



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis previa a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS

Implementación de un Manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

PROPUESTA:

PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO DE AIRES ACONDICIONADOS EN LA EMPRESA DERLIMAT S.A., UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2020.

AUTOR:

Wilson Daniel Vargas Paguay

TUTORA:

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

Guayaquil, noviembre 2020.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTIVOS

Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.
RECTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc
VICERRECTOR

Ing. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
SECRETARIO GENERAL

DEL TUTOR**Fecha: 15 de diciembre del 2020.****Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo el bien de informar que el egresado: Wilson Daniel Vargas Paguay con cédula de identidad: 094069777-4, diseñó y ejecutó el Proyecto de investigación con el tema:

Implementación de un Manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020. El mismo que ha cumplido con la directrices y recomendaciones dados por el (la) suscrito (a).

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del proyecto. Por lo expuesto se procede a la aceptación que pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

TUTOR (A)

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA**Fecha: 15 de diciembre del 2020.****Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo bien informar que el egresado Wilson Daniel Vargas Paguay con cédula de identidad 094069777-4, diseñó, elaboró e implementó la propuesta: Implementación de un Manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

El mismo que ha cumplido con las directrices y recomendaciones técnicas dadas por el suscrito.

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del desarrollo de la propuesta técnica; por lo expuesto se procede a la APROBACIÓN y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente

Ing. Walter Maldonado de la Cruz, MSc.**VICERRECTOR ACADÉMICO**

FECHA: 15 de diciembre del 2020.

DERECHOS DE AUTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc.

VICERRECTOR ACADÉMICO

Ciudad.

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales del Proyecto de Investigación:

Implementación de un Manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

Pertenecen al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR EUROAMERICANO.

Atentamente

Wilson Daniel Vargas Paguay

C.I.: 094069777-4

EGRESADO.

DEDICATORIA

A mis padres, con amor y gratitud, mi inspiración de vida, perseverancia, sacrificio, anhelo y desafío por alcanzar los sueños, compañeros inseparables que dan propósito y sentido en el trajinar de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quisiera dar gracias primeramente a Dios y Jesucristo por permitirme llegar a cumplir una meta más en mi vida.

A mis profesores por haber estado ahí cuando más lo necesite.

A mi tutora MSc. Claudia Bernal, por la paciencia al revisar constantemente el trabajo de investigación y por tan valiosas sugerencias.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

Wilson Daniel Vargas Paguay

C.I.: 094069777-4

EGRESADO.



CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

2 de diciembre del 2020

Por medio de la presente, certifico que he revisado la redacción y la ortografía del contenido de la tesis con el Tema:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO DE AÍRES ACONDICIONADOS EN LA EMPRESA DERLIMAT S.A., UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2020.”

Elaborado por el alumno: **WILSON DANIEL VARGAS PAGUAY.**, previo a la obtención del Título de: **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**. Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido concluyendo que:

- Se denota la pulcritud de la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizaron los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Existe concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo por lo tanto de fácil Comprensión.

Recomendación. – Antes de imprimir revisar con mucha precaución las faltas ortográficas, recordar que las mayúsculas también se tildan. Mejorar formato en el acta de veredicto final.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Lcda. en Ciencias de la Educación mención literatura y español, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su tesis previo a la obtención del título de: **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Atentamente

Lcda. Paolito Bernay Sotomayor
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 REG: 2311-13-164182

2288440 - 2399502
 www.euroamericano.edu.ec

f /itseuroamericano
 @ 098 3898237

Quisquis 1317 y Los Ríos, Guayaquil - EC
 admisiones@euroamericano.edu.ec

ACTA DE VEREDICTO FINAL
PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Guayaquil al _____, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, convoco al tribunal integrado por los señores Mgs. Antonio Marques Firmino (**Rector**), Mgs. Walter Maldonado de la Cruz (**Vicerrector Académico**), Ing. Antonio Marques Gutierrez (**Secretario**), MSc. Claudia Patricia Bernal Luna (**Docente**), en calidad de jurado calificador para la sustentación de tesis de grado del alumno egresado:

WILSON DANIEL VARGAS PAGUAY

De la carrera de “**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**”

Después de haber observado y realizado las preguntas respectivas este TRIBUNAL resuelve:

APROBAR

NO APROBAR

SUSPENDER

EL TEMA:

Implementación de un Manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

En la ciudad de Guayaquil al ____ día de _____ del 20____, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, otorga el título de: Tecnólogo en Administracion de Empresas.

MGS. ANTONIO MARQUES FIRMINO
Promotor - Rector

MGS. WALTER MALDONADO CRUZ
Vicerrector Académico

ING. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
Secretario

WILSON VARGAS PAGUAY
Egresado

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	18
EL PROBLEMA	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Ubicación del Contexto.....	19
1.3. Situación en conflicto	20
1.4. Tabla de causas y consecuencias	21
1.5. Formulación del problema	21
1.6. Objetivo General.....	22
1.7. Objetivos Específicos.....	22
1.8. Justificación e importancia de la Investigación	22
1.9. Alcance y Limitaciones.....	23
1.9.1. Alcance	23
1.9.2. Limitaciones.....	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Bases teóricas.....	24
2.2. Bases Legales.....	30
2.3. Glosario.....	34
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLOGICO.....	37
3.1. Diseño y tipo de investigación.....	37
3.1.1. Diseño de Investigación	37

3.1.2. Tipo de Investigación.....	37
3.2. Población y Muestra	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados	42
CAPÍTULO IV.....	44
ANÁLISIS DE RESULTADO	44
CAPÍTULO V.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones.....	54
CAPÍTULO VI.....	55
LA PROPUESTA	55
6.1. Título de la propuesta.....	55
6.2. Objetivos de la propuesta.....	55
6.2.1. Objetivo General	55
6.2.2. Objetivos Específicos.....	55
6.3. Importancia	55
6.4. Descripción de la propuesta	56
BIBLIOGRAFÍA	99
REFERENCIAS WEB.....	100
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 <i>Causas y Consecuencias</i>	21
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1 <i>Mapa de Ubicación</i>	20
Gráfico #2 <i>Fases del proceso administrativo</i>	27
Gráfico #3 <i>Pregunta 1</i>	44
Gráfico #4 <i>Pregunta 2</i>	45
Gráfico #5 <i>Pregunta 3</i>	46
Gráfico #6 <i>Pregunta 4</i>	47
Gráfico #7 <i>Pregunta 5</i>	48
Gráfico #8 <i>Pregunta 6</i>	49
Gráfico #9 <i>Pregunta 7</i>	50
Gráfico #10 <i>Pregunta 8</i>	51
Gráfico #11 <i>Pregunta 9</i>	52
Gráfico #12 <i>Pregunta 10</i>	53



RESUMEN

La propuesta de la investigación consiste en la elaboración de un manual de funciones y procedimientos que permiten los lineamientos adecuados para el desempeño del personal del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A. determinando las funciones y procedimientos de las mismas.

Se evidencia claramente que el personal del departamento técnico está desorientado y no tiene claro sus funciones al momento de ejecutarlos por lo que la consecuencia provoca malestar en los clientes.

Este manual de funciones y procedimientos le aclarará al personal sobre los procedimientos que deben realizar para que presten un mejor servicio y ganancias para la empresa.

Para la realización de la investigación se emplearon técnicas de investigación, entre las cuales se seleccionó el cuestionario, aplicado a los técnicos y supervisores. Los datos se analizaron, representaron gráficamente, llegando a conclusiones y recomendando la Propuesta formulada en la presente investigación.

Palabras Claves: Funciones, Procedimientos, Manual.

ABSTRACT

The research proposal consists of the preparation of a manual of functions and procedures that allow the adequate guidelines for the performance of the personnel of the technical department of the company Derlimat S.A. determining their functions and procedures.

It is evident that the technical department personnel are disoriented and are not clear about their functions at the time of executing them, so the consequence causes discomfort in the clients.

This manual of functions and procedures will clarify the personnel on the procedures that they must perform in order to provide better service and profits for the company.

Research techniques were used to carry out the research, among which the questionnaire was selected, applied to the technicians and supervisors. The data was analyzed, represented graphically, reaching conclusions and recommending the Proposal formulated in the present investigation.

Keywords: Functions, Procedures, Manual

INTRODUCCIÓN

La investigación permite abordar diferentes áreas de la administración, teniendo como finalidad incrementar la productividad sin recurrir a grandes inversiones de capital y sin exigir un mayor esfuerzo en la ejecución del trabajo, mediante la aplicación de ciertas técnicas y en particular el estudio de métodos y la medición del trabajo, que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos.

Mediante este estudio, se registran e identifican los diferentes métodos que aplican los trabajadores en la empresa de aire acondicionado Derlimat, S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil; permitiendo evaluar cada uno de los parámetros relacionados a las condiciones y duración del trabajo que ejecutan los técnicos, como la economía de movimiento y calidad del servicio; e ideando métodos más sencillos y eficaces, reducir los tiempos de ejecución y costo del trabajo.

Para realizar una evaluación de las características propias de cada método, se aplicó el procedimiento por medio de un cuestionario a los trabajadores, el cual inicia con la selección del problema, el registro, análisis de hechos y la construcción de un método idóneo cuyo resultado será la elaboración del Manual.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo” (Según el autor GRAHAM KELLOG, 2009. pag.24)

Referente a la cita El autor expone un concepto muy claro, ya que hace su aporte exponiendo por escrito los procedimientos en la ejecución de las labores, siendo estos los esenciales para el manejo eficiente de cualquier organización, por lo que, al obtener una técnica por escrito de los pasos a seguir en cualquier tipo de trabajo, se obtiene también menos pérdida de trabajo, ofreciendo así servicios competitivos

EL Manual de Funciones y procedimientos es una herramienta muy importante de ayuda para las Empresas Ecuatorianas, porque podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar los procesos en cada una de los departamentos de la empresa. El Manual de Funciones y Procedimientos por ser un documento normativo y de gestión, que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada puesto de trabajo, contribuyendo de esta manera a mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones específicas, responsabilidades y el perfil requerido de cada uno de los cargos asignados a las diferentes Divisiones y Departamentos dentro de la Estructura Orgánica de la Empresa.

En el Ecuador, algunas empresas que se dedican a la prestación de servicio de mantenimiento de aires acondicionado no cuentan con un Manual de Funciones y procedimientos por lo que los trabajos de la empresa se han visto afectados, puesto que el personal no conoce cuáles son sus funciones, deberes, responsabilidades en las empresas en la que trabajan. No contar con un Manual de Funciones y procedimientos no solo ha perturbado a las empresas del sector de prestación de servicios, sino también a otras empresas que, por no tener esta herramienta básica, ha ocasionado la duplicidad de funciones, y es la razón por lo que las empresas no han alcanzado los objetivos deseados.

