalaciones de la mediante la implementación de encuestas y entrevistas a los directivos y colaboradores, con la finalidad de recoger y procesar la información primaria.

3.2.2. Bibliográfica – Documental:

Permitió extraer información teórica referente al objeto de estudio, a través de libros, módulo, folletos, internet, entre otros documentos.

Se revisó la investigación con toda la documentación al alcance en los libros, tesis de grado, que aporten a mejorar los conceptos y definiciones, y se aplicará la información en beneficio del personal que labora en la empresa.

3.2.3. Descriptiva:

Esta investigación formó parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social. Consiste fundamentalmente, en la descripción de los hechos que intervengan en el trabajo de campo caracterizando el fenómeno o la situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores.

3.2.4. Cualitativa:

Se empleó la orientación cualitativa de las características de la investigación, así también se analizó las cualidades de los trabajadores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de satisfacción de sus necesidades.

Esto permitió examinar y asimilar el problema en el lugar en donde genera un problema; su proceso, a fin de establecer en qué momento se produce

desatinos, equivocaciones así como también proponer una solución que aporte al cambio de actitudes y aptitudes en todos los integrantes de la exportadora.

3.3. Métodos Investigativos

Se aplicó en esta investigación los métodos más estudiados y conocidos:

3.3.1 Inductivo:

Es decir en su concepto más lógico de extraer, a partir de determinadas observaciones o experiencias particulares, el principio general que en ellas está implícito. Este método permitió extraer la información primaria, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los directivos y colaboradores de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

3.3.2. Deductivo:

Permitió deducir e interpretar los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas.

3.3.3. Analítico:

Este método permitió analizar los datos recopilados a través de las encuestas y entrevistas aplicadas a los directivos y colaboradores de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

3.3.4. Cuantitativo-Cualitativo:

Con estos métodos se describió los resultados en forma estadística y grafica para alcanzar los objetivos propuestos.

3.4. Técnicas e Instrumento de Evaluación

3.4.1. La Encuesta

Se encuestó a todo el personal, aplicando instrumentos de encuesta observacional en el que investigamos y buscamos la recopilación de datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, con varios tipos de preguntas que se convirtió en un cuestionario que sustente la investigación.

3.4.2. La Entrevista

Se la realizó a los responsables máximos de la empresa, El Sr. C.P.A. Marcelo Verdesoto, Gerente General y a la Sra. Rosa Chang, Directora de Talento Humano, integrantes de la empresa. Estos directores de empresa darán sus razones de las desventajas y debilidades, en las que se está profundizando, para encontrar soluciones.

3.5. Fuentes

3.5.1. Primarias

Todo este material revisado desde la óptica de Gerencia, Dirección Administrativa y trabajadores.

3.5.2. Secundarias

Correspondió a la información que se obtuvo de libros folletos e internet, la cual aportó al marco teórico de la investigación, y los reportes entregados por Gerencia General de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

3.6. Población

3.6.1. Población Objetivo

La población en estudio fue para todos los jefes de área de los departamentos y colaboradores de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

Gerencia General
Jefe de Talento Humano
Jefe de Producción
Jefe de Mercadeo
Jefe de Bodega
Colaboradores

3.6.2. La Muestra

El tamaño de la muestra es total, es un estudio que se encuentra en la vida de la empresa, por ser familiar y de reducido número de accionistas.

Cuadro Nº 2. Población utilizada para el estudio de Campo

Cargo	Entrevistados	Encuestados
Gerente General	1	
Jefe de Talento Humano	1	
Jefe de Producción		1
Jefe de Bodega		1
Jefe de Mercadeo		1
Jefe de Mantenimiento		1
Personal Operativo (Empleados)		34
Total	2	38

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.
Elaborado por: Marco Ayala Cedeño

3.8. Procedimiento Metodológico

El avance de la exploración tuvo el sucesivo procedimiento:

- a) Se investigó principalmente la experiencia en el área de los entrevistados y la influencia de su trabajo para la obtención de resultados

- b) Socializar las estrategias a imponer para mejorar el rendimiento del personal.

Con la encuesta que proporcionan los Jefes departamentales y Director de Departamento de Talento Humano se identificará las necesidades que poseen la empresa en cada uno de sus instancias industriales.

Finalmente el proyecto permitió la utilización de un modelo de perfeccionamiento de los empleados en los procesos basados en la metodología y la sistematización del problema propuesto, para alcanzar los resultados que permitan comprobar la factibilidad del proyecto.

A través del estudio técnico se demostró la necesidad de crear un Modelo de Funciones para el personal y sus obligaciones departamentales para que sean respetadas y tomadas en cuenta en todos los ámbitos de la Empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. Resultados de las Encuestas y Entrevista.

4.1.1.1. Resultados de las Encuesta a todo el Personal de la Empresa.

1. ¿Conoce usted si la Empresa realiza una evaluación del desempeño laboral?

Cuadro N° 3. Evaluación de desempeño

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
NO	34	89,5 %
SI	4	10,5 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: En el Cuadro 3, se refleja que 34 empleados, de los encuestados no conocen si la empresa realiza nuevos procedimientos, mientras que 4 empleados, si las conocen, representando en minoría. Claramente refleja el hecho de que la mayoría del personal, no tienen idea de si son evaluados en su condición del desempeño laboral, no tienen definidas las funciones que desarrollan la elaboración de informes.

2.- ¿Cómo le gustaría ser motivado en la Empresa?

Cuadro N° 4. Condecoraciones

OPCIONES	N° PERSONAS	PROCENTAJE
Reconocimiento Económico	28	74 %
Ascenso	2	5 %
Condecoración	8	21 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: El Cuadro 4, refleja que 28 personas encuestadas que laboran en la empresa desean reconocimientos económicos correspondiente al personal administrativo y operativo que desean trabajar solo para conseguir incentivos económicos, mientras que 2 personas lo hace y prefieren un ascenso en el trabajo en equipo, por otro lado 8 empleados que labora entre sus aspiraciones es ser condecorado e igualmente lo hace por orgullo laboral y es indiferente su forma de trabajar. Los trabajadores reflejan en una gran mayoría el deseo de un reconocimiento monetario.

3.- ¿Recibe usted capacitación por la Empresa?

Cuadro N° 5. Capacitación

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	2	5 %
No	36	95 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: Según el Cuadro 5, se evidencia que 2 empleados administrativos poseen conciencia de compromiso en la capacitación, representando una minoría; por otro lado 38 empleados no poseen compromiso o es de poco interés el capacitarse, tienen otros objetivos. Un elevado porcentaje determina la necesidad inmediata de generar un modelo que explique a cada empleado sus funciones y perfil de trabajo en la empresa.

4.- ¿Cuándo ingreso a laborar en la Empresa le explicaron las Funciones que actualmente desempeña?

Cuadro N° 6. Desempeña sus funciones

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	8 %
POCO	4	10,5 %
NO	31	81,5 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: Según el cuadro 6, se evidencia que 3 empleados afirman que si recibieron información de cómo manejar su puesto de trabajo, 4 empleados creen que sería sus obligaciones que tienen que realizar y se torna repetitivo las actividades de la empresa que no procedería y para la gran mayoría es decir 31 de los encuestados. El personal no conoce sobre sus funciones en las labores y cómo interpretar ciertas órdenes que no conceptualizan.

5. ¿Cómo se aplica el control del Personal que labora en la Empresa?

Cuadro N° 7. Cumplimiento de horarios.

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Cumplimiento de horario	24	63 %
Cumplimiento de metas	14	37 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: De acuerdo al Cuadro 7, se revela que 24 de los empleados si cuenta y cumple con las políticas de trabajo establecidas en la empresa, con horarios y timbre de tarjeta mientras que 14 empleados no conocen de un sistema y las cumplen parcialmente. Se nota como la diversidad de tareas hace que los empleados no tengan un sistema único de tareas, la diversidad de actividades determina varios horarios.

6. ¿Cómo califica usted la Estructura Organizacional de la Empresa?

Cuadro N° 8. Estructura

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Muy buena	8	21 %
Buena	28	74 %
Excelente	2	5 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: El Cuadro 8, refleja 2 empleados administrativos, y dueños del negocio confían en su sistema tradicional, 8 personas coinciden con que es muy buena la misma y 28 opinan q la estructura que existe los excluye. La confianza de los dueños de la empresa con la aplicación de su sistema tradicional permite un cambio radical, al crear un modelo de funciones.

7. ¿Conoce usted las Políticas y Procedimientos de la Empresa?

Cuadro N° 9. Políticas y Procedimientos

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
SI	4	10,5 %
NO	34	89,5 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: En concordancia con el Cuadro 9, se evidencia que 4 encuestados dicen conocer las funciones específicas de su área de trabajo, por otro lado 34 empleados operativos opinan que conoce parcialmente. Lamentable es el dato que determina un elevado porcentaje de No conocer las políticas y los procedimientos de la empresa en la que se trabaja, urge nuevos procedimientos de posicionamiento.

