



**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA HIDRO CLEANERS DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSACHILAS.**

Verónica Lizbeth Vélez Peñaloza

Directora

MSc. Liliana Bermeo Gaona

Trabajo de grado para optar por el título de
Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano

Instituto Superior Tecnológico Internacional ITI

Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

D.M Quito, 02 de febrero de 2025

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía y fuente de fortaleza en todo momento.

A mi hija Madeline, por ser mi inspiración constante y mi mayor motivación para seguir adelante, la luz que ilumina cada paso de mi camino.

A mi madre, por su apoyo constante, por ser un ejemplo de fuerza y determinación.

A mi padre enseñarme el valor de la perseverancia.

A mi abuelita Juvelina, cuyo cariño y sabiduría me han acompañado siempre y me han enseñado la importancia de la perseverancia y el amor.

A mi gatita Erika, por su compañía incondicional en esas noches largas de estudio, llenas de silencios compartidos y momentos de ternura.

Y a mí misma, por mi esfuerzo, constancia y por no rendirme nunca en la lucha por alcanzar este sueño.

Verónica Vélez

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. A la institución Tecnológico Internacional Universitario ITI, por brindarme las herramientas y el entorno necesario para formación académica. A mi tutora Ing. Liliana Bermeo, por su orientación, paciencia y constante apoyo durante todo este proceso. A mi coordinadora académica, Noemi Sandoval, por su constante apoyo y por estar siempre dispuesta a ayudarme en cada paso de este camino. A mi amiga Geogonda Guapatyn por su apoyo incondicional y compañía en mis momentos más difíciles.

Autoría

Yo, Verónica Lizbeth Vélez Peñaloza autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,



Verónica Lizbeth Vélez Peñaloza

Quito, 02 de febrero de 2025

Msc. Liliana Bermeo

Director de trabajo de titulación

Certifica

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario “ITI”, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MSc. Liliana Bermeo G.

Quito,02 de febrero de 2025

Declaración de cesión de Derechos de trabajo fin de carrera

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 02 días del mes de febrero de 2025, firmo conforme: Conste por el presente documento la cesión de los derechos del trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Yo, Verónica Lizbeth Vélez Peñaloza, bajo la dirección de Liliana Bermeo Gaona, declaro ser la autora del trabajo de fin de carrera con el tema “Diseño de un Manual de Funciones para los colaboradores de la empresa Hidro Cleaners de Santo Domingo de los Tsáchilas”, como requisito fundamental para optar por el título de Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano, a su vez autorizo a la biblioteca del Tecnológico Superior Internacional ITI, para que pueda registrar en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos, pues como política del Tecnológico Superior Internacional ITI, los trabajos de fin de carrera se aplican, materializan y difunden en beneficio de la comunidad.

SEGUNDA: Los comparecientes MSc. Liliana Bermeo Gaona en calidad de directora del trabajo fin de carrera y la Srta. Verónica Lizbeth Vélez Peñaloza, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo fin de carrera y conceden la autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna. El Tecnológico Superior Internacional ITI no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

TERCERA: Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.



MSc. Liliana Bermeo G.

Verónica Vélez Peñaloza

Quito, 02 de febrero de 2025

Índice

Resumen	12
Introducción.....	14
Antecedentes	14
Análisis de involucrados.....	16
Problema de investigación	16
Definición del problema.....	17
Idea a defender.....	17
Sujeto/Objeto de estudio y campo de acción	18
Justificación	18
Objetivos.....	19
General.....	19
Específicos	19
Capítulo I	20
Fundamentación Teórica	20
Empresa Hydro Cleaners.....	20
Antecedentes históricos	20
Filosofía Organizacional.....	20
Valores Hidro Cleaners	21
Propósito.....	21
Análisis FODA	22
Análisis de la zona de estudios	23
Fundamentación Conceptual.....	25
Manual de Funciones.....	25
Funciones.....	25
Descripción de puestos	25
Cargo u ocupación	26
Empleado	26
Análisis de puestos	26
Cuestionario de documentación.....	27
Organización.....	27

Estructura organizacional	27
Áreas funcionales de una empresa.....	28
Método de observación directa.....	28
Competencias.....	28
Carga de trabajo.....	28
Duplicidad de trabajo.....	29
Planificación de tareas	29
Productividad.....	29
Disciplina.....	29
Espíritu de equipo.....	29
Responsabilidad.....	30
Fundamentación Legal.....	30
Constitución de la Republica del Ecuador	30
Código de trabajo.....	30
Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decreto 255 (emitido el 2 de mayo de 2024)	31
Reglamento Interno de Trabajo	31
Capítulo II: Diagnóstico.....	33
Investigación descriptiva	33
Investigación de campo	33
Investigación cualitativa.....	33
Investigación cuantitativa	33
Investigación explicativa	34
Técnicas e instrumentos de investigación.....	34
Observación directa	34
Encuesta.....	34
Universo y muestra.....	34
Presentación Gráfica de Resultados	38
Análisis e interpretación de resultados	49
Capítulo III: Propuesta	50
Descripción de la propuesta	50
Viabilidad	51

Viabilidad económica	51
Viabilidad Social	51
Viabilidad Ambiental	52
Viabilidad técnica	52
Impacto	53
Impacto en el rendimiento laboral	53
Impacto en la comunicación y coordinación	54
Impacto en la calidad del trabajo	55
Desarrollo de la propuesta	55
Fase 1: Identificación de Cargos y Responsabilidades	55
Fase 2: Elaboración de descripciones detalladas de cada puesto	56
Fase 3: Definición de las líneas de autoridad	57
Fase 4: Creación del diseño del manual	57
Fase 5: Capacitación	77
<i>Determinación de recursos</i>	78
<i>Cronograma</i>	79
<i>Presupuesto Estimado</i>	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
Referencias	85
Anexos	88

Índice de Tablas

Tabla 1	16
Tabla 2	38
Tabla 3	39
Tabla 4	40
Tabla 5	41
Tabla 6	42
Tabla 7	43
Tabla 8	44
Tabla 9	45
Tabla 10	46
Tabla 11	47
Tabla 12	78
Tabla 13	79
Tabla 14	80

Índice de Figuras

Figura 1.....	17
Figura 2.....	22
Figura 3.....	23
Figura 4.....	24
Figura 5.....	35
Figura 6.....	38
Figura 7.....	39
Figura 8.....	40
Figura 9.....	41
Figura 10.....	42
Figura 11.....	43
Figura 12.....	44
Figura 13.....	45
Figura 14.....	46
Figura 15.....	48

Resumen

En el proyecto "Diseño de un manual de funciones para los colaboradores de la empresa Hydro Cleaners en Santo Domingo de los Tsáchilas", se identificó la problemática de la falta de claridad en las funciones del personal, lo que impactaba negativamente en la eficiencia operativa y el servicio al cliente. El objetivo fue crear un manual que definiera claramente las responsabilidades de cada colaborador, lo que contribuiría a mejorar la organización interna y el rendimiento del equipo. La hipótesis planteada fue que un manual estructurado optimizaría tanto el rendimiento laboral como la satisfacción del cliente. La metodología empleada incluyó técnicas de recolección de datos a través de entrevistas con el personal, encuestas para identificar necesidades de formación y revisión de documentos internos. Tras el análisis, se elaboró el manual que no solo contempla funciones específicas, sino que también incluye directrices sobre atención y servicio al cliente, promoviendo un ambiente laboral más eficiente. Se implementó un proceso de retroalimentación para ajustar el contenido del manual según las sugerencias del personal. Finalmente, se propuso una capacitación para todos los colaboradores, asegurando así la correcta implementación del manual y fomentando un entendimiento compartido de las responsabilidades dentro de la empresa. Esta iniciativa busca contribuir al crecimiento sostenible de Hydro Cleaners, especialmente en un contexto crítico donde el acceso a agua potable de calidad es esencial para la salud pública. Hydro Cleaners, con diez años en el sector y un fuerte enfoque en servicio al cliente, se ha destacado en el mercado de tratamiento de agua.

Palabras claves: (productividad, funciones, colaboradores, eficiencia, rendimiento)

Introducción

Nombre del proyecto

Diseño de un manual para los colaboradores de la empresa Hydro Cleaners en Santo Domingo de los Tsáchilas

Antecedentes

Hydro Cleaners es una empresa ubicada en la calle Rio Chimbo y Av. Abraham Calazacón de la cooperativa Ucom 1 de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Establecida en el año 2013, se dedica a la comercialización e instalación de equipos purificadores de agua para el hogar, empresas e industrias, ofreciendo soluciones encuanto a la filtración y purificación del agua cubriendo el mercado de Santo Domingo de los Tsáchilas.

La empresa se distingue por comercializar tecnologías de vanguardia, productos fabricados bajo estándares decalidad que cumplen con certificaciones NSF – ISO14001 – CE – ROHS. (Robinsón, 2024)

Entre el stock de productos se encuentran membranas ósmosis inversa, lámparas Ultravioleta, generadores de ozono, Filtros de lecho con Zeolita, carbón activado, resina catiónica, esferas alcalinas, además de una gama de partes y repuestos como cartuchos de polipropileno espuma, hilo, cartuchos de carbón en bloque, cartuchos de resina catiónica, entre otros.

Con una década de experiencia en el mercado, Hydro Cleaners se especializa en ingeniería de tratamientos de agua, contando con un equipo experto y técnicos

capacitados que brindan soporte para garantizar el éxito de sus clientes.

Aunque es una pequeña empresa con su matriz ubicada en la ciudad de Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, su servicio extiende a Santo Domingo y sus alrededores.

Hydro Cleaners está dirigido a las amas de casa, empresas públicas y privadas que buscan mejorar la calidad de agua para su consumo diario, contribuyendo a la mejora de la salud de sus consumidores y sus familias (Robinsón, 2024).

Marco contextual

Ecuador, como país en desarrollo, enfrenta retos importantes en cuanto al acceso y calidad del agua potable. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), cerca del 20% de la población ecuatoriana no tiene acceso a agua segura para consumo. Esta problemática ha impulsado el crecimiento de la industria de purificación de agua, con empresas tanto locales como internacionales que compiten por ofrecer soluciones eficaces y accesibles para hogares y negocios.

Santo Domingo de los Colorados, con una población de alrededor de 450,000 habitantes, se ha convertido en un importante centro económico y comercial en la región. La ciudad ha experimentado un rápido crecimiento urbano en las últimas décadas, lo que ha aumentado la demanda de servicios básicos, incluido el suministro de agua potable de calidad. Este contexto ha creado oportunidades para empresas especializadas en tratamiento de agua, que buscan satisfacer las necesidades tanto de la población urbana como de las industrias locales.

Hydro Cleaners se destaca en el mercado ecuatoriano de tratamiento de agua, destacándose por su enfoque en la venta e instalación de sistemas de purificación. A

pesar de la competencia de empresas extranjeras y cumplir con las leyes locales, se destaca por su tecnología innovadora y su compromiso con el servicio al cliente. Con 10 años de experiencia en el sector, Hydro Cleaners goza de un alto prestigio, atendiendo a una amplia gama de clientes que incluye hogares, empresas públicas y privadas a nivel nacional.

Análisis de involucrados

Tabla 1

Análisis de involucrados

Análisis de involucrados grupos	Intereses en la Investigación	Problemas percibidos	Recursos y mandatos (recursos que aportan y mandatos son leyes, normas a seguir)
Gerente	Investigar como un buen diseño de manual de funciones puede mejorar eficientemente las funciones de la empresa.	Falta de coordinación entre departamentos.	Realizar entrevistas y encuestas a los empleados es una herramienta valiosa para identificar y comprender sus necesidades
Empleados	Investigar como un manual de funciones claro y detallado puedes ayudar a los empleados a comprender mejor sus roles y responsabilidades dentro de la organización.	Falta de claridad en las áreas de responsabilidad y conflictos entre compañeros.	A través del diseño de manual de funciones permite una mejora en la productividad y un ambiente laboral armonioso.

Nota. Análisis de involucrados de la empresa Hydro Cleaners (Vélez V., 2023)

Problema de investigación

¿Cómo aumentar el rendimiento del personal de la empresa Hidro Cleaners a través del diseño de un manual de funciones?

Figura 1*Problema de Investigación*

Nota. Problema de Investigación de la empresa Hydro Cleaners (Velez V. , 2024)

Definición del problema

En Hydro Cleaners, se ha identificado que el rendimiento del personal no es óptimo debido a la falta de un manual de funciones que establezca claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto. La ausencia de este documento ha generado confusión entre los empleados, quienes no tienen una guía clara sobre qué actividades deben priorizar, lo que resulta una baja eficiencia y tiempos muertos durante la jornada laboral. Por lo tanto, es necesario investigar como el diseño e implementación de un manual de funciones puede aumentar el rendimiento del personal, asegurando que cada trabajador conozca sus responsabilidades y se enfoque en cumplirlas de manera efectiva.

Idea a defender

Con la implementación del manual de funciones la empresa Hydro Cleaners contara con una herramienta que servirá como guía que describa las

responsabilidades, deberes y roles de cada puesto permitiendo que los empleados comprendan sus funciones asignadas.

Sujeto/Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio: Elaborar un manual de funciones para la empresa Hydro Cleaners que describa de manera clara y precisa las responsabilidades de cada posición dentro de la organización.

Campo de acción: En la empresa Hydro Cleaners ubicada en la ciudad de Santo Domingo, parroquia Bombolí se ha podido detectar en los empleados duplicación de tareas, falta de claridad en sus funciones, dificultad a la hora de tomar decisiones, ya que no hay claridad sobre quien debe estar a cargo de ciertas áreas o actividades por lo cual se propone el diseño de un manual de funciones esto ayudara a mejorar la eficiencia, comunicación y el funcionamiento general de la organización.

