



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“Propuesta de un manual de funciones para el Sindicato de Choferes
Profesionales de Bolívar, año 2022”

AUTORA:

Katheryn Michelle Silva Larrea

DIRECTOR:

ING. GINA ACEBO

PAR ACADÉMICO:

ING. PATRICIA LEÓN

ING. RAFAEL SANCHEZ

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Propuesta de un manual de funciones para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, año 2022

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primera instancia a mis maestros, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa; está presente tesis lo dedico a mi hija Analia y a mi bebé Amir quienes son mi motor y motivo para salir adelante, a mi esposo por su apoyo diario, constante amor y paciencia, así como también quiero agradecer a mis padres por su total apoyo y siempre estar junto a mí a pesar de la distancia. A mis abuelitos maternos por sus cuidados, su apoyo, cariño y de manera especial a mi Mami Fanny quien siempre está pendiente de mí y es mi fiel amiga y segunda madre; a mis suegros por ser las mejores personas, quienes han estado de igual manera pendientes de mí y apoyándome en todo momento.

Para ustedes y por ustedes este logro académico.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "Gina Acebo", Ing. "Patricia León" e Ing. "Rafael Sanchez", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "Propuesta de un manual de funciones para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, año 2022" desarrollado por la Sra. Katheryn Michelle Silva Larrea.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de **Administración de Empresa**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 28 de Octubre del 2022


Ing. Gina Acebo
Director Académico


Ing. Patricia León
Par Académico


Ing. Rafael Sánchez
Par Académico



DERECHOS DE AUTOR

Yo Katheryn Michelle Silva Larrea portadora de la Cédula de Identidad No. 1713784427 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Propuesta de un Manual de Funciones para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, año 2022, modalidad Trabajo de Integración curricular, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Katheryn Michelle Silva Larrea



C.C. 1713784427

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	iv
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES	x
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
1 CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación	6
1.4. Justificación	6
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos.....	8
1.6. Hipótesis	8
1.7. Variables	8
1.7.1. Operacionalización de Variables	9
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.2. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)	10
2.3. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación).....	11
2.3.1. Manual de funciones.....	11
2.3.2. Utilidad de los manuales.....	12
2.3.3. Importancia de los manuales	12
2.3.4. Tipos de manuales	13
2.3.5. Diseño de un manual	14
2.3.6. Funciones de los empleados	14
2.3.7. Descripción del puesto	15

Perfil profesional.....	15
Responsabilidades y actividades del puesto	15
Formación profesional/empírica.....	15
Preparación académica.....	16
Experiencia	16
Desarrollo de habilidades y destrezas.....	16
2.3.8 Competencias	16
2.3.9 Tipos de competencias	17
2.3.10 Funciones de la gestión administrativa	18
2.3.11 Características de la gestión administrativa	19
2.3.12 Tipos de toma de decisiones.....	21
2.3.13 Características de la toma de decisiones	22
2.3.14 Toma de decisiones en una empresa.....	23
2.3.15 Definición de trabajo en equipo.....	25
2.3.16 Características del trabajo en equipo	25
2.4. Conceptual	27
2.5. Legal	30
2.6. Georreferencial.....	32
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo de Investigación	33
3.1.1. Investigación Descriptiva	33
3.2. Enfoque de la investigación.....	33
3.2.1. Cualitativo	33
3.2.2. Cuantitativo	33
3.3. Métodos de Investigación.....	33
3.3.1. Inductivo	33
3.3.2. Deductivo.....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	34
3.4.1. Encuesta y Observación directa.....	34
3.5. Universo, Población y Muestra	34
3.6. Procesamiento de la Información	34
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Análisis, Interpretación de Resultados.....	35
4.2. Análisis e interpretación de las entrevistas personal sindicato de choferes.....	48
4.2.1. Interpretación de las entrevistas sindicato de choferes	53
4.3. Análisis e interpretación de las entrevistas escuela de sindicato de choferes.....	57

4.3.1. Interpretación de las entrevistas escuela de sindicato de choferes	64
5. CAPÍTULO V. PROPUESTA	66
5.1. ANTECEDENTES.....	66
5.2. JUSTIFICACIÓN.....	67
5.3. OBJETIVOS	67
5.4. METODOLOGIA	68
6. CONCLUSIONES	108
7. RECOMENDACIONES	109
8. BIBLIOGRAFÍA	110
9. ANEXOS	115
9.1. Cronograma (Gantt)	118
9.2. Presupuesto Ejecutado.....	118
9.3. Instrumentos de recopilación de datos: Cuestionario y Guia de entrevistas....	117
9.4. Otros.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	9
Tabla 2. Pregunta 1.....
Tabla 3 ¿Posee la institución el equipo tecnológico pertinente para el desarrollo eficaz de sus actividades?.....	36
Tabla 4 ¿Cómo considera que es la comunicación entre los directivos y empleados?.....	37
Tabla 5 ¿Con qué frecuencia considera necesario que el Sindicato de Choferes debería capacitar al personal para el correcto desempeño de sus funciones?	38
Tabla 6 ¿Cree usted que los servicios del personal del Sindicato son adecuados?	39
Tabla 7 ¿Conoce claramente sus funciones, tareas y atribuciones dentro de la institución?.....	40
Tabla 8 ¿Porque considera necesario la creación de un manual de funciones? ..	41
Tabla 9 En su criterio ¿Cuál de los siguientes aspectos son los que influyen en el mal desempeño laboral?.....	42
Tabla 10 ¿Dispone de algún documento que le sirva de guía para el desempeño de sus funciones?	43
Tabla 11 ¿Existe supervisión de las actividades que desarrolla dentro del Sindicato?.....	44
Tabla 12. Análisis de entrevistas al personal Sindicato de choferes	45
Tabla 13 Cronograma.....	115
Tabla 14 Presupuesto	115

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Gráfica 1 Localización en el mapa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.....	32
Gráfica 2. Manual de funciones y responsabilidades.....	38
Gráfica 3. Eficia de sus actividades	39
Gráfica 4. Comunicación directivos empleados.....	40
Gráfica 5. Capacitación personal	41
Gráfica 6. Servicios del personal del Sindicato son adecuados	42
Gráfica 7. Funciones y tareas	43
Gráfica 8. Creacion del manual de funciones	44
Gráfica 9. Desempeño laboral.....	45
Gráfica 10. Guía de desempeño	46
Gráfica 11. Supervisión actividades.....	47

INTRODUCCIÓN

La transformación actual del entorno social provoca que cada vez sea más imperativo que en las organizaciones exista información confiable, orientada a garantizar la seguridad funcional de la misma y que agilice en la toma de decisiones de manera acertada.

En ese contexto, la presente investigación pretende proponer un manual de funciones para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, con el propósito de guiar, orientar y capacitar a los funcionarios de la institución, pues son ellos quienes están forjando a los profesionales del volante. Evidentemente el principal problema es que la institución no cuenta con uno, por lo tanto, se generan problemas en el desempeño, eficiencia y de manera general la imagen de la misma.

Para llegar a un buen término este proyecto se empleó una investigación descriptiva y explicativa para comprender el tema, sus causas y efectos, así como también se mantuvo un enfoque cualitativo para analizar los criterios de los implicados, en este sentido se apoyó en la técnica de la encuesta para obtener información más cercana al problema complementada con la observación directa de la misma.

Para tener una visión sistemática del desarrollo del trabajo es imprescindible mencionar de manera generaliza lo que contiene cada uno de los capítulos de este trabajo.

En el capítulo 1, se enfoca en describir el problema, la justificación para abordarlo, los supuestos, así como los objetivos pretendidos.

El capítulo 2, presenta la información preliminar contextual, científica, conceptual, legal y georreferencial que sustenta este trabajo.

El capítulo 3, describe la metodología empleada para alcanzar los objetivos planteados, así como sus respectivas herramientas y grupo de análisis.

El capítulo 4, contempla el análisis de las evidencias recolectadas en el contexto del estudio, así como los debates necesarios para justificar este trabajo.

En el capítulo 5, se presenta la propuesta planteada derivada de la identificación de las necesidades y destinada a solventar las falencias identificadas en este ámbito.

Se presentan además las conclusiones y recomendación posteriores a la ejecución de las actividades que conlleva este trabajo y finalmente las referencias bibliográficas que son la base teórica de este proyecto.

RESUMEN

La investigación se centró en el cumplimiento del objetivo general el cual menciona proponer un manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para el año 2022; la investigación contó con la hipótesis ¿un manual de funciones contribuye al mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?; asimismo fue de tipo descriptiva, explicativa; y también un enfoque mixto esto se debe a la unión entre métodos cualitativos y cuantitativos en relación con los resultados; se utilizaron los instrumentos como la encuesta, la observación directa y una entrevista todos estos con el fin de conocer las diferentes perspectivas sobre la importancia del manual de funciones; La investigación se dirigió a una población de 30 administrativos al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar; En relación a los resultados se evidenció que la mayor parte de la población considera que es importante el desarrollo de un manual de funciones el cual permita a los administrativos conocer las diferentes actividades que se relacionan con su puesto laboral. Finalmente, en las conclusiones el manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para el año 2022, requiere el desarrollo del mismo especialmente para las áreas administrativas las cuales desconocen en parte sus funciones y las actividades que deben realizar acorde al cargo que poseen.

ABSTRACT

The investigation focused on the fulfillment of the general objective which mentions proposing a manual of functions for the improvement of the administrative management of the Union of Professional Drivers of Bolívar, for the year 2022, as well as the hypothesis: a manual of functions contributes to the improvement of the administrative management of the Union of Professional Drivers of Bolívar?. I had a descriptive, explanatory type of research; Like a mixed approach, this is due to the union between qualitative and quantitative methods in relation to the results; Instruments such as the survey, direct observation and an interview were used, all of these in order to know the different perspectives on the importance of the manual of functions. The investigation had a population of 30 administrators of the union and school of the union of professional drivers of Bolívar. In relation to the results, it was evidenced that the majority of the population considers that the development of a manual of functions is important, which allows the administrators to know the different activities that are related to their job. Finally, in the conclusions, the manual of functions for the improvement of the administrative management of the Union of Professional Drivers of Bolívar, for the year 2022, requires the development of the same especially for the administrative areas which are partially unaware of their functions and the activities that they must perform according to the position they hold.

Keywords: drivers' union, importance, manual, administrative management

1 CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El sindicato de choferes profesionales de Bolívar es una institución que agrupa a los choferes profesionales de la provincia con la finalidad de defender sus derechos establecidos según la norma legal laboral en vigencia. Esta entidad se encuentra afiliada a la Federación Nacional de Choferes Profesionales de Bolívar y entre sus propósitos se encuentran el mejoramiento cultural y socioeconómico de sus integrantes (Fierro, 2014)

Para cada empresa es necesario utilizar herramientas que ayuden a mejorar su organización interna, determinar los procesos de negocio más adecuados, equilibrar funciones y actividades que permitan un crecimiento competitivo. Por ello es necesario mitigar los problemas mediante una correcta identificación, registro y análisis de las actividades de recursos humanos es preciso y esencial para las organizaciones, lo que permite que cada proceso aumente la eficiencia y la eficacia.

Sin embargo, dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar se ha detectado que sus colaboradores realizan las actividades improvisadas para resolver problemas del momento sin una base que respalde el cumplimiento de las funciones del puesto de trabajo. Esta situación impide el desarrollo de las funciones acordes al puesto y perfil profesional de los empleados.

La falta de organización en una empresa, sea cual sea su razón social, acarrea problemas en la designación de funciones a sus trabajadores, sobre todo cuando estos son de reciente ingreso. El desconocimiento de las actividades esperadas y del perfil de puesto de trabajo en el que se desempeña el trabajador generan confusión y propensión a cometer errores que pueden afectar significativamente al cumplimiento de objetivos internos (Chen, 2019).

Actualmente, uno de los problemas que se presentan es la falta de una herramienta que defina de forma clara y precisa las funciones que deben desempeñar los empleados en la estructura organizacional, lo que ha ocasionado que los empleados

que actualmente laboran en esta instalación no puedan brindar las actividades requeridas para su correcto mantenimiento.

Es por ello que se plantea al manual de funciones como un documento indispensable para la adecuada gestión del recurso humano dentro de cualquier institución, siendo también este el caso del Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar. Pues se considera que se utiliza como medio de organización y comunicación, conteniendo información estructurada y sistemática en la que se definen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, siendo de gran utilidad para una gestión eficaz.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo un manual de funciones contribuye en el desempeño del personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías que respaldan la correcta aplicación de un manual de funciones?

¿Cómo puede mejorar la asignación de actividades a los trabajadores de sindicato de choferes profesionales de Bolívar?

¿Cuál es el perfil requerido para cada puesto de trabajo en el sindicato de choferes?

1.4. Justificación

El manual de funciones es una herramienta de gestión de talento humano donde se estipulan las habilidades, competencias y funciones de los miembros de una organización (Función Pública, 2018). La importancia del manual de funciones dentro de una institución, radica en que este documento detalla funciones, perfiles, relaciones, gestión, organización y expectativas de cada puesto de trabajo, que son de conocimiento fundamental para cada trabajador pues crea un sentido de

pertenencia de modo que cada miembro del equipo contribuya al logro de objetivos individuales, del área y de la organización como tal (Febre & Vera, 2020).

No obstante, el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no dispone de un manual de funciones. Si bien es cierto que la institución cuenta con personal directivo, operativo y administrativo muy capacitados y con experiencia en el área en la que se desenvuelven, la inexistencia de una manual de funciones ha dificultado la comunicación y el cumplimiento correcto de las actividades de los empleados.

Según Chen (2019), se ha evidenciado frecuentemente que, cuando las empresas no disponen de un manual de funciones que especifique las tareas asignadas a cada puesto de trabajo, es muy frecuente que los trabajadores de nuevo ingreso pasan de uno a varios días intentando descubrir cuáles son sus roles y qué se espera de ellos dentro de la organización, lo cual genera frustración y resultados negativos en el recurso humano. Por tanto, se considera necesario contar con un manual de funciones a fin de mejorar el cumplimiento de objetivos institucionales con el desempeño de las actividades de cada funcionario del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

La línea de investigación se basa en la gestión de talento humano, la importancia del manual radica en que se considera un factor primordial para las organizaciones; esto debido a que en las últimas décadas se ha convertido en uno de los elementos básicos de la política de empresa, y su influencia no es sólo al interior de la organización, es un fenómeno que trasciende a la sociedad. Los empleados de la empresa ya no son vistos como recursos o capital; sino, como talento humano que se puede evaluar a favor de llevar un negocio competitivo, por lo que se necesita una guía clara de las funciones y actividades que cada colaborador debe exactamente hacer (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019).

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Diseñar un manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para el año 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual en la que se encuentra el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.
- Fundamentar de manera teórica y metodológica las bases del manual de funciones.
- Identificar las funciones, responsabilidades, actividades y perfil que requiere la gestión administrativa para cada puesto de trabajo en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

1.6.Hipótesis

¿Un manual de funciones contribuye al mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?