Por otro lado, a pesar de los grandes beneficios que brinda la creación de un manual de funciones y procedimientos, existen aún muchas empresas que no cuentan con este y que por lo mismo el rendimiento laboral ha ido decreciendo notablemente pues hay malestar entre los colaboradores al no tener claro cuáles son sus funciones a realizar.

Por no contar con un Manual de Funciones y Procedimientos los colaboradores realizan cierto número de funciones y el resto del día se dedican a realizar otras actividades ajenas a su puesto de trabajo, razón por lo que es necesario implementar un Manual de Funciones y Procedimientos que determine los deberes, funciones y responsabilidades, que cada persona debe cumplir en sus respectivos puestos de trabajo.

1.2. Ubicación del Contexto

La presente investigación se realiza en la empresa DERLIMAT, en el departamento técnico ubicada al sur de Guayaquil en la Cdla. Los esteros MZ 58ª15 V 09.

Gráfico #1

Mapa de Ubicación.



Fuente: Google Maps.

1.3. Situación en conflicto

Lo que originó que en el departamento técnico de la empresa Derlimat S.A. Si no implanta un manual de funciones y procedimientos como herramienta de control de los trabajadores no podrá cumplir con los objetivos propuestos, con esta herramienta el jefe del departamento técnico podrá controlar y evaluar las actividades asignadas a cada uno de sus trabajadores.

A la vez existiría duplicidad en las funciones lo cual representa una baja para el departamento técnico de la empresa, esta es la razón por la cual se realiza la investigación de este proyecto con el fin de dar solución al problema antes mencionado.

1.4. Causas y Consecuencias

Tabla # 1

Causas y consecuencias

CAUSAS	CONSECUENCIAS
Inexistencia de un manual de funciones y procedimientos del departamento técnico.	Desconocimiento y Desorganización de todas las actividades del departamento técnico de la empresa.
Desconocimiento de las funciones y procedimientos del personal departamento técnico.	Reiteración de funciones y procedimientos del personal del departamento técnico.
No existen procedimientos claros para la ejecución del servicio.	Debido a que el personal técnico no tiene claro sus funciones.
Capacitación insuficiente acerca del tema.	Debido a la falta del manual el personal técnico esta desorganizado y no realiza sus funciones.

Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

1.5. Formulación del problema

¿Es posible alcanzar la eficacia de la empresa Derlimat, S.A., mediante la propuesta de un manual de funciones y procedimientos?

¿Llegar a la eficiencia en los procesos de servicio del departamento técnico mediante los colaboradores?

¿Ejecutar e Implementar un manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A.?

1.6. Objetivo General

Implementar un manual de funciones y procedimientos en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.

1.7. Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual del departamento técnico para determinar las fallas que presentan en el área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat s.a. ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020.
- Definir las responsabilidades, funciones y procedimientos específicos, de los cargos en el departamento técnico.
- Implementar un manual de funciones y procedimientos para los colaboradores del área de servicio técnico de aires acondicionado en la empresa Derlimat S.A. ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

1.8. Justificación e importancia de la Investigación

Es de vital importancia realizar la implementación del manual de funciones y procedimientos para que los colaboradores del área de servicio técnicos puedan solucionar las falencias que ocasiona la falta procedimientos de trabajos claros, ya que en el futuro se va a obtener mejores resultados tanto para el departamento técnico como para la empresa. Puesto que el personal es la parte fundamental para que este departamento técnico crezca exitosamente, se debe comunicar e informar correctamente todos los procedimientos que tienen los técnicos con los supervisores y viceversa y de igual manera sus derechos; para que en un futuro no existan inconvenientes ni consecuencias irremediables.

De tal manera que se cubrirán los vacíos detectados en la empresa en lo concerniente a la asignación de los deberes, funciones y responsabilidades. El objetivo es implantar un Manual de

Funciones y Procedimientos el cual está direccionado a mejorar el rendimiento laboral de los empleados en una función determinada.

1.9. Alcance y Limitaciones

1.9.1. Alcance

La investigación se aplicará exclusivamente para la empresa Derlimat S.A. en el departamento técnico, lo cual va a contribuir a que el trabajo se ejecute correctamente, a que se cumplan los objetivos

1.9.2. Limitaciones

Entre las limitaciones que se presentaron para la realización de la investigación, se encuentran:

- Los empleados del departamento técnico se encontraban muy ocupados o estaban fuera de la empresa prestando el servicio a domicilio.
- Dificultades para llegar al sitio donde se encuentra la empresa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

La empresa Derlimat S.A. es una compañía ecuatoriana constituida el 17 de enero del 2010, inició sus operaciones con, 1 vehículo y 7 empleados que cubrían la parte operativa y administrativa, Tiene como actividad principal la prestación de servicio de mantenimiento de aires acondicionado. En la actualidad cuenta con 160 clientes fijos dentro de la ciudad de Guayaquil y 60 clientes fuera de la ciudad de Cuenca, Manta, y Machala que venden.

Derlimat S.A. Además, es un canal de comercialización y/o distribución de equipos, repuestos partes y pieza de aires acondicionados y línea blanca. Las oficinas se encuentran ubicadas en el sector sur de Guayaquil, cda. Los esteros mz58A-15 v: 09, y cuenta con una infraestructura de 500 m2 distribuidos de la siguiente manera:

Oficina 150 m2 Bodegas 150 m2

Talleres 80 m2 Parqueo 50 m2

Misión

“Nuestra misión está enfocada a atender las necesidades del consumidor en empresas públicas y privadas que requieran nuestros servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados a través de un personal debidamente capacitado”.

Visión

“Tenemos como visión en cinco años posicionarnos como una de las empresas número uno a nivel nacional de venta y servicio de mantenimiento de aires acondicionado, con infraestructura propia que posea estándares necesarios para el requerimiento, ofreciendo un servicio óptimo a nuestros clientes”.

Manuales de Funciones y Procedimientos

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección, La comunicación administrativa escrita, las instrucciones, las guías, los instructivos, los reglamentos, los manuales en forma de documento oficial pueden considerarse parte del control interno, el cual depende de la magnitud de la organización, de su dinámica o de su crecimiento. Los manuales son un medio que ayuda al personal a determinar por si mismo lo que espera, cuando y como se espera lograrlo. (Según el autor Duhalt Karus Miguel A 2009. pag.68)

Referente a la cita El autor indica que de una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Clasificación de los Manuales

Los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente manera:

Por su contenido. La primera clasificación se refiere al contenido y se desprende de la propia definición de manual que se ha dado. Así tenemos que habrá manuales de:

Manuales Técnicos: Describe cómo realizar las actividades operacionales de un área funcional. Los manuales técnicos se crean con la finalidad de ser la fuente de conocimiento para el personal de esa área y de información general para el personal que está relacionado con dicha área. Sirve como base para futuras modificaciones. (Según el autor RODRÍGUEZ Valencia Joaquín, 2002. pag.55)

Referente a la cita El autor indica que los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero cada uno tiene sus propios criterios en función a sus deberes y obligaciones que tienen establecidos.

Procedimientos

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial. Por ejemplo, un procedimiento puede prescribir los pasos que debe seguir un entrevistador al comprobar las referencias dadas por los solicitantes de empleo.

Por lo general, los procedimientos son una lectura aburrida a menos que se aprenda a manejar un tema abarcado por ellos. En tal caso, un procedimiento claro parecerá una bendición pues fortalece la capacidad de afrontar una situación confusa y causante de estrés. (Según el autor DAVID & HAMPTON, 2002. pag.205)

Referente a la cita El autor indica que los procedimientos, además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades y errores.

Ventajas del Manual de Procedimientos.

- Cualquiera en el departamento, puede llevar a cabo la tarea.
- Todo el mundo realizará de la misma forma de las tareas.
- Se ahorrará tiempo y esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.

- Como el procedimiento está escrito cuando se lo mejore se lo incorporará. De esta forma no se corre el riesgo de que algo que se introdujo y funciono bien, se olvide para la siguiente ocasión.
- Permite la delegación inmediata. (Según el autor ÁLVAREZ Torres Martín G., 2002. pag.25)

Fases del proceso administrativo

Gráfico #2

Fases del proceso administrativo.



Fuente: investigador Wilson Vargas (2020).

Planeación

La planeación es la primera etapa que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.

La relación entre el personal trabajador y el personal administrativo debe ser complementaria para el funcionamiento correcto de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

En la planeación, se debe desarrollar un plan que contenga las diferentes actividades futuras que se van a realizar y dicho plan deberá implementarse en el plazo dispuesto.

Actividades de la planeación

- Predefinir los objetivos y metas que quieran lograrse durante un tiempo determinado.
- Pronosticar.
- Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo.
- Accionar frente a problemas futuros.

Organización

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa.

Esto va a depender de las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y de los recursos que posee la empresa. La finalidad de la organización es asignar un objetivo a cada área de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de gastos y con un grado de satisfacción máximo en cada empleado.

Actividades de la organización

- Hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto indicado.
- Subdividir cada tarea en unidades operativas.
- Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector.
- Proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector.

Ejecución

Para la ejecución es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso

en las actividades designadas a los grupos de trabajo para que sigan realizando esas actividades de manera periódica y eficaz.

Cada grupo trabajador está regido por normas y medidas que mejoran su funcionamiento.

Actividades de la ejecución

- Ofrecer un carácter motivador al personal.
- Recompensar a cada empleado con el sueldo correspondiente.
- Estar atento a las necesidades de cada trabajador.
- Mantener una comunicación estable entre todos los sectores.

Control

La función de control tiene el papel de garantizar que la empresa esté encaminada hacia el rumbo del éxito. Si bien cada función puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo.

El control es una tarea administrativa que debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar sus puntos altos y los puntos bajos.

Luego de obtener los resultados correspondientes, se podrán analizar las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos.

Actividades de control

- Comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos.
- Evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- Iniciar las acciones de corrección correspondientes.

Referente a la página la importancia que se debe aplicar en la organización los procesos administrativos para radicar el excelente uso de los recursos y garantizar la existencia y la superación corporativa.