Justificación

El presente proyecto de investigación dirigido a la empresa Hydro Cleaners es de suma importancia, ya que busca mejorar el desempeño de las actividades de cada empleado, constituyendo una herramienta indispensable para el área de recursos humanos. Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un manual que defina claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa.

Este manual no solo contribuye a una mejor organización del trabajo, sino que también facilitara la integración de nuevos empleados al proporcionarles información detallada sobre sus responsabilidades y expectativas laborales. Además, servirá para cubrir los vacíos identificados en la empresa en términos de asignación de deberes y

funciones, asegurando una mayor coherencia y eficacia en la ejecución de tareas.

El manual propuesto no solo beneficiara a los nuevos empleados al facilitar su integración, sino que también mejorara la organización y el desempeño de los empleados actuales, creando un entorno de trabajo eficiente y colaborativo.

Objetivos

General

Elaborar un manual de funciones para Hydro Cleaners con el fin de mejorar el desempeño laboral mediante la optimización de la eficiencia operativa.

Específicos

- Definir las funciones y responsabilidades de cada puesto en la empresa, alineándolas tareas con los objetivos organizacionales para mejorar el desempeño y la productividad.
- Identificar las competencias necesarias para cada función, asegurando que los empleados cuenten con las habilidades técnicas y conductuales requeridas para su puesto.
- Implementar un programa de capacitación basado en las competencias definidas, que permitan desarrollar y fortalecer las habilidades del personal.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Empresa Hydro Cleaners

Antecedentes históricos

Hydro Cleaners es una empresa ecuatoriana situada en la calle Rio Chimbo y Av. Abraham Calazacón, en la cooperativa Ucom 1, en la ciudad de Santo Domingo. La compañía fue establecida en el año 2013. Con trayectoria de 10 años en el mercado, Hydro Cleaners se especializa en la ingeniería de tratamientos de agua y cuenta un equipo de expertos y técnicos capacitados que brindar soporte integral para garantizar la satisfacción de sus clientes.

La empresa ofrece soluciones efectivas y de alta calidad para una amplia cartera de clientes en Ecuador. (Robinsón, 2024)

Filosofía Organizacional

Misión

Somos una empresa que mediante ingeniería de punta desarrolla actividades de comercialización, montaje y puesta en marcha de equipos y plantas de tratamiento de agua según procesos estandarizados y acordes a los requerimientos de nuestros clientes, para lo cual contamos con una estructura organizacional técnica-administrativa, comprometida con el fin institucional, conscientes de la importancia ambiental y social para nuestro país.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado nacional y de gran posicionamiento, mediante procedimientos garantizados, enfocados en la calidad, eficiencia y rentabilidad como una constante permanente de valor agregado de todos nuestros servicios y productos.

Valores Hidro Cleaners

- Integridad
- Honestidad
- Calidad
- Respeto
- Compromiso
- Confianza

Propósito

Hydro Cleaners proporciona soluciones efectivas y de alta calidad en la filtración y purificación de agua en hogares, empresas e industrias, la empresa busca mejorar la calidad de agua para el consumo, contribuyendo así a la salud y bienestar de sus clientes, también reduce gastos en compra de botellones para así ayudar al medio ambiente reduciendo el consumo de plástico y disminuir la contaminación.

Hidro Cleaners se compromete a prevenir enfermedades relacionadas con el agua contaminada y asegura un acceso confiable de agua limpia y segura para todos sus usuarios.

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que evalúa los factores internos y externos que afectan a una organización. Identifica fortalezas y debilidades internas, así como oportunidades y amenazas externas. A través de este análisis, se obtiene una visión general de la situación estratégica de la empresa (Ponce, 2007).

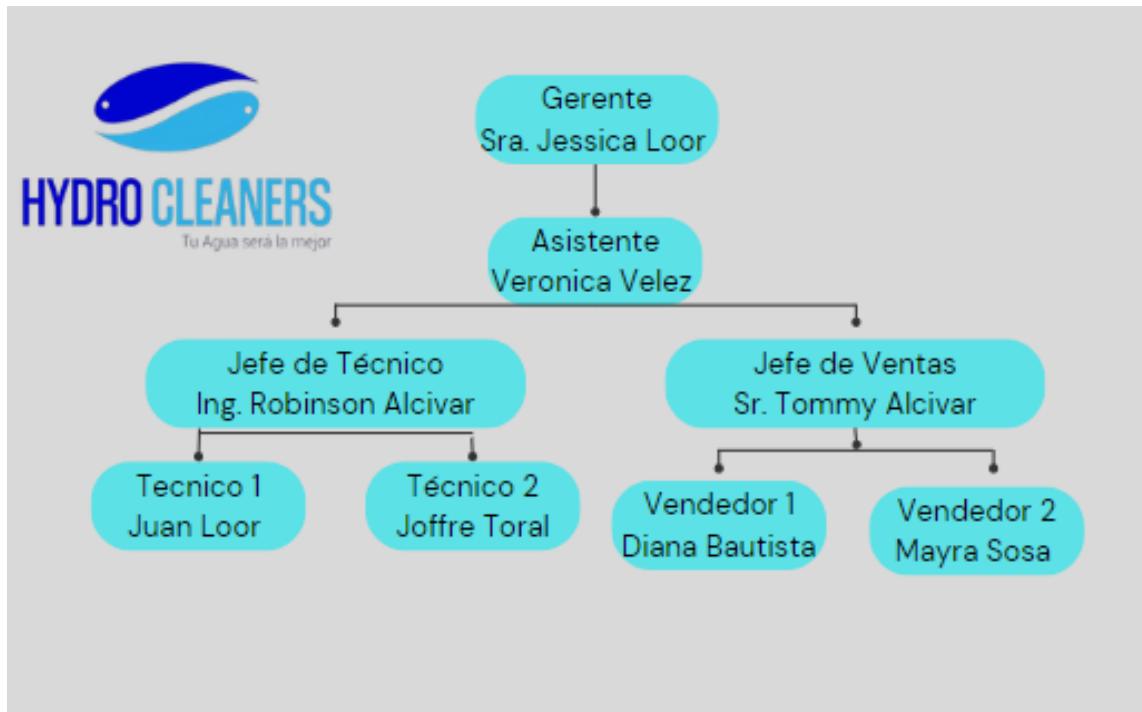
Figura 2

FODA Hydro Cleaners



Nota. (Vélez V., 2024)

Figura 3
Organigrama Hidro Cleaners



Nota: (Velez V., Organigrama Hidro Cleaners , 2024)

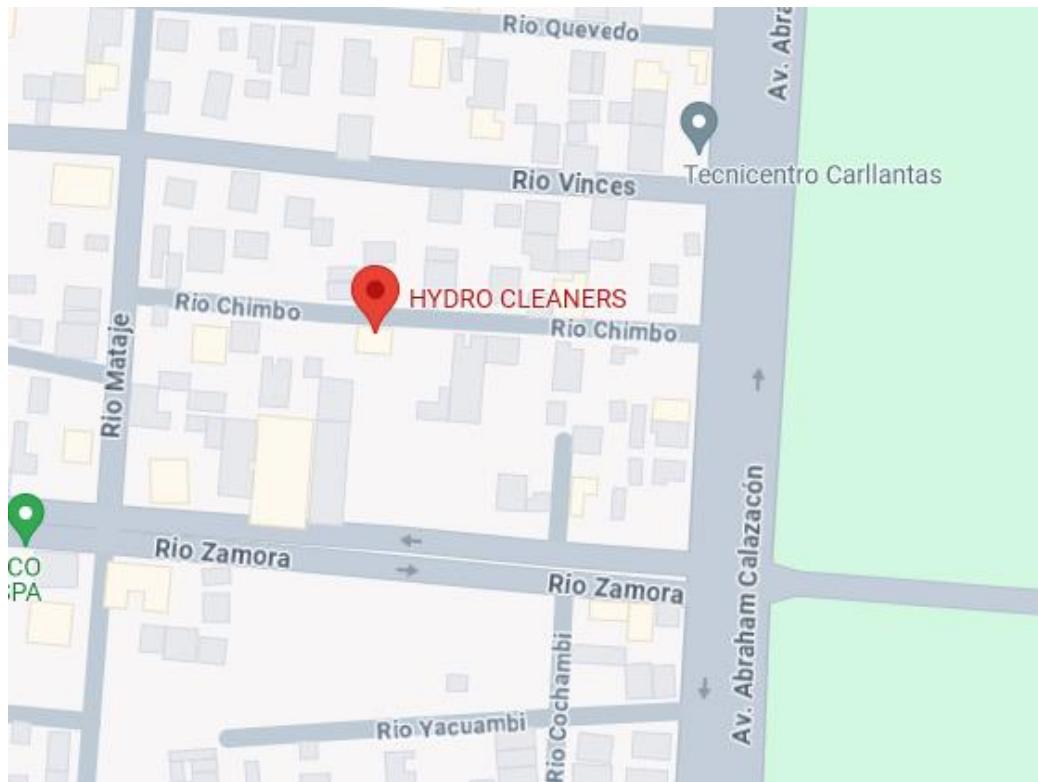
Análisis de la zona de estudios

Hydro Cleaners está ubicado estratégicamente en Santo Domingo:

Ubicado en la cooperativa Ucom 1, calle Rio Chimbo y Av. Abraham

Calazacón.

Figura 4
Mapa Hydro Cleaners



Nota: (Google Maps, 2024)

Fundamentación Conceptual

Manual de Funciones

Toda empresa debe de contar con un manual de funciones que facilite el control de actividades de sus colaboradores.

Es un documento que describe de manera detallada las responsabilidades, tareas y competencias específicas de cada puesto dentro de una organización. Este manual nos sirve de guía para los colaboradores y administración, es una ayuda para entender que se espera de cada rol y como se relacionan entre si dentro de la estructura organizacional. Este instrumento emite procesos, normas y políticas alineadas con el desarrollo de las tareas.

Este documento también permite evaluar la eficiencia de las actividades dentro de la organización, asegurando que los procesos se ejecuten correctamente y se alcancen los resultados esperados.

Contar con un manual de funciones facilita un ambiente **óptimo** de trabajo, donde los colaboradores puedan desarrollar sus tareas de manera efectiva y en el tiempo previsto, fomentando además la participación activa de los empleados en la mejora continua e los procesos (Martinez, 2024).

Funciones

Se refiere a las tareas y responsabilidades específicas que el colaborador debe realizar como parte de su trabajo.

Descripción de puestos

Informa detalladamente las funciones y responsabilidades para un cargo específico dentro de una organización. Su propósito es proporcionar claridad tanto en

los colaboradores actuales como a los candidatos adecuados sobre lo que implica un puesto.

Es el documento que detalla las responsabilidades, tareas y competencias requeridas para un puesto específico dentro de una organización. Es una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que clarifica lo que se espera de un empleado en su rol y ayuda a alinear las expectativas tanto del empleador como el empleado.

Cargo u ocupación

Se refiere al conjunto de funciones o tareas que realiza un trabajador, alineadas con los objetivos de la organización. El término “ocupación” suele aplicarse a roles de obreros, mientras que “cargo” se utiliza para personal directivo y funcionarios. Ambos términos describen roles específicos dentro de la estructura organizacional. (Merida, 2024)

Empleado

Es una persona contratada para cumplir un rol específico en una empresa, realizando funciones y tareas bajo la dirección y control del empleador.

Análisis de puestos

Proceso fundamental que implica estudiar un puesto para identificar, definir sus actividades y responsabilidades específicas. Este análisis permite establecer la importancia relativa del puesto en comparación con otras dentro de la organización y determinar las calificaciones y habilidades necesarias que un empleado o candidato pueda desempeñarlo eficazmente. (Gamarra, 2024)

Cuestionario de documentación

Es una herramienta clave que se utiliza para obtener información detallada sobre un puesto de trabajo. este cuestionario estructurado y auto explicativo es diseñado para ser llenado por las personas que actualmente ocupan el puesto en cuestión. El propósito principal es recopilar datos precisos y completos que ayuden a entender las funciones, responsabilidades y requerimientos de este puesto específico. (Lara, 2019)

Organización

Es un grupo de personas que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes. Se caracterizan por tener una estructura definida, roles, responsabilidades asignadas y un sistema de coordinación para gestionar recursos y actividades. Las organizaciones pueden variar en tamaño y tipo, desde empresas, instituciones hasta organizaciones no lucrativas y gubernamentales. Su objetivo principal es lograr metas específicas de manera eficiente y efectiva a través de la colaboración y la organización de sus recursos. (Concepto, 2021)

Estructura organizacional

Define como se organiza y distribuye el trabajo entre empleados, estableciendo niveles jerárquicos y organizando procesos de actividades. Es fundamental para el funcionamiento de la empresa diseñar una estructura organizativa adecuada, es importante considerar elementos claves como la cadena de mando, el nivel de centralización, el margen de control, el grado de especialización, la formalidad estructural y la formación de departamentos. (Asana, 2024)

Áreas funcionales de una empresa

Son los distintos departamentos en los que se organiza una empresa para distribuir funciones y responsabilidades de manera eficiente. Cada área tiene un enfoque específico, lo que permite que los trabajadores se especialicen en un ámbito concreto. Mejorando así la organización. Esto facilita la gestión y el logro de los objetivos empresariales al asignar tareas especializadas a equipos o individuos con habilidades y conocimientos específicos en esas áreas. (Quiroa, 2024)

Método de observación directa

Es una técnica para recopilar información relevante sobre un trabajo específico a través de la observación y el estudio. Este proceso implica identificar las tareas que componen el trabajo, así como las habilidades, conocimientos, capacidades y responsabilidades necesarias para desempeñarlo adecuadamente. Permite distinguir el trabajo de otros y proporciona una visión clara de los requisitos y características del puesto. (Lara, 2019)

Competencias

Son destrezas que una persona posee para realizar tareas específicas de manera efectiva, utilizando sus habilidades, conocimiento y aptitudes. Estas capacidades permiten cumplir y resolver problemas de manera eficaz.