1.7.Variables

Variable dependiente: Gestión administrativa

Variable independiente: Manual de funciones

1.7.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICA
Manual de Funciones	Es la descripción detallada de las actividades que realizan los colaboradores dentro de una empresa.	Mediante la aplicación del manual de funciones permitirá el control y el orden de las actividades.	Funciones de los empleados	Descripción del puesto	Perfil profesional	Entrevista	Guía de entrevista
					Responsabilidades y actividades del puesto	Entrevista	Guía de entrevista
				Formación profesional/empírica	Preparación académica	Entrevista	Guía de entrevista
					Experiencia	Entrevista	Guía de entrevista
				Desarrollo e habilidades y destrezas	Competencias	Entrevista	Guía de entrevista
					Talentos	Entrevista	Guía de entrevista
Gestión Administrativa	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa.	Permite el mejoramiento y la utilización coordinada y eficientemente los recursos.	Desempeño	Resolución de problemas	Toma de decisiones	Entrevista	Guía de entrevista
					Comunicación Efectiva	Entrevista	Guía de entrevista
				Cumplimiento de actividades y tareas	Trabajo individual	Entrevista	Guía de entrevista
					Trabajo en equipo	Entrevista	Guía de entrevista
				Ambiente laboral	Clima organizacional	Entrevista	Guía de entrevista
					Infraestructura adecuada	Entrevista	Guía de entrevista

Elaborado por: Michelle Silva

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes

Después que se establece el planteamiento del problema y se determinan los objetivos de la investigación, es necesario fundamentar las bases teóricas que respalden este estudio. Por lo tanto, en el marco teórico se indica los conceptos y teorías que permita focalizar esta investigación.

En el trabajo de investigación titulado “ Propuesta de mejora del manual de funciones de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. de Frutos (2022) en donde su objetivo general es Proponer una mejora del manual de funciones del personal directivo y administrativo de EEASA, se pudo concluir que Cuenta con un manual de funciones actualizado e integrado con los elementos esenciales mediante un perfil por competencias que contribuirá a la mejora del proceso de integración de personas en EEASA y se incorporará al personal apto para ocupar el puesto de trabajo, a la vez, potenciar sus habilidades y competencias a través de capacitaciones planificadas según las necesidades del personal y la institución. Concluye con el manual de funciones de EEASA exige la inclusión de elementos que mejoren el perfil de puestos registrados en la empresa y así seleccionar al candidato ideal para el puesto, cumplir con los objetivos de la organización y promover la cadena de suministro. Reduce las dificultades en la planificación y ejecución de actividades entre los socios de la organización al proporcionar asesoramiento especial y análisis de su posición. Al igual como resultado de la investigación realizada, se elaborará una base de datos a través de una encuesta y una entrevista, en la que se integren estratégicamente los elementos necesarios para la aprobación del manual de usuario de acuerdo a los requerimientos de los representantes de DRI, mediante el modelo de perfil según las competencias definidas.

En el trabajo de investigación titulado “ Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una Empresa Pública de Servicios”, de Burgos (2018) en donde su objetivo general es elaborar un manual de funciones del

área administrativa en una Empresa Pública de Servicios, y se pudo concluir que Los manuales de funciones para cada uno de los puestos están conformados por aspectos como el perfil de cargo, que incluye nivel de instrucción, tiempo de experiencia por aspectos como el perfil del cargo, que incluye nivel de instrucción, tiempo de experiencia, área de conocimiento específica y conocimientos generales; también contienen las actividades esenciales, condiciones y riesgos laborales, equipamiento, supervisión. Se deben identificar los niveles jerárquicos los cuales deben estar claramente definidos: el nivel gerencial o gerencia, mandos intermedios y el nivel inicial u operativo, de los cuales sólo el nivel gerencial a diferencia del nivel funcional, que no conoce con claridad de las tareas que debe realizar y las realiza empíricamente. Concluye mencionando que cada manual de funciones consta de aspectos como un perfil de puesto, que incluye nivel educativo, antigüedad, competencias e información general; también incluye funciones importantes, condiciones y riesgos de funcionamiento, equipo, descripción general. Se recomienda la realización de un manual de desarrollo de actividades, donde se encuentra información de forma detallada, ordenada e integral donde se encuentran las instrucciones sobre las políticas y procedimientos de las operaciones o actividades que se realizan dentro de la institución.

2.3.Científico

2.3.1. *Manual de funciones*

El manual de funciones es un documento interno específico de cada empresa o institución que determina los distintos puestos de trabajo dentro de la organización y presenta además una extensa descripción de los mismos, estableciendo entre otras cosas el organigrama, flujo de trabajo, funciones. El manual permite realizar controles y mejoras en los sistemas de gestión, integración de competencias profesionales, establecer metas, evaluar resultados y prevenir riesgos (Chen, 2019).

Asistencia en la que se encuentran sistemáticamente los pasos a seguir para llevar a cabo las actividades de un puesto en particular y/o la función de una unidad administrativa. Es un documento técnico estándar de gestión empresarial que describe y establece la función central, funciones específicas, relaciones de

autoridad, dependencias y coordinación, así como los requisitos para el cargo o función (Vivanco, 2017).

2.3.2. Utilidad de los manuales

- Determinar las funciones específicas de los cargos o funciones, cuyo cumplimiento contribuya al logro de los fines funcionales de las partes orgánicas de cada dependiente, así como las responsabilidades y obligaciones propias de dicho cargo o función, en los términos exigidos por las leyes y reglamentos.
- Proporcionar información a los funcionarios y empleados sobre sus puestos y posiciones en la estructura de la organización.
- Ayuda a simplificar la gestión, brindando información sobre los puestos de trabajo correspondientes a los empleados, al momento de asumir cargos o puestos de trabajo, y formando procedimientos para un trámite o trámite en un proceso procesal.
- Facilita el proceso de introducción y capacitación de nuevos empleados y la orientación de los empleados existentes, ayudándolos a comprender completamente los deberes y responsabilidades del puesto o trabajo que se les asigna, así como la aplicación de programas de capacitación.

2.3.3. Importancia de los manuales

Los manuales son importantes por cuanto proporcionan información a los funcionarios y trabajadores sobre sus funciones específicas, dependencias y coordinación para el desempeño de sus funciones. Del mismo modo, facilita la integración de los empleados y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del puesto al que están adscritos, así como la aplicación de programas de formación (Quimiz & Palacios, 2020).

2.3.4. *Tipos de manuales*

- **Manual organizacional.** Resume el manejo de una empresa en forma general. Indica la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área. Es el más genérico y debe ser conocido por todos los empleados, ya que busca plasmar todo el funcionamiento de la institución, tanto la actividad administrativa, como la ejecutiva y operativa.
- **Manual departamental.** Legisla y regula el modo en que deben ser llevadas a cabo todas las actividades de cada área. Las normas están dirigidas al personal según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple. Estos manuales reflejan la forma de la organización, pero a menor escala, es decir, regulan las actividades, las operaciones y los roles de cada departamento en particular.
- **Manual de política.** Determina y regula la actuación y dirección de una empresa en particular. No tiene que ver con la política gubernamental (del país en el que funcione la empresa) si no con las políticas puntuales de la empresa. Este manual se enfoca en controlar y regular las actividades desempeñadas por los ejecutivos de la empresa.
- **Manual de procedimientos.** Regula cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta. Plantea las instrucciones para que los procesos (industriales, manufactureros y administrativos) que se llevan adelante en la organización, sean eficientes y eficaces.
- **Manual de técnicas.** Explican minuciosamente cómo deben realizarse tareas particulares. Complementa al manual de procedimientos con indicaciones técnicas y detalladas sobre cada actividad.
- **Manual de puesto.** Determinan específicamente cuáles son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto o rol determinado.(P., 2021)

2.3.5. *Diseño de un manual*

La Función Pública (2018) menciona que el diseño de un manual de funciones específico para una determinada organización debe realizarse siguiendo las etapas que se describen a continuación:

- Identificar el lugar de trabajo.
- Identificar el dominio o proceso al que está asignado el trabajo
- Describir del contenido funcional, es decir, propósito principal y funciones esenciales.
- Establecer conocimientos básicos o esenciales
- Identificación de habilidades conductuales.
- Establecer antecedentes educativos y requisitos de experiencia.

Este proceso determina cómo se diseñarán los puestos de trabajo y las responsabilidades que se le asignarán a cada uno de ellos.

2.3.6. *Funciones de los empleados*

Todos los derechos de la persona trabajadora, son obligaciones para la empresa y viceversa. Hay que ceñirse en esta materia al Estatuto de los Trabajadores y a los Convenios Colectivos de cada empresa.

Utilizar los recursos disponibles y asumir responsabilidades: Los empleados deben tener sentido de responsabilidad hacia los recursos de la Organización. Como parte de la Organización cada empleado es igualmente responsable de los recursos existentes en ella tanto en uso como cuidado (Castro, 2016)

2.3.7. Descripción del puesto

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

Contar con una buena descripción de puestos de trabajo en la organización es muy útil tanto para la empresa como para los colaboradores y de igual forma para los candidatos a ocupar un lugar de trabajo en el negocio. Te permite atraer talento calificado y adecuado a las necesidades de la empresa, mientras que para los colaboradores les brinda claridad en lo que la misma espera de ellos. (Perez, 2021)

Perfil profesional

Conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta. (Colegio oficial de trabajo social de Leon, s.f.).

Responsabilidades y actividades del puesto

Las responsabilidades son, como su nombre lo indica, los compromisos y obligaciones a las que usted debe dar respuesta por la función que ocupa. Marca los ámbitos en los cuales usted es responsable de tomar decisiones, y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma. (Villacis, 2022)

Formación profesional/empírica

Conjunto de acciones que tienen como propósito la formación socio-laboral para y en el trabajo, orientada tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores. La Formación Profesional permite compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad de

la economía nacional, regional y local. También contempla la especialización y la actualización de conocimientos y capacidades, tanto de las distintas trayectorias de la ETP como de los niveles superiores de la educación formal. (Saavedra, s.f.)

Preparación académica

La preparación académica es el grado en que un estudiante está preparado para una experiencia de aprendizaje. (Ricardo, 2020)

Experiencia

La experiencia laboral es el conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado puesto laboral, o durante un periodo de tiempo específico.

La experiencia laboral es una variable clave en el reclutamiento de personal. Esto, porque forma parte del perfil que se requiere para ciertas vacantes. Debemos tomar en cuenta que la experiencia laboral, como parte del currículo, no debería limitarse solo a una lista de puestos laborales y lugares de trabajo. Esto debe venir acompañado de información sobre las tareas desarrolladas y los logros conseguidos por el postulante en los cargos previamente ejercidos. (G.Westreicher, 2020)

Desarrollo de habilidades y destrezas

La capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada, Así como el conocimiento alude a la manera en que percibimos, entendemos y recordamos la información, las habilidades se refieren a la manera en que elegimos, utilizamos y aplicamos conocimiento en diferentes circunstancias, al enfrentar retos diversos y frecuentemente impredecibles. (Concepto, s.f.)

2.3.8. Competencias

Son el conjunto integrado de habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para desempeñar un empleo específico o desarrollar determinadas actividades profesionales.

Cada puesto de trabajo requiere unas competencias distintas, por lo que, dependiendo de tu objetivo profesional, necesitarás desarrollar unas u otras. Es importante que conozcas las competencias que posees y las que se requerirán en el puesto de trabajo deseado para identificar cuáles son tus áreas de mejora y buscar las mejores opciones para desarrollar esas habilidades.

2.3.9. Tipos de competencias

Competencias técnicas

Las competencias técnicas, también llamadas competencias específicas o *hard skills*, son aquellas que se asocian a determinados puestos de trabajo y son esenciales para desarrollar una actividad laboral concreta con éxito.

Estas competencias son diferentes en cada profesión y normalmente se adquieren realizando una formación específica. Así pues, se trata del dominio de cualquier técnica o herramienta necesaria para el correcto desempeño de las funciones.

Competencias transversales

Las competencias transversales son todas aquellas habilidades, conocimientos y actitudes que pueden ser generalizados a cualquier entorno laboral, es decir, se pueden poner en práctica en distintos tipos de profesiones.

Las competencias transversales sirven para desarrollar diferentes ocupaciones y se han adquirido en diferentes contextos (laborales o no). Algunas competencias transversales son: trabajo en equipo, adaptabilidad, iniciativa, pensamiento crítico, inteligencia emocional y autonomía.

Las competencias transversales son una parte fundamental en el perfil profesional, ya que te permiten diferenciarte de otras personas con la misma formación y experiencia.

Las competencias transversales de los profesionales no son un mero complemento a las competencias técnicas para las cuales uno ha sido contratado o valorado en su

puesto de trabajo. Estas competencias deben incorporarse en el currículum como elementos identificadores de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos. (Ecuaweb, s.f.)

Talento

El término talento es el que se encuentra más separado que el resto a la hora de definirse, pues se trata de hacer algo de manera especial sin experiencia previa, estudio o capacitación, mientras que la habilidad sería la capacidad de realizar dicha acción a través de un aprendizaje. (Arrufat, 2020)

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización.

Importancia de la Gestión administrativa

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

2.3.10. Funciones de la gestión administrativa

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones principales:

- **Planificación.** Es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas. Consiste en proyectar metas, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. Para eso, por ejemplo, se

puede realizar una investigación interna y del entorno a través de herramientas de análisis como “las cinco fuerzas de Porter” o “FODA”.

- **Organización.** Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona el personal apto.
- **Dirección.** Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros.
- **Control.** Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. La medición de los resultados obtenidos (para compararlos con los resultados planificados) permite buscar una mejora continua.

2.3.11. Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora.

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, pueden ocuparse de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados. (Etece E. , 2021)

Desempeño

Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000).

Resolución de problemas

Está relacionado al procedimiento que permite dar solución a una complicación, refiriéndose tanto al proceso como a la fase final, cuando el problema ha sido resuelto. (School, 2022)

Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible.

En el ámbito de la conducta y psiquis humana este es un tema fundamental, ya que las personas no responden de la misma forma a una situación problemática debido a diversos elementos como la estructura de personalidad, el desarrollo, la madurez y la etapa de la vida en la que se esté.

Proceso de toma de decisiones

A la hora de enfrentar una situación a resolver es importante que el individuo siga ciertos pasos:

- **Definir el problema.** Análisis de la situación que se enfrenta.
- **Detectar las alternativas posibles.** Definición y reconocimiento de las combinaciones de acciones que se pueden tomar.
- **Prever los resultados.** Asociación y detección de las posibles consecuencias de cada una de las alternativas y estudio del contexto en el que se lleva a cabo la decisión.
- **Optar una alternativa.** Elección de alguna de las opciones.
- **Control.** Monitorear los resultados de la opción elegida, se debe ser responsable y tener una actitud participativa en el proceso.
- **Evaluación.** Análisis de las ventajas y desventajas de la decisión tomada, este paso es fundamental para el aprendizaje y la toma de decisiones futuras.

2.3.12. Tipos de toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones se da de manera periódica y constante en la vida de un individuo. Muchas veces responde a conflictos que se presentan de manera

diaria y otros son ocasionales; algunos se dan dentro del ámbito privado y otros dentro de empresas u organizaciones.

Según las diferentes características, el proceso de toma de decisiones puede ser:

- **Racional.** Proceso en el que se analizan las posibles alternativas utilizando el raciocinio en base a fuentes y pruebas comprobables.
- **Intuitivo.** Proceso en el que el individuo toma en cuenta la intuición y la experiencia personal para volcarse hacia alguna de las alternativas.
- **Personal.** Proceso de toma de decisión de un individuo dentro del ámbito privado.
- **De rutina.** Proceso que realiza un individuo o grupo de manera periódica, suelen ser situaciones que no resisten mucho análisis ni tratan sobre temas complejos.
- **De emergencia.** Proceso que un individuo o grupo realiza para tomar una decisión frente a una situación nueva y excepcional.
- **De grupo.** Proceso que se realiza en conjunto entre los miembros de un grupo en el que prima el consenso y se toma la alternativa que genera más adhesión.
- **Individual.** Proceso que ejecuta una persona de manera autónoma dentro de un contexto como una organización o empresa.
- **Organizacional.** Proceso que realizan uno o varios individuos miembros de una organización para tomar una decisión que repercute en el futuro de la institución.

