



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ECONÓMICAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

TEMA: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES
PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO
INDUSTRIAL S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA,
PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015”

AUTOR: PAOLA ELIZABETH BERMEO CÁRDENAS

DIRECTOR: ING. SILVIA VILLACÍS MSC.

LATACUNGA

2015

CERTIFICADO

Certifico que el presente Trabajo de Graduación fue realizado en su totalidad por la Sra. **PAOLA ELIZABETH BERMEO CÁRDENAS**, como requerimiento parcial para la obtención del título de TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE.

ING. SILVIA VILLACÍS
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Latacunga, Mayo del 2015

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

YO, Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas

DECLARO QUE:

El proyecto denominado **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015”**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, Mayo del 2015

Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas

AUTORIZACIÓN

Yo, Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas,

Autorizo a la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del Trabajo **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Mayo del 2015

Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, a mis padres, por todo lo que me han dado en esta vida, especialmente por sus consejos y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

A mi esposo Ricardo y a mi hija Alejandra quienes me han acompañado con una comprensión a prueba de todo.

Mil palabras no bastarían para retribuir su apoyo, comprensión y consejos.

Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas

AGRADECIMIENTO

La gratitud es una virtud que nos vuelve más humanos, por ello se alimenta el amor, la bondad y los buenos recuerdos, gracias a mi familia, a mi esposo y a mi hija.

Mi agradecimiento eterno a todos quienes de una u otra manera me alentaron y guiaron para seguir adelante, en especial a la Ingeniera Silvia Villacís por su paciencia y dedicación como Directora de mi Proyecto de Grado, a la Empresa “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A por las facilidades brindadas para el desarrollo de las diferentes etapas de la investigación.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), Unidad de Gestión de Tecnologías que me abrieron sus puertas para adquirir los conocimientos necesarios para ser una profesional de éxito.

Y sobre todo al Ser Supremo por las bendiciones y la vida que me ha regalado.

Gracias a todos.

Paola Elizabeth Bermeo Cárdenas

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	
CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1 Tema	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Justificación.....	3
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Alcance.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	6
2.1 Manual.....	6
2.1.1 Manual de Funciones	6
2.1.2 Importancia:.....	7
2.1.3 Estructura organizacional	8

2.1.4 Organigramas.....	10
2.1.5 Finalidad:.....	10
2.1.6 Requisitos:.....	10
2.1.7 Tipos de organigramas.....	11
2.1.8 Símbolos y referencias.....	13
2.1.9 Análisis de Puestos.....	15
2.1.10 Desempeño laboral.....	18

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TEMA.....	22
3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.....	22
3.1.1 Información bibliográfica.....	23
3.1.2 Análisis de la Observación.....	23
3.1.3 Análisis de la entrevista.....	24
3.1.4 Análisis de la encuesta.....	25
3.1.5.1 Recopilación de la información del puesto de Gerente General.....	27
3.1.5.2. Recopilación de la información del puesto de Auditor Interno.....	28
3.1.5.4. Recopilación de la información del puesto de Asistente de Gerencia.....	30
3.1.5.5 Recopilación de la información del puesto del Jefe Financiero.....	31
3.1.5.6 Recopilación de la información del puesto de Contador.....	32
3.1.5.7 Recopilación de la información del puesto de Facturador.....	33
3.1.5.8 Recopilación de la información del puesto de Asistente Contable...	34
3.1.5.9 Recopilación de la información del puesto de Jefe Administrativo...	35
3.1.6.0 Recopilación de la información del puesto de Asistente Administrativo.....	36
3.1.6.1 Recopilación de la información del puesto de Auxiliar de Bodega...	37
3.1.6.2 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Servicios Generales / Proyectos.....	38

3.1.6.3 Recopilación de la información del puesto Asistente de servicio general/proyectos.....	39
3.1.6.4 Recopilación de la información del puesto de Técnico de servicios generales/proyectos.....	40
3.1.6.5 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de servicios generales/proyectos.....	41
3.1.6.6 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Remanufactura.....	42
3.1.6.7 Recopilación de la información del puesto Asistente de Remanufactura.....	43
3.1.6.8 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Remanufactura.....	44
3.1.6.9 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Remanufactura.....	45
3.1.7.0 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería Eléctrica.....	46
3.1.7.1 Recopilación de la información del puesto de Técnico Eléctrico.....	47
3.1.7.2 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo Eléctrico.....	48
3.1.7.3 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería de Petróleos.....	49
3.1.7.4 Recopilación de la información del puesto de Técnico Echometer..	50
3.1.7.5 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Echometer.....	51
3.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES.....	52

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
4.1. Conclusiones.....	119
4.2. Recomendaciones.....	120
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	121
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Implementación del Manual de Funciones.....	118
------------------------------------------------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Tipos de Organigramas.....	12
Cuadro 2 Recopilación de la información del puesto de Gerente General ..	27
Cuadro 3 Recopilación de la información del puesto de Auditor Interno.....	28
Cuadro 4 Recopilación de la información del puesto de Coordinador de QHSE.....	29
Cuadro 5 Recopilación de la información del puesto de Asistente de Gerencia	30
Cuadro 6 Recopilación de la información del puesto de Jefe Financiero.....	31
Cuadro 7 Recopilación de la información del puesto de Contador	32
Cuadro 8 Recopilación de la información del puesto de Facturador.....	33
Cuadro 9 Recopilación de la información del puesto de Asistente Contable	34
Cuadro 10 Recopilación de la información del puesto de Jefe Administrativo.....	35
Cuadro 11 Recopilación de la información del puesto de Asistente Administrativo	36
Cuadro 12 Recopilación de la información del puesto de Auxiliar de Bodega.....	37
Cuadro 13 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Servicios Generales / Proyectos	38
Cuadro 14 Recopilación de la información del puesto Asistente de proyectos.....	39
Cuadro 15 Recopilación de la información del puesto de Técnico de servicios generales/proyectos	40

Cuadro 16 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de servicios generales/proyectos.....	41
Cuadro 17 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Remanufactura	42
Cuadro 18 Recopilación de la información del puesto Asistente de Remanufactura	43
Cuadro 19 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Remanufactura	44
Cuadro 20 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Remanufactura	45
Cuadro 21 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería Eléctrica.....	46
Cuadro 22 Recopilación de la información del puesto de Técnico Eléctrico.....	47
Cuadro 23 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo Eléctrico.....	48
Cuadro 24 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería de Petróleos	49
Cuadro 25 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Echometer	50
Cuadro 26 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Echometer	51

RESUMEN

La investigación, presentada como requisito para la obtención del título de Tecnóloga en Logística y Transporte, y con el tema: “Elaboración de un Manual de Funciones para la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana en el año 2015”, la misma que está orientada al análisis para contar con información de la situación administrativa que lo involucra directamente con la estructura de la organización, del funcionamiento y cumplimiento de los roles de cada empleado de la empresa, en base a un análisis de puestos o puestos y sus funciones. El interés del estudio se basa en la preocupación existente, se debe tener en cuenta que la organización es emperica, por tal razón existe la duplicidad de tareas por parte de los empleados y la poca claridad de las funciones para el desempeño de cada puesto de trabajo. Adentrarse en el estudio sobre la importancia de contar con la estructura orgánica y con un manual de funciones de una empresa como es la “Company PCA”, es introducirse en la estructuración de una herramienta eficaz y de ayuda para determinar los campos de actuación de cada empleados, permitiendo que las personas interacciones con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayudará en el proceso de comunicación, integración y desarrollo. La importancia de los manuales es que tienden a uniformar los conocimientos y criterios dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

PALABRAS CLAVES:

**MANUAL DE FUNCIONES
ANÁLISIS DE PUESTOS
DESEMPEÑO LABORAL
ESTRUCTURA ORGANICA
ORGANIZACIÓN**

ABSTRACT

The research, presented as a requirement for qualification as a Technologist in Logistics and Transportation, and with the theme: "Development of a Manual of functions for the company" COMPANY PCA "Maintenance Industrial SA, the canton Francisco de Orellana province of Orellana in 2015", the same that is oriented to the analysis to have information on the administrative situation that involves directly with the structure of the organization, performance and compliance with the roles of each employee of the company, based on a job analysis or charges and their functions. The interest of the study is based on the concern, it should be noted that the organization is empirical, and for that reason there is duplication of work by employees and unclear functions to perform each job. Penetrates in the study on the importance of the organizational structure and with manual functions of a company as the "Company PCA" is introduced in structuring an effective tool and help to identify areas of action of each employees, allowing people to interact with a better understanding of their role within the company, which will help in the process of communication, integration and development. The importance of the manuals is that they tend to standardize the knowledge and criteria within the different areas of the organization, consistent with the mission, vision and objectives of management of it.