8. ¿Indique usted qué tipo de Contrato acepta para entrar a la Empresa?

Cuadro N° 10. Contratos laborales.

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Contrato indefinido	9	24,0 %
Contrato temporal	29	76,0 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño

Análisis estadístico: En el cuadro 10, el personal administrativo en consenso nos respondió 9 de los empleados tienen contrato indefinido y 30 personas manifiestan que son temporales o cambian muy constantemente del trabajo o de labor. Esta encuesta determina el probable problema de la empresa, al no tener empleados que hayan hecho carrera en la empresa y sean temporales, esto no permite mantener un modelo de funciones. Puesto que el cambio de personal hace costoso entrenar a otra persona.

9. ¿Le gustaría recibir una capacitación continua por la Empresa para mejorar su Desarrollo Personal?

Cuadro N° 11. Capacitación continua

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
SI	33	87 %
NO	5	13 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: El Cuadro 11, indica que 33 personas piensan que valdría capacitarse permanente, mientras 5 empleados opinan que NO, los empleados en su mayoría desean capacitarse para poder mejorar sus condiciones laborales y obtener un contrato mejor, eso permitiría implementar políticas y procedimientos a personal no transeúnte.

10. ¿Desearía que la Empresa aplique un Modelo de Funciones para el Personal de la Empresa, para mejorar su Desempeño Laboral?

Cuadro N° 12. Capacitación y entrenamiento para mejorar el desempeño.

OPCIONES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
SI	38	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	38	100 %

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño.

Análisis estadístico: En el cuadro 12, muestra a todo el personal de la empresa es decir 38 personas coinciden con que la empresa debe brindar capacitación o entrenamiento para mejorar su desempeño en cualquiera de las áreas en las que es responsable. Es procedente el generar este ámbito de curiosidad y de emprendimiento laboral y aprovechar el espacio que se presenta entre los administradores y empleados, para en un clima de adaptación y colaboración se proceda a crear un modelo de procedimiento.

4.1.1.2. Resultados de Entrevistas a los Funcionarios de la Empresa

Para una mejor presentación de los resultados de la entrevista realizada al gerente general y al jefe de talento humanos de la empresa exportadora Verdesoto, procedemos a dar la siguiente codificación:

Entrevistado 1: Gerente General: CPA. Lic. Marcelo Verdesoto.

Entrevistado 2: Jefe de Talento Humano: Lic. Rosita Chang.

Cuadro N° 13. Análisis de la entrevista aplicada al Gerente de la Empresa Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Cómo evalúa el Desempeño Laboral del Personal?	En base a resultados de producción y a la economía que se realice , ya que es de mucho interés este aspecto	De lo mencionado se entiende que no es evaluado correctamente, siendo un retraso de superación laboral, y afecta económicamente.
2. ¿Cada qué tiempo la Empresa necesita evaluar al Personal?	La evaluación es permanente debido a que los productos que se manejan tienen varios aspectos de control sanitarios ya que esto es una de las tantas estrategias que tiene la empresa.	Se coincide con que el evaluar y controlar pueden ser sinónimos y es lo que más motiva al personal de la empresa a elevar su conocimiento y desempeño.
3. ¿Cómo motiva al personal que labora en la Empresa?	Con capacitaciones personales es una estrategia importante en la motivación del personal en los distintos servicios laborales.	En el criterio el administrador mantienen que no se motiva enteramente a los trabajadores debido a la falta de estrategias que permitan desarrollar el compromiso del personal para con la empresa.
4. ¿Cómo considera usted la Estructura Organizacional actual de la Empresa?	No existe una estructura organizacional de la empresa por la complejidad de los procesos, la estructura se enfoca en los índices de rendimiento de cada empleado.	La falta de estructura organizacional constituye una falencia para la empresa porque no se ha implementado con técnica cierta, cómo se están desarrollando los trabajadores en su ambiente laboral, sin conocer dicha estructura y desperdiciando recursos y tiempo.
5. ¿La Empresa aplica algún Modelo de Funciones laborales para el Personal?	No se posee ningún modelo de funciones ni para el personal operativo ni el administrativo, lo cual constituye un error ya que todos debemos apoyar el este proceso. Al implementar las mismas directrices y orden en los mandos medios, mejoraría la función de cada empleado.	No se tiene un modelo de procedimientos y funciones laborales, debería ser periódica, y estrictamente cumplida, por la importancia en el desarrollo de la empresa, pues a través de la misma, la empresa puede conocer si se está cumpliendo con lo correcto, así como la conformidad y estabilidad de los objetivos en la empresa.

6.- ¿Cada qué tiempo capacita al Personal de la Empresa?	Cada mes, al recibir su paga se les da un resumen sobre temas de producción, cada empresa tiene su experiencia y de eso aprenden, en la práctica diaria, no hay capacitación en el perfil de nuestra empresa.	El dirigente de la organización exterioriza que el trabajo diario los instruye despreocupándose de una verdadera capacitación para el personal ya que no tiene ni un plan del mismo
7.- ¿Consideraría factible aplicar un Modelo de Funciones innovador, práctico para mejorar la capacidad del desempeño laboral del personal?	En resumen creo que es factible un modelo de funciones mejoraría enormemente la funcionalidad de los empleados administrativos y operativos,	Concuerta que el implementar el modelo de funciones, mejoraría el procedimiento de todos los integrantes de la empresa, inclusive el de los administradores, que ganarían tiempo al no tener que ordenar permanentemente, sino que cada empleado sepa su lugar y lo que debe realizar en sus labores.

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño

Cuadro N° 14. Análisis de la entrevista aplicada al Jefe de Talento Humano de la Empresa Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Qué opinión tiene sobre el Desempeño Laboral de la Empresa?	Al personal le falta aún mucho por aprender y es necesaria la capacitación de desempeño que no se ha brindado últimamente.	En lo citado se opina que al evaluar a los empleados no cuentan con capacitación, siendo un retraso de superación laboral y afecta económicamente.
2.- ¿Qué proceso aplica para en el control de desempeño del personal de la Empresa	Definitivamente el de observar el desarrollo de sus actividades porque es lo que se aplica como herramienta en la empresa	Se coincide con que el evaluar y controlar pueden ser sinónimos y es lo que más motiva al personal de la empresa a elevar su conocimiento y desempeño.
3. ¿Cómo motiva al personal que labora en la Empresa?	No se motiva realmente al personal a través de capacitaciones solamente, se les informa y se les concientiza a una profesión	Indica que no se motiva enteramente a los trabajadores debido a la falta de estrategias que permitan desarrollar el compromiso del personal para con la empresa.

4. ¿Cómo considera usted la Estructura Organizacional actual de la Empresa?	No hay estructura de desempeño en la empresa, realmente porque no se ha realizado hasta el momento, pese a ser aspecto muy importante e interna para la empresa.	El no poseer una estructura organizacional constituye una falencia para la organización porque no se ha implementado con técnica cierta, cómo se están desarrollando los trabajadores en su ambiente laboral, sin conocer dicha estructura y desperdiciando recursos y tiempo.
5. ¿La Empresa aplica algún Modelo de Funciones laborales para el Personal?	Hasta la fecha no se ha realizado ninguna actividad o nueva implementación de procedimientos lo que provoca confusión en la distribución de las tareas	No posee un modelo de procedimientos y funciones laborales, debería ser periódica, y estrictamente cumplida, por la importancia en el desarrollo de la empresa, pues a través de la misma, la empresa puede conocer si se está cumpliendo con lo correcto, así como la conformidad y estabilidad de los objetivos en la empresa.
6.- ¿Considera Usted como una herramienta necesaria la capacitación del personal?	La capacitación siempre será una herramienta de producción, por eso se destinan valores financieros en la adquisición de maquinaria y tecnología que acelere la fabricación.	Los administradores y dueños de la empresa determinan que el trabajo diario acompañado de maquinaria y tecnología, como por ejemplo medidor de humedad de los elementos en la compra, hacen que el aprendizaje y la capacitación va de la mano.
7.- ¿Cómo hace para que el personal cumpla con las políticas y procedimientos de la empresa?	Un elemento siempre determinante en lo laboral es el respeto, no solo al poder económico sino al conocimiento y el Gerente General tiene mucho conocimiento de su empresa y sus productos, eso hace que los empleados cumplan las órdenes seguras de lo que les están decidiendo.	Coinciden los administradores que el implementar el modelo de funciones, mejoraría el procedimiento de todos los integrantes de la empresa, inclusive el de los administradores, que ganarían tiempo al no tener que ordenar permanentemente, sino que cada empleado sepa su lugar y lo que debe realizar en sus labores.

Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.