2.2. Bases Legales

Artículos de Superintendencia de Compañías

Entre los aspectos más importantes a considerar dentro de lo estipulado en la Ley de la Superintendencia de Compañías tenemos:

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

Según el Art. 145 sobre la capacidad de accionistas: Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor (constitución sucesiva) o fundador (constitución simultánea) se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Según el Art. 148 y 149, para la Constitución Simultánea; Las sociedades anónimas se constituyen en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

Todo aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general de accionistas y, luego de cumplidas las formalidades pertinentes, se inscribirá en el registro mercantil correspondiente. Una vez que la escritura pública de aumento de capital autorizado se halle inscrita en el registro mercantil, los aumentos de capital suscrito y pagado hasta completar el capital autorizado no causarán impuestos ni derechos de inscripción, ni requerirán ningún tipo de autorización o trámite por parte de la Superintendencia de Compañías, sin que se requiera el cumplimiento de las formalidades establecidas en el artículo 33 de esta Ley, hecho que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia de Compañías.

Según el Art. 160, sobre El Capital Mínimo: El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía.

Art. 191.- El derecho de negociar las acciones libremente no admite limitaciones.

Según el Art. 191 sobre Las Acciones: Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto, se pueden negociar libremente.

CÓDIGO DE MINISTERIO DE TRABAJO

Entre los aspectos más importantes a considerar dentro de lo estipulado en el Código de Trabajo tenemos:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Según el Art. 2 y 3, el trabajo es una libertad fundamental, un derecho y un deber social, en los términos establecidos por la ley. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que según le convenga.

Los trabajadores deben gozar de igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación. Por lo tanto, no serán discriminados para acceder al empleo, o una vez empleados. Tampoco podrán ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, siempre que se hallen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate. Los trabajadores y los empleadores tienen derecho a la libre sindicación, la negociación colectiva, la adopción de medidas de conflicto colectivo, incluida la huelga, y al acceso a medios diversos, eficaces y gratuitos para la solución de los conflictos colectivos.

No puede haber trabajo exigido bajo la amenaza de una pena, cualquiera que sea, que no sea impuesto por ley, salvo en los casos de emergencia, urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio y el que pueda ser considerado como una tarea cívica normal. Fuera de esos

casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato. - El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor;
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados;
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador;
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante;
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió;
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Mas, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes; y,
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Por ello, el empleador no podrá desahuciar ni despedir intempestivamente al trabajador durante el tiempo que éste padeciere de enfermedad no profesional que lo inhabilite para el trabajo, mientras aquella no exceda de un año y deberá comunicar este particular, por escrito, al

empleador y a la inspección del trabajo respectiva dentro de los tres primeros días de la enfermedad. Si no cumpliera esta obligación se presumirá que no existe la enfermedad. Todo trabajador debe ser tratado con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Las disposiciones del Código de Trabajo son de carácter imperativo, salvo aquellas que por su propio contexto revelen el propósito del legislador de no darles ese carácter, aun cuando pueden ser mejoradas a favor del trabajador por contratos colectivos o individuales de trabajo.

2.3. Glosario

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

Área: Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.

Atribución: Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Autoridad: Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que la ejerza directamente o la delegue en otros subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal: la funcional, que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y, la lineal, que es facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.

Cadena de mando: Es la relación (jerarquía de autoridad) entre las unidades administrativas que integran una estructura orgánica. Se extiende linealmente desde el área del Titular hasta nivel de Jefe de Departamento.

Carga de trabajo: Es la que se establece de acuerdo con las funciones que se desarrollan en el desempeño de un cargo específico y conforme a los requerimientos exigidos para su ocupación.

Comunicación: Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de una organización.

Coordinación: Es el proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tienen como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesarias para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente las metas preestablecidas.

Manual de organización: Documento que contiene información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico administrativo, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

Norma: Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.

Objetivo: Es el enunciado del propósito que se establece para realizarse en un período determinado.

Procedimiento: Guía que señala la secuencia cronológica más eficiente para obtener mejores resultados en una acción concreta.

Procedimiento de trabajo: Sucesión ordenada de acciones concatenadas entre sí, que se constituye en función de una tarea específica. El procedimiento implica actividades del personal, determinación de tiempo para realizarlas, uso de recursos materiales y tecnológicos y un método de trabajo y de control para lograr oportunamente el resultado.

Puesto: Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Diseño y tipo de investigación

3.1.1. Diseño de Investigación

Es el conjunto de decisiones, pasos, esquemas y actividades a realizar en el curso de la investigación, está más asociado a las estrategias específicas. (Según el autor Cerda 1997. pag.102)

Referente a la cita el autor explica que este diseño ayuda a ubicar la investigación mediante técnicas y procedimientos que tiene como fin identificar las condiciones del problema.

3.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, de campo, descriptivo

Investigación no experimental

Nos dice que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentes no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independientes y dependientes. (Según el autor Kerlinger y Lee 2002. pag.504)

Referente a la cita el autor indica precisar que la razón por la que no se manipula la variable independiente en la investigación no experimental es que resulta imposible hacerlo.

Investigación de campo

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el

ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Según el autor palella y feliberto Martins 2010. pag.88)

Referente a la cita el autor indica que en esta investigación se emplea datos secundarios. Sobre todo los datos provenientes de fuentes bibliográficas para llegar a los logros de los objetivos.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Según el autor Fidas G. Arias 2012. pag.24)

Referente a la cita el autor indica que no es más que un conjunto de observaciones que se realizan en torno a un determinado tema, y que conllevan a puntualización de rasgos referente al fenómeno en observación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Es “el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio, o sea que es el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados”. (Según el autor Riskey, Fue mayor 1999. pag.48)

Define población como “un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información”. (Según el autor Hurtado 2000. pag.152)

Referente a la cita los autores Dicha población la constituyen los seres con características comunes sobre quien estarán referidas las conclusiones. Quiere decir, que una población no

necesariamente es representativa del universo, simplemente es un subconjunto de él, delimitado por criterios específicos.

En tal sentido, algunos autores suelen clasificar las poblaciones en dos categorías: finita e infinita (Martínez, 1984; Ramírez, 1995).

Es infinita cuando no es posible especificar o registrar cuántos y quiénes la conforman; mientras se define como finita, la población cuyos integrantes son conocidos y puede ser identificados y listados por el investigador en su totalidad.

La población a la cual está referida el presente estudio lo constituye la población finita de 17 colaboradores, conformado por dos (2) supervisores, y quince (15) técnicos, en del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A

3.2.2. Muestra

Establece que la muestra constituye, solo una parte del conjunto total de la población y es poseedora de sus propias características. (Según el autor Sabino 1995. pag.75)

Referente a la cita el autor dice que, una población es homogénea en la medida, que sus integrantes se parecen entre sí en cuanto a características. Con base a este criterio, la muestra constituye una porción de la población sobre la que se realiza el estudio.

La muestra también se define, como aquel sector de la población que se escoge para realizar la investigación, esperando que lo encontrado por medio de ella sea válido para la población y en consecuencia dicha muestra represente a la población en estudio. (Según el autor Risquez, Fuenmayor y Pereira 1999. pag.77)

Referente a la cita el autor indica que, la representatividad de la muestra consiste en que los hallazgos pueden ser generalizados a todos los integrantes de la población.

De acuerdo a la temática de la investigación la muestra es no probabilística de carácter intencional, la muestra en estudio está conformada por diecisiete (17) colaboradores que en el departamento técnico conformado por dos (2) supervisores, y quince (15) técnicos, solo se le realizó un análisis de tiempo a los técnicos del área.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Los instrumentos que se construyeron llevaron a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrán pasarse a la siguiente fase del procesamiento de los datos obtenidos como información. (Según el autor Bavaresco 2006. pag.95)

Referente a la cita el autor indica que lo que se pretende obtener responde a los indicadores del estudio, los cuales aparecerán en forma de preguntas, es decir, características a observar y así se elaborarán una serie de instrumentos que serán los que en realidad requiere el instrumento o el objeto de estudio.

Entre los instrumentos para la recolección de datos se mencionan:

Entrevistas. La entrevista es, principalmente una situación de comunicación vocal, en un grupo de dos, más o menos voluntariamente integrado, sobre una base de desarrollo progresivo de experto-cliente, con el propósito de elucidar pautar características de vida del sujeto entrevistado, y que pautas y normas experimenta como particularmente productoras de dificultades o le parecen valiosas, y en la revelación de las cuales espera obtener algún beneficio. (Según el autor Sullivan 1977. pag.95)

Referente a la cita el autor expresa que es una conversación entre dos personas que tiene como propósito sacar información relevante.

Encuestas. Se pueden realizar de forma oral o escrita; en el primer caso se utiliza como instrumento una tarjeta que contiene las preguntas y las opciones de respuesta, la cual la llena el encuestador, también es común que se utilicen grabadoras o cámaras de video para guardar las respuestas (Arias, 2012).

En el caso de las encuestas escritas se realizan mediante cuestionarios auto administrados, es decir, se proporcionan directamente a las personas para que ellas marquen sus respuestas, pueden realizarse de manera individual, grupal o por envío (correo electrónico o página web). Ayudan a obtener de manera relativamente rápida los datos, puede ser anónimos, su aplicación es poco costosa, son fáciles de analizar, sin embargo, no permiten medir comportamientos (mediciones indirectas) y no permite obtener retroalimentación detallada, se debe cuidar el lenguaje porque puede ser un factor de sesgo que influya en las respuestas (Hernández et al., 2010).

La investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Los instrumentos que se construyeron llevaron a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrán pasarse a la siguiente fase del procesamiento de los datos obtenidos como información. (Según el autor Bavaresco 2006. pag.95)

Observación. Consiste en visualizar en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación en función de los objetivos de la investigación, puede ser participante (donde el investigador forma parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio) o no participante (simple) donde el investigador no se involucra en el medio o realidad en que se

realiza el estudio. También puede clasificarse en estructurada, donde se utiliza una guía que especifica qué elementos serán observados y libre o no estructurada, la cual no tiene una guía previa a su realización (Según el Arias 2012).

Respecto a los instrumentos que se utilizan para la observación libre son el diario de campo y el cuaderno de notas, así mismo también se pueden utilizar cámaras fotográficas o de video. Para la observación estructurada se utilizan instrumentos prediseñados como listas de cotejo, de frecuencias o escalas de estimación (Arias, 2012).

Análisis de contenido, sirve para analizar características de documentos escritos, sonoros o visuales como: diarios, revistas, libros, películas, programas de televisión, publicidad, entre otros, esta técnica surgió en los años cincuenta, donde los documentos estaban básicamente escritos en papel, sin embargo, en la actualidad además se analizan contenidos que se encuentran alojados en Internet. (Según los autores Giroux, Tremblay y Álvarez 2004).

Esta técnica utiliza como instrumento la rejilla de análisis de contenido, la cual define dos cosas:

- a) Las unidades junto con sus categorías (características)
- b) Sus modalidades que pueden ser cualitativas como presencia/ausencia; a veces/con frecuencia/nunca/siempre, etc. o cuantitativas a las cuales se les asigna un valor como 1, 2,3...