Carga de trabajo

Volumen de tareas y responsabilidades que una persona tiene que manejar en determinado periodo. Dependiendo la cantidad de tareas que deba realizar esto puede afectar la eficiencia y el rendimiento.

Duplicidad de trabajo

Se refiere a la situación en la que se realizan tareas redundantes o repetitivas debido a una falta de coordinación o comunicación. Esto puede llevar a una ineeficiencia en el uso del tiempo y recursos.

Planificación de tareas

Es el proceso de organizar y programar actividades para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente. Implica establecer prioridades, asignar recursos y definir plazos para asegurar que las tareas se completen en el tiempo previsto y con la calidad esperada. (MESUN, 2016)

Productividad

Es una medida de eficiencia con la que se utilizan los recursos (tiempo, dinero y mano de obra) para generar bienes o servicios. Se evalúa en términos de la cantidad de productos o resultados, obtenida por la unidad de recursos utilizados. La productividad indica que tan bien se están utilizando los recursos para lograr los objetivos deseados. (Lopez, 2017)

Disciplina

En el entorno laboral se refiere a un conjunto de normas, reglas y comportamientos esperados que aseguran el orden y la eficiencia.

Una buena disciplina contribuye al buen funcionamiento del equipo y a la consecución de los objetivos organizacionales.

Espíritu de equipo

Es una filosofía organizacional que implica la unión de un grupo de personas altamente comunicativas, con aptitudes, trabajando hacia un propósito común. Cada

miembro del grupo contribuye con sus habilidades individuales para alcanzar objetivos claramente identificados. La solidaridad y armonía entre las personas son las fortalezas fundamentales de la organización. (Leon, 2013)

Responsabilidad

Es la capacidad de un individuo de actuar con conciencia y asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones, en diversos ámbitos de la vida. Debe haber un equilibrio entre autoridad y responsabilidad.

Fundamentación Legal

En Ecuador el Manual de Funciones para los colaboradores de una empresa deben ajustarse a una serie de leyes y regulaciones que marcan el marco legal para la gestión de recursos humanos. Principales normativas relevantes:

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho al trabajo digno, estableciendo que el estado promoverá el trabajo en condiciones dignas y justas.

Además, establece el principio de igualdad de trato, no discriminación y la obligación de garantizar condiciones de seguridad y salud para los trabajadores.

Código de trabajo

El código de trabajo es la principal normativa laboral en Ecuador. Establece las obligaciones y derechos tanto de empleadores como trabajadores, incluyendo la necesidad de contar con un manual de funciones que delimita claramente las responsabilidades y competencias de cada puesto de trabajo. Este código también regula la relación laboral, las condiciones de trabajo, las normas de seguridad y las sanciones por incumplimiento.

Ley Orgánica de Inclusión Económica y Social (LOIES)

Se enfoca en la inclusión de trabajadores con discapacidad y asegura la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decreto 255 (emitido el 2 de mayo de 2024)

Este reglamento establece las disposiciones necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el entorno laboral. Las empresas deben implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) que incluya la identificación de riesgos laborales, medidas preventivas, programas de capacitación y la existencia de un manual de funciones donde se describan claramente las responsabilidades en materia de seguridad y salud para cada puesto de trabajo (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2024).

Reglamento Interno de Trabajo

Los empleadores deben crear un reglamento interno que refleje las políticas y procedimientos específicos de la empresa, siempre en conformidad con el Código del Trabajo y otras normativas aplicables.

Ley Orgánica de Discapacidades

Esta ley establece que las empresas deben adecuar los espacios y funciones para garantizar la inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad promoviendo su integración en el entorno laboral.

El manual de funciones debe reflejar estos principios, asegurando que las descripciones de puestos sean inclusivas y consideren las adaptaciones necesarias.

Ley de Seguridad Social

Regula la afiliación de los trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y establece las contribuciones y beneficios correspondientes.

Ley de Protección de Datos Personales

Define cómo se debe manejar y proteger la información personal de los empleados, incluyendo datos sensibles.

Estas leyes y normativas establecen el marco necesario para desarrollar un manual de funciones que cumpla con los requisitos legales en Ecuador. Además, es importante estar al tanto de cualquier normativa local o específica del sector que pueda aplicarse a tu empresa (Código de Trabajo , 2015).

Capítulo II: Diagnóstico

Para definir la metodología, técnicas e instrumentos que se utilizaran en el proceso de investigación para el diseño de Manual de funciones de Hydro Cleaners, se sugiere los siguientes enfoques de investigación:

Investigación descriptiva

Esta se empleará para caracterizar de cada puesto dentro de Hydro Cleaners. Esto permitirá construir un perfil detallado de la estructura organizacional y de las tareas específicas que realizará cada empleado.

Investigación de campo

Se llevará a cabo mediante observación directa en las instalaciones de Hydro Cleaners para examinar los procesos laborales, las interacciones entre los empleados y el flujo de trabajo. Esto proporcionara una visión integral del funcionamiento operativo de la empresa.

Investigación cualitativa

Consistirá en realizar entrevistas en profundidad con empleados clave y miembros de la dirección para recabar información detallada sobre funciones, responsabilidades y los desafíos asociados a cada puesto.

Investigación cuantitativa

Se utilizarán cuestionarios estructurados para recoger datos cuantitativos de los empleados, que permitan analizar sus tareas, el tiempo dedicado a cada actividad, su nivel de satisfacción con sus roles actuales, entre otros aspectos.

Investigación explicativa

Esta investigación se enfocará en examinar las relaciones entre diferentes variables, como la claridad de funciones y la productividad, para entender como el desempeño en la organización.

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaran para el diseño de manual de funciones de Hydro Cleaners son:

Observación directa

Permite observar y registrar de manera sistemática los comportamientos, procesos y dinámicas dentro de las instalaciones de la empresa para obtener información precisa sobre el flujo de trabajo y las interacciones entre empleados.

Encuesta

Se emplearán cuestionarios estructurados para recopilar datos cuantitativos y cualitativos de los empleados, como el tiempo dedicado a diferentes actividades, su nivel de satisfacción con sus funciones y sugerencias para mejoras.

Estas técnicas e instrumentos permitirán recopilar una variedad de datos que ayudarán a diseñar un manual de funciones detallado y adaptado a las necesidades de Hydro Cleaners.

Universo y muestra

El universo en esta investigación incluye todos los puestos de trabajo en Hidro Cleaners, esto abarca a los 8 empleados.

Muestra no aplica.

Figura 5*Encuesta sobre manual de Funciones para empleados de empresa Hydro Cleaners*

Encuesta sobre el Manual de Funciones de Hydro Cleaners

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

1.- ¿Qué tan claras son sus funciones y responsabilidades actuales en Hydro Cleaners?

- a) Muy claras
- b) Algo claras
- c) Poco claras
- d) Nada claras

2.- ¿Con qué frecuencia realiza tareas que considera que no son parte de su puesto?

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) A veces
- d) Frecuentemente

3.- ¿Cómo calificaría la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa? ***

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Deficiente

4.-¿Qué tan a menudo experimenta duplicación de tareas con otros compañeros?

- a) Nunca
- b) Raramente
- c) A veces
- d) Frecuentemente

5.-¿Qué aspecto de su trabajo cree que se beneficiaría más con un manual de funciones claro?

B I U ↳ X

- a) Eficiencia en las tareas diarias
- b) Toma de decisiones
- c) Relaciones interdepartamentales
- d) Desarrollo profesional

6.-¿Considera que un manual de funciones mejoraría su desempeño laboral?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Definitivamente no
- d) Probablemente no

7.-¿Qué tan bien comprende cómo su rol se relaciona con los objetivos generales de Hydro Cleaners?

- a) Muy bien
- b) Bastante bien
- c) No muy bien
- d) No lo comprendo en absoluto

8.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación relacionada con sus funciones?

- a) Regularmente
- b) Ocasionalmente
- c) Raramente
- d) Nunca

9.- ¿Qué tan satisfecho está con la distribución actual de las responsabilidades en su departamento?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

10.- ¿Qué información le gustaría ver incluida en un manual de funciones para su puesto?
(Seleccione todas las que apliquen)

B I U ↳ X

- a) Descripción detallada de tareas
- b) Habilidades y competencias requeridas
- c) Líneas de reporte y autoridad
- d) Métricas de desempeño
- e) Oportunidades de crecimiento profesional

Nota (Vélez V. , 2024)

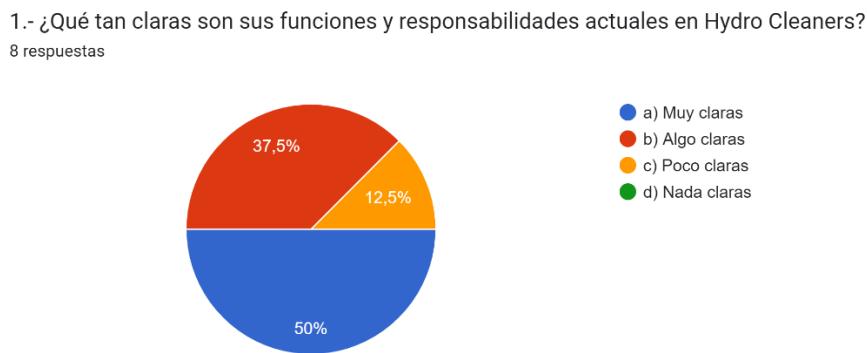
Presentación Gráfica de Resultados

Encuestas a 8 colaboradores de la empresa Hydro Cleaners

Tabla 2

1.- ¿Qué tan claras son sus funciones y responsabilidades actuales en Hydro Cleaners?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). Muy claras	4	50.00%
b). Algo claras	3	37.50%
c). Poco claras	1	12.50%
d). Nada claras	0	0.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 6



Nota (Vélez V. , 2024)

Análisis de resultados

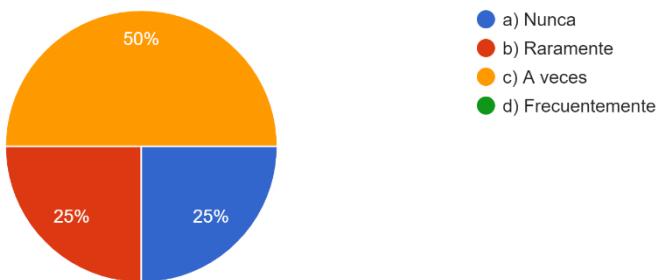
Del 100% de encuestados, el 50% de las funciones con muy claras, el 37.50% son algo claras y finalmente el 12.50% son poco claras. Para solventar la problemática, sería útil la elaboración de un manual donde se detalle todas las funciones de los trabajadores.

Tabla 3

2.- ¿Con qué frecuencia realiza tareas que considera que no son parte de su puesto?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). - Nunca	2	25.00%
b). - Raramente	2	25.00%
c). – A veces	4	50.00%
d). - Frecuentemente	0	0.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 7

2.- ¿Con qué frecuencia realiza tareas que considera que no son parte de su puesto?
8 respuestas



Nota (Vélez V., 2024)

Análisis de resultados

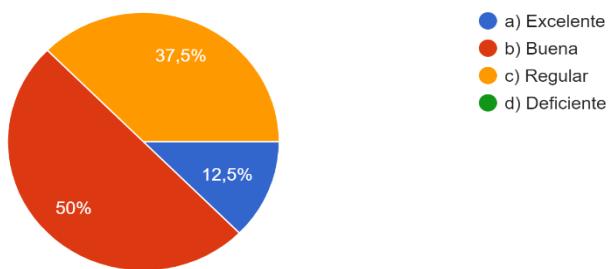
El 50% de los empleados indica que realiza tareas fuera de su puesto, esto sucede con cierta regularidad, pero no de manera constante ni en grandes cantidades. Un 25% lo hace raramente y otro 25% nunca, lo que muestra que no todos los empleados están involucrados en tareas adicionales. Ningún empleado señala que realiza estas tareas frecuentemente. Esto indica que la mayoría no enfrenta una carga excesiva de tareas fuera de sus responsabilidades principales.

Tabla 4

3.- ¿Cómo calificaría la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). - Excelente	1	12.50%
b). - Buena	4	50.00%
c). – Regular	3	37.50%
d). - Deficiente	0	0.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 8

3.- ¿Cómo calificaría la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?
8 respuestas



Nota (Vélez V. , 2024)

Análisis de resultados

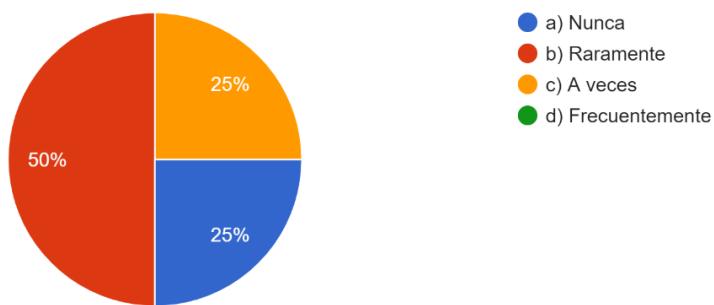
La mayoría de los empleados, en este caso el 50%, consideran que la comunicación entre departamento es buena o excelente. Esto quiere decir que se comunican eficazmente y están satisfechos con el intercambio de información. Aunque no se reporta ningún caso de comunicación deficiente, un 37.50% de los encuestados considera que hay una comunicación regular esto indica que hay espacio para mejorar, especialmente en áreas donde la comunicación puede no ser tan efectiva como se desea. Sería útil identificar las áreas específicas donde la comunicación es vista regular y trabajar en estrategias para resolver estos problemas y seguir mejorando.