Elaborado por: Marco Ayala Cedeño

4.1.2. Diagnostico Situacional de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA, y la Matriz FODA.

4.1.2.1. Evaluación de Desempeño.

Según los resultados de la pregunta 1. De la encuesta claramente refleja el hecho de que la mayoría del personal, no tienen idea de si son evaluados en su condición del desempeño laboral, no tienen funciones y no cumplen con la elaboración de informes. En nuestra segmentación de entrevistas se enfocó varias aristas que apuntan a los resultados y demandan soluciones estructurales, que garanticen el mejor desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa.

4.1.2.2. Estímulos Laborales.

En la pregunta 2. Los trabajadores reflejan en un porcentaje elevado para su reconocimiento laboral que siempre es lo económico, lo que abriría una lucha entre lo económico y la capacitación, con esa conciencia de que están aprendiendo una nueva profesión. Pero no se sienten aptos y suficientes para ocupar un nuevo espacio de trabajo, porque implica mayores responsabilidades y a ese punto de compromiso no desean llegar; es mucho más fácil hacer una tarea de sobretiempo y cobrar un dinero extra, que es mucho más fácil que adquirir un compromiso que dañe su descanso laboral.

4.1.2.3. Desempeño de Funciones Laborales.

Como se pudo conocer en la pregunta 4. El personal no conoce sobre sus funciones en las labores y cómo interpretar ciertas órdenes que no conceptualizan, tal como la necesidad de satisfacer los requerimientos y exigencias por parte de los clientes internos. En la región existen numerosas empresas que ofrecen productos con las mismas o similares características, esto es lo obliga a mejorar siempre la calidad del producto, siendo más probos en la compra y en la calificación del producto antes de la compra

4.1.2.4. Cumplimiento de Funciones Laborales.

En la pregunta 5. Se nota como la diversidad de labores hace que los empleados no tengan un sistema único de tareas, determina varios horarios y actividades según la llegada del proveedor. Por tal razón se necesita establecer una innovación administrativa y capacitación permanente en la calificación de productos, en la tecnificación de fórmulas y manejo de herramientas que no dividan las tareas de función de labores, es decir producir talento humano eficaz.

4.1.2.5. Políticas y Procedimientos Laborales.

Con la pregunta 7. Lamentable es el dato que determina un elevado porcentaje de No conocer las políticas y los procedimientos de la empresa en la que se trabaja, urge nuevos procedimientos de posicionamiento, a más de la calidad que se oferta, los productos y sus componentes estos procedimientos deben estar respaldados por políticas de compromiso entre el trabajador, su trabajo y su jefe. Si su compromiso es el cumplimiento de órdenes, que éstas sean evaluadas, y al serlo modifican procesos tradicionales o de oído, para ser procesal y evaluativo.

4.1.2.6. Capacitación y Entrenamiento para Mejorar el Desempeño.

En la pregunta 9. Ante estas situaciones la propuesta es incursionar en actividades de capacitación 100% prácticas, como el de degustar el cacao seco y crudo. El analizar con un corte la cantidad de defectos en su formación, y/o en la coloración o descoloración del producto para su calificación, eso mejora al empleado y avanza su productividad y esa obtención incremento el rendimiento y todos estos elementos optimizan las utilidades de la empresa.

4.1.2.7. Análisis en la Matriz FODA

FORTALEZAS

- Tecnología correcta.
- Empleados con buen nivel profesional.
- Producto reconocido para la exportación.
- Instalaciones en buen estado.
- Instalaciones en constante mejoramiento.

OPORTUNIDADES

- Contactos en el exterior con organizaciones de reconocido prestigio
- Nichos y mercados internacionales
- Servicio de internet personalizado en información financiera de productos agrícolas a nivel internacional.
- Aceptación de nuestro producto en el mercado extranjero.
- Personal reconocido en el medio

DEBILIDADES

- Falta de procedimientos
- Sin planificación
- Mala manipulación de equipos de medición
- Sin control de tiempo y de procesos
- Sin identidad institucional

AMENAZAS

- A La delincuencia e inseguridad ciudadana.
- Desastres naturales.
- Incumplimiento de los proveedores, lo que genera desvío de responsabilidades
- Políticas tributarias
- Desapego a la capacitación constante

El FODA, trata de aumentar nuestro análisis en la empresa Exportadora Verdesoto CÍA LTDA, generar estrategias para cimentar y mantener las fortalezas; descubrir cómo nos aprovechamos de las oportunidades proporcionadas en este examen que puede ser siempre a favor, también aumenta nuestra disposición a conquistar y eliminar las debilidades, la variación resultante de esto se traduce hacia las metas analizadas, acompañadas siempre de una destreza que nos lleve a ser flexibles en nuestras tomas de disposiciones que sean lo suficientemente elásticos como para no romper reglas.

4.1.3. Estructura Tradicional Organizacional.

La competencia productiva existe desde el mismo nacimiento de la administración, y las percepciones de esos conceptos, se vuelven tradicionales y esa es confianza de los dueños de la empresa, con la aplicación de su sistema tradicional se sienten seguros y no permite un cambio radical. Al crear un perfil de modelo de procedimientos y evaluaciones, permitirá a la empresa el ingresar a un mercado más competitivo y al tiempo con mayor rendimiento.

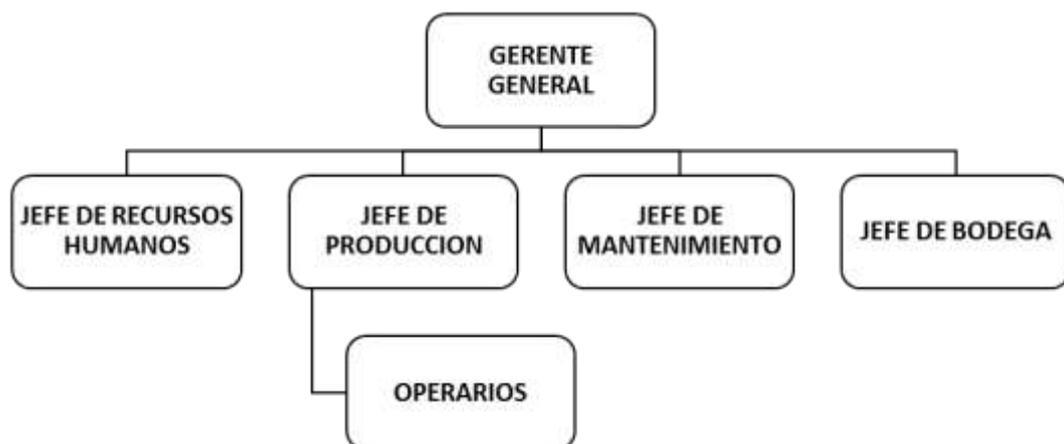


Figura 1. Organigrama Funcional de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA
Fuente: Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA.
Elaborado por: Marco Ayala Cedeño

4.2. Discusión

Con los resultados obtenidos con las encuestas realizadas al personal y la entrevista realizada al gerente la Evaluación de desempeño en la Exportadora Verdesoto CÍA LTDA, se la aplica de una manera empírica sin la asistencia técnica de un profesional en el ramo, no desempeñan en su totalidad sus funciones acorde a sus capacidades debido a la ausencia de procesos de evaluación, lo cual deben aplicarla acorde a lo que dispone las leyes vigentes de nuestro territorio y el Ministerio de Trabajo, para hacer correctivos empresariales como lo dice Según **James Stoner (2006)**, evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Los Procesos administrativos en la gestión y dirección que lleva esta empresa son con poco profesionalismo administrativos, lo que lleva a un desempeño con limitaciones en los procesos porque son dirigidos por familiares de generación en generación, lo que debe ser transformado por lo que como lo menciona **ALLES (2005)**, “Su finalidad es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal.

En los Procesos Operativos la Empresa de Exportación Verdesoto CIA LTDA, aplica manejo inapropiado para su personal en la forma de comunicarse ya que no aplica modales éticos empresariales, sus procesos tienen deficiencia en el otorgamiento de materiales para el trabajo diario, lo que necesitan aplicar de manera eficiente lo que nos indica. **ALLES (2005)**, son los responsables de

lograr los objetivos de la empresa ya que de esto depende un mayor rendimiento de la misma

La hipótesis que dice **“El personal de la empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA., no desempeñan en su totalidad sus funciones acorde a sus capacidades debido a la ausencia de procesos de evaluación”**, se aprueba por cuanto los resultados de las encuestas y las entrevistas que fue un instrumento idóneo para obtener las respuestas veraces, así como se lo demuestra en todo proceso de esta investigación.

CAPÍTULO V
PROPUESTA

5.1. PROPUESTA



5.1.1. Tema

MODELO DE FUNCIONES EN LO LABORAL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA. LTDA

5.1.2. Datos Informativos:

Empresa ejecutora: Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

Beneficiarios: Gerencia, Administración, y personal operativo de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

Ubicación geográfica: Barrió Brasilia del Toachi, Vía Quito, Cantón Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Los Tsáchilas.