(Según el autore Giroux, 2004).

El instrumento utilizado en la investigación es el Cuestionario.

3.4. Técnicas de Análisis de los Resultados

Los datos son entendidos como interacciones, situaciones, fenómenos u objetos de la realidad estudiada, que el investigador recoge a lo largo de su proceso de investigación y que posee un

contenido informativo útil para los objetos perseguidos en la misma. Según el autor Franklin, 1998. pag.25)

Referente a la cita El autor indica que estas técnicas que se utilizan ayudan a inspeccionar, transformar los datos con el objetivo de resaltar información útil para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones que además los datos se coleccionan.

En esta medida se basa en un conjunto de preguntas abiertas que procuran un marco de referencia, de igual manera se realizaran encuestas, sondeos en el departamento técnico para recopilar información.

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario.

CAPÍTULO IV

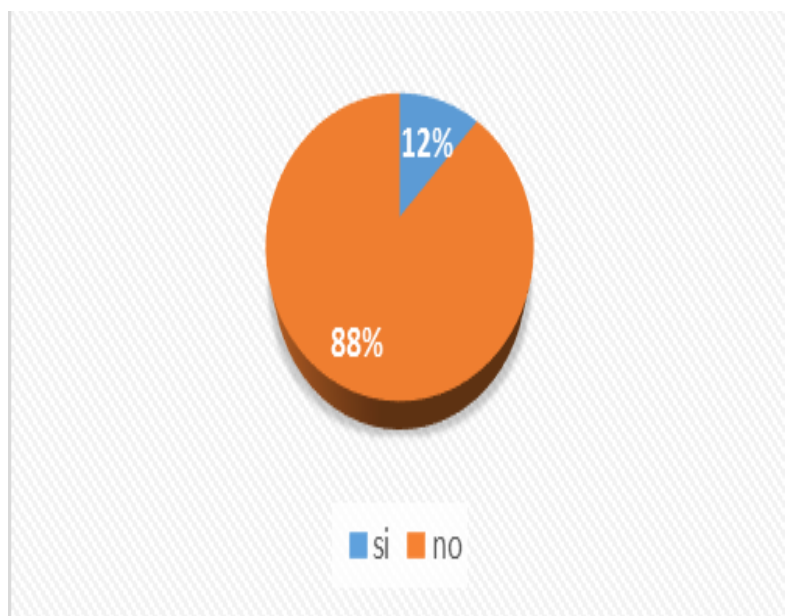
ANÁLISIS DE RESULTADO

Cuestionario aplicado a los colaboradores

1.- ¿Cuando ingresó a formar parte del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A. recibió algún tipo de inducción?

Gráfico #3

Pregunta 1



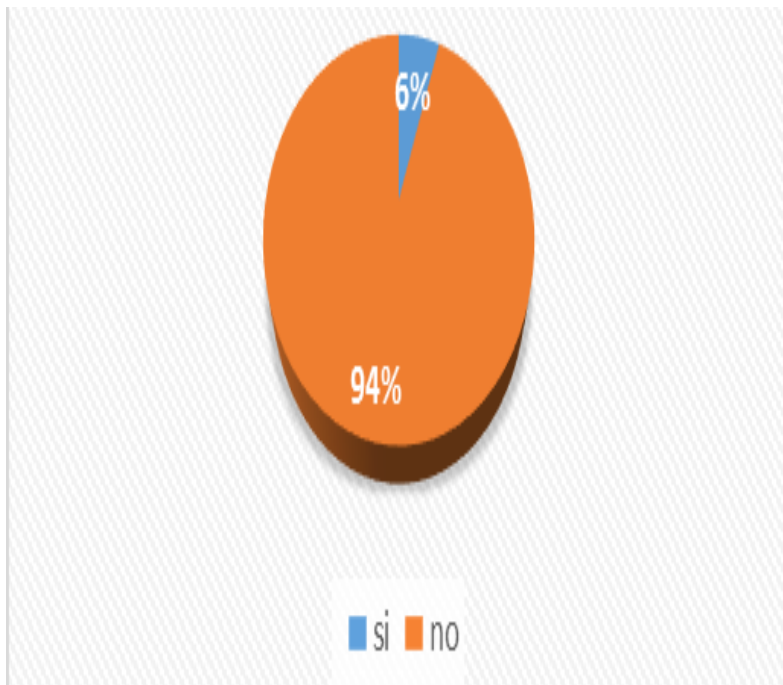
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los técnicos si la empresa Derlimat S.A. al momento que pasaron a pasar parte de su equipo le facilitaron información básica acerca de su puesto de trabajo claramente, manifiestan lo siguiente: 2 personas que corresponden al 12 % indican que sí, mientras que 15 colaboradores sostienen que no, corresponde al 88%.

2.- ¿La empresa y sus supervisores le han entregado algún manual de procedimientos y funciones inherentes a su área de trabajo?

Gráfico #4

Pregunta 2.



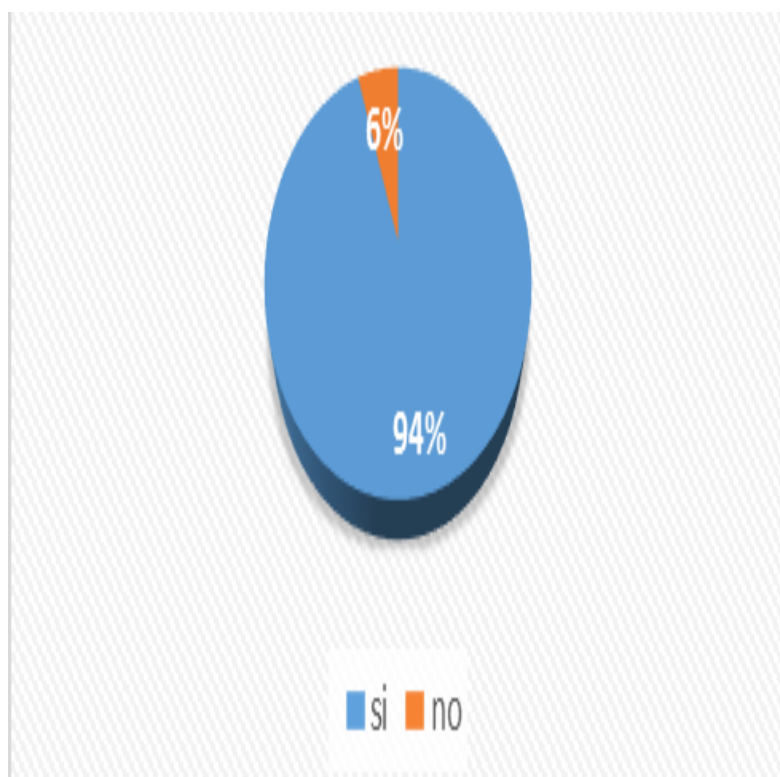
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis.- Al consultar a los técnicos si cuándo paso a formar parte de la empresa su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual de funciones y procedimientos manifiestan lo siguiente: 1 personas que corresponden al 6 % indican que sí, mientras que 16 técnicos sostienen que no, corresponde al 94%.

3.- ¿En caso de no existir un manual de funciones y procedimientos sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo, le entregan algún folleto, circular en donde le explican sus funciones y procedimientos?

Gráfico #5

Pregunta 3.



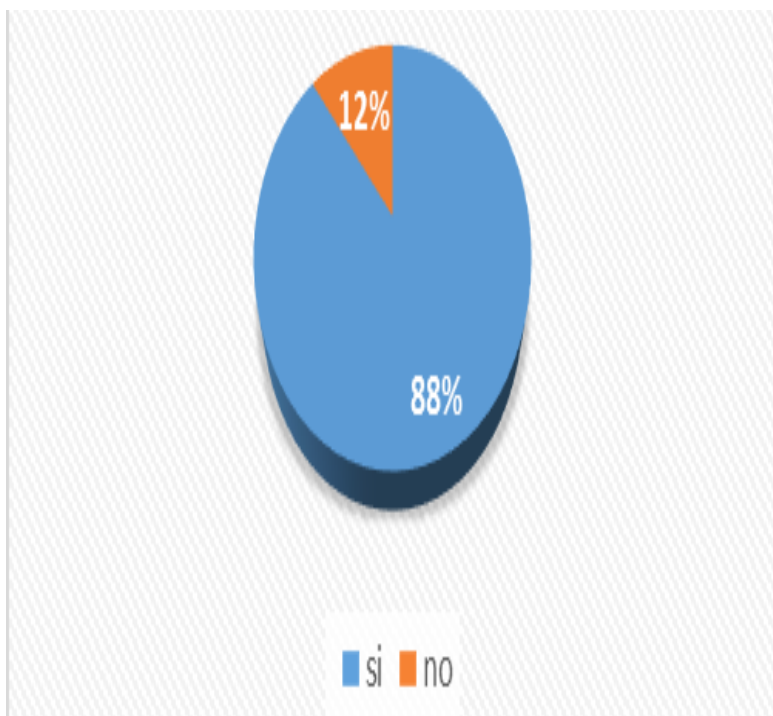
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los técnicos si al no entregarle un manual de funciones y procedimientos le entregaron algún folleto para el puesto manifiestan lo siguiente: 16 personas que corresponden al 94% indican que sí, mientras que un técnico sostiene que no, corresponde al 6%.

4- ¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo?

Gráfico #6

Pregunta 4.