KEYWORDS:

**USER FUNCTIONS
JOB ANALYSIS
WORK PERFORMANCE
ORGANIZATIONAL STRUCTURE
ORGANIZATION**

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. TEMA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015

1.1 Antecedentes

La Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., es una empresa que se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, ofrece productos y servicios especializados en las ramas de Ing. Eléctrica, Ing. Mecánica, e Ing. en Petróleos, con equipos altamente confiables, y; con personal competente, para lograr la satisfacción de las empresas del sector petrolero e industrial en general, que contratan sus servicios.

En la actualidad la empresa tiene deficiencias en la estructura organizativa, debido a la carencia de un organigrama estructural y funcional que comprenda las actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de organización, todo esto limita a que se facilite información suficiente de las funciones y responsabilidades del personal para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales.

Cabe citar como referencia a AZUL que es una compañía que provee una amplia variedad de servicios. Fundada en 1981, la empresa ha dedicado sus

destrezas y experiencia a obras civiles, mecánicas, eléctricas y otros trabajos de construcción y a brindar soluciones para una amplia gama de proyectos; con gran trayectoria en el mercado del manejo integral de servicios mediante una buena organización que garantiza la prestación de servicios con alto grado de calidad y eficiencia.

1.2 Planteamiento del problema

La Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., fue fundada el 10 de Diciembre de 2008, en sus inicios la empresa realizaba trabajos de metal-mecánica sin un cliente definido, posterior a esto licita y obtiene el contrato de remanufactura de partes con SLB, en la actualidad se han incrementado servicios como Echometer (Ing. de Petróleos) e Instalación de Equipos de Superficie (Ing. Eléctrica), la organización está dirigida de una forma empírica en base a las experiencias de sus accionistas quienes ejercen el control de las organización de una forma personal, lo que limita la participación de los empleados.

Para una estructura organizacional definida se necesita la elaboración de un manual orgánico funcional, debido a que las causas de la problemática que se ha podido analizar en la organización se refieren a la forma de reclutar y seleccionar adecuadamente a los empleados, las contrataciones se hacen sin conocer realmente que tareas, deberes y responsabilidades que tendrá el empleado y se definen a medida que van surgiendo nuevas necesidades en el cargo.

De acuerdo con las causas expuestas la empresa se enfrentará a situaciones que estarán relacionadas con la delegación, control de actividades, el flujo de la información y los recursos; lo que ocasionará que exista duplicidad de tareas, que los trabajadores desconozcan cuáles son sus actividades y responsabilidades, esto hará que la empresa pierda

competitividad en el mercado y se subutilice el talento humano que posee, debido a una inadecuada comunicación y coordinación entre las áreas de la empresa.

De esta manera, y ligados a las tendencias empresariales, un ente que no sea capaz de adaptarse a los cambios del entorno empresarial, de definir su estructura organizativa, direccional y funcional, difícilmente será capaz de sostenerse y continuar en el mercado. De allí la importancia de un Manual de funciones cuyo objetivo principal es lograr el desarrollo óptimo de las operaciones de la compañía, para así posicionarse como una empresa sólida y confiable.

Por estas razones la creación de un manual orgánico funcional para la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., facilitará la asignación de funciones de los empleados, el cumplimiento sus obligaciones y responsabilidades, mejorará las relaciones laborales; como resultado se obtendrá una organización estructural definida y se incrementara la productividad de la empresa.

1.3 Justificación

El Manual de funciones representará para la empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., una guía práctica, que servirá como herramienta de soporte para la organización facilitando su comunicación interna, la misma que contendrá información ordenada y sistemática, estableciendo los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo cual es útil para lograr una organización eficiente.

La creación de una estructura orgánica funcional beneficiará a todo el personal que labora en la empresa, precisando sus funciones y responsabilidades en el nivel directivo, nivel gerencial, nivel ejecutivo, el

nivel asesor y el nivel operativo, evitando que exista duplicidad de tareas para ayudar a cristalizar los objetivos de la empresa.

El desarrollo del Manual de funciones facilitará el reclutamiento del personal en los diferentes niveles y esto tendrá gran utilidad dentro de la empresa, orientando de manera asertiva la búsqueda de las personas idóneas a la hora de tener una vacante o al momento de contratar personal para las nuevas líneas de servicios dentro de la organización, en las descripciones se observarán los diferentes factores que influyen en la selección del personal, basándose en el perfil y apoyándose en el manual de funciones que describirá cada puesto con objetividad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Elaborar el Manual de Funciones para la Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, mediante el método de análisis de puestos para definir los niveles jerárquicos, y requisitos de cada puesto, mejorando el desempeño laboral de los empleados.

1.4.2 Objetivos específicos

Analizar la situación actual de las funciones del personal para la estructuración organizativa de la Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., con la técnica de la entrevista a nivel gerencial y las encuestas a los demás empleados.

Determinar los puestos existentes para medir el conocimiento de las funciones desempeñadas por cada uno de los integrantes de la empresa

“Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., con el método de análisis de puestos.

Desarrollar un Manual de Funciones para la Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., mediante los lineamientos organizativos necesarios, para un correcto desempeño laboral por parte de sus empleados.

1.5 Alcance

La presente investigación pretende desarrollar un manual de funciones que de soporte a la administración del personal y sus funciones en las diferentes áreas: Administrativa, de contabilidad, de servicios y de supervisión de la empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A. La elaboración del Manual de Funciones proveerá las características necesarias y ventajas de contar e integrar esta herramienta técnica administrativa como un soporte de comunicación y de cumplimiento de los roles en el trabajo de equipo para que su desempeño sea óptimo en beneficio de toda la estructura empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Manual

Según (Múnera Torres, 2005) es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

2.1.1 Manual de Funciones

Según (Gonzalez, 2013) es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los puestos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

2.1.2 Importancia:

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. (Gonzalez, 2013)

El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales componentes los siguientes datos de un puesto de trabajo:

Requisitos:

- Habilidades: Educación, Experiencia, iniciativa e ingenio.
- Esfuerzo: Mentales y físicos

- Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, Materiales o productos, trabajo de otros.
- Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos.

Con esta cantidad de datos el empleado o colaborador queda totalmente definido en su puesto laboral.

Así se evitan antagonismos, que definen responsabilidades y se trabaja de forma más eficaz en busca de alcanzar los objetivos de la organización. (Gonzalez, 2013).

2.1.3 Estructura organizacional

Según (VASQUEZ RODRIGUEZ, 2001) la estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en función al rol que cada persona asume en espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

Sus componentes son:

- Finalidad

Establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y se alcancen las metas fijadas en la planificación.

- Niveles Jerárquicos

Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen independientemente de la función que realicen.

- Nivel Legislativo

La función básica de este nivel es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización y lo constituyen la Junta General de Accionistas o Socios.

- Nivel Ejecutivo

Es el responsable de ejecutar y dar cumplimiento de las actividades encomendadas tanto para el nivel legislativo como ejecutivo dentro de la empresa a su mando. El nivel ejecutivo es unipersonal, en una empresa está representado por el Gerente.

- Nivel Asesor

Este nivel aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad a la cual se está asesorando, está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica, como un abogado o doctor en leyes.

- Nivel Auxiliar

Ayuda a los niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales, aquí se encuentra la secretaria, conserjes, guardias, entre otros.

- Nivel Operativo:

Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la empresa. Constituye el nivel técnico responsable de la vida misma de una

organización que es su razón de ser. Está integrado por las unidades que tienen a su cargo la producción y explotación de bienes, suministros al público, de finanzas, de comercialización.

2.1.4 Organigramas

Según (VASQUEZ RODRIGUEZ, 2001) es el cuadro de organización que muestra ordinariamente los agrupamientos de las actividades básicas en departamentos y otras unidades y también las principales líneas de autoridad y responsabilidad entre estos departamentos y unidades.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

2.1.5 Finalidad

Desempeña un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas que conozcan, a nivel global, sus características generales.

Es un instrumento para realizar análisis estructurales al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información, para conocer como es la estructura total de la empresa.

2.1.6 Requisitos:

- Obtener todos los elementos de autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, y la relación entre ellos.

- Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- Debe contener únicamente los elementos indispensables

2.1.7 Tipos de organigramas

Según (VASQUEZ RODRIGUEZ, 2001) los tipos de organigramas son:

- Organigrama estructural

Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas, la relación de dependencia que existe entre ellas, permitiendo apreciar la organización de una empresa como un todo.

- Organigrama posicional

Constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se indica el número de puestos, la denominación del puesto y la clasificación en el caso de haberla. En algunos casos se puede incluir la remuneración de cada puesto y el nombre del empleado que lo desempeña.