2.3.13. Características de la toma de decisiones

- **Claridad.** Refiere a la importancia de tener en claro el objetivo a alcanzar en el proceso y la situación a resolver.

- **Impacto.** Refiere a las consecuencias que puede traer cada una de las alternativas a elegir. Es importante tener en cuenta que todas las opciones tendrán consecuencias, por lo que se debe elegir la alternativa que genere el impacto más favorable.
- **Periodicidad.** Refiere a la regularidad con la que los individuos o grupos toman decisiones, hay algunas decisiones que son diarias, y otras que se dan cada un cierto período de tiempo que puede ser aleatorio o determinado.
- **Actores.** Refiere a los individuos que forman parte del proceso de toma de decisiones, que pueden ser tomadas de manera individual o grupal según cada caso.
- **Reversibilidad.** Refiere a si se puede o no dar marcha atrás en la elección de una alternativa. Mientras más irreversibles sean las consecuencias de alguna de las alternativas a elegir, más atención se deberá prestar al proceso de decisión.

2.3.14. Toma de decisiones en una empresa

La toma de decisiones es uno de los procesos clave dentro del ámbito empresarial y de las organizaciones. Esto se debe a que las consecuencias de las decisiones pueden tener impacto directo en la estructura o ganancias de una empresa.

Las decisiones más importantes suelen estar en manos de la cúpula gerencial, que elige una alternativa en base a la información disponible, los conocimientos en la materia y la experiencia personal o de la empresa.

La competencia y las exigencias del mercado llevan a la continua innovación de las empresas, que deben tomar decisiones estratégicas que mejoren su reputación. Las decisiones deben ser efectivas y ágiles, y deben reducir lo máximo posible el margen de error, ya que una decisión tomada en un mal momento o haciendo un mal análisis del contexto puede traer consecuencias irreversibles para la compañía.

El estudio del contexto es clave en el proceso de toma de decisiones, una misma decisión podrá ser oportuna o no según cada caso concreto. Por eso es importante

no fiarse solo de la intuición y de experiencias pasadas, sino conocer e informarse sobre el impacto que tiene la decisión en el estado actual de la empresa y del mercado. (Etece e. , 2021)

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva se define cuando un mensaje se comparte, recibe y comprende sin alterar su objetivo final. Es decir, el emisor y el receptor interpretan el mismo significado. De esta manera, se evitan dudas y confusiones, mientras que se cumplen las expectativas sobre lo que se ha transmitido.

Vale recordar que la comunicación es muy vasta y, por lo tanto, ocurre en diversas formas. Inclusive, es muy común que éstas caminen lado a lado y ocupen espacios similares en un diálogo. Comprender esta salvedad te ayudará a estar más atento a sus señales, evitar problemas en la interacción con el cliente y crear una comunicación clara y efectiva. (Silva, 2020)

Cumplimiento de actividades y tareas

El cumplimiento de las responsabilidades de tus colaboradores debe ser claras y precisas. Si en una institución nadie sabe lo que le toca hacer o todos realizan el mismo trabajo, definitivamente va por muy mal camino.

Es muy común ver como los empleados confunden los términos responsabilidades y tareas. Si bien cierto que se complementan, son diferentes. Mira en qué consiste cada una y la importancia de tenerlas definidas.

Por un lado, las responsabilidades son los compromisos y obligaciones a los cuales cada empleado debe dar respuesta de acuerdo a la función que ocupa. Esto involucra toma de decisiones, generar las acciones necesarias para que los resultados se originen en el tiempo y la forma esperados, las tareas son las actividades que se ejecutan para cumplir con las responsabilidades de manera continua. Básicamente las tareas responden al cómo y las responsabilidades al para qué y al cuándo. (Garcia, 2016)

Trabajo individual

Es aquello que se realiza con una sola persona, llámese alumno o estudiante; consiste en trabajar en solitario para conseguir los propósitos propuestos sin prestar atención a los demás.

Importancia del trabajo individual

El trabajo individual es importante en el desarrollo profesional de cada individuo, debido a que el trabajador se hace responsable de sus competencias, tiene la capacidad, de desarrollar su trabajo regulando su rendimiento, su conocimiento, su autoeficacia para desempeñar una tarea asumir responsabilidades y enfrentar (Kiligann, 2022).

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es, en primer lugar, una evolución cualitativa de los grupos de trabajo. Es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes. En el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos. Generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado de sus integrantes. Como resultado, logran mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal.

2.3.15. Definición de trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como un «número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque común, por los cuales se hacen mutuamente responsables.»

2.3.16. Características del trabajo en equipo

- Existe la presencia de un líder, que guía y conduce el equipo, pero no lo controla. El rol de liderazgo es compartido.

- Las reuniones son debates abiertos donde los miembros colaboran en las soluciones de problemas.
- Clara cohesión, espíritu colectivo concentrado en las tareas y satisfacción por la calidad de sus procesos de trabajo.
- El trabajo se discute, se realiza en conjunto y reina la cooperación entre los miembros. Todos son el “motor” del equipo.
- Los integrantes tienen responsabilidad por ellos mismos al igual que por el equipo.
- El desempeño se mide de manera directa, por medio de la evaluación de los productos del trabajo colectivo.
- Innovación constante: Se mejoran los procedimientos existentes o se inventan nuevos. Se busca obtener los mismos resultados o mejores con menos recursos.
- Entre todos se logra una integración armónica de las funciones y actividades a desarrollar. (Lorenzo, 2022)

Ambiente laboral

El Ambiente Laboral, al igual que la vida, está relacionado con una constante búsqueda de nuestra mejor versión. Cada experiencia, sea buena o mala, nos deja una enseñanza que apunta a la misma dirección: ser mejores cada día y progresar en todos los aspectos.

Lo mismo sucede con las organizaciones, trabajan continuamente para impulsar sus procesos, mejorar sus indicadores, la experiencia de sus clientes y su público interno. Esto último es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y el crecimiento de las compañías.

Así mismo, el desempeño y la efectividad de los procesos dependen, en gran medida, del bienestar de los colaboradores y sus lugares de trabajo. Es aquí donde es indispensable hablar de Ambiente Laboral. Este es uno de los mayores contribuyentes al bienestar de los colaboradores, lo que impulsa la productividad y el compromiso por parte de las personas. De igual manera, es un impulsor de relaciones de confianza en los equipos de trabajo. (Vargas, 2021)

Clima organizacional

Aunque ha ganado popularidad en los últimos años con iniciativas promovidas por grandes corporaciones tecnológicas, el clima organizacional es un tema estudiado desde la década de 1930 y surgió como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores en el desempeño de las empresas.

Los activos tangibles, como maquinaria, insumos e inventarios, no son los únicos responsables del progreso empresarial. Sin duda, el capital humano también se ha convertido en un factor clave para la economía.

Philip Kotler, también conocido como el padre del marketing moderno, ilustró este cambio dentro del concepto Marketing 3.0, en el cual las empresas realmente comienzan a ver a los consumidores como seres humanos, contemplando sus necesidades, valores, ideales y comportamientos. Esta definición también se aplica al endomarketing.

Con todas estas evidencias, la propuesta de los estudios y estrategias dirigidas al clima organizacional es promover un ambiente laboral más agradable, que favorezca la productividad, la innovación y, consecuentemente, los resultados de una organización. (Content, 2021)

2.4. Conceptual

Gestión de talento humano: La gestión de talento humano se refiere a un conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para atraer, reclutar e incorporar nuevos colaboradores,

así como retener a las personas que ya formaban parte de la organización. (Vallejo, 2015).

Puesto de trabajo: Un puesto de trabajo está definido por las actividades que debe realizar una persona, agrupadas en un todo unificado y registradas en un determinado cargo oficial en el organigrama de la empresa. La posición del cargo determina su rango jerárquico, su dependencia, es decir, ante quién responde, los subordinados ante quienes ejerce autoridad y el departamento al que pertenece. (Vallejo, 2015).

Sindicato: Un sindicato es una entidad que representa a los trabajadores, es decir, los protege y, en principio, vela por su protección, constituye una de las formas más comunes de organización de la clase obrera (Afanador Núñez, 2016).

Organigrama: Un organigrama es una herramienta que permite a las empresas conocer mejor su estructura y la distribución de funciones y responsabilidades dentro de la cadena de mando. Esta herramienta es útil para los participantes de la empresa. Servir como base para cualquier consolidación de recursos humanos (Ydali, 2010).

Manual: Asistencia en la que se encuentran sistemáticamente los pasos a seguir para llevar a cabo las actividades de un puesto en particular y/o la función de una unidad administrativa (Vivanco, 2017).

Funciones: el manual de funciones permite identificar tareas, responsabilidades y autoridades específicas de los cargos en la estructura organizacional de cada departamento dependiente (Quimiz & Palacios, 2020).

Organización: Este tipo de folleto suele resumir la gestión de la empresa. Indica la estructura, funciones y roles que se desempeñan en cada campo (Vivanco, 2017).

Talento Humano: El conjunto de conocimientos, experiencia, motivación, destrezas, habilidades, habilidades y técnicas que las personas poseen y pueden aportar a una organización, para convertirse en el factor de ventaja competitiva más

importante en la era contemporánea; lo que lo convierte en un componente esencial de cualquier organización, asegurando el funcionamiento de las distintas áreas de la empresa (Armijos, et al., 2019).

Clima organizacional: El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influye su motivación y comportamientos. (Ortega, 2022)

Trabajo en equipo: Surge de la necesidad de mejorar rendimientos, actitudes y la lealtad del grupo de trabajo y ocurre cuando un grupo de personas tratan de cooperar, utilizando sus habilidades individuales y aportando retroalimentación constructiva, más allá de cualquier conflicto que a nivel personal pudiera haber entre los individuos. (C, 2021)

Eficiencia: Eficiencia es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos. También puede referirse a la realización de un trabajo en un periodo de tiempo más corto. Se puede decir que un proceso eficiente es aquel que se logra usando la menor cantidad de recursos y a su vez consigue un máximo de beneficios. (Hernandez, 2021)

Desempeño: Rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El desempeño de la tarea se evalúa en función de sus objetivos, el desempeño contextual revela sus competencias más soft, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas. (Diccionario de Recursos Humanos, s.f.)

Perfil de puesto: Es una herramienta que permite organizar y agrupar los requisitos y habilidades que se requieren para ocupar un cierto puesto de trabajo. (Buenos Aires, s.f.)

Eficacia: Es una medida del logro de resultados (Chiavenato d. , s.f.)

Colaboradores: Un colaborador es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución. (Seos, 2022)

2.5.Legal

El Ministerio del Trabajo, a través de su Dirección de Organizaciones Laborales, promueve, evalúa y supervisa los procesos de registro y funcionamiento de los sindicatos, ya sean asociaciones, sindicatos o comités de empresa laboral. Los trabajadores y empleadores, sin distinción alguna, tienen derecho a constituirse por sí mismos, formar las asociaciones o sindicatos que estimen convenientes, trabajar o participar en consejos, o separarse de ellos, de conformidad con las leyes y estatutos de las respectivas asociaciones (Ministerio del Trabajo, 2012).

El mismo documento, acerca de las asociaciones de trabajadores y de los conflictos colectivos establece lo siguiente en referencia a lo que deben contener los estatutos internos de un sindicato:

Art. 447.- Contenido de los estatutos. - Los estatutos deberán contener disposiciones relativas a las siguientes materias:

1. Denominación social y domicilio de la asociación profesional o sindicato;
2. Representación legal del mismo;
3. Forma de organizar la directiva, con determinación del número, denominación, período, deberes y atribuciones de sus miembros, requisitos para ser elegidos, causales y procedimientos de remoción;
4. Obligaciones y derechos de los afiliados;
5. Condiciones para la admisión de nuevos socios;
6. Procedimiento para la fijación de cuotas o contribuciones ordinarias y extraordinarias, forma de pago y determinación del objeto de las primeras;

7. La cuota mínima que deberá pagar cada trabajador, que no podrá ser inferior al uno por ciento de su remuneración. En las empresas donde exista la asociación profesional o sindicato formado de acuerdo a la ley, aun los trabajadores no sindicalizados estarán obligados a pagar esta cuota mínima.

De existir más de un sindicato o asociación profesional, la cuota de estos trabajadores será entregada a la organización que designare el trabajador;

8. Sanciones disciplinarias, motivos y procedimientos de expulsión con audiencia, en todo caso, del o de los inculcados. Se garantiza el ingreso de todos los trabajadores a las respectivas organizaciones laborales y su permanencia en ellas. La exclusión de dichas organizaciones tendrá apelación por parte del trabajador ante el respectivo inspector de trabajo;

9. Frecuencia mínima de las reuniones ordinarias de la asamblea general y requisitos para convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias;

10. Fondos sindicales, bienes, su adquisición, administración y enajenación, reglas para la expedición y ejecución del presupuesto y presentación de cuentas;

11. Prohibición al sindicato o asociación profesional de intervenir en actos de política partidista o religiosa, y de obligar a sus miembros a intervenir en ellos;

12. Casos de extinción del sindicato o asociación profesional y modo de efectuar su liquidación; y,

13. Las demás que determinen las leyes pertinentes o lo que resuelva la asamblea.

Por tanto, el literal 3 estipula que el estatuto sindical debe constar de “deberes y atribuciones de sus miembros”, se deduce que no solo es beneficioso el establecimiento de un manual de funciones que explique las actividades que cada integrante debe cumplir, sino que, es de hecho un requisito mandatorio de acuerdo a la legislación.

2.6. Georreferencial

El desarrollo del presente trabajo investigativo tendrá como locación al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, ubicado en la avenida Rocafuerte 404 y Antigua Colombia -Rocafuerte, Guaranda.

Grafico1

Localización en el mapa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

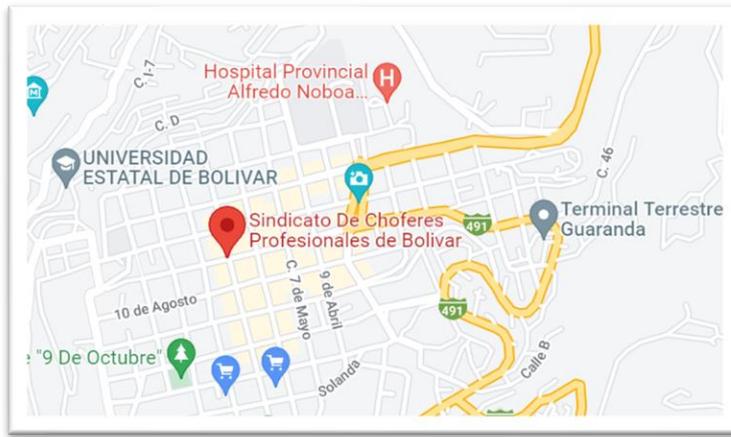


Gráfico N°11

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Sindicato+De+Choferes+Profesionales+de+Bolivar/@-1.5918361,-79.0042693,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d3163ea10b44f7:0xe8d1ae17e6978493!8m2!3d-1.5918415!4d-79.0020806?hl=es>

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva

El estudio es de tipo descriptivo en tanto que su propósito fue identificar, categorizar, catalogar o caracterizar el tema de investigación, principalmente el fenómeno tal cual sucede en su realidad.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Cualitativo

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, pues busca recopilar información a profundidad para comprender el comportamiento humano y las razones que lo impulsan. Esta investigación analiza los resultados obtenidos de la propuesta de un manual de funciones aplicado al Sindicato de Choferes de Bolívar. La recolección de datos cualitativos se realizó mediante una entrevista estructurada.

3.2.2. Cuantitativo

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, pues se obtuvieron datos de forma estadística, lo cual permitió a la investigación convertirse en válida y confiable. Estos datos se recolectaron mediante una encuesta que posteriormente fue tabulada, analizada e interpretada.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Inductivo

En la presente investigación se analizó el mejoramiento en cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores del Sindicato de Choferes de Bolívar.