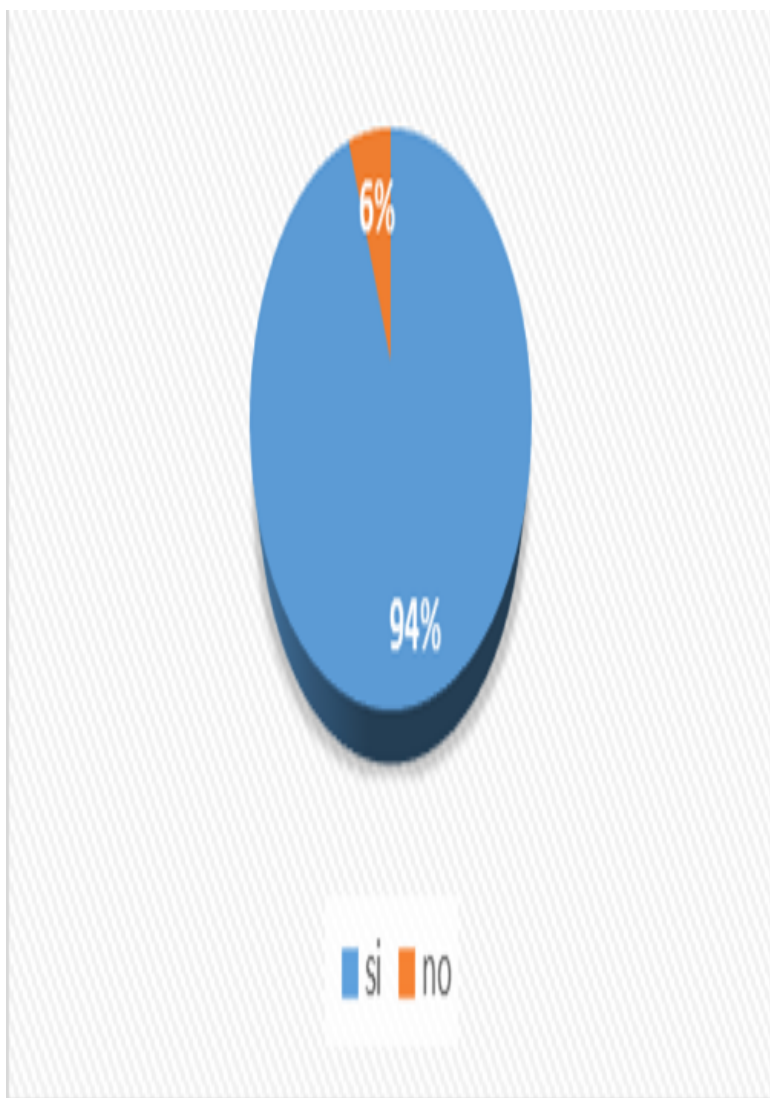
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los colaboradores si las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su puesto de trabajo manifiestan lo siguiente: 15 personas que corresponden al 88.24 % indican que sí, mientras que 2 colaboradores sostienen que no, corresponde al 11.76%.

5.- ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?

Gráfico #7

Pregunta 5.



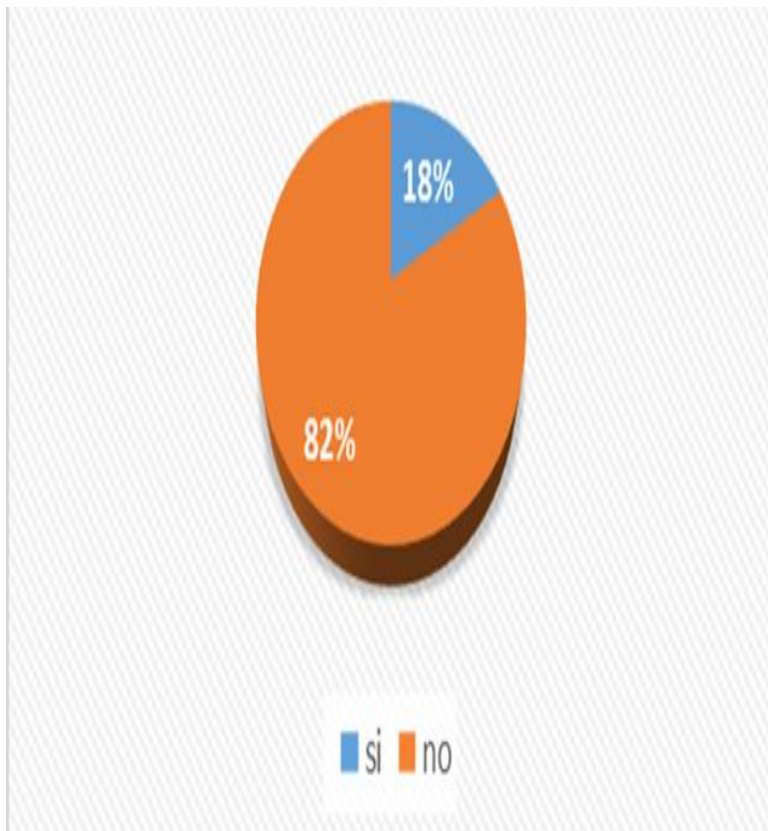
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los técnicos si conocen sobre las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo manifiestan lo siguiente: 16 personas que corresponden al 94.12 % indican que sí, mientras que un colaborador sostiene que no, corresponde al 5.88%.

6.- ¿En su departamento técnico existen incentivos por la labor destacada de cualquier empleado?

Gráfico #8

Pregunta 6.



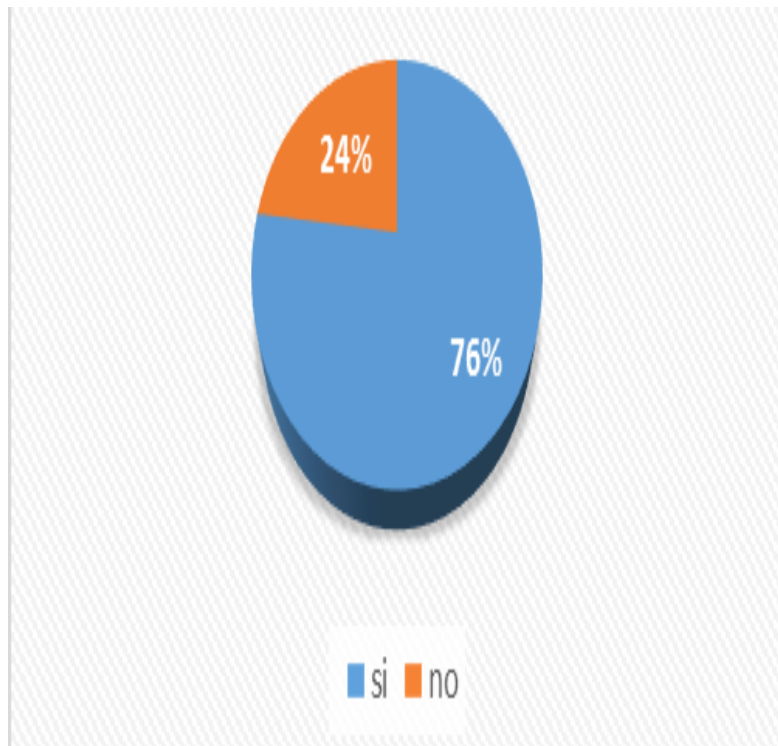
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los técnicos si en su trabajo existen incentivos por la labor destacada de cualquier empleado manifiestan lo siguiente: 3 personas que corresponden al 17.65 % indican que sí, mientras que 14 colaboradores sostienen que no, corresponde al 82.35%.

7.- ¿Los recursos que provee el departamento técnico de la empresa Derlimat S.A. le facilitan la ejecución de sus funciones?

Gráfico #9

Pregunta 7.



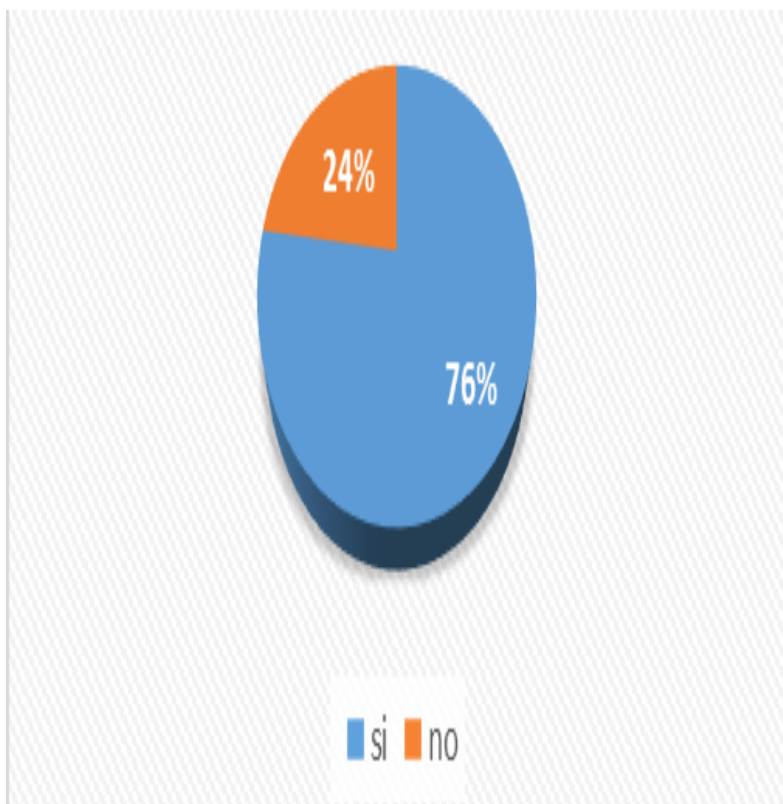
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los técnicos si los recursos que provee la empresa Derlimat s.a. le ayudan a realizar sus funciones manifiestan lo siguiente: 13 personas que corresponden al 76.47 % indican que sí, mientras que 4 colaboradores sostienen que no, corresponde al 23.53%.

8.- ¿Va más allá de las tareas designadas para ofrecer un mejor servicio?

Gráfico #10

Pregunta 8.



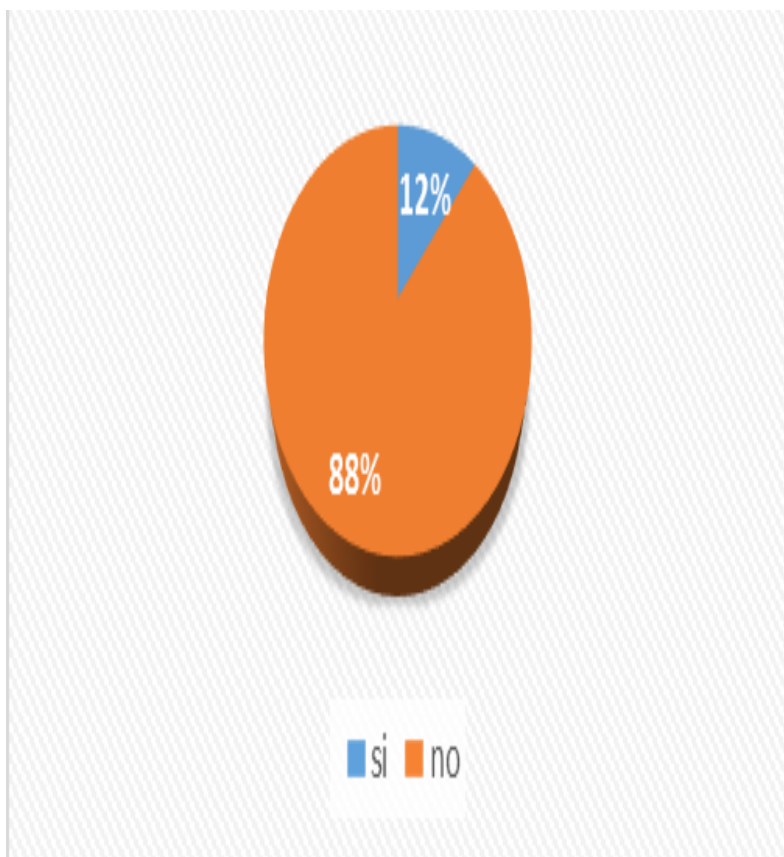
Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los colaboradores si van más allá de las tareas designadas para obtener un mejor producto manifiestan lo siguiente: 13 personas que corresponden al 76.47 % indican que sí, mientras que 4 colaboradores sostienen que no, corresponde al 23.53%.