Responsable: El investigador y Gerencia General y Jefe de Talento Humano del Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

5.1.3. Análisis Situacional

5.1.3.1. Antecedentes

La Empresa Exportadora Verdesoto CÍA LTDA, es una compañía de sociedad limitada, de carácter principalmente familiar, dedicada al cultivo, a la compra venta, comercialización de productos agrícolas, principalmente café y cacao. Una empresa con proyección exportadora, sólida y estable. Se unen tres hermanos, cada uno con sus propios recursos, heredado un mercado y una

industria del café y cacao. Empresa familiar que tiene más de cincuenta años en la localidad, y creada como exportadora desde el año 1990. Empresa nacional cuyo actividad comercial, domina la provincia y adquiere productos agrícolas de todo el Ecuador.

Matriz: Brasilia del Toachi (Santo Domingo de los Colorados.)

Sucursales: Brasilia del Toachi, tres bodegas de compra

Local 1 Brasilia del Toachi

Local 2 Brasilia del Toachi

Local 3 Brasilia del Toachi

Local 4 Santo Domingo de los Colorados

Local 5 San Jacinto de Búa

LA EMPRESA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA. LTDA.

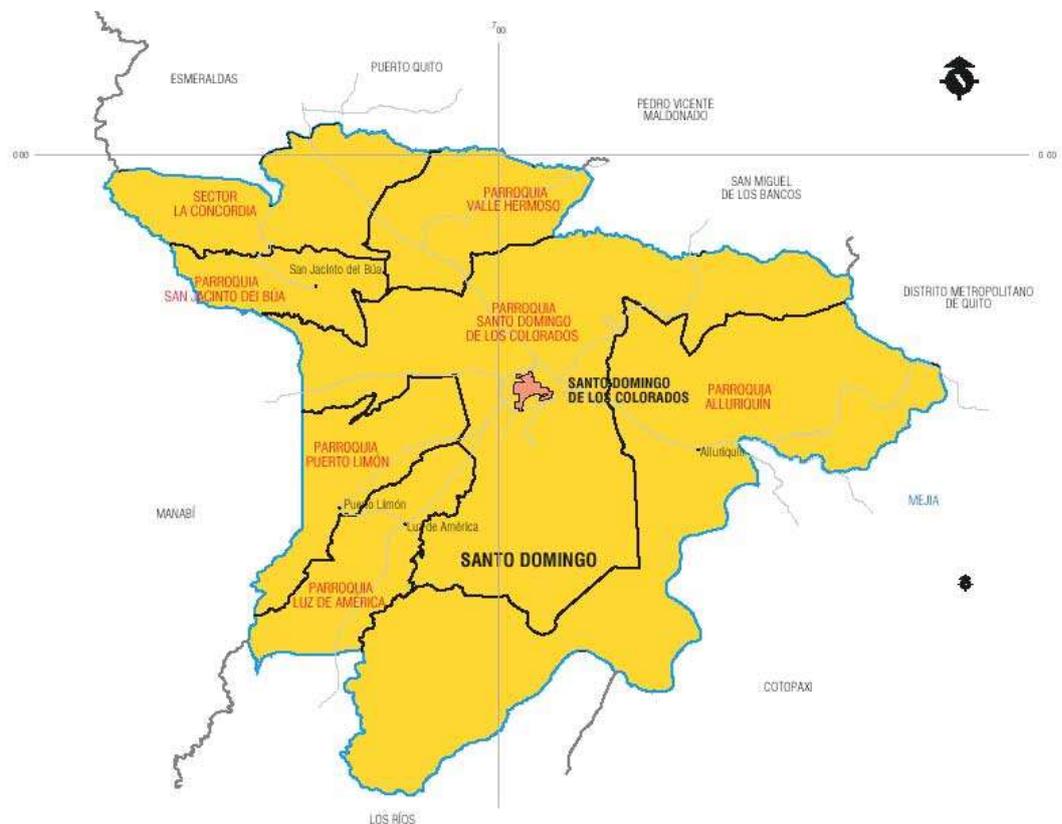


Figura 2. Ubicación de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA

Fuente: Personal Administrativo y operativo de la Exportadora Verdesoto CÍA LTDA

Elaborado por: Marco Ayala

5.1.4. Visión, Misión y Valores Corporativos.

5.1.4.1. Misión.

Abastecer el mercado de todos nuestros clientes nacionales e internacionales, permanentemente, de productos agrícolas de excelente calidad, apoyados en estándares de producción con características que excedan sus expectativas en requerimiento y necesidad.

5.1.4.2. Visión.

Ser los mejores en la comercialización de productos agrícolas del Ecuador y el mejor proveedor, preferido por nuestros clientes y consumidores nacionales y extranjeros reconocidos por nuestras exportaciones.

5.1.4.3. Valores Corporativos:

Responsabilidad

Sobre la empresa y su reputación en los compromisos adquiridos. Las obligaciones financieras, especialmente las adquiridas con los empleados son una prioridad.

Trabajo en equipo

Con la participación de todos y todas se interviene en cada uno de los procesos de la comercialización, aprovechamos la visión de la empresa, para superar cada día nuestros estándares de calidad.

5.2. Introducción

Realizar un Modelo para las diferentes funciones de cada trabajador e implementarlo como políticas y procedimientos laborales, es apuntalar con asesoramiento permanente a empresas que no aplican las debidas normas de funciones de los trabajadores en forma correcta que no desvíe sus capacidades a otras actividades, que evite el realizar actividades en otro nivel de la empresa, al no ser de su competencia puede degenerar el proceso completamente el cual se debe regir uniforme, con metas y responsabilidad por trabajador y por departamento, así para establecer un modelo de funciones en lo laboral para toda la empresa, para la toma adecuada de decisiones individual en cada nivel de trabajo de los empleados y por supuesto el cumplimiento de la misión, la visión de la empresa, para todo este medio requerimos contar con un capital humano con mente abierta al cambio que dinamice el proceso sobre la base de información para llevar a cabo este sistema procesal de guía personal del talento humano.

Con la problemática existente para la elaboración y ejecución del Modelo de procedimientos para la empresa Exportadora Verdesoto CIA LTDA. Todas estas expectativas existentes me permitirán llegar a los objetivos propuestos.

5.3. Justificación

En los marcos analizados anteriormente cumpliendo con los imparciales datos obtenidos en la investigación a los empleados se determina que los eventos que se presentan la gerencia comercial en conjunto con el departamento de gestión del talento humano debe motivar constantemente al personal involucrándolos directamente en las acciones que se realiza en la empresa, y esto se logra mediante la gestión de competencias, y la asignación y distribución de tareas, inserción del modelo de procedimiento de funciones, lo cual brinda la posibilidad que el personal se tecnifique y logre objetivos, identificándose con las actividades encomendadas. El adiestramiento técnico

en todas las actividades de la compra, venta, bodegaje de los productos agropecuarios se desarrollan en áreas en las cuales cada trabajador debe tener dominio y responsabilidad con la correcta dirección para desenvolverse en estas áreas. Si los directores o jefes de sección hubieran realizado ajustes, no programados.

Para el caso de que un operario o trabajador realicen actividades acorde a sus funciones y al realizarse una actividad no programada debe tener un archivo físico de esas características que de una u otra manera van a modificar resultados. Esto problemas que suscitan a diario deben ser organizados, reprogramados y evaluados en lo administrativo y en lo contable, para determinar el mejor desempeño del empleado con sus responsabilidades.

5.4. Objetivo

5.4.1. Objetivo General.

Elaborar un Modelo de Funciones para el Personal Administrativo y Operativo de la Exportadora Verdesoto Cía. Ltda.

5.4.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar la estructura organizacional en cumplimiento de las funciones laborales para la Empresa Exportadora Vedesoto CIA LTDA.
- Desarrollar los componentes del Modelo de Funciones para detallar los cargos en la Empresa Exportadora Vedesoto CIA. LTDA.
- Sugerir la aplicabilidad del modelo de Funciones propuesto para la Empresa Exportadora Vedesoto CIA. LTDA.

5.5. Impacto Social

Un evento no programado se resuelve aplicando capacidad laboral, con lógica y deducción. Estos cambios estructurales de las funciones, mejorará la productividad, permitirá la evaluación y las responsabilidades, su impacto no solo es en la empresa y las labores cotidianas, sino que tiene que influir en la vida misma del trabajador.