Tabla 5

4.- ¿Qué tan a menudo experimenta duplicación de tareas con otros compañeros?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). - Nunca	2	25.00%
b). - Raramente	4	50.00%
c). – A veces	2	25.00%
d). – Frecuentemente	0	0.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 9

4.-¿Qué tan a menudo experimenta duplicación de tareas con otros compañeros?
8 respuestas



Nota (Velez V. , 2024)

Análisis de resultados

El 75 % de los trabajadores mencionan que nunca o raramente experimentan duplicación de tareas, aunque los resultados son positivos, existe una pequeña pero significativa oportunidad para mejorar las prácticas de asignación de tareas y comunicación interna, lo cual podría llevar a una mayor eficiencia y mejor uso del tiempo y recursos del equipo.

Tabla 6

5.- ¿Qué aspecto de su trabajo cree que se beneficiaría más con un manual de funciones claro?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). Eficiencia en las tareas diarias	5	62.50%
b). Toma de decisiones	2	25.00%
c). Relaciones interdepartamentales	0	00.00%
d). Desarrollo profesional	1	12.50 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 10

Nota (Vélez V., 2024)

Análisis de resultados

El 62.50 % encuestados consideran que un manual de funciones contribuiría a mejorar la eficiencia en la ejecución de sus tareas diarias. Los resultados muestran que un manual de funciones sería más útil para mejorar la eficiencia y claridad en el trabajo diario. Un 25% de los encuestados considera que también mejoraría la toma de decisiones a saber exactamente qué hacer en cada situación, Sin embargo, nadie cree que esto ayudaría a mejorar las relaciones entre diferentes departamentos, lo que puede indicar que ya se llevan bien o que no lo ven como un problema. Solo un pequeño grupo 12.50% cree que un manual de funciones sería útil para su desarrollo profesional.

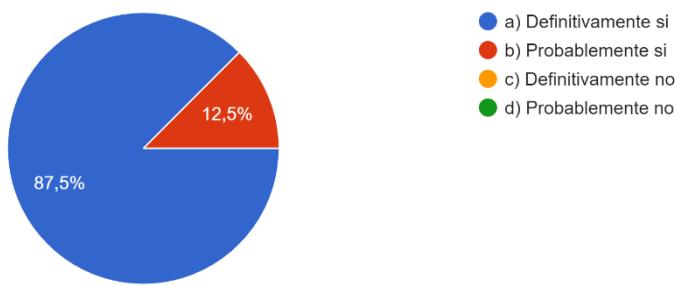
Tabla 7

6.- ¿Considera que un manual de funciones mejoraría su desempeño laboral?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). – Definitivamente si	7	87.50%
b). – Probablemente si	1	12.50%
c). – Definitivamente no	0	00.00%
d). – Probablemente no	0	00.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 11

6.-¿Considera que un manual de funciones mejoraría su desempeño laboral?

8 respuestas



Nota (Velez V. , 2024)

Análisis de resultados

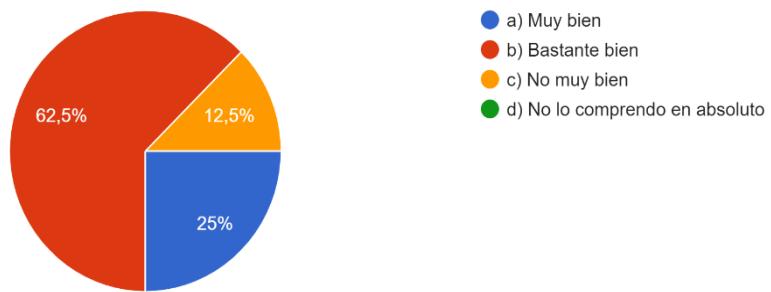
Los resultados muestran una clara percepción positiva del personal hacia la creación e implementación de un manual de funciones de Hydro Cleaners. Esta herramienta podría ayudar a estandarizar procesos, definir claramente las responsabilidades y mejorar el rendimiento general de los empleados al proporcionar una guía clara de sus roles y expectativas. Dado que no hay respuestas negativas esto refuerza la idea de que la mayoría ve el manual de funciones como una mejora potencial en sus tareas diarias y su desempeño general.

Tabla 8

7.- ¿Qué tan bien comprende cómo su rol se relaciona con los objetivos generales de Hydro Cleaners?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). – Muy bien	2	25.00%
b). – Bastante bien	5	62.50%
c). – No muy bien	1	12.50%
d). – No comprendo en lo absoluto	0	00.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 12

7.-¿Qué tan bien comprende cómo su rol se relaciona con los objetivos generales de Hydro Cleaners?
8 respuestas



Nota (Vélez V., 2024)

Análisis de resultados

Los resultados de la encuesta reflejan que, aunque la mayoría de los empleados tiene una buena comprensión de cómo su rol se relaciona con los objetivos de Hydro Cleaners, todavía existe una oportunidad para mejorar la comunicación interna.

El 12.5% de los empleados que no comprende muy bien la relación de su rol con los objetivos generales puede indicar la necesidad de un enfoque más personalizado y detallado en la orientación y capacitación de los empleados. Para mejorar esta comprensión, Hydro Cleaners podría implementar estrategias como talleres enfocados

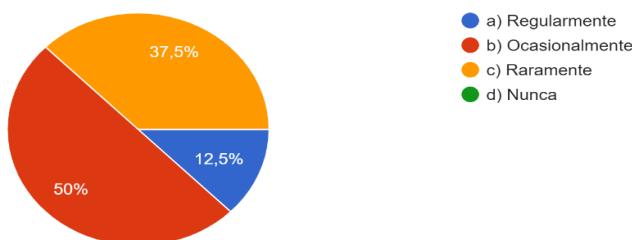
en la misión y visión de la empresa, acompañados de ejemplos concretos de cómo cada rol contribuye al éxito global. Además, promover una cultura de retroalimentación continua y comunicación abierta puede ayudar a identificar rápidamente cualquier desconexión o falta de entendimiento entre los empleados, asegurando así que todos estén alineados y trabajando hacia los mismos objetivos.

Tabla 9

8.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitación relacionada con sus funciones?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). – Regularmente	1	12.50%
b). – Ocasionalmente	4	50.00%
c). – Raramente	3	37.50%
d). – Nunca	0	00.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 13

8.-¿Con qué frecuencia recibe capacitación relacionada con sus funciones?
8 respuestas



Nota (Vélez V. , 2024)

Análisis de resultados

La mitad de los encuestados, es decir el 50% (4 personas) mencionaron que reciben capacitación de vez en cuando. Esto muestra que hay algún esfuerzo por parte de la empresa para capacitar a los empleados, pero no es algo que suceda con mucha frecuencia.

El 37.50 % es decir (3 personas) respondieron que reciben capacitaciones rara

vez, este dato es importante ya que no recibir capacitaciones puede afectar el rendimiento y crecimiento profesional.

El 12.50% (1 persona) dijo que reciben capacitaciones regularmente, esto significa que no muchos empleados están recibiendo entrenamiento constante para mejorar sus trabajos.

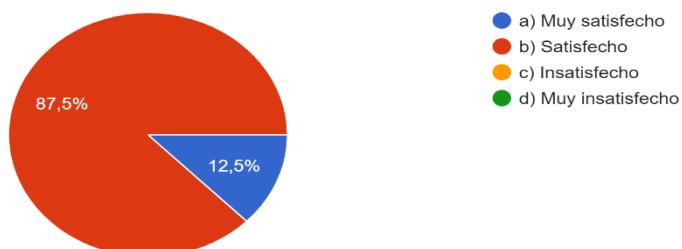
Los resultados demuestran que las capacitaciones no es algo que se haga de manera consistente. Parece que no hay un plan claro para entrenar a los empleados regularmente. Sería bueno que la empresa establezca un programa de capacitación para que todos los empleados tengan la oportunidad de aprender y mejorar continuamente en sus funciones.

Tabla 10

9.- ¿Qué tan satisfecho está con la distribución actual de las responsabilidades en su departamento?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). – Muy satisfecho	1	12.50%
b). – Satisfecho	7	87.50%
c). – Insatisfecho	0	0.000%
d). – Muy insatisfecho	0	00.00 %
TOTAL	8	100.00%

Figura 14

9.- ¿Qué tan satisfecho está con la distribución actual de las responsabilidades en su departamento?
8 respuestas



Análisis de resultados

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados están satisfechos con la distribución de responsabilidades en su departamento, lo cual es una señal positiva.

Aunque hay una pequeña proporción de empleados que se siente "muy satisfecho", la ausencia de respuestas negativas (insatisfecho o muy insatisfecho) sugiere que no hay grandes problemas a abordar en este aspecto.

Mantener la actual distribución de responsabilidades podría ser una buena estrategia, pero también se podrían hacer pequeñas mejoras para elevar a más personas al nivel de "muy satisfecho". Esto podría incluir conversaciones para ajustar detalles en las responsabilidades según las preferencias individuales de los empleados.

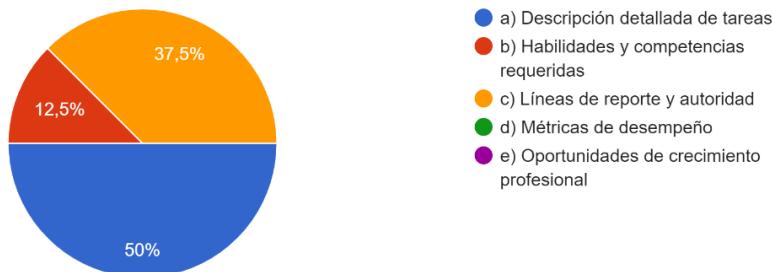
Tabla 11

10.- ¿Qué información le gustaría ver incluida en un manual de funciones para su puesto?		
Variable	Encuestados	Porcentaje
a). – Descripción detallada de tareas	4	50.00%
b). – Habilidades y competencias requeridas	1	12.50%
c) Líneas de reporte y autoridad	3	37.50%
d) Métricas de desempeño	0	00.00 %
e) Oportunidades de crecimiento profesional	0	00.00%
TOTAL	8	100.00%

Figura 15

10.- ¿Qué información le gustaría ver incluida en un manual de funciones para su puesto?
 (Seleccione todas las que apliquen)

8 respuestas



Nota (Vélez V., 2024)

Análisis de resultados

La mayor parte de los empleados el 50% está interesada en obtener una descripción clara y detallada de sus tareas, así como en entender la estructura de autoridad en su departamento. Esto puede ayudar a evitar malentendidos y a asegurar que todos estén alineados con sus responsabilidades

Si bien las métricas de desempeño y las oportunidades de crecimiento profesional no fueron consideradas prioritarias para incluir en el manual, esto podría ser un área de oportunidad para discutir en reuniones futuras y ver si hay interés en integrar estas secciones en otro tipo de documentación o comunicación.

Incluir descripciones detalladas de tareas y clarificar las líneas de reporte y autoridad en el manual de funciones será clave para satisfacer las expectativas de la mayoría.

Análisis e interpretación de resultados

Hydro Cleaners tiene una base sólida en cuanto a la satisfacción y comprensión del rol de sus empleados, pero hay áreas clave que necesitan mejorar, como la capacitación, la comunicación y la definición de funciones. Para mejorar estas áreas, es importante crear un manual de funciones detallado y establecer estrategias efectivas de capacitación y comunicación. Esto podría llevar a una mayor eficiencia, satisfacción y mejor desempeño en la empresa. Aunque la mayoría de los empleados entienden bien sus funciones, es necesario reforzar y estandarizar estas definiciones para evitar confusiones y mejorar la productividad. Un manual de funciones detallado puede ayudar a clarificar estos aspectos. La capacitación es otra área que necesita atención. La formación ocasional no es suficiente para mantener a los empleados actualizados y preparados. Es crucial implementar un programa de capacitación regular y bien estructurado que mejore las habilidades y la confianza de los empleados en su trabajo.

La comunicación entre departamentos es buena, pero se puede mejorar. Al optimizar los procesos y canales de comunicación, se pueden reducir las tareas duplicadas y mejorar la colaboración entre equipos. Aunque la mayoría de los empleados están satisfechos con cómo se distribuyen las responsabilidades, hay algunas ocasiones en que se duplican tareas. Revisar y ajustar estos procesos puede ayudar a usar mejor el tiempo y los recursos. Finalmente, un manual de funciones bien organizado es visto como una herramienta clave para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y el desarrollo profesional. Este manual debe incluir descripciones claras de las tareas y líneas de reporte para ser más efectivo.

Capítulo III: Propuesta

Descripción de la propuesta

La presente propuesta se centra en el diseño de un manual de funciones para los colaboradores de la empresa Hidro Cleaners en Santo Domingo de los Tsáchilas. El objetivo principal es establecer un documento integral que defina claramente las responsabilidades, tareas y expectativas asociadas a cada puesto dentro de la organización. Para llevar a cabo este proyecto, se adoptará un enfoque sistemático que abarcará varias etapas clave. En primer lugar, se realizará una recopilación exhaustiva de datos sobre las funciones y responsabilidades actuales de cada puesto a través de entrevistas y encuestas. Esta fase inicial permitirá obtener una visión clara y detallada de las prácticas actuales dentro de la empresa.

A continuación, se procederá con el análisis de la estructura organizacional de Hidro Cleaners, identificando y evaluando las relaciones jerárquicas y las interacciones entre los diferentes departamentos y roles. Este análisis ayudará a identificar posibles áreas de mejora y a establecer una estructura coherente y eficiente para el manual de funciones.

El manual estará dividido en secciones específicas que corresponderán a los distintos departamentos y niveles jerárquicos de la empresa. Cada sección incluirá descripciones detalladas de las funciones, responsabilidades y competencias requeridas para cada puesto, así como los procedimientos y políticas relevantes para el desempeño efectivo de las tareas asignadas. Además, se incorporarán recomendaciones para mejorar la eficiencia y la claridad en la asignación de responsabilidades, basadas en los hallazgos del análisis organizacional.