9.- ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

Gráfico #11

Pregunta 9.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

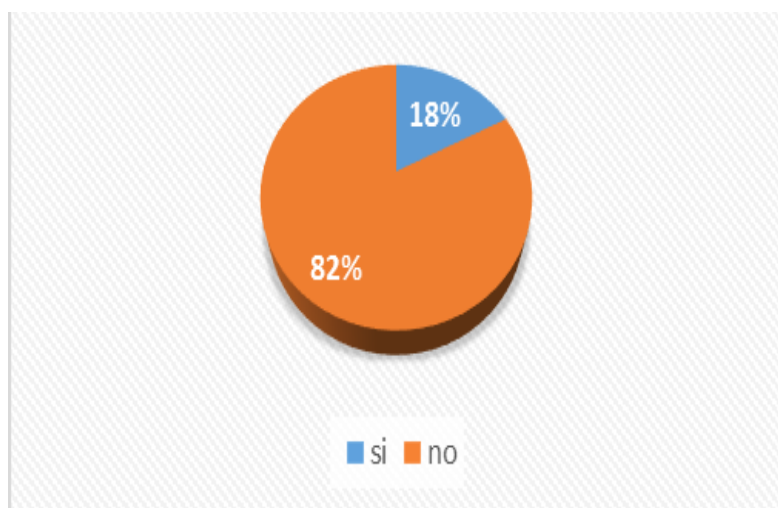
Análisis. - Al consultar a los colaboradores si le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo manifiestan lo siguiente:

15 personas que corresponden al 88.24 % indican que sí, mientras que 2 colaboradores sostienen que no, corresponde al 11.76%.

10.- ¿Considera Ud. Que la creación de un manual de funciones y procedimientos optimizara el conocimiento de las actividades de los empleados del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A?

Gráfico #12

Pregunta 10.



Fuente: Datos recopilados por el investigador Wilson Vargas (2020)

Análisis. - Al consultar a los colaboradores si trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes a la suya manifiestan lo siguiente: 3 personas que corresponden al 17.65 % indican que sí, mientras que 14 colaboradores sostienen que no, corresponde al 82.35%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La mayoría de trabajadores no cumplen con el perfil idóneo para poderse desempeñar de manera eficaz en el puesto que le corresponde, la mayoría de técnicos realizan sus funciones de acuerdo a la experiencia adquirida y por orden de su superior provocando malestar con las funciones que desempeña.
- El nivel de rendimiento laboral del personal técnico se encuentra con bajas en el servicio técnico, debido que los trabajadores realizan sus tareas designadas sin motivación para mejorar su rendimiento.
- La empresa no cuenta con una estructura del manual de funciones que permita a la organización; coordinación, ejecución, y el control de todas las actividades diarias.

5.2. Recomendaciones

- Elaborar un Manual de Funciones y Procedimientos óptimo para el departamento técnico de la empresa Derlimat S.A,
- Planificar las funciones principales y secundarias que cada trabajador debe cumplir dentro del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A, quienes al tener claro sus tareas no estarán a la expectativa y esperando órdenes de superiores, lo que ayudará a un manejo óptimo de tiempos y movimientos dentro de la empresa alcanzando la eficacia en el trabajo.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta

Para la implementación de un manual de funciones y procedimientos para los colaboradores del área de servicio técnico de aires acondicionados en la empresa Derlimat S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, 2020.

6.2. Objetivos de la propuesta

6.2.1. Objetivo General

Implementar mediante un Manual los procedimientos que deben ejecutar los colaboradores del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A.

6.2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el método idóneo para cada una de las actividades y servicios que se realizan en el área del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A.
- Determinar las funciones específicas, responsabilidades y requisitos mínimos de los cargos en el área del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A.
- Facilitar el proceso de adecuación e inducción del personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndose conocer con claridad sus funciones y responsabilidades, así como aplicar programas de capacitación continua.

6.3. Importancia

La importancia de la propuesta radica en que le aportará soluciones a la empresa en cuanto a la delimitación de los procedimientos que deben realizar los colaboradores del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A.

6.4. Descripción de la propuesta

El presente manual de funciones y procedimientos está enfocado en el personal del departamento técnico de la empresa Derlimat s.a., quienes ejecutarán las funciones relacionadas con las actividades detalladas dentro de los procedimientos que se describen a continuación.

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 1/38
	Fecha: 10/11/2020

INTRODUCCIÓN

El propósito del Manual de funciones y Procedimientos es establecer lineamientos de las actividades efectuadas en el Departamento técnico de la empresa Derlimat S.A., que ayudará en futuro al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos en el departamento.

Se ha elaborado el presente manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta éste departamento, que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya orientar al personal adscrito a esa área sobre la ejecución de las actividades encomendadas, constituyéndose así, en una guía de la forma en que opera e interviene.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que exista una modificación en el departamento técnico autorizada por la Gerencia General.

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 2/38
	Fecha: 10/11/2020

FUNCIONES	
Nombre del cargo:	Supervisor de equipo técnico
Área a la que pertenece :	Departamento técnico
Cargo del jefe directo :	Jefe de planta

FUNCIÓN PRINCIPAL

Asegurar los estándares de calidad exigidos y administrar eficientemente los recursos humanos y materiales según los objetivos de la organización. Así mismo, debe colaborar con el mejoramiento continuo de la infraestructura y de los procesos.

FUNCIÓN ESPECÍFICA

- Revisar reportes técnicos al inicio de la jornada de trabajo y realizar informe al final del turno.
- Controlar la mantención del orden, higiene y seguridad en el lugar de trabajo.
- Maximizar la productividad y rendimiento de los servicios.
- Registrar la información diaria y notificar a su jefe inmediato mediante informes.
- Controlar permanentemente la calidad de los servicios.
- Corregir e informar oportunamente deficiencias detectadas en la realización del servicio realizado.
- Supervisar aseos profundos de los equipos de trabajo.
- Coordinar la inducción del personal a su cargo.

CONDICIONES DE TRABAJO

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente fuera de la empresa ubicándose en los diversos sectores empresariales al que se le brinda el servicio, ejerciendo su labor control en los servicios programados por operaciones, lo que se complementa con trabajo de oficina para la preparación de informes.
- **Horario de Trabajo:** El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en seis días, de lunes a sábado. El horario de trabajo está organizado en una jornada ordinaria continua que inicia a las 8:00 a.m. de la mañana y finaliza a las 5:00 p.m. de la tarde o según disposición de su jefe inmediato, el trabajador tiene derecho a una hora de descansa dentro de esa jornada.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Estudios:** Técnicos
- **Experiencia:** Idealmente uno o dos años en el área o cargos similares.
- **Edad:** Mínimo 24 años.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Disponibilidad:** no deberá tener compromisos que le impidan desempeñarse en forma normal o deba ausentarse de su trabajo, por lo que deberá gozar de excelente salud.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 4/38
	Fecha: 10/11/2020

FUNCIONES	
Nombre del cargo:	Técnico
Área a la que pertenece :	Departamento técnico
Cargo del jefe directo :	Supervisor de equipo técnico

FUNCION PRINCIPAL

Proporcionar un servicio de calidad.

FUNCION ESPECÍFICA

- Brindar mantenimiento y reparación de equipo
- Realizar diagnóstico de equipo.
- Instalar equipos de aires acondicionado.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

CONDICIONES DE TRABAJO

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla Fuera y dentro de la empresa, bajo la supervisión del área de operaciones.
- **Horario de Trabajo:** El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en seis días, de lunes a sábado. El horario de trabajo está organizado en una jornada ordinaria continua que inicia a las 8:00 a.m. de la mañana y finaliza a las 5:00 p.m. de la tarde o

según disposición de su jefe inmediato, el trabajador tiene derecho a una hora de descansa dentro de esa jornada.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Estudios:** bachilleres
- Técnico en aires acondicionados de Split pared Split ducto piso techo
- **Experiencia:** se considera que la experiencia es indispensable para este puesto, una experiencia aproximada de 3 años, esto debido al grado de importancia de trabajo.
- **Edad:** entre 21 y 35 años.
- **Sexo:** masculino.
- **Disponibilidad:** no deberá tener compromisos que le impidan desempeñarse en forma normal o deba ausentarse de su trabajo, por lo que deberá gozar de excelente salud.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 6/38
	Fecha: 10/11/2020

IDENTIFICACION	
Nombre del cargo:	AYUDANTE
Área a la que pertenece :	Departamento técnico
Cargo del jefe directo :	Supervisor de equipo técnico

FUNCION PRINCIPAL

Operar y mantener en óptimas condiciones el equipo de trabajo, así como auxiliar al equipo técnico de la empresa en el desarrollo de labores.

FUNCION ESPECÍFICA

- Transportar al personal técnico a zona laboral
- Velar por el mantenimiento y buen estado del vehículo.
- Transportar personal de Derlimat, S.A para gestiones externas de la empresa.
- Cargar y descargar de equipo de trabajo.
- Auxiliar al técnico de la empresa en la realización del trabajo.
- Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato.


CONDICIONES DE TRABAJO

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla Fuera de la empresa, bajo la supervisión del área del departamento técnico.
- **Horario de Trabajo:** El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en seis días, de lunes a sábado. El horario de trabajo está organizado en una jornada ordinaria continua que inicia a las 8:00 a.m. de la mañana y finaliza a las 5:00 p.m. de la tarde o según disposición de su jefe inmediato, el trabajador tiene derecho a una hora de descansa dentro de esa jornada.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

- **Estudios:** 1er año de bachillerato aprobado
- Licencia de conducir
- **Experiencia:** se considera que la experiencia es indispensable para este puesto, una experiencia aproximada de 3 años, esto debido al grado de importancia de trabajo.
- **Edad:** mínimo 20 años.
- **Sexo:** masculino.
- **Disponibilidad:** no deberá tener compromisos que le impidan desempeñarse en forma normal o deba ausentarse de su trabajo, por lo que deberá gozar de excelente salud.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 8/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
ATENCIÓN DE LLAMADAS / E-MAILS DE CLIENTES	

Actores del Proceso:

- Técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).
- Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.