- Organigrama funcional

Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

Cuadro 1
Tipos de Organigramas

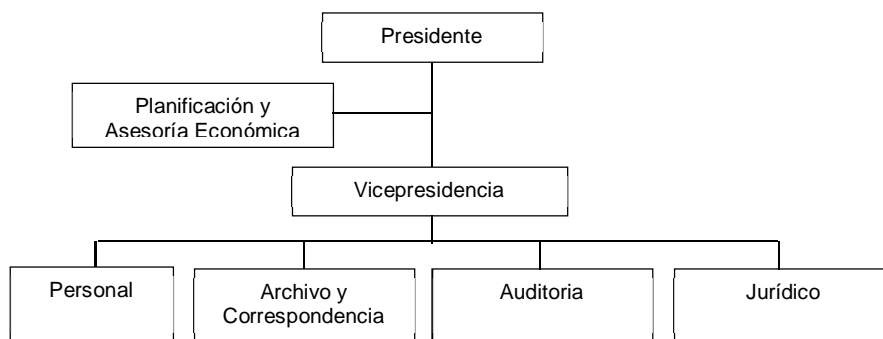
AUTOR	GRUPOS	TIPOS	FUNCIÓN
Enrique B. Franklin	POR SU CONTENIDO	INTEGRALES	Este organigrama representa toda la estructura de la organización pero relaciona la jerarquía entre los departamentos así como también la dependencia que existen entre ellos
		FUNCIONALES	Esta estructura gráfica resalta las principales funciones que tienen a cargo los diferentes departamentos
		DE PUESTOS, PLAZAS Y UNIDADES	Organigrama de gran importancia en el área de recursos humanos debido a que aparecen los nombres de las personas que integran cada área y el número de personas, es útil porque es fácil determinar en qué nivel se encuentran las personas y a donde pueden ascender o ser movidas de puesto, da una visión más general de los niveles y dependencias entre el personal
	POR SU ÁMBITO	GENERALES	Resalta la información importante de una organización hasta cierto nivel jerárquico
		ESPECÍFICOS	Este organigrama detalla área por área de manera más específica.
	POR SU PRESENTACIÓN	VERTICALES	Son los organigramas más usados y comunes dentro de las organizaciones son fácil de construir son de arriba hacia abajo donde en la parte de arriba lo encabeza la persona de mayor jerarquía en la empresa
		HORIZONTALES	Se forman de izquierda a derecha donde la persona de mayor jerarquía se encuentra en la parte de izquierda y los demás niveles hacia la derecha
		MIXTOS	Este organigrama mezcla tanto al organigrama horizontal y vertical. Es mayormente utilizado para empresas que tiene un gran número de divisiones en la base organizacional
		DE BLOQUES	Son derivados de los verticales permite que los últimos niveles jerárquicos aparezcan.
	POR SU NATURALEZA	MICRO ADMINISTRATIVOS	Es un organigrama que representa solo a una organización y puede ser un organigrama de forma general de toda la empresa o solo de un área.
		MACRO ADMINISTRATIVOS	En este organigrama se involucran más de una empresa
		MESO ADMINISTRATIVOS	Involucra a una o más organizaciones pero de un mismo giro.
	POR SU FINALIDAD	INFORMATIVO	Este tipo de organigrama está pensado para ser difundido de manera pública, para que cualquier persona los pueda visualizar
		ANALÍTICO	Este organigrama es de carácter analista del comportamiento organizacional
		FORMAL	Es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y este cuenta con un instrumento.
		INFORMAL	Este organigrama contrario al anterior no cuenta con tal instrumento escrito
	SEGÚN LA FORMA COMO MUESTRAN LA ESTRUCTURA	ANALÍTICOS	Suministran información detallada. Se destinan al uso de los directores, expertos y personal del estado mayor.
		GENERALES	Este tipo de organigramas se limita a las unidades de mayor importancia. Se les denominan generales por ser los más comunes.
		SUPLEMENTARIOS	Se utilizan para mostrar una unidad de la estructura en forma analítica o más detallada. Son complemento de los analíticos.
	SEGÚN LA FORMA Y DISPOSICIÓN GEOMÉTRICA	ORGANIGRAMA ESCALAR	Este tipo de organigramas no utiliza recuadros para los nombres de las unidades de la estructura, sino líneas encima de los cuales se colocan los nombres. Cuando una línea sale en sentido vertical de una línea horizontal, muestra la autoridad de esta última.
		ORGANIGRAMA CIRCULAR O CONCÉNTRICO	La persona o unidad de mayor jerarquía se encuentra en el centro y también está formado por círculos y cada círculo representa el nivel jerárquico equivale a mayor jerarquía los que se encuentran del centro hacia afuera

Fuente: Según (ENRIQUE, 2004, págs. 79-86) Tipos de organigrama

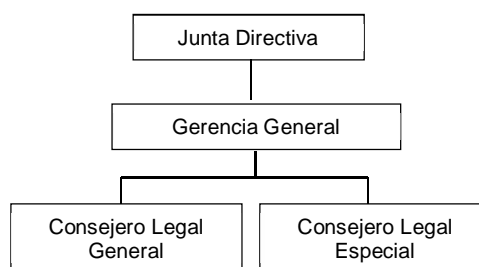
2.1.8 Símbolos y referencias

Según (Salazar, 2005) los símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama:

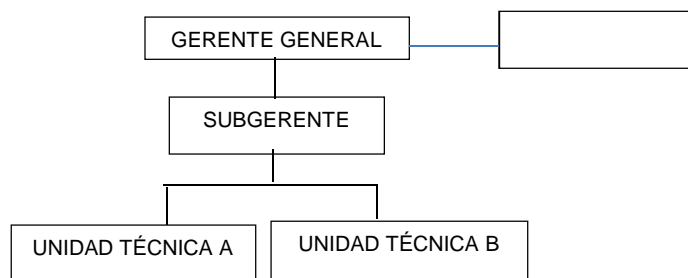
- Líneas llenas sin interrupciones: son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica.



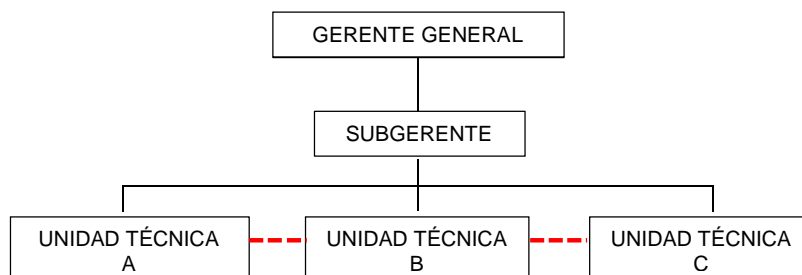
- Las líneas llenas verticales indican autoridad. Las horizontales señalan especialización y correlación.



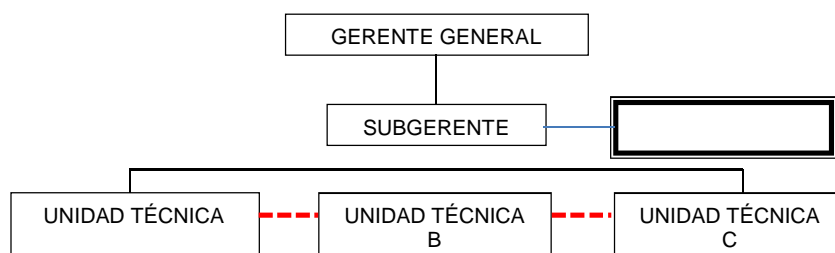
- Cuando la línea llena se coloca a los lados de la figura geométrica indica relación de apoyo.



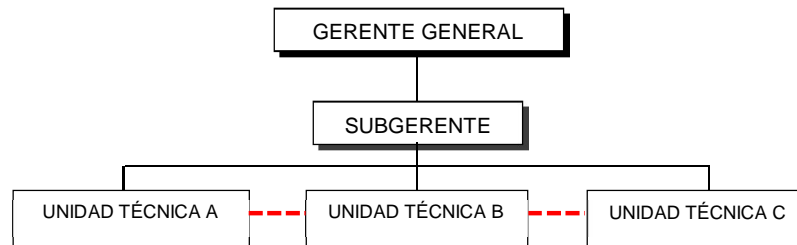
- Líneas de puntos o discontinuas: son aquellas que indican relación de coordinación y relaciones funcionales.



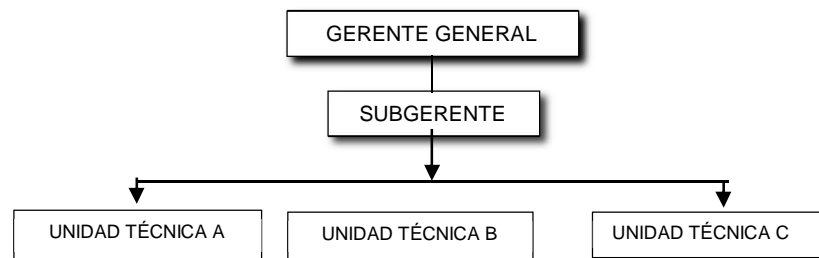
- Figura Geométrica con un recuadro indica condición especial o autónoma.



- Se puede destacar una unidad para llamar la atención. Para ello se utiliza medio recuadro, coloreado, para cada unidad que se vaya a resaltar.