La implementación del manual se llevará a cabo de manera gradual, comenzando con una fase piloto en la que se probará el documento con un grupo

seleccionado de colaboradores. Durante esta fase, se recogerán comentarios y sugerencias para realizar ajustes necesarios antes de la implementación completa en toda la empresa. Este enfoque permitirá asegurar que el manual sea práctico, funcional y adaptado a las necesidades específicas de Hidro Cleaners.

Viabilidad

Viabilidad económica

Desde el punto de vista económico, el diseño e implementación de un manual de funciones no requiere una inversión significativa en términos financieros. Los principales costos asociados a esta propuesta se centran en el tiempo y el esfuerzo de los empleados involucrados en el desarrollo del manual, quienes se encargarán de definir las funciones y responsabilidades.

En términos de rentabilidad, los beneficios que se obtendrán son considerables. Un manual de funciones permitirá reducir la duplicidad de tareas, mejorar la asignación de recursos humanos, y optimizar el tiempo de trabajo. Esto se traducirá en una mayor productividad de los colaboradores, lo que, a largo plazo, generará un ahorro significativo en costos operativos. Además, se espera que los empleados aumenten su forma de trabajar al tener tareas claras y bien definidas, lo que repercutirá en un mayor rendimiento de la empresa sin necesidad de invertir en recursos adicionales.

Viabilidad Social

Al establecer un manual de funciones, se mejorará el ambiente laboral dentro de Hidro Cleaners. Los colaboradores podrán desempeñar sus funciones con mayor claridad y seguridad, lo que reducirá el estrés y frustración que pueden generar la confusión de responsabilidades. Un entorno laboral más estructurado fomenta relaciones laborales más tranquilas, ya que cada empleado sabrá cuál es su rol dentro de la

organización y cómo debe interactuar con los demás departamentos.

Además, el manual proporcionará un marco claro para la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados, fomentando un crecimiento personal y profesional. Esto contribuirá a aumentar la satisfacción laboral, reducir la rotación de personal y crear un sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

Viabilidad Ambiental

Aunque el impacto ambiental no es directo, también puede generar ventajas en términos de sostenibilidad. Un manual de funciones bien estructurado permitirá mejorar los procesos operativos, reduciendo el uso de recursos materiales y el consumo energético asociado a la ejecución ineficiente de tareas. Al reducir los tiempos muertos y mejorar la coordinación interna, se optimizará el uso de materiales y suministros, evitando desperdicios. Por otro lado, al clarificar los roles y tareas dentro de la empresa, se pueden establecer prácticas más responsables con el medio ambiente en las actividades diarias, tales como la gestión adecuada de los recursos, la reducción de papel en los procesos administrativos, y el fomento del uso de tecnologías más limpias.

Viabilidad técnica

Desde el punto de vista técnico, será completamente factible, ya que la empresa ya cuenta con una estructura organizativa definida, que puede liderar el proceso de elaboración del manual. Las herramientas necesarias para la implementación de esta propuesta, como software para la creación del manual y plataformas para la capacitación de los empleados, están al alcance de la empresa, lo que facilita la ejecución.

Asimismo, los empleados estarán preparados para adoptar el manual, ya que este incluirá capacitaciones específicas para asegurarse de que todos los colaboradores

comprendan sus funciones y cómo interactuar con las demás áreas. Las encuestas realizadas a los empleados demuestran una alta disposición a recibir este tipo de orientación.

Impacto

Debe estar relacionado al tema planteado en la propuesta y señalar el porcentaje de positivismo que genera dentro de la investigación.

El diseño de un manual de funciones para los colaboradores de la empresa Hydro Cleaners en Santo Domingo de los Tsáchilas beneficiará tanto a la empresa como a sus empleados, al proporcionar una estructura clara de funciones, lo que reflejará en una mejor calidad del trabajo y una mayor satisfacción laboral.

Impacto en el rendimiento laboral

Uno de los efectos más importantes será un incremento del 90% en el rendimiento laboral de los empleados. Este aumento será el resultado directo de contar con un manual de funciones que especifique claramente las tareas, responsabilidades y competencias de cada puesto de trabajo. Al proporcionar una guía detallada de lo que cada colaborador debe hacer, se eliminan las ambigüedades y la falta de claridad que pueden afectar negativamente la productividad.

Uno de los problemas recurrentes en organizaciones sin un manual de funciones es la duplicación de tareas, donde varios empleados realizan trabajos similares o idénticos sin necesidad. Esta redundancia no solo genera un mal uso del tiempo y los recursos, sino que también puede crear frustración entre los colaboradores. El manual permitirá evitar estas situaciones, asignando responsabilidades específicas a cada empleado y asegurando que no haya solapamientos innecesarios.

Al tener líneas de autoridad y jerarquías bien definidas en el manual, los

empleados podrán tomar decisiones más rápidas en sus áreas de competencia, sin necesidad de consultar continuamente a superiores o compañeros. Esto reduce el tiempo de espera y agiliza los procesos de trabajo, lo que impacta directamente en su eficacia.

Con tareas bien definidas, los empleados podrán concentrarse en cumplir sus funciones sin distracciones. Esta claridad mejora el enfoque en los objetivos personales y, al mismo tiempo, contribuye al cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.

Impacto en la comunicación y coordinación

El manual de funciones establecerá no solo las tareas de cada puesto, sino también las líneas de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos, lo que tendrá como resultado la mejora del 80% en la comunicación y coordinación entre departamentos.

Uno de los beneficios será la mejora en la coordinación entre los departamentos de la empresa Hydro Cleaners. Al definir claramente cómo y cuándo deben interactuar los diferentes equipos, se eliminarán los cuellos de botella y la falta de comunicación que pueden retrasar proyectos o generar conflictos. Cada departamento conocerá sus responsabilidades y cómo sus tareas afectan a las de otros equipos, lo que facilitará la planificación y ejecución de proyectos conjuntos.

Al establecer un manual de funciones, los empleados no solo sabrán cuáles son sus propias responsabilidades, sino también las de sus compañeros, lo que facilitará una comunicación más fluida y evitará malentendidos sobre quién debe realizar qué tarea. Esto generará un entorno de trabajo más colaborativo y cohesionado, donde cada persona puede enfocarse en sus propias responsabilidades mientras entiende cómo su trabajo se relaciona con el de los demás.

Así mismo, al eliminar las confusiones y repeticiones relacionadas con las responsabilidades de cada puesto, los colaboradores sabrán exactamente a quién deben recurrir para resolver un problema o quién es responsable de determinada área, lo que reducirá los choques entre empleados.

Impacto en la calidad del trabajo

El manual también repercutirá positivamente en la calidad del trabajo de los empleados. Con instrucciones claras sobre los requisitos de cada puesto de trabajo, los empleados podrán realizar sus tareas con mayor rendimiento. Esta mejora de la productividad generará una mayor satisfacción de los clientes aumentando las operaciones de la empresa.

Desarrollo de la propuesta

Fase 1: Identificación de Cargos y Responsabilidades

Este proceso implicó realizar un análisis de los puestos de trabajo existentes en la organización, tanto a nivel operativo como administrativo. Con el fin de saber el proceso para documentar las funciones reales de cada puesto, asegurando que todos los aspectos de la operación estén correctamente identificados y que no haya tareas sin asignar o distribuidas de manera ineficiente.

Se llevaron a cabo encuestas a los empleados para comprender con exactitud cuáles son las tareas que realizan, los recursos que utilizan y los problemas que enfrentan en su día a día. Este enfoque permitió obtener una visión interna de las responsabilidades formales y tareas informales que pudieron no estar claramente definidas.

Además de las encuestas, la observación en el lugar de trabajo fue de importancia para validar y complementar la información obtenida en las encuestas. A

través de la observación directa, se pudo identificar patrones de trabajo, interacciones entre los empleados y la ejecución de las tareas, lo que permitió detectar posibles duplicidades, vacíos de responsabilidad o inconsistencias en la asignación de tareas.

Fase 2: Elaboración de descripciones detalladas de cada puesto

Una vez definidos los puestos y sus responsabilidades, el siguiente paso será elaborar descripciones detalladas de cada puesto. En esta fase se definirán en detalle las tareas cotidianas y las competencias necesarias para desempeñarlas con éxito. El resultado será una descripción completa de cada puesto, que servirá de guía clara para el personal y los responsables de recursos humanos.

Se incluirá una lista detallada de las tareas específicas que cada colaborador debe realizar en su puesto de trabajo. Esta lista permitirá definir las funciones críticas de cada rol, lo que ayudará a los empleados a entender qué se espera de ellos y a los supervisores a evaluar el rendimiento de manera más objetiva.

Además de las tareas, se establecerán las competencias y habilidades necesarias para realizar esas funciones. Esto incluye tanto habilidades técnicas (como el uso de herramientas o software específico) como competencias interpersonales (como la capacidad de trabajar en equipo, resolver problemas o comunicarse de manera efectiva). Este enfoque permitirá que cada empleado sepa cuáles son las habilidades clave que debe desarrollar o mejorar para desempeñar su trabajo de manera óptima.

Además de las tareas, se desarrollan las competencias y habilidades necesarias para llevarlas a cabo. Entre ellas se incluyen las competencias técnicas (como el uso de herramientas o programas informáticos específicos) y las interpersonales (como la capacidad de trabajar en equipo, resolver problemas o comunicarse eficazmente). Este enfoque permite a cada empleado identificar las habilidades esenciales que necesita

desarrollar o mejorar para rendir al máximo.

Fase 3: Definición de las líneas de autoridad

En esta fase se establecerá una estructura jerárquica clara en la empresa Hydro Cleaners, lo que conllevará definir niveles de información y control. Al definirlas, se clarificarán los roles de liderazgo, estableciendo una estructura que evite la superposición de responsabilidades o la falta de dirección.

Se indicará a quién debe rendir cuentas cada miembro del personal y quién es responsable de supervisar su trabajo. Esto no sólo mejorará la toma de decisiones, ya que cada miembro del personal sabrá a quién dirigirse en caso de preguntas o problemas, sino que también garantizará una división clara de las responsabilidades de gestión. También, se definirán líneas de comunicación entre departamentos y niveles jerárquicos. Así se evitará que la información se atasque en determinados niveles o que el personal no sepa cómo escalar determinadas cuestiones.

Fase 4: Creación del diseño del manual

El manual se dividirá en secciones claras que describan cada puesto de trabajo, incluyendo:

- Nombre del puesto
- Objetivo del puesto
- Tareas y responsabilidades específicas
- Competencias necesarias
- Relación con otros departamentos
- Líneas de reporte y autoridad

El manual incluirá normas y políticas organizacionales relacionadas con el

desempeño del trabajo, estándares de conducta y los criterios de evaluación del personal, asegurando así que todos los empleados estén alineados con los objetivos organizacionales.

Se presentará de una manera clara y concisa que garantice su fácil comprensión por parte de todo el personal, independientemente de su nivel de responsabilidad o experiencia.

El manual se elaborará de una manera clara y concisa con el fin de garantizar su fácil comprensión por parte de todo el personal, independientemente de su nivel de responsabilidad o experiencia.

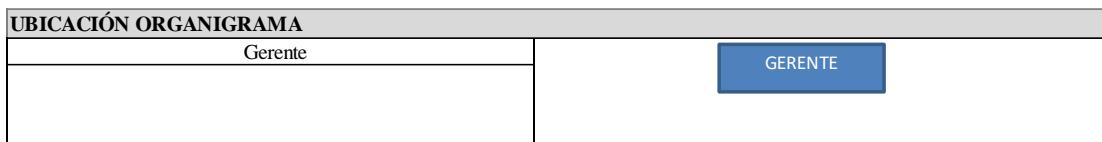
A continuación, se desarrollan los Descriptivos de cargo de acuerdo a la estructura de Hydro Cleaners.

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 1 Versión: ADM Fecha: septiembre/ 2024
----------------	-------------------------------	--

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	Gerente General (Propietaria)
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	N/A
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	Todo el personal
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	Asistente Administrativa

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



03. OBJETIVO DEL PUESTO (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Liderar y gestionar todas las operaciones de la empresa, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. Su enfoque principal es optimizar el rendimiento del negocio. Además debe garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como mantener una comunicación efectiva con proveedores y clientes, contribuyendo al crecimiento de la empresa.