5.6. Contexto de la Propuesta

5.6.1. Evaluación de Desempeño.

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

5.6.2. Estímulos Laborales.

Para conceptualizar un cambio en la actitud de los empleados, es interesante compartir la publicación de la Comisión de Derechos Humanos. “Se considerará equivalentemente, la aptitud en el trabajo y el desempeño; es decir, el nivel de cuidado, exactitud, seguridad y exposición con el cual se ofrece el prestación; y el solidez del trabajo que se genera acorde a los programas o labores encargadas. Simplemente será elemento de evaluación en los grupos de puestos que por el entorno de sus puestos accedan al control del provecho y rendimiento en los elementos determinados”.

5.6.3. Cumplimiento de Funciones Laborales.

Como se puede entender en los anteriores conceptos, la administración esta concatenada o entrelazada entre la productividad, el trabajador y su compromiso con la empresa, es menester dar fiel cumplimiento a las funciones laborales encomendadas.

5.6.4. Estructura Organizacional.

Es muy difícil querer hacer cambios, las estructuras organizacionales tradicionales basan sus ventajas en su línea de comando directa, todo debe saberlo el jefe y resolverlo de la misma manera, no existen mandos medios, no hay pocas líneas de jerarquía, por lo que la empresa no se entera de los problemas de fuente directa, sino más del comentario, y resuelto el problema no se socializa y es fácil volver a suceder o se presente con más intensidad.

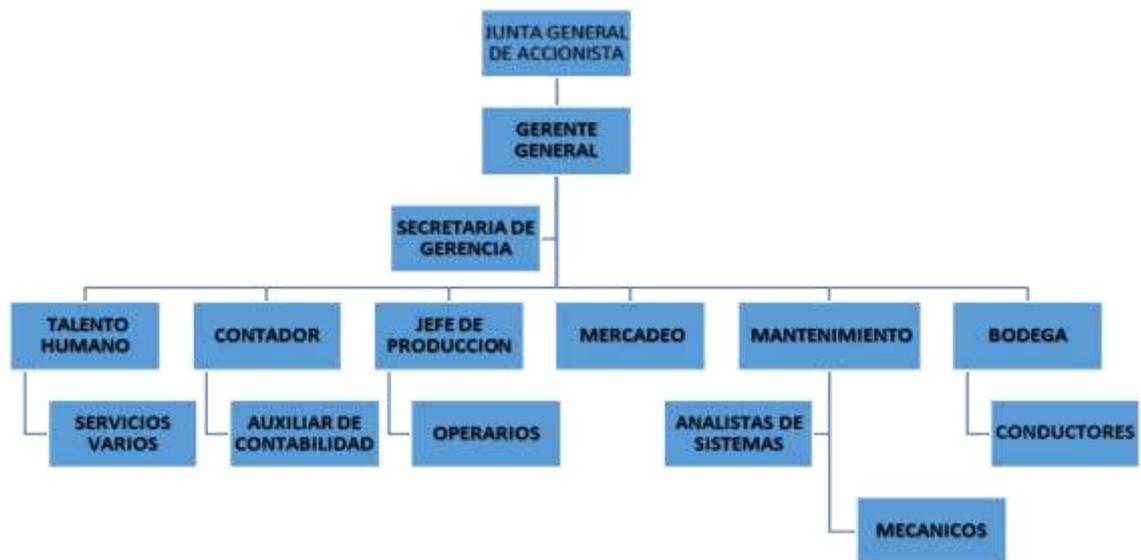


Figura 3. Estructura organizacional de la Exportadora Verdesoto CIA. LTDA
Fuente: Personal Administrativo y operativo de la Exportadora Verdesoto CIA LTDA
Elaborado por: Marco Ayala

5.6.5. Clasificación de los puestos de trabajo en empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

Cargo / Área	Función
Gerente General	Administrativo
Secretaria de Gerencia	Administrativo
Contador	Administrativo
Auxiliar de Contabilidad	Administrativo
Jefe de Talento Humano	Administrativo
Jefe de Producción	Administrativo
Jefe de Bodega	Administrativo
Jefe de Mercadeo	Administrativo
Jefe de Mantenimiento	Administrativo
Analista de Sistemas	Administrativo
Personal Operativo (Cuadrillas)	Operativos
Mecánicos	Operativos
Conductores	Operativos

5.7. Desarrollo del Modelo de Funciones

Dentro de la estructura del Modelo de Funciones se detalla cada uno de los cargos

5.7.1. Estructura de Funciones

5.7.1.1. Estructura del Modelo de Funciones para Gerente General

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Gerente General, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes.

Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Gerente General	Área / Departamento: Gerencia General
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo:	Reporte Directo:
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Comprometerse con la orientación de empresa, y vigilancia de los patrimonios y procesos que posee la organización. Proyecta y elabora lo referente a la progreso de estrategias de la empresa. Plantea opciones de perfección en todos los aspectos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Brindar conocimientos sobre el perfeccionamiento de cada uno de los oficios a todos los colaboradores de la organización, sistematizando y alineando los métodos, vigilando por el desempeño de los mismos.

Plantear las inspecciones para un apropiado manejo del período y los patrimonios de cada departamento de la organización.

Efectuar las inspecciones estrictas necesarias para la superación en la obtención de los planes de la organización.

Vigilar a los subordinados de la empresa que operen con el compromiso al resultado de las metas.

Ejecutar disposiciones con afinidad a la evaluación del desempeño de sus empleados, con esto constituir promociones, beneficios, estímulos y todo lo concerniente a la prosperidad de los colaboradores.

Sistematizar y establecer metas y estrategias del Área de Mercadeo.

Vigilar que se cumplan los objetivos y planes determinadas por la organización.

Le corresponde examinar elementos de difusión en la organización.

Corroborar y organizar con el jefe Financiero, los presupuestos y determinar en los departamentos que disponen la organización, al equivalente a cumplimiento.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Debe ser experto en Gerencia de Empresas.

Tener 32 años como mínimo.

Haber tenido mínimo 3 años de experiencia en cargos similares

HABILIDADES / DESTREZAS

Tener alto conocimiento en productos agrícolas de exportación, en economía, proyectos políticos de inspección, administración de personal.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.2. Estructura del Modelo de Funciones para Secretaria de Gerencia.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Secretaria de Gerencia, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Secretaria de Gerencia	Área / Departamento: Gerencia General
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Elaborar la agenda de Gerencia, llevar una buena ejecución de las labores, y la atención a los clientes que ingresan a las instalaciones y a las demás áreas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Realizar la respectiva organización de los documentos del gerente general.
 Responder oportunamente las llamadas telefónicas y atender a clientes que ingresan las instalaciones de la empresa e informar al gerente sobre los recados tomados.
 Almacenar y actualizar, el registro de la documentación de su área.
 Custodiar los almacenamientos de materiales de Oficina, realizar pertinentemente la requisición de los mismos a su superior.
 Realizar el respectivo envío de la correspondencia que se efectúan en el área o en los distintos departamentos de la empresa o en otras dependencias fuera de la misma
 Organizar y elaborar la documentación que se solicita en su área.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Estudiar administración de empresas o carreras afines.
 Tener 22 a 32 años de edad

HABILIDADES / DESTREZAS

Tener conocimientos en administración de empresas,
 Dominar los programas de office.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.3. Estructura del Modelo de Funciones para Contador.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Contador, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Contador	Área / Departamento: Contabilidad
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Uno (1)	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es responsable de manejar la contabilidad de la organización y del personal de su área.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Tiene que examinar, demostrar y documentar los estados financieros de la organización.
Tiene que establecer y administrar los recursos de la organización y de sus subordinados del departamento.
Realizar los pagos, cancelación de prestaciones sociales y contribuciones.
Tiene que con guiar al auxiliar contable en el administración de los soportes de contabilidad y en la puntualidad presentar los documentos contables.
Alinear a la dirección en los servicios financieros.
Vigilar los documentos contables que se producen en las actividades comerciales de la organización.
Realizar las declaraciones de Renta interna para mostrar los pertinentes informes tributarios.
Crear informes sobre la situación financiera y económica de la empresa.
Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Ser contador titulado con Tarjeta Profesional.
Experiencia comprobada en cargos similares.
No mayor de 35 años