3.3.2. Deductivo

En la presente investigación se utiliza el método deductivo ya que se realizó las encuestas que se ejecutaron en la investigación minuciosa sobre las actividades y funciones que realizan

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Encuesta

En primera instancia se recurre a la encuesta personal con su instrumento el cuestionario, diseñado con una serie de preguntas cerradas y de escala de Likert estructurado, no disfrazado para recopilar información del grado de conocimiento y aceptación del manual de funciones.

Este se constituye en un cuestionario rigurosamente desarrollado, para conocer la situación actual que vive el Sindicato de Choferes Profesionales de la provincia de Bolívar.

Entrevista

Esta técnica permite realizar un amplio y extenso conjunto de preguntas abiertas estructuradas en una guía, que sirvió para recopilar información principalmente sobre las actividades y funciones que realizan los entrevistados. (Piza, Amaiquema, & Beltrán, 2019).

3.5. Universo, Población y Muestra

En este caso el Universo lo constituyeron los integrantes del Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar, donde se establece que la población la constituirán los 30 trabajadores que se encuentran registrados en el mismo.

Debido a que la población es reducida, la presente investigación no obtendrá una muestra, sino que trabajó con la población total.

3.6. Procesamiento de la Información

El proceso de recolección de datos se realizó de forma planificada y con objetivos claros en cuanto a la extensión y profundidad de la información que se desea recopilar. Posterior a ello se recolectaron y tabularon los datos obtenidos por medio del programa Excel.

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación de Resultados

PREGUNTA 1

Tabla 2

¿Cree Ud. que en el Sindicato de Choferes se requiere un Manuales de Funciones y Responsabilidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Poco	2	7%
Bastante	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

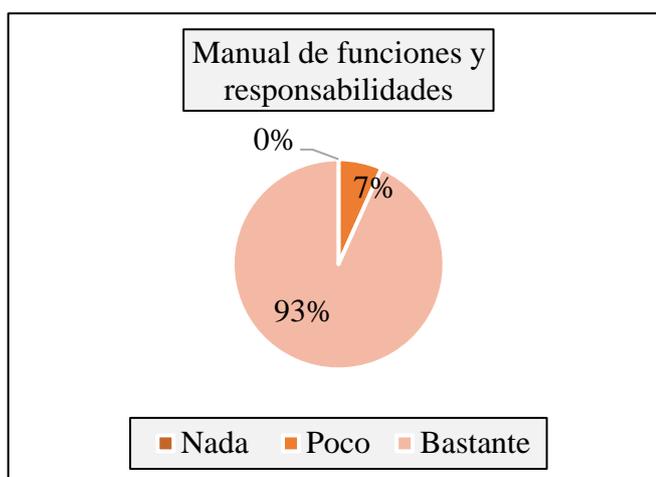


Gráfico N°2
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados reconocen la importancia de la creación de un manual de funciones y responsabilidades dentro del sindicato de choferes profesionales. En el cual se evidenciará las políticas, procedimientos y funciones que se desarrollan dentro de esta institución.

PREGUNTA 2

Tabla 3

¿Posee la institución el equipo tecnológico pertinente para el desarrollo eficaz de sus actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	23%
Poco	10	33%
Bastante	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

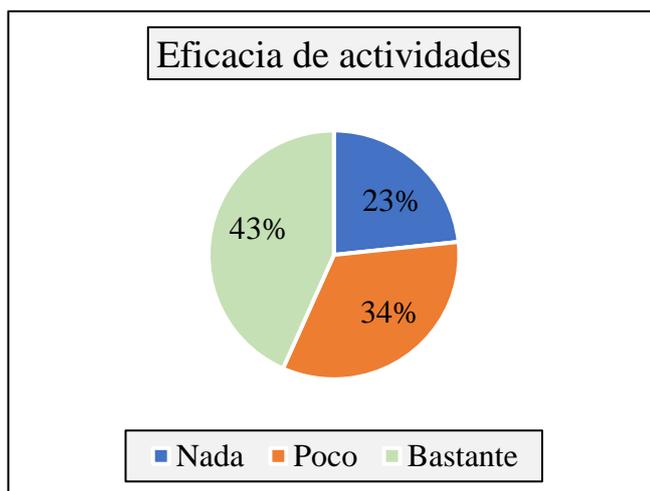


Gráfico N°3
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Los resultados reflejan que mayor parte de la población verifica la existencia de equipo tecnológico, el cual es de gran importancia esto porque permite el desarrollo de diversas actividades que se relacionan con este ámbito, entre consultas de las diferentes leyes de tránsito hasta la búsqueda de imágenes relacionadas al tema que se trate.

PREGUNTA 3

Tabla 4

¿Cómo considera que es la comunicación entre los directivos y empleados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	8	27%
Regular	12	40%
Inadecuada	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

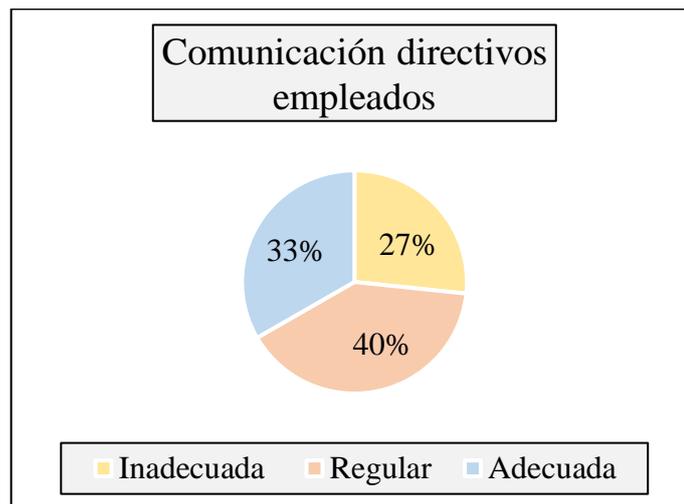


Gráfico N°4
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta se evidencia que un alto porcentaje de la población considera que, dentro del sindicato de choferes profesionales, la comunicación entre los directivos y empleados es buena, esto convirtiendo a la institución en un lugar estable y con un clima cálido o de confianza.

PREGUNTA 4

Tabla 5

¿Con qué frecuencia considera necesario que el Sindicato de Choferes debería capacitar al personal para el correcto desempeño de sus funciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	10%
Poco	9	30%
Bastante	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

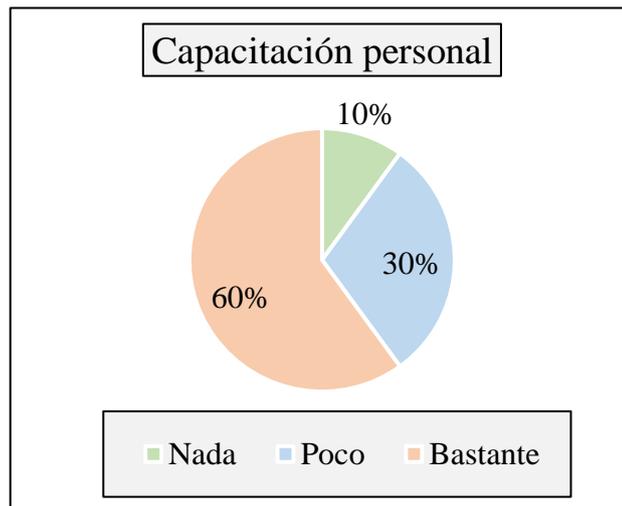


Gráfico N°5
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Los resultados reflejan que la población mayoritaria considera que las diferentes capacitaciones que deben realizar el personal que labora en el sindicato de choferes es muy importante esto se debe porque mediante las mismas actualizan conocimientos y los transmiten en su clase.

PREGUNTA 5

Tabla 6

¿Cree usted que los servicios del personal del Sindicato son adecuados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	1	3%
Poco	13	43%
Bastante	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

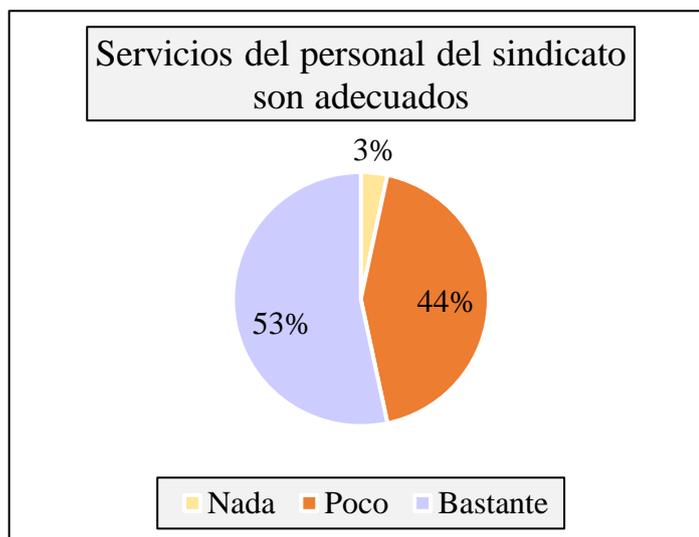


Gráfico N°6
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la pregunta nos señalan que la mayoría de encuestados consideran que el servicio del personal del sindicato es adecuada, lo que permite el desarrollo adecuado de las actividades que se plantean como objetivo dentro de la institución.

PREGUNTA 6

Tabla 7

¿Conoce claramente sus funciones, tareas y atribuciones dentro de la institución?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	7%
Poco	15	50%
Bastante	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

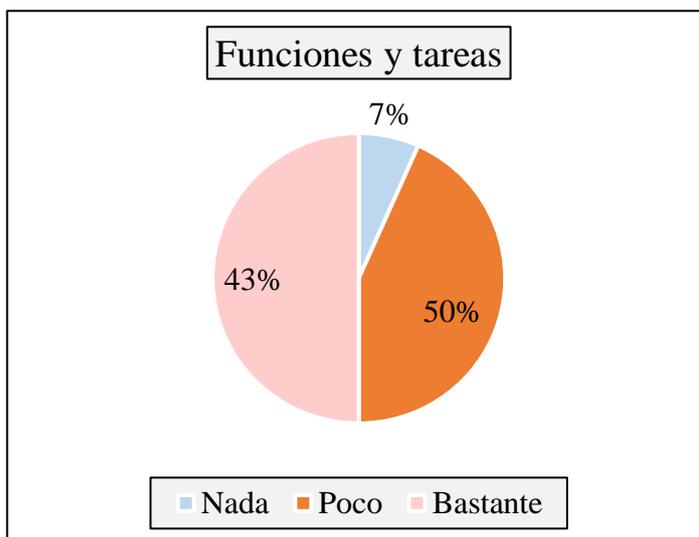


Gráfico N°7
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Por medio de los resultados obtenidos se evidencia que la mayor parte de la población no conoce una visión clara de sus funciones, entonces es necesario realizar el manual de funciones.

PREGUNTA 7

Tabla 8

¿Porque considera necesario la creación de un manual de funciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Poco	4	13%
Bastante	26	87%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

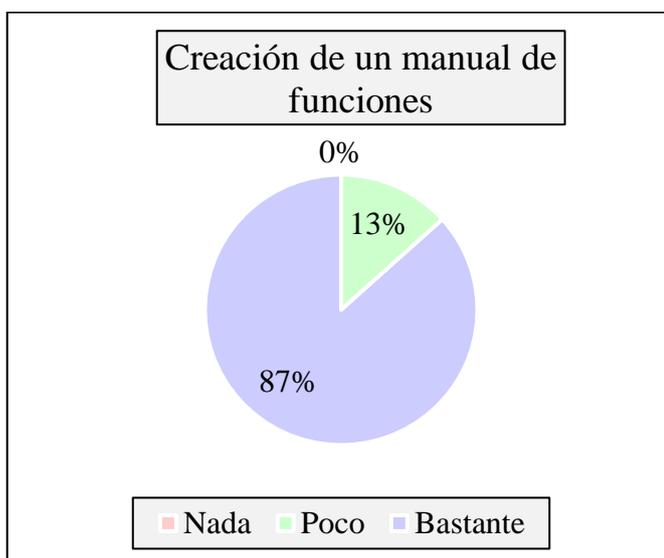


Gráfico N°8
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Por medio de los resultados que se obtuvieron se tiene un porcentaje considerable de choferes que están bastante de acuerdo con el desarrollo y aplicación de un manual donde se presente de forma precisa las funciones que deben cumplir.

PREGUNTA 8

Tabla 9

En su criterio ¿Cuál de los siguientes aspectos son los que influyen en el mal desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	6	20%
Falta de capacitación	10	33%
Falta de definición de funciones	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

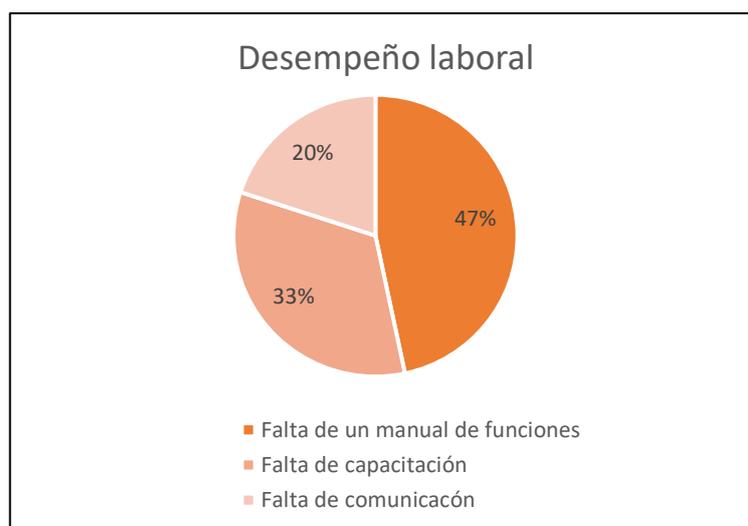


Gráfico N°9
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Los resultados reflejan que la mayor parte de la población considera que la falta de un manual de funciones es uno de los factores que impiden el desarrollo adecuado del desempeño laboral.

PREGUNTA 9

Tabla 10

¿Dispone de algún documento que le sirva de guía para el desempeño de sus funciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	12	40%
Poco	14	47%
Bastante	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022
Elaborado por: Michelle Silva

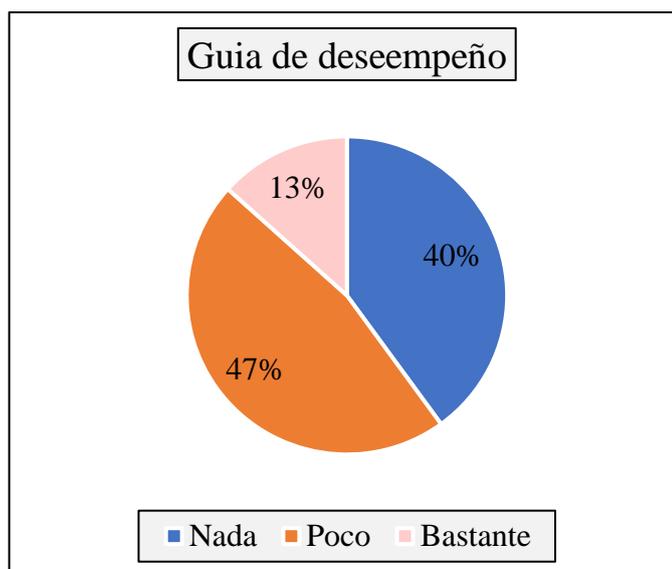


Gráfico N°10
Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los encuestados ratifican que no cuentan o cuentan con un poco de conocimiento acorde con un manual de funciones, por lo tanto, se evidencia su necesidad de implementación, esto contribuirá a mejorar su desempeño.