- Las líneas con zigzagueos al final y una flecha indican continuación de la estructura.



2.1.9 Análisis de Puestos

Según (Recursos Humanos y Empleo, 2006) el análisis de puesto es definido como el procedimiento mediante el cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas.

Hay varias situaciones que suelen llevar a la administración a pensar en la necesidad de realizar un análisis de puestos como los siguientes:

- Cuando se funda la organización
- Cuando se crea nuevos puestos
- Cuando se modifican de manera significativa los puestos como resultados de nuevas tecnologías o procedimientos

- Cuando se va a actualizar el sistema de compensación y de salarios de una empresa

Igualmente, si se presenta los siguientes síntomas es necesario que la administración considere evaluar la implementación de un proceso de análisis de puesto.

- Los empleados se quejan de que no saben qué tareas específicas se les requiere cumplir; con frecuencia se producen conflictos y malentendidos.
- La competencia y la autoridad de los supervisores se superponen lo que provoca duplicación de esfuerzos y conflictos ocasionales.
- La contratación y selección son ineficaces; se asigna a empleados tareas para las cuales no tienen las condiciones necesarias.
- La mano de obra no está adecuadamente capacitada.
- La productividad general de la organización no resulta aceptable para la administración.
- La corriente de trabajo no es uniforme; padece de retrasos y es incompleta.

Si se realizar un adecuado análisis de puesto se obtendrá descripciones de puestos bien preparados y realizados lo que ayuda a la administración a satisfacer sus necesidades en aspectos críticos de política de personal, como remuneraciones, contratación y selección, diseño organizacional, evaluación del desempeño y la planificación de la mano de obra.

Los datos que se reúne para el análisis de puestos según las necesidades de la empresa pueden ser:

- Actividades del trabajo
- Actividades y procesos del trabajo.
- Registros de las actividades
- Procedimientos utilizados.
- Responsabilidad personal.
- Actividades orientadas al trabajador
- Comportamiento humano, como acciones físicas y la comunicación en el trabajo.
- Movimientos elementales para el análisis de métodos.
- Maquinas, herramientas, equipo y ayudas que se utilizan para el trabajo
- Tangibles e intangibles relacionados con el puesto
- Conocimientos con los que se debe tratar o aplicar.
- Habilidades requeridas
- Desempeño del trabajo
- Análisis de error.
- Normas de trabajo.

- Medición del trabajo, como el tiempo necesario para una tarea.
- Contexto del puesto (Programa de trabajo. Incentivos)
- Condiciones físicas de trabajo.
- Requerimientos personales para el puesto
- Identidad del puesto dentro de la estructura de la organización

2.1.10 Desempeño laboral

Según (Workmeter, 2015) podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

- Maslow. También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas.
- Herzberg. Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- McGregor. Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.
- Locke. Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero.

Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.

Según (Workmeter, 2015) Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral

- La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

- Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error si. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TEMA

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015”

3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

Una vez realizado el proyecto investigativo, y elaborando el resumen del estudio con parámetros necesarios para la “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A., DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL AÑO 2015”, el mismo se presentó al Sr. Franklin García y con su respectiva autorización para la ejecución de la investigación, con el apoyo de los trabajadores de la empresa se pudo desarrollar de una forma ecuánime los objetivos planteados para esta investigación.

La situación actual de la empresa fue determinada con la recolección de la información, donde se pudo determinar el problema referente a la organización tanto estructural como funcional.

Las técnicas de recolección de información fueron:

- Información bibliográfica
- Observación
- Entrevista

- Encuesta
- Análisis de puestos

3.1.1 Información bibliográfica

La información bibliográfica que se revisó el marco teórico específicamente se enmarcaron en las dos variables del estudio, además el marco legal representado por los mandatos legales acerca de la sociedad anónima con la finalidad de orientar en el desarrollo del tema utilizando documentos primarios y secundarios.

Los libros, artículos sitios web, es el complemento para la elaboración del manual de funciones, cabe indicar que se han tomado como referencias varias tesis del repositorio de las universidades de la ESPE, UTA y del Instituto Superior Aeronáutico, información bibliográfica que se utilizó para el desarrollo de la investigación propuesta.

3.1.2 Análisis de la Observación

Está técnica de la observación directa sirvió para tener una idea de la forma en que los empleados y trabajadores de la empresa realizan sus actividades laborales, encontrándose en la empresa tiene que mejorar su estructura empírica, por lo tanto es urgente la aplicación de acciones oportunas como es diseño y aplicación del manual de funciones. (Ver Anexo B).

3.1.3 Análisis de la entrevista

“Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., empresa ecuatoriana la cual fue fundada el 10 de diciembre de 2008, se especializa en la prestación de servicios a las empresas del sector petrolero, cuenta con tres socios los mismos que son: La Sra. Victoria García, el Sr. Franklin García y el Sr. Nelson Arévalo, la empresa está conformada por 50 empleados en total.

Se encuentra ubicada en la Provincia Orellana, Cantón Francisco de Orellana, Parroquia Puerto Francisco de Orellana, Barrio Turismo Ecológico, Calles: Yasuní y Alirio.

La empresa no cuenta con una organización definida actualmente, debido a que con el tiempo se ha ido expandiendo los servicios que ofertan, ahora es cuando necesita de una organización estructurada para que permita tener un organigrama con su propia declaratoria de funciones, el mismo que debe señalar que debe hacer cada empleado dentro de la organización, los organigramas realizados para la empresa se deberá exponer en lugar visible de la empresa para que sea visto y discutido por todos los empleados, deben ser susceptible a cambios para mejorar su estructura.

Las modificaciones de los organigramas se realizaran en base a la experiencia y el trabajo diario, ya que ningún departamento o sección de la empresa trabaja solo, depende de otros, justamente las líneas del organigrama deberán señalar esa situación de dependencia o dominio, en cada nivel de dirección del organigrama.

La empresa al no contar con los organigramas como anteriormente comente, tampoco cuenta con un manual de funciones, es por tal razón que se ha puesto a disposición el material solicitado a la empresa por parte de la tesista, para

que se realice una investigación acorde a las necesidades organizacionales de la empresa.

Se ha tenido inconvenientes en la forma de reclutar y seleccionar adecuadamente a los empleados, las contrataciones se hacen sin conocer realmente que tareas, deberes y responsabilidades tendrá el empleado y se terminan definiendo a medida que van surgiendo nuevas necesidades en el cargo.

Se ha notado problemas con el personal que labora debido a la falta de determinación de las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los puestos para cada estructura orgánica de cada jefatura.

Por la razón que no se ha proporcionado información a los empleados sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

Debido a la problemática anteriormente menciona que existe en la empresa, es notorio que hace falta la elaboración de manual de funciones, hay que tener en cuenta que el mismo facilitara el proceso de inducción del personal, el perfeccionamiento y la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo asignado a cada uno de los empleados. (Ver Anexo F).

3.1.4 Análisis de la encuesta

De lo obtenido en las encuestas realizadas al personal que labora en la empresa se ha obtenido que existen falencias en la organización empresarial, por tal motivo es necesario diseñar los organigramas como son el organigrama estructural y funcional para que los empleados conozcas la jerarquización de sus puestos, las funciones definidas en cada área (Ver Anexo G)

3.1.5 Análisis de puestos

De acuerdo a la observación que se realizó en la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., con la ayuda de la ficha de observación realizada para este análisis (Ver Anexo E) se pudo recopilar y analizar la siguiente información de cada uno de los puestos:

- El nombre del puesto,
- Objetivo del puesto,
- Principales funciones del puesto,
- Experiencia profesional,
- Relaciones de trabajo,
- Género del trabajador,
- Nivel académico requerido,
- Experiencia profesional,
- Destrezas,
- Técnicas y/conocimientos especiales y,
- Las características personales.

3.1.5.1 Recopilación de la información del puesto de Gerente General

Cuadro 2

Recopilación de la información del puesto de Gerente General

Nombre del Puesto:	Gerente
Objetivo del Puesto:	Administrar de una manera eficiente todos los recursos de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., planificando y coordinando las políticas, estrategias, planes, procedimientos y actividades, para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Lidera la gestión estratégica de la empresa. • Alinea a las distintas áreas de la empresa. • Define las políticas generales de administración para la empresa. • Dirige y controla el desempeño de las áreas de la empresa.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona. Externo: Proveedores y clientes.
Género:	Indistinto.
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Administración de empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en empresas de servicios de mantenimiento industrial o petroleros.
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Toma de decisiones. • Aplicación de técnicas de negociación. • Conocimiento en administración y gerencia.
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento estratégico. • Liderazgo. • Proactivo. • Organizado.

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado.

El Gerente General, se encuentra bajo la supervisión de la Junta General de Accionistas y tiene a cargo personal que le reportan sus actividades y le presentan informes de la marcha de los departamentos a su cargo.