HABILIDADES / DESTREZAS

Estar actualizado constantemente con el S.R.I.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.4. Estructura del Modelo de Funciones para Auxiliar de Contabilidad.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Auxiliar de Contabilidad, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Auxiliar de Contabilidad	Área / Departamento: Contabilidad
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Contador
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es responsable ante el Contador por la elaboración de las labores de orden contable que se le mencione. Analizar, archivar y fiscalizar los datos y documentos afines con los proyectos de la empresa, compromiso con las políticas y los procedimientos concernientes a mejorar la economía de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Tiene que compilar, digitar, establecer y formar informes contables.
 Debe constituir, examinar y recopilar toda la información contable.
 Debe actualizar a diario el Plan único de Cuentas.
 Realizar y examinar los documentos diario que se produzcan en la empresa.
 Proyectar y realizar los cheques para pagos a los acreedores y proveedores en general.
 Verificar el Balance de Prueba con los resultados de los auxiliares.
 Elaborar las Devaluaciones pertinentes, manejando el procedimiento previamente determinado.
 Conservar en orden los archivos del departamento.
 Mantener renovados los registros contables en los libros de contabilidad.
 Mantener Comunicado diariamente los ingresos y egresos al contador.
 Ejecutar corte mensual de cuentas.
 Proveer la información necesaria para ejecutar los informes solicitados.
 Verificar las conciliaciones bancarias.
 Tomar los soportes contables y examinar su pertinente comprobación.
 Realizar y remitir certificados de Ingresos y Retenciones.
 Realizar mensualmente los anexos para el Balance General y comprobar con los saldos que proyecten las cuentas.
 Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Poseer VI semestre de CPA como mínimo.
 Tener 32 años edad.
 Experiencia en cargos similares

HABILIDADES / DESTREZAS Poseer preparaciones Tributarios y Software Contable. Manejar sistemas contables.
--

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.5. Estructura del Modelo de Funciones para Jefe de Bodega

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Jefe de Bodega, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
--	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Jefe de Bodega	Área / Departamento: Bodega
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Cinco (5)	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo: Si	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es el encargado de las labores de almacenaje, recibimiento y repartición de los productos agrícolas para la comercio a varios mercados, vigilando en todo el proceso con el apropiado control del inventario sea físico como en el sistema. Ayuda con la realización de otras actividades no afines solamente a la Bodega.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Tomar los datos del camión provenientes de otras bodegas y descargar los productos agrícolas bajo la inspección del Supervisor.
Sellar los sacos de producto cuando por omisión venga sin etiqueta del Centro de acopio o cuando exista un cambio de precio.
Realizar retornos de productos al Centro q proviene dicho producto.
Realizar órdenes de compra de producto para que consecutivamente sean creadas y desarrolladas en el área de Compras.
Elabora y reparte diariamente los pedidos de los clientes.
Vigilar el orden y la limpieza de la Bodega y de la parte consignado para la protección de productos apartados.
Realizar en preciso orden de los documentos concernientes a Bodega, remitiendo a la contabilidad de la organización, aquellos que pertenezcan.
Realizar en el sistema, conciliaciones al inventario por pérdidas o por producto dañado, por disposición del Gerente y requiriendo la aplicación del mismo a la Auditoria de ventas e

inventarios.
Ejecutar de control diario y creando inventarios habituales y cierres mensuales de los productos en existencia, crear nota de crédito, cancelaciones de documentos.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:
Tener estudio mínimo de Bachiller
Tener conocimiento en control de inventarios
Experiencia mínima 2 años en labores de Bodega, en empresas agrícolas.

HABILIDADES / DESTREZAS
Conocimientos en manejo de Bodegas e inventarios.
Conocimiento en sistema operativos

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.6. Estructura del Modelo de Funciones para Conductor.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Conductor, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	-------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Conductor	Área / Departamento: Bodega
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Jefe de Bodega
Cargo de Jefe Directo:	Reemplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es el encargado de prestar cabalmente el servicio de transporte y por custodiar el camión en perfecto estado a disposición de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Conservar el camión a su cargo en buen estado de funcionamiento y cuidado.
Realizar el mantenimiento preventivo al camión de la organización.
Comunicar pertinentemente al jefe cuando existan daños en el camión a su cargo.
Realizar oportunamente los cambios de lubricantes y combustible, previa verificación de recibo de gasto, por parte del jefe.
Tiene que efectuar rigurosamente las políticas de seguridad y prevención de accidentes.

Notificar pertinentemente al jefe inmediato sobre las fallas, que demanden que el camión deba trasladarse al taller por averías mayores.
 Debe tener en regla los documentos para conducir y para la circulación del camión que exija la A.N.T.
 Vigilar el camión mientras este en el estacionado.
 Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:
 Poseer licencia de conducción Profesional Tipo E
 Tener 2 años mínimo de experiencia
 Tener estudios secundarios.
 Poseer entre 26 y 48 años de edad.

HABILIDADES / DESTREZAS
 Conducir Camiones de carga pesada.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL
---	--	---

5.7.1.7. Estructura del Modelo de Funciones para Jefe de Talento Humano.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Jefe de Talento Humano, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	-------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Jefe de Talento Humano	Área / Departamento: Talento Humano
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Uno (1)	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo:	Reemplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Trabajo que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna de la empresa y participar en la elaboración de la política administrativa de la misma. Atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presentan.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del Departamento, optimizando la utilización periódica de los recursos.

Participar en el planteamiento de políticas y estrategias de administración de Recursos Humanos de la Empresa, atender los planteamientos de los trabajadores y resolver los conflictos entre Empresa y Sindicato.

Determinar las necesidades de la organización en lo que se refiere a registros, archivos, información comunicaciones y otros servicios comunes.

Coordinar y participar con la dirección general, gerente de división y los jefes de otros departamentos en la elaboración de la política administrativa.

Velar por observancia y el cumplimiento de las obligaciones legales de la organización.

Preparar memorias e informes de labores cuando el caso lo requiera.

Negociar con los proveedores de los diversos servicios comerciales y otros como seguro médico, seguro de vida, seguro de accidentes.

Coordina la colocación de avisos de puestos vacantes de las diferentes divisiones administrativas.

Distribuir las políticas y procedimientos de recursos humanos entre todos los empleados y mandos medios a través de boletines, juntas, memorandos y/o contacto personal. Llevar a cabo la contratación de personal en base a los informes y pruebas psicotécnicas aportadas.

Aplicar las medidas disciplinarias vigentes en la Empresa y velar porque se cumplan las normas de personal y controlar la adecuada administración de las prestaciones que se tienen dentro de la Empresa.

Colaborar con el Departamento de Seguridad Industrial para la verificación de medidas adecuadas que resguarden la integridad de los trabajadores.

REQUIERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Titulado en administración de empresas, psicología industrial, ingeniería industrial o administración de recursos humanos.

HABILIDADES / DESTREZAS

Requiere de 3 años de experiencia en administración de aspectos referentes al recurso humano para lograr su contribución en la consecución de los objetivos de la empresa.
Conocimientos laborales, legales, etc.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.8. Estructura del Modelo de Funciones para Servicios Varios.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Servicios Varios, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Servicio Varios	Área / Departamento: Talento Humano
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Jefe de Talento Humano
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Realizar las actividades de aseo, limpieza y mensajería en el área administrativa de la empresa, además de la atención de la cafetería.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Cuidar el buen estado de orden, presentación y se haga la distribución correcta de los documentos organizados por todos los departamentos de la organización.

Realizar los trámites, en lo que hace referencia al cuidado y entrega de documentos.

Comunicar pertinentemente al jefe sobre dificultades en la entrega de documentos y demás.

Pedir oportunamente el dinero para los transportes, copias, trámites, etc.

Limpiar, ordenar y recoger basuras de las oficinas, pasillos y baños del sector que le sea asignado.

Vigilar de conservar limpia la entrada de la organización.

Trasladar al recolector las basuras y desperdicios.

Tener apropiadamente los utensilios de aseo y evitar el desperdicio.

Arreglar apropiadamente los baños con los elementos solicitados.

Realizar todo lo concerniente con la cafetería.

Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Tener estudios secundarios.

Tener 24 a 35 años de edad.

HABILIDADES / DESTREZAS

Ser dinámico.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.9. Estructura del Modelo de Funciones para Jefe de Producción

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Jefe de Producción, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Jefe de Producción	Área / Departamento: Producción
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Encargado de todo lo referente al procesos productivos de la empresa para lograr la eficiencia y productos de calidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Establecer una línea de comunicación abierta entre las áreas: de Producción, de Compras y Ventas, de Mantenimiento y Almacén.
 Mantener una permanente comunicación con el gerente para desarrollar programas de acción. Así como con los subordinados.
 Supervisar al personal a cargo, además de presentar informes de actividades realizadas, coordinar actividades de producción. Es responsabilidad que el personal a cargo realice bien su trabajo.
 Mantenerse actualizado sobre innovaciones en procesos de producción.
 Capturar ideas o propuestas de cualquier empleado que haya tenido resultados positivos en el proceso de producción.
 Responsable del buen desarrollo de la planta y de la eficiencia y eficacia de los procesos productivos e innovaciones.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Ser Profesional en Administración o cargos similares.
 Tener mínimo 28 años de edad
 Experiencia 3 años mínimo

HABILIDADES / DESTREZAS

En el manejo producción en el tema agrícola.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.10. Estructura del Modelo de Funciones para Operario.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Operario, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Operario	Área / Departamento: Producción
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Jefe de Producción
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es el encargado de la operación de descargar, limpiar y envasar el producto