PREGUNTA 10

Tabla 11

¿Existe supervisión de las actividades que desarrolla dentro del Sindicato?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	7%
Poco	7	23%
Bastante	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales y Escuela, Guaranda 2022

Elaborado por: Michelle Silva

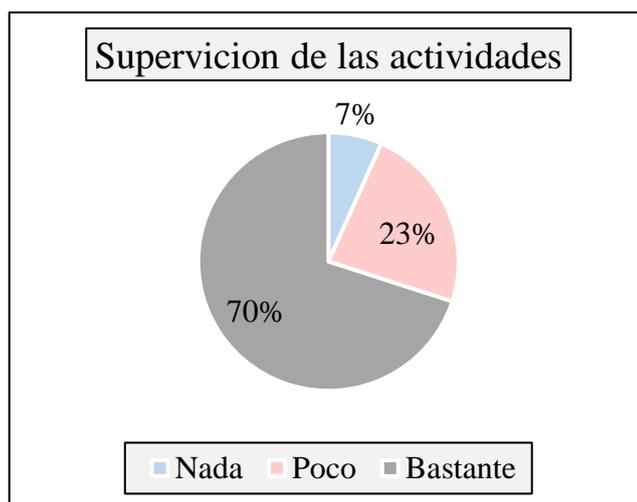


Gráfico N°11

Elaborado por: Michelle Silva

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta se evidencia que la mayor parte de la población ha notado que existe un nivel alto de supervisión de las actividades que se realizan dentro del sindicato de choferes, lo cual permite el cumplimiento de las actividades, pero no acorde con las correctas funciones debido a la falta de un manual.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS PERSONAL SINDICATO DE CHOFERES

Tabla 12. Análisis de entrevistas al personal Sindicato de choferes

PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	ENTREVISTA 7	ENTREVISTA 8
¿Cuál es su perfil profesional?	Lic. Contabilidad y Auditoria	Arquitecto	Ing. Agrónomo	Peluquero	Bachiller	Ing. Contabilidad y Auditoria	Secretariado Ejecutivo	Egresado de Ing. Informática
¿Cuáles son sus responsabilidades y actividades que realiza en el puesto?	Llevar la contabilidad de las 5 unidades de negocios (gasolinera norte, gasolinera sur, escuela, edificio matriz y tanquero) Declaraciones de impuestos en el SRI Revisión de la información para elaborar estados financieros Cierres de caja de las estaciones de gasolinera norte y sur Consolaciones bancarias de las	Dirigir la institución y las unidades de negocio Representante del sindicato de choferes profesionales Buscar convenios con instituciones Director académico de la escuela Buscar alumnos para que funcione la escuela Gestión con instituciones para la venta de combustible	Colaborará con el secretario general Actuará en sesiones de asamblea general y de ante ejecutivo y llevará al día los libros de actas Atender la correspondencia Despachar oportuna del secretario general Cuidar el archivo general y la presentación correcta de las oficinas de su dependencia Firmará con el secretario general las actas, comunicaciones en	Atender a los compañeros socios y trabajadores en cortes de cabello y afeitarse	Revisar las descargas de combustible del tanquero	Recepción de documentos (oficios, órdenes de pago, informes de gasolineras norte y sur) Elaboración de asientos contables Elaboración de cheques Elaboración de retenciones- Entrega de los mismos a los proveedores. Elaboración de los asientos contables de compra de combustible de estaciones norte y sur. Elaboración de asientos contables	Realizar contratos Seguimiento de cuentas de compra de combustible Manejo de caja chica Facturación de clientes Recepción de oficios Despacho de documentos Controles de los viajes de la ambulancia Archivo de documentos Elaboración de órdenes de pago Elaboración de certificados y solicitudes para los socios	Encargado del mantenimiento de la red de informática de las 5 unidades de negocio (matriz, estaciones de servicio norte y sur, tanquero y escuela). Soporte y mantenimiento a la red de Cámaras de la institución. Administrar servidores base de datos Soporte técnico a todos los usuarios que utilizan los equipos informáticos Administrar y soporte de las redes de equipos biométricos.

	estaciones gasolinera norte y sur Facturación de los clientes estación de gasolinera norte y sur Roles de pago Informes contables cuando requieren los directivos	Firmas de cheques para pagos a empleados, profesores, instructores etc. Firmas de pagos en general Firmas para compras en general. Autorizaciones de oficios. Legalización de documentos	general y convocatorias Tramitara en riguroso orden de recepción solicitudes Atender bien a los usuarios que requieren información			por arriendos del edificio. Realiza asientos contables y cierres de caja. A cargo un fondo de ayuda para socios que sufren de enfermedades catastróficas recibe 40 dólares mensuales al momento.	Control de los arriendos del edificio Realizar contratos de arriendo Realizar contratos de convenios de combustible Requerimiento de las gasolineras	Instalaciones de redes LAN.
Hábleme acerca de su experiencia.	Auxiliar Contable- Universidad Estatal de Bolívar Contador- Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios Contador General- Sindicato de Choferes	28 años de experiencia de trabajador de manera particular 20 años en SERCOP diseños para el gobierno 3 años – secretario general	Asesor técnico comercial – VENTAS DE INSUMOS AGRÍCOLAS Gerente de transporte pesado Secretario de actas y comunicaciones - sindicato de choferes profesionales	30 años trabajando en el sindicato de choferes profesionales	Presidente de flota Bolívar	En el año 2003 desempeña las funciones de Auxiliar de contabilidad	Mutualista pichincha- secretaria de departamento de producción y mobiliaria Auxiliar de contabilidad Sindicato de choferes- secretaria del sindicato de choferes	Administrador de redes y base de datos – UNIBANCO Administrador de redes y base de datos – ALMACENES JAPÓN Jefe de sistemas - ESIS Jefe de bodegas – ALMACENES JAPÓN

¿Cuáles son sus competencias?	Las descritas anteriormente en el área contable	Toma de decisiones en general	Las descritas anteriormente	Peluquería de los trabajadores y socios del sindicato de choferes profesionales	Vigilar que las cuentas y actividades se realicen de manera eficaz previo a una coordinación con el contador	Digitar todos los asientos contables	Trabajo de secretaria	Dar soporte informático a la institución
¿Cuáles son sus talentos?	Cuadrar cuentas.	Trabajos de arreglos en el sindicato de choferes	Socialización y organización con el personal	La peluquera	Actividad como chofer profesional	Todas mis actividades diarias	Facturación Contratos de trabajo	Experto en informática Servicio el cliente
¿Cómo cree usted que se debe tomar decisiones para resolver problemas?	Primero dialogar con los implicados y con los directivos y así llegar a una solución	Asesorando y saber la verdad del problema y así tomar la mejor decisión	En base a reuniones y acuerdos con los compañeros directivos	La base es la comunicación y así llegar a un consenso y en la asamblea general llegar a una solución con todos las autoridades y socios	Hasta donde puede alcanzar para solucionar problemas	La comunicación es primordial para resolver problemas dentro de la institución.	Con experiencia ser empático con las personas y así poder resolver los problemas	automatizar ciertos procesos en el sistema asesoría a directivos identificar la forma de ahorrar recursos en los gastos operativos

¿Tiene una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?	Si hay un buen compañerismo	No es muy poca la comunicación	Si una buena comunicación	Excelente comunicación	No hay mucha comunicación	Si tenemos una excelente comunicación	Si muy buena comunicación	Si una excelente comunicación
¿Qué trabajo individual usted cumple?	Los antes mencionados en actividades	Lo antes mencionado	Las antes mencionas	Peluquería	Las mencionadas anteriormente	Todo los que es asientos contables	Lo antes mencionado en actividades	Las actividades antes mencionadas
¿Qué trabajo en equipo usted cumple?	Roles de pago	Decisiones que se tomen a nivel de comité	Coordinar las decisiones que envíen de la institución	Colaboro en lo que me piden las autoridades	Lo que es el tema contable temas de crédito Despachos de combustible	Roles de pago Información para la declaración en el Sri.	Manejo de la ambulancia Contratos de arriendo Contratos de combustible	Colabora con las áreas que necesiten de mi apoyo
¿Cómo es el clima laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?	Es complejo ya que todos los socios piden información	No hay un buen ambiente laboral.	Un ambiente tranquilo	Tranquilo e incentivan al trabajo	No hay un ambiente amigable para trabajar.	Como en toda institución hay momentos buenos y malos pero el clima laboral es armonioso.	Es bueno me siento bien	Es un ambiente laboral muy adecuado, amistad y apoyo mutuo
¿Cree usted que el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar cuenta con una infraestructura adecuada?	Si cuenta con una buena infraestructura, pero necesitamos un área específicamente de Contabilidad	No cuenta con una infraestructura a decuada	Sí, pero falta mejorar	Si es muy buena la infraestructura que ahora estamos.	Tiene una buena infraestructura lo que falta es adecuar a las oficinas	Si nos sentimos muy bien en nuestras oficinas	No falta mucho por hacer.	Si posee una infraestructura adecuada, pero puede mejorar.

para estar todos
y sea más fácil
la comunicación

ENTREVISTA 9	ENTREVISTA 10	SÍNTESIS
Bachiller	Bachiller	Existe una variedad de profesionales los cuales desempeñan varias funciones dentro del sindicato de choferes
Se encarga de surtir combustible Cobranza del combustible Limpieza y mantenimiento de los vehículos	Despachar combustible a todos los vehículos que vengan a la gasolinera del sindicato de choferes	Se evidencia que la mayor parte de los encuestados desempeña varias actividades acordes con su puesto dentro de la empresa
SIN EXPERIENCIA	SIN EXPERIENCIA	Con la información obtenida se evidencia que la mayor parte de cuenta con conocimientos previos

		en relación con el puesto laboral
Surtir de combustible a la bomba de gasolina del sindicato	Surtir de combustible a los compañeros que lo necesitan Apoyo en la limpieza de las unidades	Se evidencia que los empleados cuentan con competencias acorde con sus puestos de trabajo
Distribuir gasolina	Distribuir gasolina Limpieza vehicular	Cuentan con talentos los cuales les permiten desarrollar de una forma adecuada su labor
Se debe plantear una conversación para dar nuestros puntos de vista	Yo considero que se debe dar a conocer las diferentes opiniones	Existen varios puntos de vista para la resolución de problemáticas que se hacen vigentes
Si muy buena	Es mala	Los participantes de forma mayoritaria consideran que existe un buen nivel de comunicación lo cual les permite desarrollar sus actividades
Distribuir gasolina	Surtir de combustible	Realizan varias actividades de forma individual las cuales les

		permiten desarrollar sus habilidades y talentos que mencionaron
Al momento de recaudar el combustible	La recepción de combustible	En tanto el trabajo grupal se evidencia que existe compañerismo ya que tienden a ayudarse al momento de realizar una actividad
Es muy bueno me siento bien aquí	Es estable, lo que quiero decir que no es malo ni bueno	Resalta la mayor parte de la población que consideran que existe un buen clima laboral
Es muy bonita, pero le falta mejorar	Sí, pero falta implementar más cosas	Se evidencia que la mayor parte considera que tienen algunos puntos de mejorar para que cuente con una excelente infraestructura

Nota: *Elaboración de autoría*

4.2.1. INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS SINDICATO DE CHOFERES

Pregunta	Análisis
Perfil profesional	La mayoría parte del personal administrativo que forma parte del sindicato de choferes profesionales de Guaranda, mencionan que cuentan con perfiles profesionales acorde con su puesto labora, al igual que se evidencia que pocos no, sin embargo, cumplen con las funciones y actividades que se desarrolla en el puesto ocupado.
Responsabilidades y actividades que realiza en el puesto	Se evidencia la realización de varias actividades que se relacionan con sus puestos laborales, estos desde la dirección de los negocios hasta la distribución o dotación de combustibles.
Experiencia	En relación con esta pregunta se evidencia que la mayor parte cuenta con conocimientos previos en la relación con el cargo laboral que desempeña dentro de la empresa, permitiéndole así que su desempeño sea mayor y con mejores resultados.
Competencias	Se evidencia, el personal administrativo del sindicato de choferes profesionales de Guaranda, cuenta con múltiples competencias las cuales se asemejan con las actividades que cumplen, esto demuestra que cuentan con conocimientos y habilidades que responden a cada una de las tareas o actividades que desempeñan en el ámbito laboral.
Talentos	En cuanto a esta pregunta se evidencia que el personal administrativo cuenta con cualidades personales y profesionales que le permiten desempeñar las diferentes actividades con un nivel alto de solvencia y eficacia.
Toma de decisiones para resolución de problemas	En base a las respuestas otorgadas por parte del personal administrativo, se ha evidenciado que cuentan con ideas enfocadas para el desarrollo de soluciones antes una problemática, demostrando así que cuentan con liderazgo personal lo que demuestra que cuentan con la capacidad de toma de decisiones.

Comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo	En base a los resultados se evidencia que la mayor parte de la población considera que existe una comunicación efectiva con sus compañeros del medio laboral, el cual le permite la creación de un clima laboral estable, permitiéndole así que desarrollen las actividades con una mayor eficiencia.
Trabajo individual que cumple	Dentro de esta pregunta se evidencia que las actividades realizadas por el personal se relacionan con las funciones que se establecen en las normas dentro del sindicato de choferes profesionales de Guaranda.
Trabajo en equipo que cumple	Al registrar los datos de esta pregunta se evidencia que dentro de la empresa se cumplen actividades que permiten el desarrollo de actividades grupales, las cuales permiten el desarrollo de habilidades cooperativas dentro de la misma, permitiéndole así que genere mayor eficiencia en su laborar cotidiano.
Clima laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar	En relación con la pregunta se evidencia que existe un buen clima laboral, el cual permite contar con una comunicación asertiva, al igual que permite el desarrollo e incremento de la motivación, aumento de compromiso al realizar las actividades, permite el desarrollo del trabajo en grupo y potencializa el desempeño laboral.
El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar cuenta con una infraestructura adecuada	Al finalizar el análisis se evidencia, que cuenta con una buena infraestructura en relación con el sindicato de choferes profesionales, sin embargo, consideran prudente algunas adecuaciones

Nota: Elaboración propia

4.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS ESCUELA DE SINDICATO DE CHOFERES

PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	ENTREVISTA 7	ENTREVISTA 8
¿Cuál es su perfil profesional?	Maestría de docencia universitaria Lic. En físico matemático	Lic. Ciencias de la educación	Médico general	Docente	Bachiller	Ing. Administración de empresas	Ing. comercial Ing. gestión de riesgos	Abogada
¿Cuáles son sus responsabilidades y actividades que realiza en el puesto?	En esta parte el ingeniero me indicó que hay que poner lo que le rige que es la agencia nacional de tránsito que está en la RESOLUCIÓN N° 010-DIR-2015-ANT.	Realizar horarios académicos para las diferentes licencias Realizar los leccionarios para cada licencia Notificar a los señores estudiantes las faltas injustificadas Controlar e ingreso y salida de los docentes	Evaluación y toma de exámenes psicocensometricos a estudiantes y personal particular. Encargada de caja chica Evaluación médica de los empleados.	Cumplir con los horarios de clase Participar en las reuniones Verificar la asistencia por parte de los alumnos Realizar y ejecutar campañas de Educación Vial	Revisar las descargas de combustible del tanquero	Ingreso de matrículas estudiantes Pago de matricula Pagos por servicios profesionales Ingreso de pensiones de estudiantes mensuales Encargadas de Especies valoradas para tramites Venta de material didáctico para los estudiantes Archivo general	Oficios a diferentes áreas e instituciones Recibe notas Asiste a reuniones de trabajo Matriculas estudiantes Entregas récord académicos y contenidos programáticos Archivo de documentos Todo lo que tiene que ver con la agencia nacional de transito Atención al cliente Memorandos enviados y recibidos Órdenes de pago	Control de instructores y estudiantes sobre prácticas de conducción. Contratos seguros para vehículos Encargada de cuando hay accidentes Controlas que estén en buen estado los vehículos Controlar que todos los vehículos tengas gasolina