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO

4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Dirigir, motivar y desarrollar al equipo de trabajo promoviendo un ambiente colaborativo y de alto desempeño.
02. Planificar y ejecutar estrategias de ventas y marketing.
03. Asegurar que los productos y servicio cumplan con los estándares de calidad establecidos.
04. Supervisar el presupuesto, gestionar costos y maximizar la rentabilidad de la empresa.
05. Investigar las tendencias del mercado y la competencia para identificar oportunidades de negocio.
06. Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para los empleados.
07. Proporcionar retroalimentación al equipo e implementar reconocimientos de logros.
08. Cumplir con las normativas que la empresa cumplan con las regulaciones locales y normativas de calidad, así como políticas

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Porcentaje de costos operativos en relación con los ingresos generales (75% eficiencia operativa)

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO**

6.1 A. Estudios Académicos	
01. <input type="checkbox"/> Bachillerato.	
02. <input type="checkbox"/> Formación Superior Técnico	
03. <input type="checkbox"/> Formación Superior Tecnólogo	
04. <input checked="" type="checkbox"/> Formación Superior Universitaria	Titulo Universitario en Administracion de empresas, Marketing o campo relacionado
05. <input type="checkbox"/> Posgrado Especialización	
06. <input type="checkbox"/> Posgrado Maestría	
07. <input type="checkbox"/> Posgrado Doctorado	

6.1 B. Idiomas	
01. <input checked="" type="checkbox"/> No requiere segundo idioma	04. <input type="checkbox"/> Inglés básico lectura y escritura
02. <input type="checkbox"/> Inglés técnico básico, lectura y escritura	05. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés lectura, escritura, conversación
03. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés técnico	

6.1 C. Sistemas Informáticos	
01. <input checked="" type="checkbox"/> Manejo básico de sistemas Windows y Office	
02. <input type="checkbox"/> Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto	
03. <input checked="" type="checkbox"/> Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.	
04. <input checked="" type="checkbox"/> Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)	
05. <input type="checkbox"/> Programación	

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)	
01. Estrategias de marketing y ventas	
02. Principios de servicio al cliente y gestión de relaciones	
03. Conocimiento del mercado de purificación de agua y tendencias relacionadas	

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.
01. <input type="checkbox"/> Mínimo seis (6) meses		
02. <input checked="" type="checkbox"/> Mínimo un (1) año		Capacidad para motivar y dirigir un equipo, habilidad para comunicar, Toma de decisiones, trabajo en equipo
03. <input type="checkbox"/> Mínimo tres (3) años		
04. <input type="checkbox"/> Mínimo cinco (5) años		

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)
	1	2	3	4	
01. Pensamiento critico	-	-	-	x	
02. Orientacion a resultados	-	-	-	x	
03. Trabajo en equipo	-	-	-	x	
04. Resolucion de conflictos	-	-	-	x	
05. Creatividad e innovacion	-	-	-	x	

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)
	1	2	3	4	
06. Proactividad	-	-	-	x	
07. Responsabilidad	-	-	-	x	
08. Actitud positiva	-	-	-	x	
09. Orientacion al cliente	-	-	-	x	
10. Empatia	-	-	-	x	

10. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

10.1 ESFUERZO FÍSICO

- 1 Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.
- 2 Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.
- 3 Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.
- 4 Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.

Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:

01.
02.

10.2 RIESGOS DEL CARGO

Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:

Baja Media Alta

¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:

01. Riesgos tecnologicos que puedan afectar la productividad y desempeño laboral
 02. Problemas musculoesqueléticos: malas posturas
 03. Riesgo psicologicos (estrés laboral)

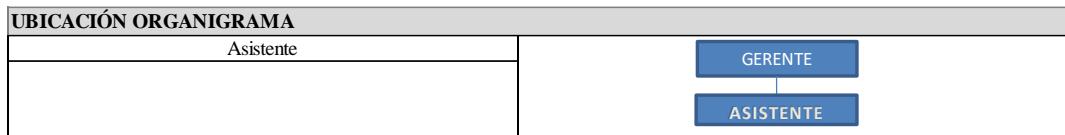
Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	01	Código
-------------------	------------	----------	----	--------

Elaboración	Verificación	Aprobación
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 2 Versión: ADM Fecha: septiembre/ 2024
-----------------------	--------------------------------------	--

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	Asistente Administrativa
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	Gerente General
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	Jefe Tecnico y Jefe de Ventas
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	Gerente General

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**03. OBJETIVO DEL PUESTO** (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Proporcionar apoyo vital en las operaciones diarias de la organización. Sus principales responsabilidades incluyen gestionar la agenda del equipo, coordinar reuniones, manejar la correspondencia, organizar documentos y mantener registros. Además, se encarga de la atención al cliente y de facilitar la comunicación entre departamentos. Se espera que el asistente sea proactivo, tenga habilidades organizativas excepcionales y una comunicación clara, contribuyendo así a la eficiencia y el buen funcionamiento del entorno laboral.

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO**4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO** (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Organizar y coordinar citas y reuniones del equipo.
02. Responder llamadas, correos y atender visitas brindando información y soporte.
03. Redactar, archivar y gestionar documentos y correspondencia.
04. Supervisar y solicitar suministros de oficina necesarios.
05. Mantener bases de datos actualizadas y realizar informes.
06. Realizar tareas administrativas diarias, realizar proformas, asistir en tareas de contabilidad básica como facturación.
07. Organizar planificación y seguimiento de proyectos, asegurando el cumplimiento de los plazos.
08. Ayudar en la orientación de nuevos miembros del equipo sobre políticas y procedimientos.

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Eficacia en la Gestión del tiempo, porcentaje de tareas completadas dentro de los plazos establecidos (75% eficacia)

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO****6.1 A. Estudios Académicos**

01. <input checked="" type="checkbox"/> Bachillerato.	Contabilidad, Ciencias Generales
02. <input type="checkbox"/> Formación Superior Técnico	
03. <input type="checkbox"/> Formación Superior Tecnólogo	
04. <input type="checkbox"/> Formación Superior Universitaria	
05. <input type="checkbox"/> Posgrado Especialización	
06. <input type="checkbox"/> Posgrado Maestría	
07. <input type="checkbox"/> Posgrado Doctorado	

6.1 B. Idiomas

01. <input checked="" type="checkbox"/> No requiere segundo idioma	04. <input type="checkbox"/> Inglés básico lectura y escritura
02. <input type="checkbox"/> Inglés técnico básico, lectura y escritura	05. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés lectura, escritura, conversación
03. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés técnico	

6.1 C. Sistemas Informáticos

01. <input checked="" type="checkbox"/> Manejo básico de sistemas Windows y Office
02. <input type="checkbox"/> Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto
03. <input checked="" type="checkbox"/> Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.
04. <input checked="" type="checkbox"/> Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)
05. <input type="checkbox"/> Programación

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)

- 01.** Habilidades para comunicarse claramente
02. Entender conceptos simples de facturación
03. Habilidad para identificar problemas y proponer soluciones efectivas

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si No En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.

01. <input checked="" type="checkbox"/> Mínimo seis (6) meses	Atencion al cliente, facturacion, redaccion de informes, correos.
02. <input type="checkbox"/> Mínimo un (1) año	
03. <input type="checkbox"/> Mínimo tres (3) años	
04. <input type="checkbox"/> Mínimo cinco (5) años	

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
		1	2	3	4
01.	Adaptabilidad	-	-	X	-
02.	Orientacion a resultados	-	-	X	-
03.	Trabajo en equipo	-	-	-	X
04.	Gestion de tiempo	-	-	-	X
05.	Comunicación	-	-	-	X

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO		Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
		1	2	3	4
06.	Orientacion al cliente	-	-	-	X
07.	Responsabilidad	-	-	-	X
08.	Actitud positiva	-	-	-	X
09.	Organización y planificacion	-	-	-	X
10.	Poractiva	-	-	-	X

10. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

10.1 ESFUERZO FÍSICO	
1	<input checked="" type="checkbox"/> Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.
2	<input type="checkbox"/> Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.
3	<input type="checkbox"/> Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.
4	<input type="checkbox"/> Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.
Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:	
01. 02.	

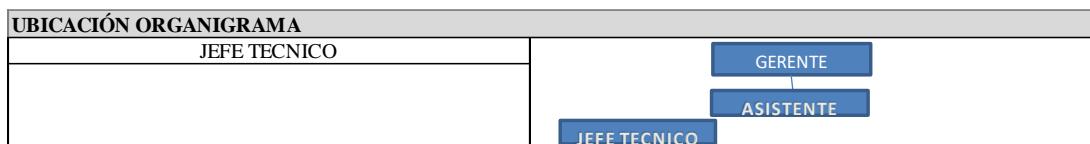
10.2 RIESGOS DEL CARGO	
Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:	
<input checked="" type="checkbox"/> Baja	<input type="checkbox"/> Media
¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:	
01. Riesgos tecnologicos que puedan afectar la productividad y desempeño laboral 02. Problemas musculoesqueléticos: malas posturas 03. Riesgo psicológicos (estrés laboral)	

Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	02	Código
Elaboración	Verificación	Aprobación		
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General		

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 3 Versión: ADM Fecha: septiembre/ 2024
----------------	--------------------------------------	--

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	JEFE TECNICO
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	Asistente Administrativa
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	Tecnicos
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	TECNICO

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**03. OBJETIVO DEL PUESTO** (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Instalación y mantenimiento de equipos purificadores de agua, asegurando la satisfacción del cliente mediante la supervisión eficiente del equipo técnico, el cumplimiento de los estándares de calidad y la mejora continua de los procesos operativos

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO**4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO** (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Supervision y coorrdinacion del equipo tecnico
02. Instalacion y mantenimiento
03. Detectar y resolver cualquier problema tecnico que surja durante una instalacion o mantenimiento de equipos
04. Realizar analisis de agua para ofertar sistemas de tratamientos de agua a los clientes
05. Capacitar a los tecnicos en nuevas tecnologías y procedimientos relacionados con la purificación de agua
06. Control de inventario de herramientas y repuestos que se utilizan en las instalaciones
07. Mantener registros detallados de cada instalacion y mantenimiento
08. Optimizar la planificación de las tareas técnicas para asegurar que se cumplen los plazos y se utilicen eficientemente los

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Instalaciones deben funcionar correctamente sin requerir intervención o garantía dentro de los primeros 6 meses (98% eficiencia)
Mantener un porcentaje inferior al 2% de quejas de los clientes (98% eficiencia)

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO**

6.1 A. Estudios Académicos		
01.	<input type="checkbox"/>	Bachillerato.
02.	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación Superior Técnico Tecnico superior, tecnologo o Ingeniero en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
03.	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación Superior Tecnólogo Tecnologo o Ingeniero en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
04.	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación Superior Universitaria Tecnico superior, tecnologo o Ingeniero en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
05.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Especialización
06.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Maestría
07.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Doctorado

6.1 B. Idiomas		
01.	<input type="checkbox"/>	No requiere segundo idioma
02.	<input checked="" type="checkbox"/>	Inglés técnico básico, lectura y escritura Buen manejo de ingles lectura, escritura, conversación
03.	<input type="checkbox"/>	Buen manejo de inglés técnico

6.1 C. Sistemas Informáticos		
01.	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo básico de sistemas Windows y Office
02.	<input type="checkbox"/>	Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto
03.	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.
04.	<input type="checkbox"/>	Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)
05.	<input type="checkbox"/>	Programación

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)		
01.	Electricidad basica	
02.	Gestion de Riesgos	
03.	Conocimientos basicos en sistemas de purificación de agua	

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.
01.	<input type="checkbox"/>	Mínimo seis (6) meses
02.	<input checked="" type="checkbox"/>	Mínimo un (1) año Instalacion y mantenimiento de equipos purificadores de agua, manejo de personal, atencion al cliente, resolucion de problemas.
03.	<input type="checkbox"/>	Mínimo tres (3) años
04.	<input type="checkbox"/>	Mínimo cinco (5) años

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
					1	2	3	4
01.	Planificacion		-	-	-	-	x	
02.	Gestion de tiempo		-	-	-	-	x	
03.	Organización		-	-	-	-	x	
04.	Liderazgo		-	-	-	-	x	
05.	Trabajo en equipo		-	-	-	-	x	

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
					1	2	3	4
06.	Proactivo		-	-	-	-	x	
07.	Compromiso		-	-	-	-	x	
08.	Integridad		-	-	-	-	x	
09.	Creatividad		-	-	x	-	-	
10.	Disciplina		-	-	-	-	x	

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1 ESFUERZO FÍSICO				
1	<input type="checkbox"/>	Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.		
2	<input type="checkbox"/>	Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.		
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.		
4	<input type="checkbox"/>	Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.		
Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:				
01. Transportar los materiales de Instalacion 02. Instalar equipos en partes altas				

9.2 RIESGOS DEL CARGO					
Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:					
<input type="checkbox"/>	Baja	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Alta
¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:					
01. Accidentes por caídas 02. Manipulación de equipos eléctricos sin las debidas precauciones 03. Exposición a sustancias químicas					

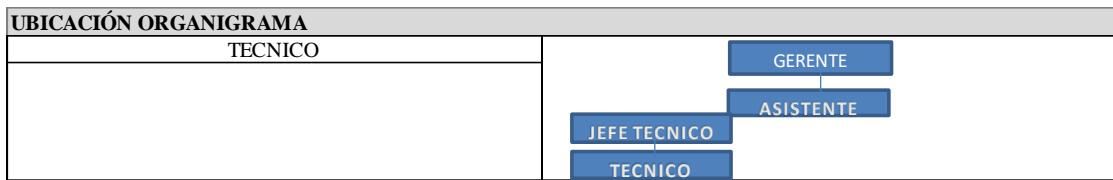
Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	03	Código
-------------------	------------	----------	----	--------

Elaboración	Verificación	Aprobación
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 4 Versión: ADM Fecha: septiembre/2024
-----------------------	--------------------------------------	---

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	TECNICO
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	Jefe Técnico
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	N/A
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	TECNICO

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**03. OBJETIVO DEL PUESTO** (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Garantizar la correcta instalación y mantenimiento de los equipos purificadores de agua, asegurando el funcionamiento óptimo y satisfacción de cliente. Brindar soluciones rápidas y efectivas ante cualquier inconveniente relacionado con los sistemas de purificación de agua.