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Descargar el producto de los camiones proveniente de los diferentes acopios.
 Seleccionar el producto de acuerdo a los estándares de calidad de la empresa como: frescura, textura y color.
 Realizar la limpieza del producto de acuerdo a las características del mismo
 Empacar el producto en los debidos sacos previamente acondicionados
 Colocar los sacos en pallets (tarimas)
 Embarcar el producto en los correspondientes camiones para su pertinente envío

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

En lo posible ser bachiller
 Edad 20 a 40 años

HABILIDADES / DESTREZAS

Tener conocimientos relacionados con el producto.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.11. Estructura del Modelo de Funciones para Jefe de Mercadeo.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Jefe de Mercadeo, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Jefe de Mercadeo	Área / Departamento: Mercadeo
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo: Si	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Tiene que reportarse a la Gerencia y obtendrá a su cargo la atención de clientes, mantenimiento de actividades comerciales actuales y logro de nuevos proyectos que debe ser planteando, valorando y ejecutado por el área

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Elegir el personal capacitado en ventas para la organización.
 Proyectar y elaborar todos los objetivos de venta de los productos, seducción de mercado y demás labores expuestas al desarrollo de la organización.
 Elaboración y estimación de operaciones de publicidad, manejo de eventos, planeación, servicio al cliente.
 Inspeccionar y clasificar el comercio y la precaución de los productos agrícolas.
 Tiene que motivar al personal de Mercadeo, al igual que brindar una formación permanente a los colaboradores.
 Controlar y analizar los presupuestos de Ventas mensuales.
 Realizar programas de alianzas estratégicas en favor de le organización.
 Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Debe tener experiencia en Mercadeo o cargos similares.
 Edad 30 a 40 años mínima

HABILIDADES / DESTREZAS

Manejo de mercadeo corporativo.
 Tener experiencia en mercado de productos agrícolas.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.12. Estructura del Modelo de Funciones para Jefe de Mantenimiento

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Jefe de Mantenimiento, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Jefe de Mantenimiento	Área / Departamento: Mantenimiento
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Dos (2)	Reporte Directo: Gerente General
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Velar por el mejoramiento continuo de los procesos de mantenimiento de equipos industriales, con el fin de brindar apoyo a la cantidad y calidad de la producción y a la rentabilidad del negocio Generar un compromiso con el personal en la identificación, eliminación y prevención de impactos ambientales, accidentes o daños en la salud, producidos por las actividades de su trabajo y de la planta en general con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes internos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Elaborar programas semanales de trabajo, en base al plan anual de mantenimiento, compartiendo con el personal a su cargo las directrices requeridas para su cumplimiento. Mantener reuniones semanales con todo el personal del área para compartir temas de producción del trabajo, asuntos administrativos y sociales que contribuyan a la unidad del equipo.

Evaluar permanentemente los indicadores de gestión de fallas (número, frecuencia, severidad, tiempo medio, paradas, reparaciones, costo de mantenimiento, entre otros), con el fin de tomar las medidas de acción oportunas para el cumplimiento del programa de mantenimiento establecido.

Supervisar el desarrollo de los proyectos, garantizando que se cumplan con las especificaciones mecánicas, eléctricas y electrónicas que apoyen el óptimo funcionamiento de los equipos para cumplir con oportunidad y calidad los planes de producción.

Controlar el oportuno aprovisionamiento de las partes y repuestos requeridos en la bodega a su cargo, para la atención de las necesidades de mantenimiento de los equipos industriales, realizando el seguimiento necesario al Dpto. de Compras.

Contribuir con el apoyo técnico necesario para que el departamento de Compras seleccione a los mejores proveedores y contratistas de productos o servicios requeridos para el mantenimiento de los equipos de la planta, realizando la evaluación técnica para calificar la idoneidad de la calidad y el cumplimiento de las normas

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Titulado en Ingeniería Industrial o carreras afines.

Edad mínima 30 años

HABILIDADES / DESTREZAS

Experiencia mínima dos años en esta área

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.13. Estructura del Modelo de Funciones para Analista de Sistemas

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Analista de Sistemas, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Analista de Sistemas	Área / Departamento: Mantenimiento
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Jefe de Mantenimiento
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Es el encargado del abastecimiento del sistema de información de la organización el cual debe delinear e efectuar instrumentos y programas confiables para la permanente actualización de la organización de lo que a Sistemas se solicita, también de suministrar mayor rapidez y eficacia a los colaboradores.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Ejecutar investigación respecto nuevas tecnologías.
 Realiza la administración de la Red
 Instruir a todo los colaboradores administrativos de la Exportadora Verdesoto CÍA LDTA en todo lo que a sistemas se refiere.
 Realiza, ejecuta y despliega programa para departamentos específicos de la organización.
 Crear niveles de seguridad para los beneficiarios de la Red en cada una de sus áreas.
 Debe realizar todas las demás actividades que sean correspondiente al cargo.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Tener estudios en Analista de sistemas o carreras similares.
 Debe tener entre 26 y 34 años de edad.
 Experiencia no menor 3 años

HABILIDADES / DESTREZAS

Manejo de software y mantenimiento de equipos informáticos

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.1.14. Estructura del Modelo de Funciones para Mecánico.

El presente diseño de Modelo de Funciones está diseñado para el cargo de Mecánico, el mismo que demuestra las funciones, requisitos y habilidades los cuales deben ser supervisados por los directivos pertinentes. Para que cumpla con los lineamientos establecidos y que la empresa pueda reubicar acorde los perfiles de cada uno de sus colaboradores.

	MODELO DE FUNCIONES	EMISION 2015 /02/15
---	----------------------------	--------------------------------------

DATOS GENERALES:

Nombre del Cargo: Mecánico	Área / Departamento: Mantenimiento
Nombre y Apellido:	Ciudad / Lugar: Santo Domingo /
Número de Personas a Cargo: Ninguno	Reporte Directo: Jefe de Mantenimiento
Cargo de Jefe Directo:	Remplazo Oficial:
Fecha de Elaboración:	Fecha Actualización:

FUNCION BASICA.

Realizar y reportar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinas e instalaciones de la empresa; y verificar que el equipo de trabajo se conserve en buenas condiciones.

FUNCIONES ESPECÍFICAS.

Realizar mantenimiento general, de los equipos e instalaciones de la empresa.
 Auxiliar a los especializados y al superior de mantenimiento en la revisión, reparación, conservación y modificaciones de las instalaciones y bienes de la empresa.
 Ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo, conforme al programa de trabajo establecido.
 Levantar los reportes de los desperfectos de instalaciones y bienes, para su reparación, mantenimiento y prevención de accidentes.
 Reportar a través de los formatos correspondientes el trabajo realizado para el adecuado control y seguimiento de las solicitudes de mantenimiento atendidas.
 Realizar la verificación del estado del equipo y herramientas, así como la existencia de los materiales correspondientes para la realización de los trabajos conferidos e informar a su jefe inmediato de cualquier requerimiento.
 Realizar la medición y cálculo aproximados, del material requerido, para efectuar los trabajos de mantenimiento programados.
 Ejecutar con el nivel de especialización pertinente, los trabajos propios de su oficio, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, para la reparación, mantenimiento de instalaciones y equipos de las diferentes áreas de la dependencia.

REQUERIMIENTOS PARA EL CARGO:

Ser bachiller y tener conocimientos relacionados y/o carreras afines.
 Edad entre 25 y 35 años.
 Experiencia no menor a 3 años.

HABILIDADES / DESTREZAS

Manejo de sueldas / mecánica Industrial / electricidad.

ELABORADO POR: JEFE DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: JEFE INMEDIATO	APROBADO POR: GERENTE GENERAL

5.7.2. Presupuesto

No se necesita de presupuesto económico alguno ya que el presente modelo lo realizará el jefe del Talento Humano.