							Ordenes de pedido de materiales de útiles de oficina	
Hábleme acerca de su experiencia.	Femenino – docente Colegio Ambato- docente Universidad Indoamérica Técnica Ambato Universidad de Bolívar Unidad educativa santa mariana de Jesús Sindicato de choferes	Inspector de servicios municipales – MUNICIPIO DE GUARANDA Administrador del centro comercial laza 15 de mayo- MUNICIPIO DE GUARANDA	IESS DE RIOBAMBA Cetro de salud Consulta externa hospital básico Guaranda Escuela sindicato de choferes	Docente instructor de la escuela de sindicato de choferes profesionales	Presidente de flota Bolívar	Escuela superior politécnica de Chimborazo- inventarios SaludCoop- ventas Clínica dial centro- administradora de sucursal en quito Sindicato de choferes profesionales- tesorería	Sindicato de choferes	Oficina jurídica Servicios profesionales – asesoría técnica vial
¿Cuáles son sus competencias?	Todas las anteriores	Control de asistencia de estudiantes y docentes y empleados	Las descritas anteriormente	Organizar e impartir clases acerca de la conducción	Vigilar que las cuentas y actividades se realicen de manera eficaz previo a una coordinación con el contador	Pagos en general Cobros	Las antes mencionadas	Talento humano de instructores Controlas prácticas de conducción

¿Cuáles son sus talentos?	Me gusta ser docente y compartir mis experiencias con la gente joven, somos la puerta para prepararse.	Hacer justificar las faltas	Atención médica a los empleados	Organizar clases Transmitir conocimientos	Actividad como chofer profesional	Ingresos	Todo lo que es secretaria	Controlar a instructores y estudiantes
¿Como cree usted que se debe tomar decisiones para resolver problemas?	Firme en las cosas empaparnos de la situación y con bases.	Mediante el dialogo y con el trabajo en equipo	Con la rapidez	La base es la comunicación y así llegar a un consenso y en la asamblea general llegar a una solución con todos las autoridades y socios	Hasta donde puede alcanzar para solucionar problemas	Acercándose al área para saber qué es lo que pasa investiguen y así poder una decisión	La comunicación es muy importante para resolver problemas dentro de cualquier área	Consultar que paso para luego tomas una decisión y no sancionar de gana
¿Tiene una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo?	Si tengo buena comunicación	Si muy buena hay respeto y compañerismo	Si una buena comunicación	Excelente comunicación	No hay mucha comunicación	Muy poco porque paso muy ocupada, pero si me llevo con todos	Si buena comunicación	Si muy buena
¿Qué trabajo individual usted cumple?	Lo antes mencionado	Lo antes mencionado	Las antes mencionas	Peluquería	Las mencionadas anteriormente	Todo lo antes mencionado en actividades	Los antes mencionados	Todo lo antes mencionado

¿Qué trabajo en equipo usted cumple?	Siempre trabajo en equipo ya que soy el director y si alguien se equivoca pues también recae en mis las sanciones	Apoyo al señor director	No nada	Colaboro en lo que me piden las autoridades	Lo que es el tema contable temas de crédito Despachos de combustible	matriculas	Trabaje en conjunto con varias áreas	Ayudo a secretaria cuando hay matriculas
¿Cómo es el clima laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar?	Es normal tranquilo	Es un muy buen clima laboral existe empatía y mucho respeto con mis compañeros de trabajo	Un poco pesado pero normal	Tranquilo e incentivan al trabajo	No hay un ambiente amigable para trabajar.	Si hay trabajo en equipo.	Bueno es el clima laboral	Hay un buen clima laboral
¿Cree usted que el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar cuenta con una infraestructura adecuada?	No esta buena ya que es antiguo y necesita mantenimiento	Ya es antigua necesita muchas remodelaciones	Falta mucho por hacer deberíamos tener una buena infraestructura	Si es muy buena la infraestructura que ahora estamos.	Tiene una buena infraestructura lo que falta es adecuar a las oficinas	Hace falta una remodelación en la infraestructura y tecnológico	Falta remodelación	No porque necesita remodelación

ENTREVISTA 9	ENTREVISTA 10	SÍNTESIS
Lic. En psicología	Bachiller	En comparación con el sindicato, se evidencia en la escuela que los profesionales son acordes con el puesto de trabajo que desempeña
Evaluaciones psicológicas a los postulantes para el curso de chofer profesional para las licencias c, d, e Emisión de certificado psicológico.	Limpieza de las aulas de clases de la escuela Entrega y recibo de encomiendas	Se evidencia que la mayor parte de los encuestados desempeña varias actividades acordes con su puesto dentro de la empresa
Mucho aprendizaje se enriqueció mi conocimiento Centro de atención pedagogía -personal de apoyo Ejercicio libre Docente	SIN EXPERIENCIA	Cuentan con varias experiencias que les permiten el desarrollo de las actividades
Lo antes mencionado	Limpieza de todas las instalaciones de la escuela	Cuentan con varias competencias que permiten el desarrollo de las actividades

Sin respuesta	Limpieza	La mayor parte manifiesta que cuenta con talentos para el desarrollo de las varias actividades
La comunicación es lo principal Acoger distintas opiniones	De forma frontal y cerrada	Se generaron varios puntos de vista en relación con esta pregunta, las cuales generaran una solución ante problemas
Si buena comunicación	Buena	Toda la población considera que existe una buena comunicación entre compañeros
El ante mencionado	Lo antes mencionado	Realizan varias actividades de forma individual las cuales les permiten desarrollar sus habilidades y talentos que mencionaron
No ninguno	Recepción de encargos	En tanto el trabajo grupal se evidencia que existe compañerismo
Bueno	Es bueno no eh tenido inconvenientes	Resalta que la existe un buen clima en relación con la escuela

No falta mucho por hacer es antigua.	No, hay muchas cosas que cambiar	Se evidencia que las instalaciones de la escuela de choferes profesionales, no cuenta con buenas instalaciones
--------------------------------------	----------------------------------	--

4.3.1. INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS ESCUELA DE SINDICATO DE CHOFERES

Pregunta	Análisis
Perfil profesional	La mayoría parte del personal que pertenece a la escuela de conducción del sindicato de choferes cuenta con un perfil profesional acorde con su función laboral.
Responsabilidades y actividades que realiza en el puesto	Se evidencia la realización de varias actividades que se relacionan con sus puestos laborales, entre la atención médica, atención psicológica, la impartición de clases e instrucciones generales las cuales forman parte de la formación de conductores profesionales y cumpliendo con lo planeado por la Agencia Nacional de Tránsito.
Experiencia	En relación a este tema, es claro que la mayoría de ellos cuentan con conocimientos previos relacionados con su puesto en la empresa que les permite trabajar mejor y con mejores resultados.
Competencias	Se evidencia, el personal que labora en la escuela de choferes profesionales de Guaranda, cuenta con varias habilidades que son similares a las actividades que realizan, demostrando que tienen los conocimientos y habilidades para responder a cada tarea o actividad que realizan en el lugar de trabajo.
Talentos	En cuanto a esta pregunta se evidencia que el personal administrativo cuenta con cualidades personales y profesionales que le permiten desempeñar las diferentes actividades con un nivel alto de solvencia y eficacia.
Tomar decisiones para resolver problemas	De las respuestas de los docentes y demás profesionales de la escuela, se desprende que han enfocado sus pensamientos antes de resolver el problema, demostrando así su liderazgo personal, que es expresión de su capacidad de decisión.
Comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo	Con base en los resultados, es claro que la mayoría de los profesionales cree que la comunicación efectiva con los compañeros en el ambiente de trabajo permite un ambiente de trabajo estable que les permite realizar sus actividades de manera más eficiente.
Trabajo individual que cumple	Dentro de esta pregunta se evidencia que las actividades realizadas por el personal se

Trabajo en equipo que cumple

relacionan con las funciones que se establecen en las normas dentro del sindicato de choferes profesionales de Guaranda.

Al registrar los datos de esta pregunta se evidencia que dentro el sindicato, se evidencia un mayor grado de compañerismo al momento de la realización de actividades, no obstante, en relación con las actividades de carácter médico o psicológico se alejan de este punto al ser un punto solo tratable entre profesionales de este ámbito.

Clima laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

La población en general considera que existe un clima laboral bueno y cálido lo que permite mayor desempeño laboral y cumplimiento con los objetivos planteados los cuales se pretende alcanzar y desarrollar, los cuales se centran en el general bueno profesionales de conducción.

Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar cuenta con una infraestructura adecuada

Al concluir con el análisis de las entrevistas en relación con la pregunta, se evidencia que la mayor parte de los entrevistados consideran que se debe realizar varios cambios en cuanto la infraestructura con la que cuenta la escuela, ya que posee varias falencias lo que en ocasiones causa malestar en los estudiantes y profesional.

Nota: Elaboración propia

5. CAPÍTULO V. PROPUESTA

TÍTULO:

Manual de funciones para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, año 2022

BENEFICIARIOS:

Directivos y empleados del sindicato de choferes

5.1.ANTECEDENTES

En primera instancia, después de llevar a cabo la investigación a los directivos y empleados del sindicato de choferes de Bolívar como empresa dedicada a formar Choferes del Tercer Milenio, sin embargo se ha generado una desorganización progresiva dentro de la institución lo cual ha afectado en el buen funcionamiento de las actividades diarias.

Es imprescindible señalar que el un manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales se sustenta en los datos obtenidos durante el proceso investigativo como es la encuesta para conocer la situación actual que vive el Sindicato de Choferes Profesionales de la provincia de Bolívar y evaluar el estado actual de su conocimiento acerca de las funciones a desarrollar dentro de la institución.

Se partirá desde cero, con el manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa, en donde se detallan las directrices, actividades, competencias, deberes, derechos y obligaciones que tiene que desempeñar cada individuo en el puesto de trabajo designado para ellos, a la vez que se controla y desarrolla el presente proyecto.

5.2.JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la tecnología se ha innovado de una manera drástica lo cual ha permitido la adquisición de nuevos conocimientos por parte de los sujetos, dentro de cada una de las instituciones y organizaciones, el personal que se encuentra laborando dentro de la institución ejercen una serie de funciones que necesitan ser organizadas mediante una metodología adecuada con la finalidad de contribuir de mejor manera al funcionamiento de la organización a la cual prestan sus servicios.

El manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administración del Sindicato de Choferes Profesionales ayudara a que la institución adquiriera una organización adecuada y eficiente para que cada uno de sus miembros apliquen las estrategias y los procesos de manera idónea y exista un funcionamiento eficiente acorde a su puesto, eficaz y preciso ante los inconvenientes que se puedan presentar en el desempeño laboral.

5.3.OBJETIVOS

5.3.1. Objetivo General

Establecer funciones y actividades por puestos de trabajo para el mejoramiento del desempeño administrativo.

5.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar puestos y cargos.
- Definir perfil y competencias para los puestos de trabajo.
- Establecer funciones específicas y complementarias.

5.4.METODOLOGIA



**MANUAL DE FUNCIONES PARA
EL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE BOLÍVAR**

**GUARANDA
AÑO 2022**



**MANUAL DE FUNCIONES PARA
EL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE BOLÍVAR**

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

.....

.....

APROBADO POR

.....



MISIÓN.

Ofrecer servicios integrales y de calidad los cuales propicien el mejoramiento de la calidad de servicio en el sindicato de choferes profesionales de Guandara.

VISIÓN.

El sindicato de choferes profesionales de Guandara se convertirá en una institución competitiva en el ámbito de instrucción vehicular, la cual se desarrollará de forma integral y la cual cumple con lo esperado por los usuarios.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un manual que le permita a los funcionarios que laboran en la institución el conocimiento de las actividades que se relacionan con cada uno de los puestos que desarrollan los funcionarios tanto del sindicato como de la escuela de choferes profesionales de Guandara.

MANUAL DE FUNCIONES- SECRETARIO GENERAL



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Organización de actividades: administrativas, financieras, estudiantiles y académicas. Asesoría en los diferentes reglamentos vigentes, custodiar y organizar los documentos que sean considerados como confidenciales.

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- A.** Organizar y registrar la documentación que ingresa y egresa con relación al sindicato y escuela de choferes profesionales
- B.** Dirigir la institución y las unidades de negocio
- C.** Representante del sindicato de choferes profesionales
- D.** Buscar convenios con instituciones
- E.** Director académico de la escuela
- F.** Buscar alumnos para que funcione la escuela
- G.** Gestión con instituciones para la venta de combustible
- H.** Firmas de cheques para pagos a empleados, profesores, instructores etc.
- I.** Firmas de pagos en general

- J.** Firmas para compras en general.
- K.** Autorizaciones de oficios.
- L.** Legalización de documentos
- M.** Despachar la documentación revisada y firmada por el director o encargado
- N.** Actualizar los libros, el archivo, dar respuesta al correo

PERFIL

Formación Académica:

Tercer Nivel en Licenciatura en secretaría o afines, Ingeniero en transportes, Ingeniería comercial.

Experiencia: Poseer al menos dos años de experiencia en cargos similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Conocimientos básicos, en procedimientos que se relacionen con las relaciones humanas, el cumplimiento de tareas de oficina, disposición para realizar trabajos en equipo, creatividad y discreción al momento de situaciones internas.

MANUAL DE FUNCIONES-SECRETARIO DE ACTAS Y COMUNICACIONES



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Llevar al día el libro de actas y actuar en sesiones de asambleas generales y comité ejecutivo.

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Colaborar con el secretario general
- Actuar en sesiones de asambleas generales y comité ejecutivo
- Llevar al día el libro de actas
- Atender la Correspondencia
- Cuidar el archivo general y la presentación correcta de las oficinas de su dependencia
- Firmar con el secretario general las actas, comunicaciones en general y convocatorias
- Tramitar la recepción solicitudes
- Atender los usuarios que requieren información
- Mantener bajo su responsabilidad el archivo de socios del sindicato
- Vigilar las actividades del personal en las oficinas y demás dependencias de sindicato
- Colaborar con la administración del secretario general

- Coordinar acciones con los demás secretarios.
- Controlar al personal de las 5 unidades de negocio, que cumplan a cabalidad sus funciones designadas.
- Abastecer de material de limpieza.
- Abastecer de útiles de oficina a todas las unidades de negocio.
- Colaborar con la administración de la Agenda del Secretario General

PERFIL

Formación académica: Ingeniería

Experiencia: Mínimo de dos años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Socialización y Organización con el personal

Buena comunicación

Toma de decisiones

MANUAL DE FUNCIONES-SECRETARIO DE FINANZAS



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Llevar al día la contabilidad

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Revisar las descargas de combustible del tanquero.
- Tomar medidas de los tanques de almacenamiento de combustible de las estaciones de servicio norte y sur.
- Recaudar las cuotas sociales, ordinarias del Sindicato
- Depositar el dinero en las cuentas bancarias
- Llevar la contabilidad al día
- Atender los pagos presupuestados
- Firmar los documentos valorados conjuntamente al secretario general
- Informar en todas las sesiones y asamblea general los informes económicos
- Controlar las unidades de producción del sindicato
- Elaborar las proformas de presupuesto anual

PERFIL

Formación académica: Bachiller en Contabilidad

Experiencia: Mínimo de dos años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Buen dominio matemático

Socialización y Organización con el personal

Buena comunicación

Toma de decisiones

Trabajo en equipo

MANUAL DE FUNCIONES-CONTADOR GENERAL



FUNCIÓN PRINCIPAL: Organizar, supervisar, coordinar todas las actividades contables que se desarrollen dentro del sindicato de choferes.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- A.** Llevar obligatoriamente la contabilidad de todas las instituciones que se relacionen con el sindicato de choferes profesionales estos datos registrados en libros de egresos e ingresos (gasolinera norte, gasolinera sur, escuela, edificio matriz y tanquero)
- B.** Realizar declaraciones de impuestos en el SRI
- C.** Revisión de la información para elaborar estados financieros
- D.** Cierres de caja de las estaciones de gasolinera norte y sur
- E.** Elaborar informes trimestrales los cuales corresponden con los principios contables de forma general y presentados al organismo correspondiente

- F. Consolaciones bancarias de las estaciones gasolinera norte y sur
- G. Roles de pago
- H. Informes contables cuando requieren los directivos
- I. Registro y control de los bienes muebles
- J. Presentación de balances a la Asamblea general de socios previa explicación.
- K. Revisión de todos los pagos realizados en la institución.
- L. Cumplir las funciones que señalan la Dirección General Administrativa
- M. Registro contable diario
- N. Roles de pago

PERFIL

Formación académica: Título de Tercer Nivel en Contabilidad o afines

Experiencia: 2 años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES

Capacidad de análisis, contar con buena memoria, habilidades de manejo numérico, organización para las tareas contables y contar con capacidad de precisar puntos de control contable.