Documentos:

- Formulario de Solicitud de trabajo solicitado
- Factura Comercial.
- Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibir la llamada/e-mail del cliente, tomar los requerimientos e información de las atenciones que Necesita.
2	Analizar el problema del cliente; este puede ser: por falta de mantenimiento o falla eléctrica o mecánica.
3	Verificar el recorrido de los técnicos y asigna la Visita al cliente. Notificar al técnico vía celular el requerimiento Del cliente.
4	Responder al cliente sobre el arribo del técnico.
5	Visita al Cliente y realiza la labor asignada.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 9/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
ABASTECIMIENTO DE ACCESORIOS E INSUMOS A CLIENTES	

Actores del Proceso:

- Técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).
- Cliente.

Documentos:


- Formulario de Solicitud de trabajo solicitado
- Hoja “Control de Ventas e Inventarios”
- Guía de Remisión.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la Lista de Entrega de accesorios e Insumos, Ésta puede ser semestral o trimestral.
2	Determinan los días de abastecimiento de accesorios e insumos y asigna los técnicos para visitar a los Clientes.
3	Entrega la Lista de Entrega de accesorios e Insumos a Los técnicos asignados. Del cliente.
4	Entrega Guía de Remisión (original y 2 copias) vacía al Técnico
5	Elabora Guía de Remisión de acuerdo a la Lista de Entrega de accesorios e Insumos.
6	Firma de aprobación para salida del producto en la Guía de Remisión.
7	Solicita el Inventario en su totalidad el producto para Abastecer.
8	Entrega las cantidades de accesorios e Insumos descritas en la Guía de Remisión, para constancia en su archivo retiene un duplicado de la Guía de Remisión (1 Copia).

9	Archiva una copia de la Guía de Remisión (2 copia).
10	Traslada manualmente los accesorios e Insumos al Vehículo.
11	Verifican la secuencia de la Ruta del día a recorrer.
12	Inician el recorrido.
13	Visita al Cliente.
14	Atiende al técnico
15	Entrega de los accesorios e Insumos al cliente.
16	Registra en la Hoja “ <i>Control de Ventas e Inventarios</i> ” Los accesorios e Insumos entregados al cliente.
17	Recibe los accesorios e Insumos y firma de recepción de los productos e insumos en la Hoja “Control de Ventas e Inventarios”.
18	Entrega al supervisor de técnicos la hoja de control de ventas e inventarios de cada cliente.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 9/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
VISITAS PERIÓDICAS POR MANTENIMIENTO TÉCNICO Y RECOLECCIÓN DE DATOS POR EQUIPOS QUE CUBREN GARANTIA	

Actores del Proceso:

- Técnico 1.
- Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.


Documentos:

- Formulario de Solicitud de trabajo solicitado
- Hoja “Control de garantía del equipo”

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Organiza y asigna a los técnicos las visitas a los Clientes.
2	Revisa las asignaciones del día y realiza las visitas a los Clientes.
3	Verifica la secuencia de la Ruta del día a recorrer.
4	Inician el recorrido.
5	Visita al Cliente.
6	Revisión del equipo
7	Limpieza de mascarilla, filtros,.
8	Inspección del registro de las presiones de alta y baja del equipo.
9	Registro en la Hoja “Control de garantía del equipo” de los Contadores arrojados, según el registro de la presiones de alta y baja del equipo.
10	Entrega al Supervisor de técnicos la Hoja “Control de garantía del equipo” de cada cliente que realizó la Visita.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 10/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Comienza a desarmar el aire acondicionado para realizar el mantenimiento preventivo
7	Prepara los equipos para la ejecución del mantenimiento
8	Asigna a la persona responsable del mantenimiento del aire acondicionado.

9	Indica a la persona asignada por el cliente cual es la causa que originó el problema, incluyendo algunos pasos de limpieza.
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de mantenimiento preventivo del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 10/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
REPARACIÓN DE AIREACONDICIONADO	

Actores del Proceso:

-técnico

-Cliente.


Herramientas:

-Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Coordina la visita al cliente que a reportado su Equipo con fallas técnicas.
2	Comunica al técnico que debe realizar la visita al equipo, especificando los motivos.
5	Revisión del equipo.
6	Verificación y reparación de daños.
7	Se realizan las pruebas de encendido, presiones .
8	De ser un daño mayor se le notifica al Cliente para proceder con el retiro del equipo para reparación de Misma en las instalaciones.
9	Reporta vía celular las novedades ocurridas en el Equipo.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 11/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
RECAUDACIÓN DE COBROS Y RETIRO DE RETENCIONES	

Actores del Proceso:

- Supervisor
- técnico
- Cliente

Herramientas:


- Sello de la Cía. Derlimat S.A.

Descripción de las actividades:

Descripción de las actividades:

No	Descripción de Actividad
1	Notifica a los Promotores vía telefónica/radio en el transcurso del día los cobros confirmados por los Clientes.
2	Visita al Cliente.
3	Atiende al técnico
4	Retiro del cheque y retenciones pendientes a nombre de Derlimat S.A.
5	Entrega de las recaudaciones de cheques y retenciones Al Supervisor técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 12/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
ENTREGA DE FACTURAS A CLIENTES	

Actores del Proceso:

- técnico 1
- Cliente.


Documentos:

- Factura (Original y Copia)

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Al asignar las Visitas Periódicas a los clientes se coordinan las entregas de las Facturas (Original y Copia)
2	Visita al Cliente.
3	Atiende al ayudante técnico.
4	Entrega de facturas (original) al Cliente.
5	Firma del cliente por recepción de facturas (copia).
6	Despedida del domicilio del cliente.
7	Entrega de las Facturas (copia) al Supervisor técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 13/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
COMPRAS DE INSUMOS PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO	

Actores del Proceso:

- técnico
- Proveedor


Documentos:

- Cotización del Insumo a Comprar.
- Cheque de Derlimat S.A.
- Retenciones de Derlimat S.A.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Coordinar y asignar al técnico que realizara la compra De los insumos.
2	Entregar al técnico la documentación: cotización, cheque y retención sobre el insumo que está adquiriendo al Proveedor
3	Visita al Proveedor
5	Entrega al Proveedor la cotización, el cheque y Retención del insumo que está adquiriendo.
6	Entrega al técnico los insumos adquiridos.
8	Notifica al Supervisor las novedades Sobre lo que adquirió de los insumos.
9	Entrega de los insumos y facturas al Departamento Administration-Inventarios.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 14/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CONTROL DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	

Actores del Proceso:

-supervisor técnico

-Cliente

Herramientas:

-Computador

Documentos:


-Hoja “Control de mantenimientos programados”

-Archivo Matriz.xls

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe las Hojas de “Control de mantenimientos programados “por cada Cliente.
2	Ingresa la información que indica en la Hoja “Control de mantenimientos programados” en el archivo Matriz.xls
3	Realiza los cálculos de los próximos mantenimientos de los clientes.
4	Elabora: Lista de próximos mantenimientos a clientes programados.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 15/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
VERIFICACIÓN DE ESTADOS DE EQUIPOS	

Actores del Proceso:

- Supervisor
- Cliente

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:


- Hoja “Control qué estado se encuentra equipo”

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Organizan los días de visitas a los equipos instalados en las oficinas o domicilios de los clientes.
2	Inicia el recorrido.
3	Visita al cliente.
4	Atiende al Supervisor técnico.
5	Inspección, revisión y verificación en qué estado se encuentra el equipo y su buen Funcionamiento.
6	Realiza el reporte “Control qué estado se encuentra equipo”

7	Elabora informes e ingresa datos en el sistema de Derlimat S.A
---	--

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 17/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
DESMONTAJE DE EVAPORADOR CON FUGA	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Desmonta el evaporador
7	Prepara los equipos para la corrección de la fuga

8	Ingresa presión al sistema 500psi y detectan cuantas fugas existen
9	Una vez reparado la fuga montan el evaporador en su puesto
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de mantenimiento preventivo del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 19/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE COMPRESOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	proceden a desmontar el compresor
7	Prepara los equipos para el cambio del compresor

8	Verifican adicionalmente si el sistema de refrigeración está contaminado
9	Montan el compresor nuevo con su respectivo filtro
10	Realizan el respectivo vacio durante 30 min
11	Verifican que no existe fuga en las soldadas del equipo
12	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
13	Elabora el reporte técnico de mantenimiento preventivo del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
14	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
15	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 21/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
DESMONTAJE DE DUCTOS DE MANDO Y RETORNO	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Desmontan los ductos de mando y retorno
7	Prepara los equipos para la fabricación de ductos

8	Toman las medidas de los ductos nuevos q van a ser remplazados
9	Proceden a montar las rejillas de mando y retorno
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de mantenimiento preventivo del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 23/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
REPARACION DE TARJETA ELECTRONICA	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de as actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Desmonta la tarjeta
7	Prepara los equipos para la corrección de la tarjeta

8	Remplazan circuitos dañados
9	Montan la tarjeta reparada
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de mantenimiento preventivo del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 25/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE CAPACITOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Bajan los breakers y verifican si el equipo no está energizado
7	Retiran el capacitor dañado

8	Remplazan el capacitor nuevo
9	Arman el equipo para poner en marcha
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de reparación del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 27/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE MOTOR VENTILADOR DEL CONDENSADOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

- Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Bajan los breakers y verifican si el condensador esta energizado
7	Desmonta el motor ventilador

8	Montan el motor ventilador nuevo
9	Arman el condensador
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de reparación del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 29/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE TURVINA DEL EVAPORADOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

-Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Bajan los breakers y verifican si el condensador esta energizado
7	Desmonta la turbina del evaporador

8	Montan la turbina
9	Arman el evaporador
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de reparación del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 31/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE TURVINA DEL EVAPORADOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

-Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Bajan los breakers y verifican si el condensador esta energizado
7	Desmonta la turbina del evaporador

8	Montan la turbina
9	Arman el evaporador
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de reparación del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 33/38
	Fecha: 10/11/2020
PROCEDIMIENTO	
CAMBIO DE CONTACTORES DEL CONDENSADOR	

Actores del Proceso:

-técnico 1 y ayudante 2 (Chofer).

-Cliente.

Herramientas:

-Lista de material para la ruta de trabajo del técnico.

Documentos:

-Formulario de Solicitud de trabajo solicitado

-Factura Comercial.


-Reporte técnico.