3.1.5.2. Recopilación de la información del puesto de Auditor Interno

Cuadro 3

Recopilación de la información del puesto de Auditor Interno

Nombre del Puesto:	AUDITOR INTERNO
Objetivo del Puesto:	Revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa en la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., observando y evaluando los controles contables, financieros y operativos para el cumplimiento de las metas, de manera eficaz, eficiente, económica y efectiva de manera que se salvaguarde el patrimonio de la empresa.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa los controles que aseguren el cumplimiento normativo interno y externo • Desarrollo de programas de trabajos, definiciones de objetivos, alcances, metodologías e informes. • Revisa los medios de salvaguarda de los activos de la empresa
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el personal Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimiento de técnicas de auditoría • Aplicación y evaluación del Control Interno
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Cauteloso • Disciplinado • Discreto

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El jefe inmediato del Auditor Interno es el Gerente General, es el encargado de la evaluación y realización de los reportes de los resultados de las auditorías internas ejecutadas.

3.1.5.3 Recopilación de la información del puesto de Coordinador de QHSE

Cuadro 4

Recopilación de la información del puesto de Coordinador de QHSE

Nombre del Puesto:	COORDINADOR DE QHSE
Objetivo del Puesto:	Controlar todas las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para hacer un seguimiento y control en todas las áreas de la empresa.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad • Realiza la interpretación de los programas de seguridad • Participa activamente en las reuniones relacionadas con el control de las normas ISO
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Seguridad Industrial, mecánico o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en empresas de servicios de mantenimiento industrial
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de calidad • Conocimiento de las Normas ISO
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Dinámico • Creativo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En el caso del Coordinador de QHSE, su jefe inmediato es el Gerente General, es el encargado del seguimiento y control de todas las áreas de la compañía.

3.1.5.4. Recopilación de la información del puesto de Asistente de Gerencia

Cuadro 5

Recopilación de la información del puesto de Asistente de Gerencia

Nombre del Puesto:	ASISTENTE DE GERENCIA
Objetivo del Puesto:	Apoyar en todos los procesos administrativos y secretariales de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar eficientemente el desarrollo de las operaciones de todas las jefaturas.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Lleva el control de la agenda de la Gerencia. • Asiste en la logística de eventos institucionales, al interior y exterior de la empresa. • Contesta y canaliza las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia. • Organiza y controla el archivo físico y computacional de la Gerencia. • Tramita y realiza el pago por servicios contratados de la gerencia. • Solicita y comprueba los gastos por viáticos de toda la Gerencia. • Proporcionar información a las Jefaturas en las Oficinas de Apoyo.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Administración de Empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de procesos del Sistema de Gestión de calidad • Conocimiento de las Normas ISO
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Colaborador • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Asistente de Gerencia, tiene como jefe inmediato al Gerente General, es el encargado de apoyar a la gerencia en la dirección, organización y control de los bienes y recursos que posee la empresa.

3.1.5.5 Recopilación de la información del puesto del Jefe Financiero

Cuadro 6

Recopilación de la información del puesto de Jefe Financiero

Nombre del Puesto:	JEFE FINANCIERO
Objetivo del Puesto:	Velar por patrimonio de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., cuidando el buen uso del recurso económico con el que cuenta la misma para obtener buenas ganancias.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Responde ante el Gerente, por la eficacia y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa. • Coordina con la Gerencia el plan de inversiones de la empresa, y garantiza su cumplimiento. • Elabora los informes de gestión que solicite la gerencia, para ser presentados ante la Junta General de Accionistas
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Administración de empresas, Finanzas, Economía o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimientos de contabilidad y de las actividades financieras, nóminas, impuestos, etc. • Capacidad para el control de la eficiencia en los procesos que atraviesan los fondos financieros. • Implementación de la gestión de cobros y pagos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado • Decisión

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe Financiero, tiene como su jefe inmediato al Gerente General, es el encargado/a de apoyar a la gerencia y velar por el patrimonio de la empresa.

3.1.5.6 Recopilación de la información del puesto de Contador

Cuadro 7

Recopilación de la información del puesto de Contador

Nombre del Puesto:	CONTADOR
Objetivo del Puesto:	Analizar la información registrada en los documentos contables generados en el proceso de contabilidad de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., verificando su exactitud para garantizar que los estados financieros sean confiables y oportunos
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya a la gestión de la Gerencia General • Realiza oficios, memos, etc. • Realiza convocatorias a las sesiones a los jefes departamentales.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero o licenciado en contabilidad o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Aplicación de las normas de contabilidad generalmente aceptadas. • Conocimiento de tributación • Manejo de Sistemas operativos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado • Exactitud en cálculos numéricos

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Contador/a, emite sus informes a su regente inmediato que es el Jefe Financiero, es el encargado de analizar la información contable, generada de los procesos de contabilidad, verifica la exactitud de los estados financieros.

3.1.5.7 Recopilación de la información del puesto de Facturador

Cuadro 8

Recopilación de la información del puesto de Facturador

Nombre del Puesto:	FACTURADOR
Objetivo del Puesto:	Llevar el control de la facturación de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que el proceso contable y análisis de las facturas se encuentre en los plazos establecidos.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Registra las órdenes de entrega y facturas • Recibe la orden de pedido del cliente, verificar que la información contenida sea correcta, verificar el pago, ya sea por cheque certificado o en efectivo y la cantidad de producto solicitado. • Revisa las transacciones de ventas durante el día, facturas, órdenes de entrega, recibos por dinero, fax enviados por oficinas centrales con pedidos de clientes.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Contador y asistente de contabilidad Externo: Áreas administrativas de los clientes para cotejar información
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Licenciado en Contabilidad, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimiento de contabilidad y tributación • Aplicación de técnicas de facturación
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El jefe inmediato del Facturador es el Director o Jefe Financiero, es el encargado/a de apoyar en el proceso de facturación que producen las diferentes jefaturas o departamentos por la prestación de servicios.

3.1.5.8 Recopilación de la información del puesto de Asistente Contable

Cuadro 9

Recopilación de la información del puesto de Asistente Contable

Nombre del Puesto:	ASISTENTE CONTABLE
Objetivo del Puesto:	Efectuar transacciones contables de las diferentes cuentas de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., revisando, clasificando y registrando documentos para mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos. • Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas • Archiva documentos contables para uso y control interno.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Contador y facturador Externo: Áreas administrativas de los clientes para cotejar información
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Licenciado en contabilidad, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimiento de las normas de contabilidad generalmente aceptadas y tributación • Manejo de programas contables
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Asistente Contable, pasa sus reportes al Jefe Financiero, es el encargado de apoyar en el proceso de contabilidad.

3.1.5.9 Recopilación de la información del puesto de Jefe Administrativo

Cuadro 10

Recopilación de la información del puesto de Jefe Administrativo

Nombre del Puesto:	JEFE ADMINISTRATIVO
Objetivo del Puesto:	Obtener el desarrollo integral de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., y sus empleados de acuerdo con las políticas y las normas legales e institucionales, para lograr la adecuada ejecución de las relaciones de trabajo
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa actividades realizadas por las demás dependencias de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales • Planea, ejecuta y dirige la gestión administrativa y operativa de la empresa para el manejo de las relaciones con los clientes • Desarrolla estrategias para el cumplimiento de las metas y proyecciones de la organización • Analiza los aspectos financieros para la toma de decisiones. • Controla administrativamente y disciplinariamente a todo el personal. • Evalúa el rendimiento de todos los procesos de la empresa y del personal involucrado.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el personal Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Administración de empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimientos en administración de Recursos Humanos • Aplicación de procesos administrativos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Creativo • Analítico • Estratégico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En el caso del Jefe Administrativo, su jefe inmediato es el Gerente General, es el encargado de apoyar a la gerencia en la ejecución de las relaciones de trabajo de acuerdo con las políticas y las normas legales e institucionales.

3.1.6.0 Recopilación de la información del puesto de Asistente Administrativo

Cuadro 11

Recopilación de la información del puesto de Asistente Administrativo

Nombre del Puesto:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Objetivo del Puesto:	Apoyar en todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos materiales. Así como la administración y control del personal la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla los programas y actividades de la unidad. • Participa en la elaboración del presupuesto de la unidad. • Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en Administración de Empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 2 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en administración de Recursos Humanos • Aplicación de procesos administrativos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe Administrativo, es el jefe inmediato de Asistente Administrativo, él se encarga del apoyo de la información para la facturación que producen las diferentes jefaturas o departamentos.

3.1.6.1 Recopilación de la información del puesto de Auxiliar de Bodega

Cuadro 12

Recopilación de la información del puesto de Auxiliar de Bodega

Nombre del Puesto:	AUXILIAR DE BODEGA
Objetivo del Puesto:	Asistir en las actividades de la bodega, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para despachar oportunamente a las jefaturas.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, revisa y organiza los materiales y equipos adquiridos por la empresa • Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan a la bodega. • Registra y lleva el control de materiales y equipos que ingresan y egresan a la bodega.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Licenciado en contabilidad, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de contabilidad • Aplicación de técnicas de inventarios • Manejo de programas específicas para inventarios
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Auxiliar de Bodega, tiene como regente inmediato al Jefe Administrativo, es el encargado de almacenar y resguardar los bienes materiales en buenas condiciones.