MANUAL DE FUNCIONES-AUXILIAR DE CONTABILIDAD



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Apoyo en la recepción de documentos contables, desarrollo de libros contables, planificar y supervisar las diferentes actividades contables.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- A.** Recepción de documentos (oficios, órdenes de pago, informes de gasolineras norte y sur)
- B.** Elaboración y reporte de facturas
- C.** Elaboración de asientos contables
- D.** Elaboración de cheques
- E.** Elaboración de retenciones-Entrega de los mismos a los proveedores.
- F.** Elaboración de los asientos contables de compra de combustible de estaciones norte y sur.
- G.** Elaboración de asientos contables por arriendos del edificio.
- H.** Realiza asientos contables y cierres de caja.

- I.** Elaboración de asientos contables de clientes por ventas de combustible a crédito.
- J.** Archivo de clientes a crédito de la gasolinera norte y sur
- K.** Elaboración de conciliaciones bancarias de matriz, sindicato y del tanquero.
- L.** Elaboración de asientos contables del tanquero.
- M.** Archivo del área de contabilidad del Sindicato de Choferes
- N.** Revisión de saldos diarios de las cuentas bancarias.
- O.** Roles de pago
- P.** A cargo un fondo de ayuda para socios que sufren de enfermedades catastróficas recibe 40 dólares mensuales al momento.
- Q.** Preparación de los informes para el señor contador para la declaración al Sri.
- R.** Preparación de informes cuando requieren los directivos.

PERFIL

Formación Académica:

Título de tercer nivel en Contabilidad, finanzas o afines

Experiencia: de dos a tres años de experiencia en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Capacidad en el análisis de datos cuantitativos o numéricos, contar con buena memoria, habilidad y concentración en el ámbito financiero, capacidad en el desarrollo de tareas contables, capacidad de precisar puntos de control contable.

MANUAL DE FUNCIONES-SECRETARIA DEL SINDICATO DE CHOFERES



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Actividades de oficina, recepción de documentos y desarrollo de estos.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Registrar toda la documentación que ingresa y egresa relacionada al funcionamiento del sindicato de choferes
- Realizar oficios
- Realizar contratos
- Seguimiento de cuentas de compra de combustible
- Manejo de caja chica
- Facturación de clientes
- Recepción de oficios
- Despacho de documentos
- Controles de los viajes de la ambulancia

- Archivo de documentos
- Elaboración de órdenes de pago
- Elaboración de certificados y solicitudes para los socios
- Control de los arriendos del edificio
- Realizar contratos de arriendo
- Realizar contratos de convenios de combustible
- Requerimiento de las gasolineras

PERFIL:

Formación Académica: Contar con Título de tercer nivel en Licenciatura en secretariado o carreras afines

Experiencia:

Mínimo dos años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Capacidad de aprender y desarrollar habilidades relacionadas al ámbito de oficina, conocimiento de actividades básicas de computación, realizar procedimientos y actividades de forma clara. Disposición a trabajar en equipo.

MANUAL DE FUNCIONES-TÉCNICO DE TICS



FUNCIÓN PRINCIPAL

Desarrollo y organización de actividades relacionadas a las tecnológicas de la información y las comunicaciones.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Vigilar todos los programas que se relacionen con la utilización de TICS.
- Preparar y guiar los diferentes cursos o guías didácticas que se relacionen con tecnología
- Mantenimiento de la red de informática de las 5 unidades de negocio (matriz, estaciones de servicio norte y sur, tanquero y escuela).
- Soporte y mantenimiento a la red de Cámaras de la institución.
- Administrar servidores base de datos
- Soporte técnico a todos los usuarios que utilizan los equipos informáticos
- Administrar y soporte de las redes de equipos biométricos.
- Instalaciones de redes LAN.
- Organizar prácticas de conducción de forma virtual y diferencial

PERFIL

Formación Académica: Poseer título o tecnología de tercer nivel en Ingeniería en Sistemas Computacionales o carrera afines

Experiencia:

Mínimo de dos años en cargos similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad para aprender y desarrollar actividades relacionadas a las TICS, uso de artefactos tecnológicos, entre otros. Cumplir las instrucciones de forma clara y precisa, al igual de poseer responsabilidad en las actividades encomendadas.

MANUAL DE FUNCIONES-PELUQUERO



FUNCIÓN PRINCIPAL: Atender a los compañeros socios y trabajadores en cortes de cabello y afeitar.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- A. Cortes de cabello y afeitara los miembros del sindica y escuela
- B. Tratamientos capilares, entro otros.

PERFIL

Formación Académica:

Certificado Artesanal en Estilismo

Experiencia: mínimo un año de experiencia

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Brindar un servicio eficiente y oportuno en cuenta al área de belleza y estética; prevaleciendo el orden y limpieza dentro de la unidad de trabajo.

MANUAL DE FUNCIONES-DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Despachar combustible a todos los vehículos que vengan a la gasolinera del sindicato de choferes

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Distribuir de combustible a los vehículos de los diferentes socios del sindicato
- Ofrecer servicios de limpieza
- Ofrecer asesoramiento relacionado al servicio técnico o mantenimiento vehicular en casos.

PERFIL

Formación académica: Bachiller en mecánica automotriz

Experiencia: Mínimo de dos años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad para aprender y desarrollar destrezas acordes con el cargo ocupado.

MANUAL DE FUNCIONES-TANQUERO



FUNCIÓN PRINCIPAL:

Dotar de combustible a la gasolinera del sindicato de choferes

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Transportar combustible o afines hacia el sindicato de choferes o varios puntos que se solicite

PERFIL

Formación Académica: Bachiller

Experiencia:

Mínimo de dos años en cargos similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad para aprender y desarrollar nuevas destrezas con relación al cargo



**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ESCUELA DE
SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE
BOLÍVAR**

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

.....

.....

APROBADO POR

.....

MANUAL DE FUNCIONES- DIRECTOR PEDAGÓGICO



FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar, planificar, coordinar y controlar el cumplimiento de los objetivos, estrategias, metodología y procedimientos acorde con los objetivos instituciones de la escuela de conducción

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- A. Planificar las diferentes actividades educativas
- B. Desarrollar los procesos de evaluación y supervisar su debida aplicación
- C. Designar al Asesor Técnico en educación y seguridad vial, esto conjuntamente con los miembros del consejo académico, los docentes e instructores de la escuela
- D. Proponer un posible Inspector
- E. Analizar y recomendar planes y diferentes programas de estudio
- F. Desarrollar conferencias o charlas acerca de los diferentes contenidos
- G. Elaboración de bancos de preguntas
- H. Elaborar cuadros estadísticos donde se refleje el rendimiento académico
- I. Asesorar la elaboración de diferentes manuales los cuales sirven como material didáctico en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- J. Asesoramiento al director general y a todo el personal docente

- K. Mantener contacto permanente con el secretario, esto se debe para el control de las matrículas, calificaciones y diversas responsabilidades.
- L. Elaborar distributivos de docentes, designación de materias o contenidos, periodo de tiempo y elabora planificaciones de clase

PERFIL

Formación Académica: Poseer título de tercer nivel en ciencias educativas, administración o carreras a fine de preferencia que cuente con postgrado.

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares a nivel público (rector o vicerrector).

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Habilidad para planificar, coordinar y evaluar las diversas actividades juntamente con los responsables del proceso, debe poseer una personalidad de liderazgo capaz de orientar, dirigir, seleccionar y motivar a las personas.

MANUAL DE FUNCIONES-INSPECTOR GENERAL



FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar, planificar, coordinar y controlar el cumplimiento de los objetivos, estrategias, metodología y procedimientos acorde con los objetivos instituciones de la escuela de conducción

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- A. Supervisar los procesos de matriculación
- B. Control del personal docente, administrativo y de alumnos los cuales deben cumplir con obligaciones que las cuales se centran en el orden
- C. Realizar horarios académicos para las diferentes licencias
- D. Realizar los leccionarios áuricos para cada licencia
- E. Notificar a los señores estudiantes las faltas injustificadas
- F. Controlar e ingreso y salida de los docentes
- G. Coordinar con el docente el respectivo reemplazo en el caso de que por temas personales o de salud no pueda ingresar a clases
- H. Controlar de 10 a 30 minutos el orden y la disciplina de los señores estudiantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- I. Reportar de manera mensual o bimestral al señor director pedagógico el seguimiento que se realiza a los señores estudiantes que mantienen faltas académicas según el informe de los docentes.
- J. Coordinar cada fin de modulo con los señores docentes fecha y hora para el examen supletorio.
- K. Justificar diariamente y semanalmente las inasistencias de los señores estudiantes a través de la adquisición de una especie valorada.
- L. Registrar diariamente o semanal mente las asistencias de los señores estudiantes en el leccionario áurico, así como también en el sistema académico SIACAD.
- M. Poner el conocimiento en tesorería, secretaria y la asesora técnico vial
- N. Efectuar el respectivo informe por cada docente una vez que culminan el módulo, con la finalidad que se genere el trámite de pago correspondiente.
- O. Apoya a los docentes en el registro de la temática y unidad académica con los leccionarios áuricos.
- P. Apoyar al señor director pedagógico en las actividades encomendadas en beneficio de la escuela de choferes profesionales.
- Q. Notificar a los estudiantes cualquier información relevante a su proceso de enseñanza y aprendizaje.
- R. Revisión y análisis de la infraestructura
- S. Reporte de las horas extras de cada docente

PERFIL

Formación Académica: Poseer título de tercer nivel en ciencias educativas, administración o carreras a fine de preferencia que cuente con postgrado.

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Habilidad para la aplicación de normas, estrategias y métodos de carácter técnico, fácil comunicación los miembros de la escuela.

MANUAL DE FUNCIONES- SECRETARIA DE LA ESCUELA DE SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES



FUNCIÓN PRINCIPAL

Colaborar en la planificación y organización de las actividades administrativas, académicas y financieras, interpretación de las normas vigentes, controlar y custodiar documentos de carácter confidencial.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Registrar la documentación de ingreso y egreso con relación del funcionamiento de la escuela
- Despachar la documentación que haya sido previamente revisada y firmada
- Mantener actualizada la información de los libros que se encuentran su cargo, atender correos y demás responsabilidades
- Oficios a diferentes áreas e instituciones
- Recibe notas
- Asiste a reuniones de trabajo
- Matriculas estudiantes
- Entregas récord académicos y contenidos programáticos
- Archivo de documentos
- Todo lo que tiene que ver con la agencia nacional de transito

- Atención al cliente
- Memorandos enviados y recibidos
- Órdenes de pago
- Ordenes de pedido de materiales de útiles de oficina

PERFIL

Formación Académica: Licenciatura en Secretariado o afines

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad para aprender y desarrollar actividades en un ambiente de oficina, conocer los procedimientos o instrucciones que se debe realizar en cada caso. Poseer buena comunicación con los clientes.

MANUAL DE FUNCIONES- TESORERO



FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar, planificar, controlar y dirigir los recursos económicos de la escuela, al igual de sobre guardar los recursos y patrimonios institucionales

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Efectuar los ingresos y egresos los cuales deben ser justificados mediante facturas o comprobantes
- Realizar contabilización de los depósitos
- Efectuar el pago del personal docente, directivos y administrativos
- Presentar de forma mensual el informe de movimientos financieros
- Ingreso de matrículas estudiantes
- Pago de matricula
- Pagos por servicios profesionales
- Ingreso de pensiones de estudiantes mensuales
- Encargadas de Especies valoradas para tramites
- Venta de material didáctico para los estudiantes
- Pagos de todo tipo de adquisiciones de bienes y servicios
- Pagos de mantenimiento de escuela
- Pago de servicios básicos

- Pagos de mantenimiento de los vehículos
- Pago al personal administrativo
- Pago a los docentes
- Pago a instructores
- Pago por servicios profesionales de la escala(inspector, director pedagógico, asesoría técnico vial, Dr. Exámenes psicosenométricos, Tics, psicóloga.
- Pago de impuestos en el SRI
- Conciliaciones bancarias de la escuela
- Subir la información al DIMM del SRI para que el contador realiza la declaración mensual.
- Información requerida por los directivos se realice
- Archivo general
- Contribuir con el Directos Administrativo

PERFIL

Formación Académica: Poseer título de tercer nivel en contabilidad, finanzas, economía o afines

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Capacidad para el desarrollo de análisis de datos cuantitativos, resolución de problemas de forma ágil y rápida, capacidad organizativa para el desarrollo de tareas contables.

MANUAL DE FUNCIONES- TÉCNICO VIAL



FUNCIÓN PRINCIPAL

Desarrollo y planificación del programa de estudio acerca de educación y seguridad vial

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Vigilar el desarrollo del programa educativo
- Dictar y desarrollar cursos, seminarios o conferencias sobre seguridad vial o afines
- Elaboración de bancos de preguntas para la evaluación de conocimientos teóricos y prácticos
- Diseñar rutas para el desarrollo de prácticas de conducción
- Diseñar y elaborar planos para la señalización horizontal, vertical y semaforización
- Control de instructores y estudiantes sobre prácticas de conducción.
- Contratos seguros para vehículos
- Encargada de cuando hay accidentes
- Controlas que estén en buen estado los vehículos
- Controlar que todos los vehículos tengas gasolina
- Asesorar a sus compañeros sobre la Educación vial

- Diseñar manuales de educación vial

PERFIL

Formación Académica: Ser miembro de la Comisión de tránsito o Policía Nacional con conocimientos de conducción y seguridad vial

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Capacidad para desarrollar destrezas y desarrollo de actividades que contengan reglas, procedimientos e instrucciones claras y definidas. Disponibilidad para trabajar en equipo.

MANUAL DE FUNCIONES- MEDICO EVALUADOR DEL PSICOSENSOMÉTRICO



FUNCIÓN PRINCIPAL

Evaluar, recetar y llevar un historial clínico de los miembros de la escuela

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Evaluación y toma de exámenes psicosenométricos a estudiantes y personal particular.
- Encargada de caja chica
- Evaluación médica de los empleados.
- Elaboración de historiales clínicos de los miembros de la escuela o sindicato.