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO**4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO** (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Realizar instalaciones de sistema de purificación de agua asegurando que se ajusten a las necesidades de los clientes.
02. Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos purificadores
03. Brindar asesoría a los clientes sobre el uso y cuidado adecuado de los equipos.
04. Identificar problemas técnicos en los equipos y resolver de manera oportuna.
05. Asegurarse que todas las instalaciones y reparaciones se realicen siguiendo las normativas de seguridad y calidad
06. Control de inventario de herramientas y repuestos que se utilizan en las instalaciones
07. Mantener registros de cada instalación y mantenimiento realizados
08. Realizar un seguimiento con los clientes después de las instalaciones o reparaciones para asegurarse que los equipos estén

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Instalaciones deben funcionar correctamente sin requerir intervención o garantía dentro de los primeros 6 meses (98% eficiencia),
Mantener un porcentaje inferior al 2% de quejas de los clientes (98% eficiencia)

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO**

6.1 A. Estudios Académicos	
01. <input checked="" type="checkbox"/> Bachillerato.	Bachiller en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
02. <input checked="" type="checkbox"/> Formación Superior Técnico	Técnico superior, Tecnólogo o Ingeniero en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
03. <input checked="" type="checkbox"/> Formación Superior Tecnólogo	Tecnólogo en areas relacionadas como mecanica, electromecanica, electronica o afines
04. <input type="checkbox"/> Formación Superior Universitaria	
05. <input type="checkbox"/> Posgrado Especialización	
06. <input type="checkbox"/> Posgrado Maestría	
07. <input type="checkbox"/> Posgrado Doctorado	

6.1 B. Idiomas	
01. <input checked="" type="checkbox"/> No requiere segundo idioma	04. <input type="checkbox"/> Inglés básico lectura y escritura
02. <input type="checkbox"/> Inglés técnico básico, lectura y escritura	05. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés lectura, escritura, conversación
03. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés técnico	

6.1 C. Sistemas Informáticos	
01. <input checked="" type="checkbox"/> Manejo básico de sistemas Windows y Office	
02. <input type="checkbox"/> Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto	
03. <input type="checkbox"/> Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.	
04. <input type="checkbox"/> Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)	
05. <input type="checkbox"/> Programación	

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)	
01. Electricidad basica	
02. Gestión de Riesgos	
03. Conocimientos basicos en sistemas de purificación de agua	

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si No En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.

01. <input type="checkbox"/> Mínimo seis (6) meses	
02. <input checked="" type="checkbox"/> Mínimo un (1) año	Instalacion y mantenimiento de equipos purificadores de agua, atención al cliente, resolución de problemas.
03. <input type="checkbox"/> Mínimo tres (3) años	
04. <input type="checkbox"/> Mínimo cinco (5) años	

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)
		1	2	3	4
01.	Trabajo en equipo	-	-	-	x
02.	Adaptabilidad al cambio	-	-	x	-
03.	Orientacion a resultados	-	-	-	x
04.	Gestión de tiempo y organización	-	-	-	x
05.	Gestión de conflictos	-	-	-	x

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)
		1	2	3	4
06.	Honestidad	-	-	-	x
07.	Responsabilidad	-	-	-	x
08.	Integridad	-	-	-	x
09.	Iniciativa	-	-	x	-
10.	Disciplina	-	-	-	x

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1 ESFUERZO FÍSICO

- 1 Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.
- 2 Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.
- 3 Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.
- 4 Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.

Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:

01. Transportar los materiales de Instalacion
02. Instalar equipos en partes altas

9.2 RIESGOS DEL CARGO

Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:

Baja Media Alta

¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:

01. Accidentes por caídas
02. Manipulación de equipos electricos sin las debidas precauciones
03. Exposición a sustancias químicas

Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	04	Código
-------------------	------------	----------	----	--------

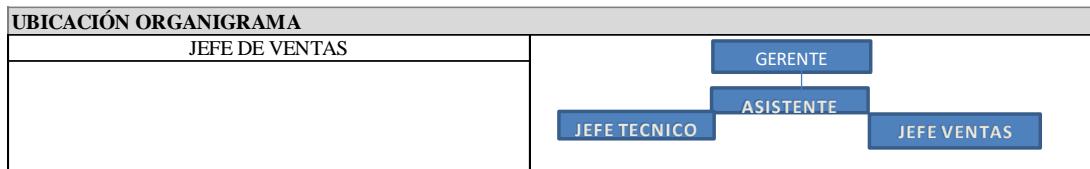
Elaboración	Verificación	Aprobación
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 5 Versión: ADM Fecha: septiembre/ 2024
----------------	-------------------------------	--

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	JEFE DE VENTAS
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	Asistente Administrativa
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	Vendedores
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	Asistente Administrativa

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



03. OBJETIVO DEL PUESTO (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Liderar el equipo de ventas para incrementar ingresos mediante el desarrollo y ejecución de estrategias comerciales efectivas, captación de nuevos clientes, optimizar la fidelización de los clientes existentes. Asegurar que se cumplan los objetivos de ventas mensuales. Promover la formación continua de su equipo para mejorar su desempeño y habilidades.

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO

4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Diseñar e implementar planes de ventas para alcanzar objetivos.
02. Supervisar, motivar y entrenar al equipo de ventas para garantizar alcanzar sus metas individuales y colectivas.
03. Fomentar un ambiente de trabajo positivo, dinámico que impulse la productividad.
04. Monitorear y analizar los resultados de ventas
05. Desarrollar y ejecutar estrategias para atraer nuevos clientes y ampliar la base de datos.
06. Realizar estudios de mercado para entender las tendencias, necesidades y comportamientos de los consumidores.
07. Proveer informes periódicos sobre el desempeño de ventas y actividades del equipo .
08. Fomentar capacitación continua del equipo de ventas para mejorar sus habilidades y conocimientos sobre los productos de purificación de agua y técnicas de ventas.

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Cumplimiento de metas de ventas, medir el porcentaje de ventas que se alcanzan dentro de un periodo (mensual, trimestral, anual) (100 % eficiencia)
 Índice de Satisfacción del cliente: medir el nivel de satisfacción del cliente luego de una compra o interacción 85% respuestas positivas

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO**

6.1 A. Estudios Académicos		
01.	<input type="checkbox"/>	Bachillerato.
02.	<input type="checkbox"/>	Formación Superior Técnico
03.	<input type="checkbox"/>	Formación Superior Tecnólogo
04.	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación Superior Universitaria Ing. Administración de empresas, Ing. en Marketing o Ing. Comercial
05.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Especialización
06.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Maestría
07.	<input type="checkbox"/>	Posgrado Doctorado

6.1 B. Idiomas		
01.	<input type="checkbox"/>	No requiere segundo idioma
02.	<input type="checkbox"/>	Inglés técnico básico, lectura y escritura
03.	<input type="checkbox"/>	Buen manejo de inglés técnico
04.	<input checked="" type="checkbox"/>	Ingles básico lectura y escritura
05.	<input type="checkbox"/>	Buen manejo de inglés lectura, escritura, conversación

6.1 C. Sistemas Informáticos		
01.	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo básico de sistemas Windows y Office
02.	<input type="checkbox"/>	Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto
03.	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.
04.	<input checked="" type="checkbox"/>	Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)
05.	<input type="checkbox"/>	Programación

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)

01. Técnicas de ventas avanzadas
 02. Estrategias de marketing digital
 03. Liderazgo y gestión de equipos

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.
01.	<input type="checkbox"/>	Mínimo seis (6) meses
02.	<input checked="" type="checkbox"/>	Mínimo un (1) año Experiencia como ejecutivo de ventas, coordinador o supervisor de ventas, Especialista en desarrollo de negocios, Gestión de equipos.
03.	<input type="checkbox"/>	Mínimo tres (3) años
04.	<input type="checkbox"/>	Mínimo cinco (5) años

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
			1	2	3	4		
01.	Liderazgo		-	-	-	X		
02.	Comunicación eficaz		-	-		X		
03.	Orientacion a resultados		-	-	-	X		
04.	Enfoque en el cliente		-	-	-	X		
05.	Toma de decisiones		-	-	X	-		

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
			1	2	3	4		
06.	Negociación		-	-	-	X		
07.	Planificación y Organización		-	-	-	X		
08.	Pensamiento Estratégico		-	-	-	X		
09.	Proactividad		-	-	X	-		
10.	Escucha Activa		-	-	-	X		

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1 ESFUERZO FÍSICO

- 1 Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.
- 2 Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.
- 3 Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.
- 4 Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.

Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:

01. Si la empresa realiza ferias comerciales o exposiciones de ventas, podria tener que montar estands, estar de pie por

9.2 RIESGOS DEL CARGO

Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:

Baja Media Alta

¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:

01. Resbalón o caída en oficina
 02. Caidas o lesiones al montar un estands
 03. Accidente de transito por ir a visitar a un cliente

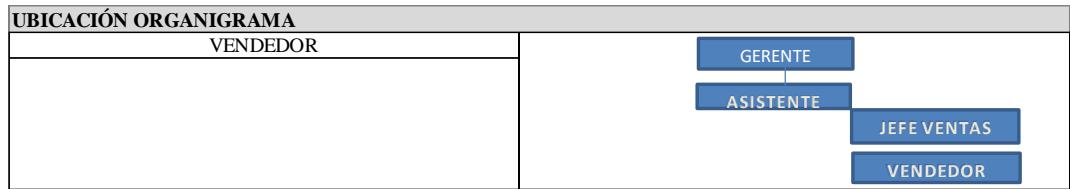
Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	05	Código
-------------------	------------	----------	----	--------

Elaboración	Verificación	Aprobación
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General

HIDRO CLEANERS	PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO	Código: 6 Versión: ADM Fecha: septiembre/ 2024
----------------	--------------------------------------	--

01. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Cargo:	VENDEDOR
Cargo al que reporta (Jefe Inmediato)	Jefe de Ventas
Horario Jornada Laboral:	8:30 a 17:00
Cargos bajo su responsabilidad:	N/A
Back up/Reemplazo (en caso de contingencia o ausencia):	Jefe de Ventas

02. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**03. OBJETIVO DEL PUESTO** (Resumen del puesto. Descripción clara y precisa)

Desarrollar y ejecutar estrategias de ventas efectivas para promover la comercialización de equipos purificadores, enfocándose en las necesidades de los clientes.

04. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PUESTO**4.1 FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO** (Describir las tareas del puesto y la relación con los procesos intervinientes)

01. Identificar y contactar clientes potenciales.
02. Realizar visitas a los clientes para presentar los equipos purificadores.
03. Analizar las necesidades del cliente y recomendar la mejor solución de purificación de agua.
04. Preparar y presentar cotizaciones, ofertas y propuestas comerciales de manera clara y detallada.
05. Lograr el cierre de ventas de forma efectiva, cumpliendo las metas mensuales.
06. Realizar un seguimiento a los clientes para asegurar su satisfacción con el producto y servicio.
07. Mantener un registro actualizado de las ventas, clientes y oportunidades en el sistema de la empresa.
08. Participar en capacitaciones periódicas sobre nuevas técnicas de ventas y productos.

05. INDICADORES (Medidores de gestión del trabajador con los cuales se evalúa el desempeño del cargo)

Cumplimiento de metas de ventas, medir el porcentaje de ventas que se alcanzan dentro de un periodo (mensual, trimestral, anual) (100 % eficiencia)

Índice de Satisfacción del cliente: medir el nivel de satisfacción del cliente luego de una compra o interacción 85% respuestas positivas

06. PERFIL DEL PUESTO (Señale con una x la opción indicada)**6.1 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO**

6.1 A. Estudios Académicos		
01.	<input checked="" type="checkbox"/> Bachillerato.	Preferible en Ventas, Comercio o Marketing.
02.	<input checked="" type="checkbox"/> Formación Superior Técnico	Ventas, Marketing o Comercio
03.	<input checked="" type="checkbox"/> Formación Superior Tecnólogo	Ventas, Marketing o Comercio
04.	<input type="checkbox"/> Formación Superior Universitaria	
05.	<input type="checkbox"/> Posgrado Especialización	
06.	<input type="checkbox"/> Posgrado Maestría	
07.	<input type="checkbox"/> Posgrado Doctorado	

6.1 B. Idiomas		
01.	<input checked="" type="checkbox"/> No requiere segundo idioma	04. <input type="checkbox"/> Inglés básico lectura y escritura
02.	<input type="checkbox"/> Inglés técnico básico, lectura y escritura	05. <input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés lectura, escritura, conversación
03.	<input type="checkbox"/> Buen manejo de inglés técnico	

6.1 C. Sistemas Informáticos		
01.	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo básico de sistemas Windows y Office	
02.	<input type="checkbox"/> Manejo avanzado de hoja electrónica, procesador de texto	
03.	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de graficadores, programas básicos para el área específica, correo electrónico.	
04.	<input type="checkbox"/> Dominio en aplicaciones, bases de datos, análisis de información (detallar)	
05.	<input type="checkbox"/> Programación	

6.1 D. CONOCIMIENTOS BÁSICOS (Puede adicionar los que sean necesarios, en esta sección se citan formación específica)		
01.	Ventas y atención al cliente.	
02.	Conocimientos básicos de equipos purificadores de agua.	
03.	Capacidad de negociación.	

07. EXPERIENCIA (Detalle la especialidad)

¿Se requiere experiencia para el desempeño del cargo Si No En caso afirmativo, señale tiempo de experiencia.

01.	<input checked="" type="checkbox"/> Mínimo seis (6) meses	Ventas y atención al cliente preferencia en electrodomésticos, productos técnicos o servicios relacionados a la tecnología del agua.
02.	<input type="checkbox"/> Mínimo un (1) año	
03.	<input type="checkbox"/> Mínimo tres (3) años	
04.	<input type="checkbox"/> Mínimo cinco (5) años	

08. COMPETENCIAS

8.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
			1	2	3	4		
01.	Comunicación efectiva		-	-	-	X		
02.	Negociación y persuasión		-	-		X		
03.	Trabajo en Equipo		-	-	-	X		
04.	Integridad		-	-	-	X		
05.	Innovación y Creatividad		-	-	X	-		

8.2 COMPETENCIAS ACTITUDINALES PROPIAS PARA EL CARGO					Nivel requerido para el cargo (4 mas alto)			
			1	2	3	4		
06.	Actitud positiva		-	-	-	X		
07.	Proactividad		-	-	-	X		
08.	Capacidad de negociación		-	-	-	X		
09.	Optimismo		-	-	X	-		
10.	Responsabilidad		-	-	-	X		

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1 ESFUERZO FÍSICO

- 1 Se requiere esfuerzo físico ligero. Se manejan objetos de poco peso. Esporádicamente se adoptan posiciones incómodas.
- 2 Se requiere esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de mediano peso. Se adoptan posiciones incómodas intermitentemente.
- 3 Se requiere esfuerzo físico moderadamente mayor. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.
- 4 Se requiere esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy incómodas y fatigantes.