3.1.6.2 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Servicios Generales / Proyectos

Cuadro 13

Recopilación de la información del puesto de Jefe de Servicios Generales / Proyectos

Nombre del Puesto:	JEFE DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
Objetivo del Puesto:	Elaborar todos proyectos de forma planificada cumpliendo el proceso operativo que satisfaga a los clientes de la empresa "COMPANY PCA", de la Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la entrega de los diferentes servicios y/o productos.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y planifica el listado de materiales que se va a utilizar en un determinado proyecto así como también del presupuesto mínimo. • Lleva un control de los materiales e insumos que se utilizan en los diferentes trabajos realizados para su respectivo cobro. • Asigna para cada uno de los diferentes proyectos del personal que va a llevar a cabo toda la ejecución.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos de gestión de calidad • Elaboración y evaluación de proyectos • Aplicación de normas de seguridad industrial
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe de servicios Generales / proyectos, tiene como jefe inmediato al Gerente General, es el encargado de elaborar las cotizaciones y el apoyo administrativo de las diferentes jefaturas de la empresa.

3.1.6.3 Recopilación de la información del puesto Asistente de servicio general/proyectos

Cuadro 14

Recopilación de la información del puesto Asistente de proyectos

Nombre del Puesto:	ASISTENTE DE PROYECTOS
Objetivo del Puesto:	Colaborar en la elaboración de los nuevos proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para la mejora continua de la empresa.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y planifica el listado de materiales que se va a utilizar en un determinado proyecto así como también del presupuesto mínimo • Lleva un control de los materiales e insumos que se utilizan en los diferentes trabajos realizados para su respectivo cobro. • Asigna para cada uno de los diferentes proyectos el personal que va a llevar a cabo toda la ejecución.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Asistente de servicio general/proyectos, tiene como jefe inmediato al Jefe de Servicios Generales /Proyectos, es el encargado de asistir en la implementación y desarrollo operativo de los Proyectos y al Gerente General en la implementación de los mismos.

3.1.6.4 Recopilación de la información del puesto de Técnico de servicios generales/proyectos

Cuadro 15

Recopilación de la información del puesto de Técnico de servicios generales/proyectos

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
Objetivo del Puesto:	Ejecutar actividades y tareas de los proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad de los compañeros y los equipos. • Coordina con el encargado del taller las reparaciones y construcciones mecánicas y de la estructuras metálicas • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos de construcciones mecánicas • Aplicación de normas seguridad industrial • Manejo de los procesos de gestión de calidad
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En la observación realizada al Técnico de servicios generales/proyectos, su jefe inmediato es el Jefe de Servicios Generales /Proyectos, es el encargado de realizar las actividades y tareas del taller mecánico para satisfacer las necesidades de los clientes.

3.1.6.5 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de servicios generales/proyectos

Cuadro 16

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de servicios generales/proyectos.

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE APOYO DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
Objetivo del Puesto:	Apoyar en las tareas de los diferentes proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios y/o productos.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina con el supervisor y técnicos del área de servicios generales / proyectos. • Vela que los equipos se encuentren en perfecto estado de operación. • Apoya en el mantenimiento preventivo de los equipos del área de servicios generales / proyectos.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico en mecánica o industrial, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos de construcciones mecánicas • Aplicación de normas de seguridad industrial • Aplicación de mantenimiento y reparación de equipos
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En la observación realizada al Técnico de apoyo de servicios generales/proyectos, tiene como regente inmediato al Jefe de Servicios Generales /Proyectos, es el encargado de acatar las directrices designadas por el supervisor a cargo.

3.1.6.6 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Remanufactura

Cuadro 17

Recopilación de la información del puesto de Jefe de Remanufactura

Nombre del Puesto:	JEFE DE REMANUFACTURA
Objetivo del Puesto:	Direccionar las actividades y tareas de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina actividades administrativas y operativas relacionadas con el desarrollo de actividades en base SLB manteniendo un alto nivel de calidad en el servicio. • Coordina con el asistente de Remanufactura para presentar informes periódicos a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados para su posterior cobro. • Canaliza las soluciones a problemas que se presenten repentinamente en el área de remanufactura.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Manejo de normas de gestión de calidad • Elaboración de proyectos • Aplicación de normas de seguridad industrial • Interpretación planos • Conocimiento de aceros
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe de Remanufactura, tiene como jefe inmediato al Gerente General, es el encargado de elaborar las cotizaciones y el apoyo administrativo de las diferentes jefaturas de la empresa.

3.1.6.7 Recopilación de la información del puesto Asistente de Remanufactura

Cuadro 18

Recopilación de la información del puesto Asistente de Remanufactura

Nombre del Puesto:	ASISTENTE DE REMANUFACTURA
Objetivo del Puesto:	Asistir las tareas y actividades del área de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Archiva y lleva el control de los documentos que llegan a la base de SLB • Mantiene en orden el equipo y lugar de trabajo, reportando cualquier anomalía
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de gestión de calidad • Aplicación de normas de seguridad industrial • Interpretaciones básicas de planos • Conocimiento básico en aceros
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Asistente de Remanufactura, tiene al Jefe de Remanufactura, como regente inmediato, el Asistente es el encargado de coordinar las actividades sirviendo de nexo entre COMPANY PCA Y SLB.

3.1.6.8 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Remanufactura

Cuadro 19

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Remanufactura

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE REMANUFACTURA
Objetivo del Puesto:	Ejecutar actividades y tareas del área de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple la orden de trabajo diario emitido por el Jefe de Remanufactura • Realiza el mantenimiento de los equipos y herramientas programado por el supervisor • Controla el manejo de equipos y herramientas
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor de Remanufactura Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico en mecánica o industrial, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo seguridad industrial • Conocimiento básico en aceros
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En este caso el Técnico de Remanufactura, tiene como regente inmediato al Jefe de Remanufactura, es el encargado de realizar las actividades y tareas del taller mecánico para satisfacer las necesidades de los clientes.

3.1.6.9 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Remanufactura

Cuadro 20

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Remanufactura

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE APOYO DE REMANUFACTURA
Objetivo del Puesto:	Apoyar en las tareas de recuperación de partes de los equipos de SLB cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal del equipo de trabajo. • Coordina con el supervisor y los técnicos de tareas propias del área de remanufactura • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor y técnicos de remanufactura Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo seguridad industrial • Conocimiento básico en aceros
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El técnico de apoyo de Remanufactura, tiene como jefe inmediato al técnico del Remanufactura, es el encargado de acatar las directrices designadas por el supervisor a cargo.

3.1.7.0 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería Eléctrica

Cuadro 21

Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería Eléctrica

Nombre del Puesto:	JEFE DE INGENIERÍA ELÉCTRICA
Objetivo del Puesto:	Direccionar las tareas del área de Ingeniería Eléctrica de la empresa "COMPANY PCA" mantenimiento Industrial S.A., Mejorando y optimizando el capital humano en Seguridad y Mantenimiento Eléctrico de los activos recursos e instalaciones de acuerdo al objetivo estratégico para garantizar un servicio de calidad
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Informa periódicamente a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados para sus respectivos cobros • Organiza y garantiza que el servicio del área de ingeniería eléctrica sea de calidad. • Responsable del área de ingeniería eléctrica y realiza cualquier otra actividad solicitada por el Gerente
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero eléctrico, electrónica, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de proceso de gestión de calidad • Manejo de normas de seguridad industrial • Conocimiento de electricidad y electrónica • Aplicación de técnicas de refrigeración
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe de Ingeniería Eléctrica, tiene como jefe inmediato al Gerente General, es el encargado de direccionar, proyectar, fortalecer el crecimiento de la empresa.

3.1.7.1 Recopilación de la información del puesto de Técnico Eléctrico

Cuadro 22

Recopilación de la información del puesto de Técnico Eléctrico

Nombre del Puesto:	TÉCNICO ELÉCTRICO
Objetivo del Puesto:	Ejecutar actividades y tareas del área de ingeniería eléctrica en la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., manteniendo en condiciones operativas los equipos de la unidad y de otras dependencias, para garantizar la calidad de los servicios.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple la orden de trabajo diario emitido por el Jefe de ingeniería eléctrica • Realiza el mantenimiento de los equipos y herramientas programado por el supervisor eléctrico • Controla el manejo de equipos y herramientas del área de ingeniería eléctrica
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor eléctrico Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico eléctrico o electrónico, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de seguridad industrial • Conocimiento de electricidad y electrónica • Aplicación de técnicas de refrigeración
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Técnico Eléctrico, tiene de jefe inmediato al encargado de Ingeniería Eléctrica, es el responsable de realizar las actividades y tareas del taller eléctrico para satisfacer las necesidades de los clientes.