PERFIL

Formación Académica: Poseer título de tercer nivel en Ciencias de la salud, con especialidad en oculista o optometrista

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Habilidad para el desarrollo de historiales clínicos, disponibilidad para aprender y desarrollar habilidades para el servicio de los miembros de la escuela, comunicación asertiva y disposición para trabajar en equipo.

MANUAL DE FUNCIONES- PROFESIONAL EVALUADORA



FUNCIÓN PRINCIPAL

Elaborar historial clínico en el área de psicología, elaborar certificados psicológicos.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Evaluaciones psicológicas a los postulantes para el curso de chofer profesional para las licencias c, d, e
- Emisión de certificado psicológico.

PERFIL

Formación Académica: Licenciatura en Psicología Clínica o Psicología Industrial

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad para aprender y desarrollar actividades de carácter psicológico, disponibilidad en trabajo en equipo.

MANUAL DE FUNCIONES- DOCENTES



FUNCIÓN PRINCIPAL

Colaborar en la planificación y organización de las actividades administrativas, académicas y financieras, interpretación de las normas vigentes, controlar y custodiar documentos de carácter confidencial.

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Mantener una buena conexión de internet para impartir la clase
- Ingresar con 2 minutos antes de iniciar la clase virtual.
- Cumplir los horarios de clase fijados para cada licencia y por paralelos.
- Participar en las reuniones convocadas por el señor Director Pedagógico.
- Planificar las clases y tareas en la plataforma educativa Google Classroom en base al módulo.
- Informar a los estudiantes el material didáctico y contenido de aprendizaje.
- Cumplir y hacer cumplir el uso de cámara web durante toda la clase virtual.
- Permitir el ingreso a los estudiantes en los 10 primeros minutos y registrar su asistencia.
- El docente que no pueda asistir a clases colocara un reemplazo acordé a su área y justificara por escrito en inspección.
- Acudir a la Escuela de Sindicato de Choferes por problemas de conexión a internet o fallas en el computador.

- Presentar informes de asistencia de los estudiantes según las indicaciones efectuadas con el tiempo por inspección.
- Realizar y ejecutar compañías de Educación vial requerido por el Director Pedagógico.

PERFIL

Formación Académica: Título de Tercer Nivel en docencia

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Comunicación

Trabajo en equipo

Liderazgo

MANUAL DE FUNCIONES INSTRUCTOR



FUNCIÓN PRINCIPAL

Evaluar, apoyar, preparar y guiar a los estudiantes en la concepción de contenidos relacionados con la conducción

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Instruir y guiar la práctica de conducción acorde con los contenidos y horarios aprobados
- Elaborar informes dirigidos al director pedagógico con los problemas identificados dentro de aula de clase
- Transmitir los conocimientos de conducción
- Evaluar el avance de los estudiantes acorde con la materia
- Desempeñar su profesionalismo con eficacia y calidad
- Cumplir las normas que rigen dentro de la escuela de formación de choferes profesionales.

PERFIL

Formación Académica: Poseer título de tercer nivel en Ciencias de la educación, con certificados avalados a los entes responsables en educación vial, conducción practica y teórica, al igual de certificación en conocimientos teóricos, prácticos y

pedagógicos todos estos bajo el aval de la Comisión Nacional de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

Experiencia: Mínimo dos a tres años en cargos similares

A más de contar con certificación como instructor de conducción y educación vial; poseer licencia profesional; no poseer infracciones de tipo vial.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Capacidad para aprender y desarrollar actividades que se relacionen con las actividades de conducción, reglas básicas de conducir o impartir instrucciones claras y precisas.

MANUAL DE FUNCIONES- CONSERJE



FUNCIÓN PRINCIPAL

Orden y mantenimiento de las instalaciones de la escuela de conducción profesional

SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:

- Limpieza de espacios
- Organización de los materiales con los que cuenta la institución
- Dar recepción de encomiendas

PERFIL

Formación Académica: Sin especificar

Experiencia: Sin especificar

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Disponibilidad de trabajo en equipo, mostrar honorabilidad y contar con valores morales.

6. CONCLUSIONES

El manual de funciones para el mejoramiento de la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, para el año 2022, requiere el desarrollo del mismo especialmente para las áreas administrativas las cuales desconocen en parte sus funciones y las actividades que deben realizar acorde al cargo que poseen.

Mediante la fundamentación teórica y metodológica acerca de las bases del manual de funciones, se logró identificar el lugar de trabajo, el dominio o proceso al que está asignado el trabajo, la descripción del contenido funcional, es decir, propósito principal y funciones esenciales, el establecer conocimientos básicos o esenciales, la identificación de habilidades conductuales y finalmente el establecer antecedentes educativos y requisitos de experiencia. Los cuales permitieron el desarrollo del manual de funciones del sindicato de Choferes profesionales de Bolívar.

Por otro lado, al realizar el análisis de la situación actual en la que se encuentra el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, se evidencio que mayor parte de la población encuestada y entrevistada considera prudente la implementación de un manual donde se especifican las diferentes funciones de los administrativos.

Finalmente, se identificaron las funciones, responsabilidades, actividades y perfil que requiere la gestión administrativa cada puesto de trabajo en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, esto mediante el desarrollo del manual de funcionamiento del sindicato de choferes de Bolívar.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda la ampliación de la investigación en diferentes sindicatos de choferes profesionales, con el fin de desarrollar manuales acordes con el sector donde se desenvuelve el sindicato al igual que todos los funcionarios o administrativos definan de forma precisa su cargo.

Es importante la socialización del manual desarrollado a todos los colaboradores, el cual será identificado como un guía o apoyo al momento de desempeñar las diferentes actividades que conlleva su puesto de trabajo.

Fortalecer las capacitaciones para los miembros del sindicato y escuela de choferes profesionales de Bolívar esto con el fin que se vaya actualizando los conocimientos relacionados a la educación vial.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Afanador Núñez, F. (2016). *Derecho colectivo del trabajo*. Bogotá: Legis Bogotá.
- Agut, C. (2016). El sindicato en la empresa (secciones y delegados sindicales). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=186804>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Arrufat. (2020). *Buenos Aires*. (s.f.). Obtenido de <https://www.buenosaires.gob.ar/salud/que-es-un-perfil-de-puestos>
- Burgos, C. (06 de 2018).
- C. (28 de 07 de 2021). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/trabajar-en-equipo/>
- Calle, S. S. (2019).
- Castillo, Y., Mena, S., & Pomares, G. (2018). *Propuesta de Manual de Procedimientos del área de la Dirección de Extensión de la Universidad Nacional de Ingeniería*. Universidad Nacional de Ingeniería , Managua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/322610887.pdf>
- Castro. (2016).
- Chen, E. (06 de Noviembre de 2019). *La Importancia Del Manual de Funciones y Para Que Sirve*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/433777975/La-Importancia-Del-Manual-de-Funciones-y-Para-Que-Sirve>
- Chiavenato. (2000). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Chiavenato, d. (s.f.).

- Colegio oficial de trabajo social de Leon.* (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajosocialleon.org/perfilprofesional.php>
- Concepto.* (s.f.). Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Content, R. R. (12 de 02 de 2021). *Rock Content.* Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Diccionario de Recursos Humanos.* (s.f.). Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno>
- Ecuaweb.* (s.f.). Obtenido de <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/competencias-profesionales/son-competencias-profesionales/>
- Etece, e. (05 de 08 de 2021). *Concepto.* Obtenido de <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
- Etece, E. (16 de 07 de 2021). *Concepto.* Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz7bVAdVcyq>
- Febre, L., & Vera, K. (2020). Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura. *Universidad Privada del Norte.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/23280>
- Fierro, F. (2014). AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA GESTIÓN del SGCPB. *Escuela politécnica de Chimborazo.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5273/1/82T00285.pdf>
- Frutos, P. (03 de 2022). “*Propuesta de mejora del manual de funciones de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S. A.*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34602/1/005%20AE.pdf>
- Función Pública. (2018). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmV>

zYV83Ng==/archivos/1525712075_6c8a1f82a27e900068849ff3ddc5af22.pdf

G.Westreicher. (17 de 08 de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>

Garcia, k. (19 de 09 de 2016). *Impulsa Popular*. Obtenido de <https://impulsapopular.com/gerencia/responsabilidades-y-tareas-claras-en-la-empresa/>

Guix, J. (2008). El análisis de contenidos: ¿qué nos están diciendo? *Rev Calidad Asistencial*, 23(1), 26-30. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X08704640>

Hernandez, J. (29 de 11 de 2021). *Concepto Definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

Kiligann, A. (21 de 05 de 2022). *El consejo salvador*. Obtenido de <https://elconsejosalvador.com/seguridad/que-es-el-trabajo-individual.html>

Lorenzo, R. (20 de 06 de 2022). *Coworkingfy*. Obtenido de <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>

Ministerio del Trabajo. (Diciembre de 2012). *ORGANIZACIONES LABORALES*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Base-Legal.pdf>

Ortega, C. (07 de 04 de 2022). *Question pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

P., R. (28 de 02 de 2021). *Dudalia*. Obtenido de <https://dudalia.com/tarea/6xk0>

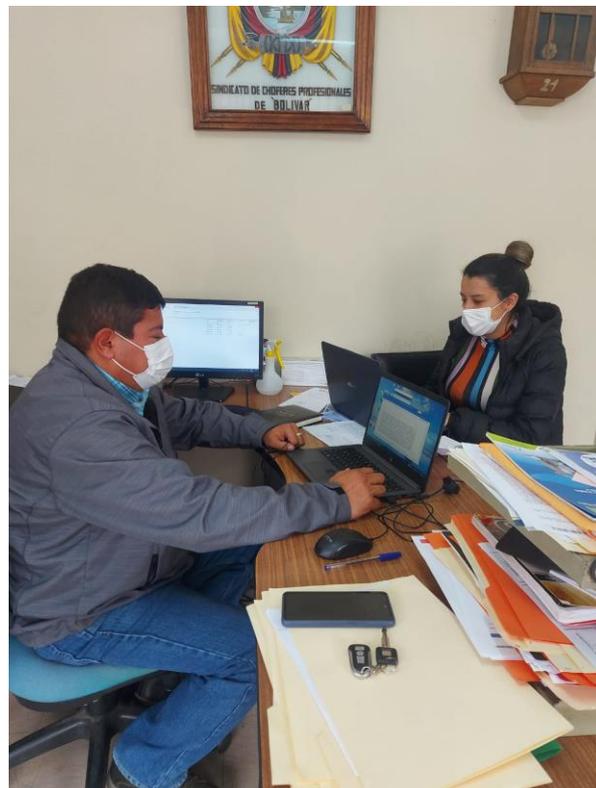
Perez, O. (14 de 05 de 2021). *People next*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/descripcion-de-puestos-talento-humano>

Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt

- Quimiz, G., & Palacios, P. (2020). IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES EN EMPRESAS. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(2). Obtenido de <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>
- Ricardo, R. (08 de 12 de 2020). *Estudiando*. Obtenido de <https://estudyando.com/preparacion-academica-definicion-y-evaluacion/>
- Saavedra. (s.f.). *INET*. Obtenido de <http://www.inet.edu.ar/index.php/niveles-educativos/formacion-profesional/>
- Sarcos, S. (2019).
- School, E. B. (20 de 06 de 2022). *Eurinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-resolucion-de-problemas>
- Seos. (29 de 06 de 2022). *Sesame*. Obtenido de <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>
- Silva, D. (03 de 12 de 2020). *Blog Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/>
- Vallejo, M. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola.
- Vargas, M. (01 de 07 de 2021). *Great place to work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Villacis, P. (13 de enero de 2022). *Action Coach*. Obtenido de <https://www.coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Ydali, P. (04 de 06 de 2010). *El organigrama es una herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades en la cadena de mando*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53223180/IMPORTANCIA_DEL_ORGANIGRAMA_EN_UNA_EMPRESA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654670485&Signature=gAxjVmlY6xEKK30pqkw~qTxHXWVbIK~5n~HKd5WWXzqjhglhfXtiOy9gZtC8SK4GZaqUHJk7g6m0g5w0q6kbUyY3QTM9-7DyEu5iuK45-In35tU-7

9. ANEXOS







9.1.Cronograma (Gantt)

Tabla 13
Cronograma

	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Preparación de Anteproyecto				
Objetivos				
Hipótesis y variables				
Metodología				
Anexos				
Desarrollo del Proyecto				
Desarrollo del Informe Final				

Elaborado por: Michelle Silva

9.2.Presupuesto Ejecutado

Tabla 14
Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor Estimado
Laptop	1	\$900
Impresora	1	\$250

Material de Oficina	\$50
TOTAL	\$1200

Elaborado por: Michelle Silva

9.3. Instrumentos de recopilación de datos: Cuestionario y Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

1. **¿Cree Ud. que en el Sindicato de Choferes se requiere un Manuales de Funciones y Responsabilidades?**

Si () No ()

2. **¿Posee la institución el equipo tecnológico pertinente para el desarrollo eficaz de sus actividades?**

Si () No ()

3. **¿Cómo considera que es la comunicación entre los directivos y empleados?**

Adecuada () Regular () Inadecuada ()

4. **¿Con qué frecuencia considera necesario que el Sindicato de Choferes debería capacitar al personal para el correcto desempeño de sus funciones?**

Una vez al año () Dos veces al año () Continua Nunca ()

5. **¿Cree usted que los servicios del personal del Sindicato son adecuados?**

Si () No ()

6. **¿Conoce claramente sus funciones, tareas y atribuciones dentro de la institución?**

Si () No ()

7. ¿Porque considera necesario la creación de un manual de funciones?

Necesidad () Mejoramiento de la institución () Optimización de las unidades de trabajo ()

8. En su criterio ¿Cuál de los siguientes aspectos son los que influyen en el mal desempeño laboral?

Falta de comunicación () Falta d capacitación () Falta de definición de funciones ()

9. ¿Dispone de algún documento que le sirva de guía para el desempeño de sus funciones?

Si () No ()

10. Existe supervisión de las actividades que desarrolla dentro del Sindicato

Si () No () A veces ()



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:

- 1.- Cual es su perfil profesional**
- 2.- Cuales son sus responsabilidades y actividades que realiza en el puesto.**
- 3.- Cual es su preparación académica.**
- 4.- Hableme acerca de su experiencia.**
- 5.- Cuales son sus competencias.**
- 6.- Cuales son sus talentos.**
- 7.- Como cree usted que se debe tomar decisiones para resolver problemas.**
- 8.- Tiene una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo.**
- 9.- Que trabajo individual usted cumple.**

10.- Que trabajo en equipo usted cumple.

11.- Como es el clima laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar

12.- Cree usted que el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar cuenta con una infraestructura adecuada.

9.4.Otros



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR "UNIÓN Y PROGRESO"

Acuerdo Ministerial N° 5490 del 22 de febrero de 1960. Registro N° 15.

Filial: Federación Nacional de Choferes del Ecuador

Oficio N° 037 – 2022 – SCHPB.

Guaranda, 07 de Abril de 2022

Señores.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR.

A quien corresponda.

Presente.

De mi consideración:

Mediante oficio con fecha 25 de Abril, enviado por la Sra. Michelle Silva, estudiante de la carrera de Administración, en el cual solicita realizar un Proyecto de Investigación en esta Institución, informo que fue autorizado a que la mencionada Señora realice el proyecto, esto con el fin de colaborar con la culminación de su carrera Universitaria.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,
"UNIÓN Y PROGRESO"

Arq. Reinaldo Borilla R.
SECRETARIO GENERAL

Document Information

Analyzed document	tesis final michu.docx (D151396283)
Submitted	11/29/2022 3:23:00 PM
Submitted by	
Submitter email	misilva@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	gacebo.ueb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted

text As student entered the text in the submitted document.

Matching

text As the text appears in the source.