5.7.3. Responsable

Los responsables del seguimiento y control del presente Modelo de Funciones serán exclusiva responsabilidad del Gerente y Jefe de Talento Humano, o su delegado.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- En el desarrollo del Diagnóstico de la Matriz FODA se detectó los componentes como resultado del desarrollo empresarial para generar estrategias y mantener las fortalezas; descubrir cómo nos aprovechamos de las oportunidades proporcionadas en este examen que puede ser siempre a favor, aumentando la habilidad de conquistar y eliminar las debilidades para alcanzar las metas deseadas por la organización
- Al examinar y estudiar cuidadosamente el proceso de control de desempeño laboral del personal administrativo y operativo de la Exportadora Verdesoto Cía. Ltda. Se determinó que estos eventos conducen lamentablemente a un descenso de productividad en los últimos meses. Reconociendo que incluso algunos generan gastos irre recuperables.
- En la verificación de la estructura organizacional que actualmente tiene la empresa, se puede argumentar que los empleados se encuentran prestando sus servicios sin cumplir sus funciones organizativas, no se previenen los riesgos laborales, existe ausencia de liderazgo y por ende no hay toma de decisiones, carece de un modelo de una estructura correcta acorde a lo que se requiere en el ministerio de trabajo de nuestro país.
- Se elaboró un modelo de funciones para el personal tanto administrativo como operativo para generar un mejor desempeño por lo cual solucionará los problemas que enfrentan diariamente la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

6.2. Recomendaciones

- En el orden de las ideas anteriores, la empresa debe reformular su análisis situacional del FODA, conceptualizando, formular es indicar, o explicar con palabras precisas lo que se desea obtener. Si esta definición se basa en nuestros objetivos, se puede comprender que el reformular es volver a intentar lo antes indicado, puesto que se cumplió con el objetivo propuesto. Se debe implementar y facilitar la socialización oral y escrita, para esta innovación administrativa, esto permitirá mejorar el trabajo en equipo, efectividad y sobre todo el apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente, con el fin de incrementar la calidad de trabajo financiero y la actualización de datos contables.
- La gerencia conjuntamente con la dirección del departamento de gestión del talento humano debe motivar constantemente al personal involucrándolos directamente en las acciones que se realiza en la empresa, y esto se logra mediante la gestión de competencias, y la asignación y distribución de tareas, inserción del modelo de procedimiento de funciones, lo cual brinda la posibilidad que el personal se tecnifique y logre objetivos, identificándose con las actividades encomendadas.
- A pesar del esfuerzo es necesario incentivar en los empleados el empoderamiento de las políticas administrativas y financieras de la empresa; para conocer sus objetivos empresariales. Definir estrictamente su puesto funcional dentro de la pirámide organizativa y definitivamente en su organigrama estructural, la importancia para cumplir a través de diagramas de proceso, que comprometan su labro empresarial desde la responsabilidad.
- Fortificar y desarrollar un modelo personalizado de Evaluación de Procedimientos Laborales de la empresa para mejorar el área administrativa y operativa en la empresa Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA. y la gestión del departamento de talento humano en el cual se lograría facilitar mucho

más el trabajo y optimizar el tiempo. Definir y determinar las funciones, esto determinará que todos hablen un solo idioma, una sola misión; todos los empleados deben convertirse a la misma visión de la empresa. Estar y conectarse al mundo de los negocios con los compañeros: actuando, hablando, pensando, reflexionando, generando nuevas ideas, para construir juntos, una nueva imagen empresarial. Conjuntamente la Gerencia General y el Jefe de Talento Humano debe interesarse por evaluar detenidamente las necesidades de la empresa, respecto a la actualización de conocimientos, provisión de herramientas científicas, equipos tecnológicos adecuados para los que laboran en la empresa.

**VII. CAPÍTULO
BIBLIOGRAFÍA**

7.1. Literatura Citada

- ✓ ADAMS (2006). La Capacitación Empresarial. II Edición. Editorial Moncada. México. Pp. 122.
- ✓ ALLES, MARTHA ALICIA (2005) Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Ediciones: Granica, Buenos Aires – Argentina Pág. 45 – 83.
- ✓ CHIAVENATO, ADALBERTO (2007). Administración de los Recursos Humanos, Quinta Edición. Pág. 9 - 24.
- ✓ FERNÁNDEZ, RÍOS (2006). Diccionario de Recursos Humanos, Editorial Díaz de Santos. Pág. 69 - 71.
- ✓ GOMEZ VINCENT (2008). Administre sus Recursos Humanos con Visión y Liderazgo. Primera Edición. Lima Perú. Pp. 127
- ✓ GUZMÁN MARTINEZ GRIÑAN, (2009). La Gestión del Talento Humano en las Empresas de hoy. Pp. 106 Ed. II, España.
- ✓ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO. OIT. Competencia Laboral. (2005). Disponible en la web: www.ilo.org/global/lang-es/index.htm. 05/07/2012.
- ✓ PORRET, GELABERT (2007). Recursos Humanos: Dirigir y Gestionar Personas en las Organizaciones. Segunda Edición. Pp. 66.
- ✓ REYES, AGUSTÍN (2005). Estructura Organizacional. Técnico en Gestión. Tomo II. C. Cultural S.A Madrid España. Pp. 78.
- ✓ SÁNCHEZ (2008). Talento Humano. Impresiones MYL. Quito, Ecuador. Pp. 78.
- ✓ SILVA, FRANCISCO (2005). Talento Humano. Impresiones MYL. Quito, Ecuador. Pp. 78.
- ✓ STONER, JAMES (2006). Administración. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall. México. Pág. 17 - 18.
- ✓ WERTHER, WILLIAM (2008). Administración de Personal y Recursos Humanos. Pág. 12 - 54.
- ✓ YELA Y AGUIRRE (2008). Organización Legal Organización de Métodos. Imprenta U.T.E.Q. Ecuador. Pp. 22.

VIII. CAPÍTULO
ANEXOS

8.1. Formato de Encuestas



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS
HUMANOS



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EXPORTADORA VERDESOTO CIA LTDA.

PREGUNTA 1.- ¿Conoce usted si la Empresa realiza una evaluación del desempeño laboral?

Sí

No

PREGUNTA 2.- ¿Cómo le gustaría ser motivado en la Empresa?

Reconocimiento

Acenso

Condecoración

PREGUNTA 3.- ¿Recibe usted capacitación por la Empresa?

Sí

No

PREGUNTA 4.- ¿Cuándo ingreso a laborar en la Empresa le explicaron las Funciones que actualmente desempeña?

Si

Poco

No

PREGUNTA 5. ¿Cómo se aplica el control del Personal que labora en la Empresa?

Cumplimiento
De horarios

Cumplimiento
de metas

PREGUNTA 6. ¿Cómo califica usted la Estructura Organizacional de la Empresa?

Muy Buena

Buena

Excelente

PREGUNTA 7. ¿Conoce usted las Políticas y Procedimientos de la Empresa?

Sí

No

PREGUNTA 8. ¿Indique usted qué tipo de Contrato acepta para entrar a la Empresa?

Contrato
Indefinido

Contrato
temporal

PREGUNTA 9. ¿Le gustaría recibir una capacitación continua por la Empresa para mejorar su Desarrollo Personal?

Sí

No

PREGUNTA 10. ¿Desearía que la Empresa aplique un Modelo de Funciones para el Personal de la Empresa, para mejorar su Desempeño Laboral?

Sí

No

8.2. Formato de Entrevista

8.2.1. Formato de Entrevista al Gerente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA LTDA

La presente encuesta tiene el propósito fundamental de recabar información referente a la investigación EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN LA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA LTDA, para lo cual se han establecido siete preguntas que serán contestadas con honestidad, la información obtenida de esta encuesta está direccionada para un mejor desempeño laboral del Personal de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

PREGUNTA 1. ¿Cómo evalúa el Desempeño Laboral del Personal?

PREGUNTA 2. ¿Cada qué tiempo la Empresa necesita evaluar al Personal?

PREGUNTA 3. ¿Cómo motiva al personal que labora en la Empresa?

PREGUNTA 4. ¿Cómo considera usted la Estructura Organizacional actual de la Empresa?

PREGUNTA 5. ¿La Empresa aplica un Modelo de Funciones laborales para el Personal?

PREGUNTA 6. ¿Cada qué tiempo capacita al Personal de la Empresa?

PREGUNTA 7. ¿Consideraría factible aplicar un Modelo de Funciones innovador, práctico para mejorar la capacidad del desempeño laboral del Personal?

8.2.2. Formato de Entrevistas al Jefe de Talento Humano.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS
HUMANOS



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS DE EXPORTADORA VERDESOTO CIA LTDA.

La presente encuesta tiene el propósito fundamental de recabar información referente a la investigación EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN LA EXPORTADORA VERDESOTO CÍA LTDA, para lo cual se han establecido siete preguntas que serán contestadas con honestidad, la información obtenida de esta encuesta está direccionada para un mejor desempeño laboral del Personal de la Exportadora Verdesoto CÍA. LTDA.

PREGUNTA 1. ¿Qué opinión tiene sobre el Desempeño Laboral de la Empresa?

PREGUNTA 2. ¿Qué proceso aplica para el control del Desempeño del Personal de la Empresa?

PREGUNTA 3. ¿Cómo incentiva al personal que labora en la Empresa?

PREGUNTA 4. ¿Qué opinión tiene sobre la Estructura Organizacional de la Empresa?

PREGUNTA 5. ¿Aplica usted un Modelo de Funciones para evaluar al Personal de su Empresa?

PREGUNTA 6. ¿Considera usted como una herramienta necesaria la capacitación del Personal?

PREGUNTA 7. ¿Cómo hace que el Personal cumpla con las Políticas y Procedimientos de la Empresa?

8.3. Fotografias

Fotos de Entrevistas y encuesta