Descripción de las actividades:

No.	Descripción de Actividad
1	Recibe la siguiente documentación: Solicitud de Trabajo del cliente aprobada por gerencia, Factura Comercial (original y copia) con los datos del cliente.
2	Determinan la fecha para la ejecución del trabajo, asignan Personal técnico para la visita al domicilio del cliente.
3	Recibe la documentación para la ejecución del trabajo a realizar.
4	Se Transportan hacia el domicilio del cliente con las herramientas necesarias para la ejecución del trabajo.
5	Indica el problema que presenta el equipo.
6	Bajan los breakers y verifican si el condensador esta energizado
7	Desmonta los contactores dañados

8	Remplazan los contactores nuevos
9	Arman el condensador
10	Realizan pruebas con el equipo que funcione perfectamente.
11	Elabora el reporte técnico de reparación del aire acondicionado se toman datos de modelo, serie.
12	Recibe la Factura Comercial (original) y firma recepción de la Factura Comercial (copia)
13	Entrega al Supervisor los documentos: Solicitud de trabajo, Factura Comercial (copia) y reporte técnico.

Firmas		
Elaboro: Wilson Vargas _____	Aprobó: Ing. José Vera _____	Autoriza: Ing. Ana Moreno _____

 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO TÉCNICO	Pág.: 35/38
	Fecha: 10/11/2020
FORMATOS	

FACTURA



Wilson Daniel Vargas Paguay
 Cda. Los Esteros Mz. 58 A15 Villa 15
 0939316652 - 0958965383 / 04 3843174
 wilson_vargas@outlook.com
 derlimat.com.ec
 Durán- Ecuador

FACTURA
 S 001-001-00
0000201
R.U.C. 0940697774001
 AUT. S.R.I. 1126685212
 Fecha de Autor: 25/Junio/2020

CLIENTE _____ / FECHA _____
 DIRECCIÓN _____
 R.U.C. _____ / TELEF. _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL

ORIGINAL ADQUIRENTE *COPIA: EMISOR

Grar cheque a nombre de **Wilson Vargas Paguay**

Son _____

SUBTOTAL _____
 I.V.A. % _____
TOTAL _____

_____ / FIRMADO CONFORME

RODRIGUEZ SILVA PEDRO ENRIQUE "IMP. RODRIGUEZ" RUC: 0907071153001 - AUT. SRI: 8132
 1 BL. 100x2 del (000201 - 000300) - Fecha de Caducidad: 25/Junio/2021

GUÍA REMISIÓN



 Wilson Daniel Vargas Paguay
 Cdla. Los Esteros Mz. 58 A15 Villa 15
 0939316652 - 0958965383 / 04 3843174
 wilson_vargas@outlook.com
 derlimat.com.ec
 Durán- Ecuador

GUIAS DE REMICION

S 001-001-00

0000201

R.U.C. 0940697774001
 AUT. S.R.L. 1126685212
 Fecha de Autor: 25/Junio/2020

CLIENTE _____ FECHA _____
 DIRECCIÓN _____
 R.U.C. _____ TELEF. _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL

ORIGINAL A DQUIRENTE *COPIA: EMISOR

REPORTE TÉCNICO



NEFRIS S.A.

MANTENIMIENTO

0000273

CLIENTE

AD 2151

O/T#

FECHA

21/07/2020

DIRECCIÓN

TIPO DE MAQUINA

MARCA

MODELO

SERIE

CAPACIDAD

UE
UC
UC2

441000

recepcion

VOL. UE APAGADO
VOL. UC APAGADO
VOL. UC2 APAGADO
AMR. DE PLACA UE
AMR. DE PLACA UC
AMR. DE PLACA UC2
PRESIÓN DE BAJA UC
PRESIÓN DE BAJA UC2
TEMP. SUMINISTRO UE
TEMP. INGRESO UC
TEMP. INGRESO UC2
TEM. AMBIENTE

VOL. UE ENCENDIDO
VOL. UC ENCENDIDO
VOL. UC2 ENCENDIDO
AMR. ENCENDIDO UE
AMR. ENCENDIDO UC
AMR. ENCENDIDO UC2
PRESIÓN DE ALTA UC
PRESIÓN DE ALTA UC2
TEM. RETORNO UE
TEM. DESCARGA UC
TEM. RETORNO UC2
LIMPIEZA DRENAJE

LIMPIEZA DE EQUIPOS
LIMPIEZA DRENAJE
TEMPERATURA DE BANDAS
CAPACITADORES
ARRANCADORES
TRANSFORMADORES
SERPENTINES
AISLAMIENTO TUBERIAS
RODAMIENTOS
MOTORES

LUB. EQUIPOS
CAMBIO BANDAS
CAMBIO TERMINAL
CONTRACTORES
CAMBIO CABLES
TARJETA ELECT.
FILTROS
AISLAM. DUCTOS
BOCINES
BREAKES

OBSERVACIONES

se realizó mantenimiento al equipo, cambiando

POR NEFRIS S.A.
HORA DE INICIO

CLIENTE
HORA DE ENTREGA

Teléfono: 3943174 - 0990787667 - 0967539132 nefris_@outlook.com

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, & Torres, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (Primera ed.). Panorama Editorial S.A.
- Arias, F. (2012). *Metodología de la Investigación*. Caracas: BBF.
- David, & Hampton. (2006). *Administración*. Mc Graw Hill .
- Kellog, G. (2009). *Diseño de Manuales*. Edimaslop.
- Kerlinger. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Editeas.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas - Venezuela: Fedupel.
- Risquez de Morales, G., Fuenmayor Rubio, E., & Belmiro Pereira, G. (1999). *Metodología de la Investigación I*. Maracaibo: PROEDUCA.
- Rodríguez, J. (2002). *Como elaborar y usar manuales administrativos* (tercera ed.). International Thomson Editores.
- Saiz Carvajal, R. (21 de marzo de 2016). TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN. 6.

REFERENCIAS WEB

- Asamblea Constituyente. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/>
- López, J. (22 de junio de 2018). *Etapas del proceso administrativo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Ortega, J. (7 de diciembre de 2013). *Clasificación de los manuales administrativos*. Obtenido de <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/clasificacion-de-los-manuales.html>
- Raffino, M. (23 de septiembre de 2020). *Proceso Administrativo*. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/#ixzz6dyJ3XiRy>
- Web y Empresas. (29 de agosto de 2012). *Manual de procedimientos*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/>

ANEXOS



Estimados Colaboradores

El presente cuestionario tiene por finalidad cumplir con el requisito establecido para optar al título de TNGL. ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Instrucciones:

Lea determinadamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que usted crea pertinente, no existen respuesta correctas e incorrectas.

1) ¿Cuándo ingresó a formar parte del departamento técnico de la empresa Derlimat recibió algún tipo de inducción?

SI

NO

2) ¿La empresa y sus supervisores le han entregado algún manual de procedimientos y funciones inherentes a su área de trabajo?

SI

NO

3) ¿En caso de no existir un manual de funciones y procedimientos sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo, le entregan algún folleto, circular en donde le explican sus funciones y procedimientos?

SI

NO

4) **¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo?**

SI

NO

5) **¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?**

SI

NO

6) **¿En su departamento técnico existen incentivos por la labor destacada de cualquier empleado?**

SI

NO

7) **¿Los recursos que provee el departamento técnico de la empresa Derlimat S.A. le facilitan la ejecución de sus funciones?**

SI

NO

8) **¿Va más allá de las tareas designadas para ofrecer un mejor servicio?**

SI

NO

9) ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

SI

NO

10) ¿Considera Ud. Que la creación de un manual de funciones y procedimientos optimizara el conocimiento de las actividades de los empleados del departamento técnico de la empresa Derlimat S.A?

SI

NO



Estimados Supervisores

El presente cuestionario tiene por finalidad cumplir con el requisito establecido para optar al título de TNLG. ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Instrucciones:

Lea determinadamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que usted crea pertinente, no existen respuesta correctas e incorrectas.

1) ¿Usted capacita al personal que tiene a su cargo?

SI

NO

2) ¿Revisa constantemente las funciones que realiza el personal a su cargo, en el tiempo establecido?

SI

NO

3) ¿Las funciones que les son asignadas las aplican de acuerdo a los procedimientos?

SI

NO

4) ¿La empresa le facilita los recursos necesarios para los colaboradores que tiene a su cargo?

SI

NO

5) ¿Sus colaboradores participan en las capacitaciones que organiza la empresa?

SI

NO

FOTO 1



FOTO 2



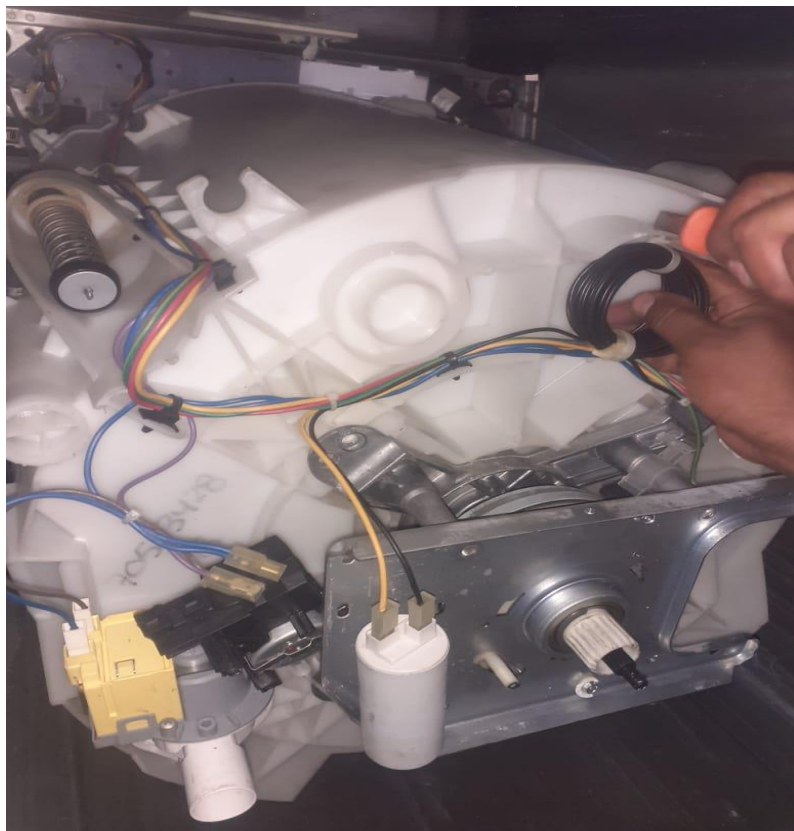
FOTO 3

FOTO 4



FOTO 5

FOTO 6



FOTO 7

FOTO 8



FOTO 9



FOTO 10

FOTO 11

FOTO 12