3.1.7.2 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo Eléctrico

Cuadro 23

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo Eléctrico

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE APOYO DE ELÉCTRICO
Objetivo del Puesto:	Apoyar en las tareas de mantenimiento de los equipos eléctricos e instalaciones eléctricas de la unidad y de otras dependencias de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la instalación eléctrica • Brinda el servicio técnico a los clientes • Verifica la presentación del informe de las instalaciones eléctricas
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor y técnicos eléctricos Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico eléctrico o electrónico, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de seguridad industrial y procesos de gestión de calidad • Conocimiento en mantenimiento y reparación de equipos de ingeniería eléctrica
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El técnico de apoyo eléctrico, tiene de jefe inmediato al técnico de Ingeniería Eléctrica, es el encargado de acatar las directrices designadas por el supervisor a cargo.

3.1.7.3 Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería de Petróleos

Cuadro 24

Recopilación de la información del puesto de Jefe de Ingeniería de Petróleos

Nombre del Puesto:	JEFE DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS
Objetivo del Puesto:	Direccionar y proyectar el fortalecimiento y crecimiento de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., a través de una adecuada comunicación con el cliente captando la información del servicio de toma de nivel de fluido – Echometer y retransmitiendo la misma hacia los técnicos del área para brindar asesoramiento detallado al cliente.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Participa conjuntamente con su jefe inmediato en la planeación estratégica de la empresa, a fin de lograr la emisión de resultados de calidad en el proceso de Echometer. • Mantiene comunicación directa con el cliente, brinda asesoramiento técnico en el proceso de toma de fluido- Echometer. • Canaliza la entrega de reportes del servicio prestado • Coordina la entrega de las ordenar de servicio al área de facturación, para su cobro.
Relaciones de Trabajo:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Ingeniero en petróleo, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 3 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Manejo del software TWM (Total Well Management) • Aplicación de normas en calidad de las 6S
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

El Jefe de Ingeniería de Petróleos, tiene como jefe inmediato al Gerente General, es el encargado de direccionar, proyectar, fortalecer el crecimiento de la empresa.

3.1.7.4 Recopilación de la información del puesto de Técnico Echometer

Cuadro 25

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Echometer

Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE ECHOMETER
Objetivo del Puesto:	Ejecutar actividades y tareas de los proyectos en lo referente al manejo del equipo Echometer "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que el servicio de tomas de nivel de fluido se realice de la mejor manera.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple la orden de trabajo diario emitido por el Jefe de ingeniería de petróleos • Realiza el mantenimiento de los equipos y herramientas programado por el supervisor de echometer • Controla el manejo de equipos y herramientas del área de ingeniería de petróleos
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor echometer Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico en electromecánica, registrado en la SENESCYT.
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de riesgos de salud y ambiente y en calidad de las 6S • Manejo de interpretaciones gráficas
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En este caso el Técnico de Echometer, tiene como jefe al responsable de Ingeniería de Petróleos, es el encargado de atender las solicitudes de servicio técnico que recibe desde la supervisión del área de petróleos.

3.1.7.5 Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Echometer

Cuadro 26

Recopilación de la información del puesto de Técnico de Apoyo de Echometer

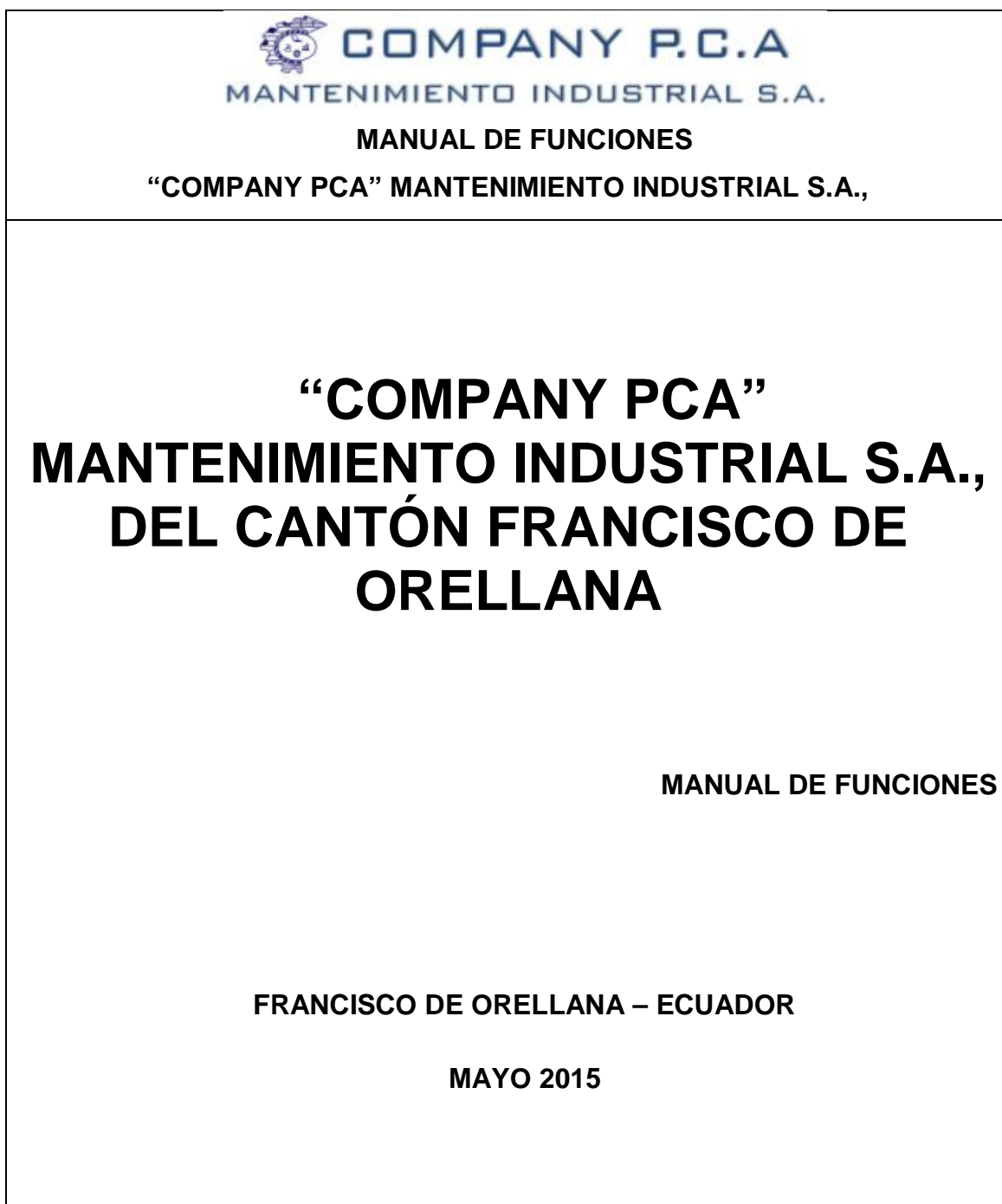
Nombre del Puesto:	TÉCNICO DE APOYO ECHOMETER
Objetivo del Puesto:	Asistir al Técnico de Echometer en las tareas de tomas de nivel de fluido y manteniendo del equipo de Echometer "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que el servicio se realice de la mejor manera.
Principales funciones del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal del equipo de trabajo. • Coordina con el supervisor y los técnicos de tareas propias del área de ingeniería de petróleos • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación
Relaciones de Trabajo:	Interno: Supervisor y técnicos Echometer Externo: Proveedores y clientes
Género:	Indistinto
Nivel académico requerido:	Técnico en electromecánica, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico
Experiencia profesional:	Mínimo 1 años en puestos similares
Destrezas, Técnicas y/o conocimientos especiales:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de riesgos de salud y ambiente y en calidad de las 6S • Manejo básico de interpretaciones gráficas
Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo

Fuente: Empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Análisis e Interpretación de lo observado

En este cargo como lo es el Técnico de Apoyo de Echometer, tiene de jefe inmediato, al técnico de Ingeniería en Petróleos, es el encargado de acatar las directrices designadas por el supervisor a cargo.

3.2 Elaboración del Manual de Funciones



Filosofía de la Company P.C.A Mantenimiento Industrial S.A**Misión**

Brindar servicios de calidad con personal profesional, competitivo, consiente de su trabajo a través de la aplicación de tecnologías para contribuir al desarrollo industrial, económico y humano del país.

Visión

Ser una empresa líder en la prestación de servicios y Mantenimiento Industrial con los más altos estándares de calidad, manteniendo la rentabilidad, los niveles de crecimiento y la participación activa de nuestro talento humano.