Relacione las actividades que requieren mas esfuerzo físico:

01. Visitas a clientes para la /demostración de los equipos, subir escaleras o desplazarse dentro de edificios.

9.2 RIESGOS DEL CARGO

Especifique el grado de posibilidades de sufrir accidente de trabajo:

Baja Media Alta

¿Cuál es la condición de mayor riesgo?:

01. Accidente de transito por ir a visitar a un cliente
 02. Lesiones al manipular equipos
 03. Caidas o tropiezos en oficinas o areas exteriores de oficina

Fecha de Revisión	20/09/2024	Revisión	06	Código	
-------------------	------------	----------	----	--------	--

Elaboración	Verificación	Aprobación
Verónica Vélez Asistente Administrativa	Verónica Vélez Asistente Administrativo	Jessica Loor Gerente General

Fase 5: Capacitación

La última fase de la aplicación del manual es la formación del personal. Este paso es necesario para garantizar que el personal comprende sus responsabilidades y se adapta a los cambios que conlleva el manual. Este proceso de formación garantizará que todo el personal esté alineado con los objetivos de la organización y preparado para desempeñar sus tareas con éxito, mejorando así el rendimiento individual y el rendimiento general de la empresa.

Se organizarán talleres para explicar detalladamente el contenido del manual. Estos seminarios proporcionarán a los empleados la orientación necesaria para comprender sus funciones nuevas o modificadas, las expectativas de rendimiento y la forma de trabajar con otros departamentos.

Además de los talleres teóricos, se realizarán simulaciones prácticas para que los empleados puedan aplicar lo aprendido en un entorno controlado, lo que ayudará a consolidar los conocimientos y facilitará una transición fluida a las nuevas directrices del manual.

Durante el proceso de formación se fomentarán los comentarios del personal para poder ultimar el manual cuando sea necesario. Esta fase no sólo reforzará la aceptación del manual, sino que también contribuirá a crear un entorno de colaboración en el que el personal se siente parte activa del proceso de mejora.

Tabla 12*Determinación de recursos*

Cantidad	Rol	Descripción
8	Colaboradores de la empresa Hydro Cleaners	Personas encuestadas para comprender las funciones actuales, la claridad de sus responsabilidades y las necesidades del manual de funciones en la empresa Hydro Cleaners.
1	Gerente General	Encargado de aprobar la versión final del manual de funciones, asegurando que se sigan los procedimientos establecidos y que el manual sea utilizado por todos los departamentos.
1	Consultor Externo	Responsable de organizar y permitir la capacitación del personal, asegurándose de que los empleados comprendan sus nuevas responsabilidades según el manual de funciones.

Tabla 13*Cronograma*

Actividad	Responsable	Duración	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
Aplicación de encuestas	Vélez Verónica (Asistente Administrativo)	3 días	4/09/2024	06/09/2024
Revisión de puestos	Gerente General	2 semanas	01/10/2024	14/10/2024
Descripción de funciones	Vélez Verónica (Asistente Administrativo)	3 semanas	15/10/2024	04/11/2024
Revisión y ajustes del manual	Gerente General	2 semanas	05/11/2024	18/11/2024
Capacitación del personal	Vélez Verónica (Asistente Administrativo)	1 semana	19/11/2024	25/11/2024
Implementación del manual	Vélez Verónica (Asistente Administrativo)	1 semana	26/11/2024	02/12/2024

Tabla 14*Presupuesto Estimado*

Actividad	Cantidad	Tarifa por hora	Total
Diseño del manual de funciones	50 horas	\$10.00	\$500.00
Capacitación del personal	5 días	\$50.00	\$250.00
Supervisión de la implementación	10 horas	\$15.00	\$150.00
TOTAL			\$900.00

CONCLUSIONES

La implementación de un manual de funciones en Hidro Cleaners representa un paso fundamental para mejorar la estructura organizativa y el rendimiento general de la empresa. Al definir con precisión las responsabilidades, tareas y expectativas asociados a cada puesto, el manual proporcionara una guía clara para los empleados, resolviendo problemas de falta de claridad y duplicidad de tareas, lo cual aumentara la eficiencia operativa y reduciendo costos a largo plazo.

Desde un punto de vista económico, el manual es rentable; los costos de desarrollo y aplicación son bajos comparados con los beneficios en productividad y ahorro, al definir claramente las funciones, los empleados podrán centrarse en tareas específicas, mejorando su rendimiento y reduciendo actividades redundantes.

Socialmente, el manual mejorara el ambiente de trabajo al reducir el estrés y confusión sobre responsabilidades, aumentando la satisfacción y el compromiso de los empleados. También facilitara la capacitación y el desarrollo profesional, promoviendo un sentido de pertenecía y reduciendo la rotación de personal.

Aunque el impacto ambiental directo es limitado, la optimización de procesos y la reducción de uso ineficiente de recursos contribuirán a prácticas más sostenibles, como la disminución del consumo de papel y la adopción de tecnologías limpias.

La viabilidad técnica es alta ya que Hidro Cleaners cuenta con los recursos necesarios para desarrollar e implementar el manual. La capacitación garantizara que el manual se utilice correctamente, y la disposición positiva de los empleados facilitara su aceptación.

Se espera un aumento del 90% en la productividad y una mejora del 80 % en la comunicación y la colaboración entre equipos, lo que resultará en mayor satisfacción

del cliente y mejor desempeño general.

El manual de funciones es económicamente viable, técnicamente factible y traerá importantes beneficios en eficiencia operativo, satisfacción laboral y sostenibilidad, contribuyendo al éxito continuo de Hidro Cleaners.

RECOMENDACIONES

Para implementar el manual de funciones en Hidro Cleaners de manera efectiva, se recomienda iniciar con un plan piloto, seleccionando a 3 o 4 empleados que representen distintas áreas y puedan proporcionar retroalimentación valiosa. Durante un período de 2 a 4 semanas, este grupo aplicará el manual en su trabajo diario, identificando posibles ajustes. Se realizarán reuniones semanales para recoger sus comentarios y mejorar el documento antes de extenderlo al resto del equipo. Posteriormente, se organizarán sesiones de capacitación para los 8 empleados, asegurando su correcta comprensión y aplicación en un plazo de 1 a 2 meses. Finalmente, se evaluará su impacto en un período de 3 a 6 meses, con actualizaciones periódicas según sea necesario.

El éxito de la aplicación del manual dependerá en gran medida de la formación de los empleados. Se debe organizar un programa de capacitación regular que incluya sesiones de orientación sobre las responsabilidades definidas en el manual y cómo aplicarlas en el día a día. También es esencial ofrecer actualizaciones periódicas a medida que se modifique o actualice el manual.

Se recomienda que el manual de funciones sea un documento dinámico, revisado y actualizado al menos una vez al año, para garantizar su alineación con los cambios operativos y estratégicos de la empresa. Además, es fundamental establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir su impacto en el rendimiento, la comunicación y la satisfacción del personal. Esto facilitará la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de ajustes necesarios, asegurando que el manual siga siendo una herramienta eficaz para optimizar la gestión y desempeño del equipo.

Es esencial que los empleados sientan que tienen un espacio seguro para ofrecer sugerencias sobre la aplicación del manual y sobre cómo mejorar sus propias funciones. Establecer un sistema de retroalimentación continuo, como encuestas anuales, puede ayudar a identificar áreas de mejora. Para una aplicación más eficiente del manual, se recomienda usar herramientas tecnológicas que permitan a los empleados acceder a su contenido de manera rápida y sencilla. Una plataforma digital interna puede facilitar la actualización y consulta de las responsabilidades, lo que mejorará la adopción y uso del manual.

Referencias

Asana. (2024). Obtenido de <https://asana.com/es/resources/team-structure>

Codigo de Trabajo . (2015). Obtenido de Codigo de Trabajo :

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf

Concepto. (2021). *Enciclopedia Concepto.* Obtenido de Organizacion:

<https://concepto.de/organizacion/>

Crautoma. (2024). Obtenido de MANUAL DE FUNCIONES:

<https://www.crautonoma.gov.co/documentos/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>

Gamarra, G. (2024). *Factorial.* Obtenido de Para qué sirve un análisis de puestos de trabajo + Técnicas: <https://factorialhr.es/blog/analisis-puestos-de-trabajo/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20puestos%20de%20trabajo%20es%20b%C3%A1sicamente%20el%20proceso,del%20candidato%20para%20su%20desempe%C3%B1o.>

Google Maps. (2024). Obtenido de

<https://www.google.com/maps/place/HYDRO+CLEANERS/@-1.5693436,-80.4175892,8z/data=!4m10!1m2!2m1!1sHIDRO+cleaners+santo+domingo!3m6!1s0x91d547706ee7dad9:0x58d331f2a84294eb!8m2!3d-0.2447276!4d-79.1645873!15sChxISURSTyBjbGVhbhVycyBzYW50byBkb21pbmdvkgEQY29tbWV>

Lara, W. (2019). *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.* Obtenido de

Diseño, elaboración e implementación del manual de funciones de la empresa

Criptón:

[https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1258/Lara
Miranda-WendyTatiana-%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1258/Lara Miranda-WendyTatiana-%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leon, L. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES*. Obtenido de UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO:

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/610/3/Implementaci%C3%A1n%20de%20un%20manual%20de%20funciones%20en%20el%20C3%A1rea%20administrativa%20de%20la%20compa%C3%B1a%C3%ADa%20Torres%20%26%20Asociados%20s.a..pdf>

Lopez, P. (2017). *Instituto de Economia de la USFQ*. Obtenido de La productividad:

<https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-09/koyuntura-2017-69.pdf>

Martinez, D. (2024). *JIMDO*. Obtenido de Gestión de Talento Humano:

<https://talentohumanocali.jimdofree.com/dise%C3%B1o-de-manuales-de-funciones/>

Merida, M. (2024). *Ificorp*. Obtenido de

[https://www.ificio.net/web/index.php/home/blog/empresarial/23-gerenciamiento/835-diferencia-entre-cargo-y-puesto-de-trabajo#:~:text=El%20cargo%20como%20unidad%20de,4%20plazas%20disponibles%20\(puesto\).](https://www.ificio.net/web/index.php/home/blog/empresarial/23-gerenciamiento/835-diferencia-entre-cargo-y-puesto-de-trabajo#:~:text=El%20cargo%20como%20unidad%20de,4%20plazas%20disponibles%20(puesto).)

MESUN. (2016). Obtenido de La Planificación Empresarial :

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf

Ponce, H. (2007). *Enseñanza e Investigación en Psicología*,. Obtenido de La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención

- en diversas: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Quiroa, M. (2024). *Economipedia*. Obtenido de Áreas funcionales de una empresa:
<https://economipedia.com/definiciones/areas-funcionales-de-una-empresa.html>
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (2024). Obtenido de
https://strapi.lexis.com.ec/uploads/Decreto_Ejecutivo_No_255_20240402195905_20240402195909_20240402195912_2fba92849a.pdf
- Robinson, A. (1 de Agosto de 2024). Hydro Cleaners. (V. Velez, Entrevistador)
- Vélez, V. (2023). Elaboración propia.
- Velez, V. (2024). Elaboracion propia.
- Velez, V. (2024). *Encuestas a 8 colaboradores de la empresa Hydro Cleaners*.
- Elaboracion propia.
- Vélez, V. (2024). Elaboracion propia.
- Vélez, V. (2024). ENCUESTA SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA HYDRO CLEANERS. Elaboracion propia.
- Velez, V. (2024). Encuestas a 8 colaboradores de la empresa Hydro Cleaners.
- Elaboracion propia.
- Vélez, V. (2024). Encuestas a 8 colaboradores de la empresa Hydro Cleaners.
- Elaboracion Propia.
- Velez, V. (2024). Organigrama Hidro Cleaners . Elaboracion Propia.

Anexos

Anexos 1

Ilustración 15. Análisis de involucrados

Tabla 1

Análisis de involucrados

Análisis de involucrados grupos	Intereses en la investigación	Problemas percibidos	Recursos y mandatos (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Gerente	Investigar como un buen diseño de un manual de funciones puede mejorar eficientemente las funciones de la empresa	Falta de coordinación entre departamentos.	Realizar entrevistas y encuestas a los empleados es una herramienta valiosa para identificar y comprender sus necesidades
Empleados	Investigar como un manual de funciones claro y detallado puede ayudar a los empleados a comprender mejor sus roles y responsabilidades dentro de la organización.	Falta de claridad en las áreas de responsabilidad y conflictos entre compañeros.	A través del diseño de manual de funciones permite una mejora en la productividad y un ambiente laboral armonioso

Nota. Análisis de involucrados de la empresa Hydro Cleaners

Anexos 2

Ilustración 16. Esquema de Definición del problema



Nota. Problema de Investigación

Informe de sistema antiplagio

2024_GTH_PIG_FORMATO_Veronica Velez_final (10112024).docx

 Instituto Superior Tecnológico Internacional

Detalles del documento

Identificador de la entrega	103 Páginas
trn:oid::11830:408184709	9,687 Palabras
Fecha de entrega	56,291 Caracteres
21 nov 2024, 10:24 p.m. GMT-5	
Fecha de descarga	
21 nov 2024, 10:26 p.m. GMT-5	
Nombre de archivo	
2024_GTH_PIG_FORMATO_Veronica Velez_final (10112024).docx	
Tamaño de archivo	
1.5 MB	



Página 2 of 106 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::11830:408184709

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- | | |
|----|---|
| 6% |  Fuentes de Internet |
| 0% |  Publicaciones |
| 0% |  Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
270 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.