Política de calidad

Company PCA brinda productos y servicios especializados en las ramas de Ing. Eléctrica, Ing. Mecánica, e Ing. En Petróleos, CUMPLIENDO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AL DETALLE, mediante el estricto cumplimiento de NORMAS TÉCNICAS, con equipos altamente confiables, y; con personal consciente y competente, para lograr la satisfacción de las empresas del sector petrolero e industrial en general, y la mejora continua en "Company PCA" Mantenimiento Industrial S.A.

Principios y valores

Los principios y valores de la “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A. son:

- Trabajo en equipo: A partir del cumplimiento de las funciones individuales de los trabajadores y las decisiones en equipo.
- Servicio: Una actitud que demuestra lo que cada empleado entregará como parte de su personalidad aportando a la empresa.
- Calidad y Calidez: Es de importancia para la empresa brindar un servicio de calidad con calidez para lograr la permanencia de la misma, alcanzando niveles óptimos de eficiencia del personal hacia los clientes.
- Atención personalizada: Guardando el valor que tienen para la empresa sus clientes; por ello, las actividades de la empresa están orientadas hacia la satisfacción de sus requerimientos, ofreciéndoles una atención eficiente.
- Disciplina: Como parte de los valores que las personas deben practicar en cualquier proceso de formación, la disciplina permitirá realizar las labores en forma ordenada y la entrega de los diferentes servicios a tiempo.



MANUAL DE FUNCIONES
“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA
EMPRESA “COMPANY PCA”
MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,
DEL CANTÓN FRANCISCO DE
ORELLANA

FRANCISCO DE ORELLANA - ECUADOR

Fecha: Mayo del 2015



MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE INSTITUCIONAL: “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.

PROVINCIA: ORELLANA

CANTÓN: FRANCISCO DE ORELLANA

DIRECCIÓN: BARRIO TURISMO ECOLÓGICO AV. YASUNÍ Y ALIRIO ANGULO

LOCAL: PROPIO

TELEFONO: (593) 062 884106 Ext. 103 104 105



COMPANY P.C.A.
MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.

MANUAL DE FUNCIONES
“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA
3. OBJETIVOS
 - 3.1 OBJETIVO GENERAL
 - 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ORGANIZACIÓN
5. DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS POR NIVELES
6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL
8. MISIÓN
9. VISIÓN
10. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES
11. GERENTE
12. AUDITOR INTERNO
13. COORDINADOR DE QHSE
14. ASISTENTE DE GERENCIA
15. JEFE FINANCIERO
16. CONTADOR
17. FACTURADOR
18. ASISTENTE CONTABLE
19. JEFE ADMINISTRATIVO
20. ASISTENTE ADMINISTRATIVO
21. AUXILIAR DE BODEGA
22. JEFE DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
23. ASISTENTE DE PROYECTOS
24. TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
25. TÉCNICO DE APOYO DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
26. JEFE DE REMANUFACTURA
27. ASISTENTE DE REMANUFACTURA
28. TÉCNICO DE REMANUFACTURA
29. TÉCNICO DE APOYO DE REMANUFACTURA
30. JEFE DE INGENIERÍA ELÉCTRICA
31. TÉCNICO ELÉCTRICO
32. TÉCNICO DE APOYO DE ELÉCTRICO
33. JEFE DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS
34. TÉCNICO DE ECHOMETER
35. TÉCNICO DE APOYO ECHOMETER
36. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Elaborado: Paola Bermeo

Revisó: Sr.
Nelson Arévalo

Autorizó: Sr. Nelson
Arévalo



MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

1.- Introducción

Con la finalidad de estructurar las diferentes áreas existentes en la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A, a continuación se presenta un análisis amplio de la situación actual, y de la propuesta general, basada en la visión, misión, política de calidad, objetivo y estructura organizacional de la empresa.

El diseño e implementación de este manual, se convierte en esa herramienta de gestión de cada nivel: Directivo, Ejecutivo, Asesor, Operativo, que se fortalecerán con su implementación.

De esta manera se espera que la estructuración del presente MANUAL DE FUNCIONES, sea el elemento guía para una mejor organización y la unificación de criterios dentro del quehacer laboral de la Empresa “COMPANY PCA”, los mismos que deberán conocer sus funciones y su ubicación dentro de la estructura general, con el fin de participar de manera integral, en el logro de los principales objetivos.

Elaborado: Paola Bermeo

Revisó: Sr.
Nelson Arévalo

Autorizó: Sr. Nelson Arévalo



MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

- Según (H. CONGRESO NACIONAL. LA COMISIÓN LEGISLATIVA Y CODIFICACIÓN, 1999, pág. 51), la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial ,S.A. al ser una sociedad anónima cumple con las disposiciones de la Ley de compañías misma que es la encargada de regular las actividades de las empresas según su denominación, para su legalización.
- La Sociedad Anónima está regulada a partir del Art. 143 de la Ley de Compañías.
- El concepto según (DERECHO ECUADOR, 2013) la sociedad anónima es una compañía cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente hasta el monto de sus acciones.
- La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de compañía anónima o sociedad anónima, o las correspondientes siglas.

Elaborado: Paola Bermeo

Revisó: Sr.
Nelson Arévalo

Autorizó: Sr. Nelson Arévalo



MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

REGLAMENTO LAGAL DE LA EMPRESA “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

CAPÍTULO X

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 50.- Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código de Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, cuando no haya reincidencia.

a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración en labores encomendadas siguiendo las órdenes emanadas por la compañía a través de su representante o de la persona encargada de su Departamento

b) Respetar a sus superiores y cultivar; la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.

Art. 52.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código de Trabajo, se suman aquellas disposiciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo y darán derecho a la Compañía a solicitar el visto bueno del trabajador de conformidad con lo que establece el numeral segundo del Art. 172 del Código de Trabajo.

Elaborado: Paola Bermeo

Revisó: Sr.
Nelson Arévalo

Autorizó: Sr.
Nelson Arévalo



COMPANY P.C.A
MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.
MANUAL DE FUNCIONES
“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

2.- Justificación e Importancia

El presente manual de funciones para la Empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., se crea considerando la necesidad de elaborar un instrumento que oriente desde el nivel directivo hasta el nivel operacional, a cumplir las responsabilidades, y funciones inherentes a cada área de trabajo dentro de la Empresa.

La creación del Manual de Funciones beneficiará a todos los niveles jerárquicos que laboran en la empresa, resaltando funciones y responsabilidades, consiguiendo de este modo que los quehaceres cotidianos no se tornen repetitivos, contribuyendo de esta manera a cumplir los objetivos, optimizando recursos y tiempo garantizando así la calidad organizacional de la compañía.

El Manual de Funciones tiene base en el análisis habitual de las labores de la Empresa, siendo importante que la gestión administrativa, contribuya a establecimiento de tareas, requerimientos y responsables de su ejecución, capacitación a los empleados partiendo de sus necesidades.

Es factible porque se convierte en una base de información directa para modificar el sistema interno que viene llevando la Empresa, controlando el cumplimiento del trabajo en forma ordenada, siguiendo líneas de comunicación acorde a los niveles jerárquicos y no permitir arbitrariedades, teniendo responsables ante posibles errores y fallas.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo	



“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

3.- Objetivos

3.1.- Objetivo General

Representar con claridad todos los niveles jerárquicos, requisitos, actividades y responsabilidades de los puestos existentes en Empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., para el desempeño eficiente de cada una de sus áreas.

3.2.- Objetivos Específicos:

- Garantizar que todos los puestos de trabajo de la “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., cuenten con funciones correctamente definidas para contribuir al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.
- Especificar los requerimientos de los empleados que laboran en la empresa en términos de experiencia, conocimientos y competencias, como medio para orientar la búsqueda y selección de personal con los perfiles adecuados para ocuparlo.
- Dirigir a los empleados de la empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A. en el desempeño eficaz y eficiente de sus funciones, entregándoles la información clara de las actividades a realizarse en cada área.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo	
-------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--



MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

4.- Estructura organizativa

La Empresa Company PCA Mantenimiento Industrial S.A., desde años atrás se dedica a trabajos de metal mecánica, misma que ha desarrollado técnicas de trabajo bajo lineamientos de respeto a la comunidad y protección ambiental, su nivel operativo es atender la demanda del mercado local y nacional, su equipo de trabajo ha establecido capacitaciones que programa la Empresa en base a su jerarquización.

En base a lo expuesto, se puede definir que la Estructura Organizacional de la Empresa Company PCA Mantenimiento Industrial S.A., es de Tipo Vertical o mejor conocida como tipo clásica, ya que representa con toda facilidad una pirámide jerárquica, con todas las unidades que se desplazan, según su jerarquía, de arriba hacia abajo en una graduación jerárquica descendente.

A continuación, se presenta el cuadro de distribución de puestos por niveles en la Empresa Company PCA Mantenimiento Industrial S.A., la función principal inherente a la naturaleza del mismo.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo	
-------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--



COMPANY P.C.A.
MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.

MANUAL DE FUNCIONES

“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

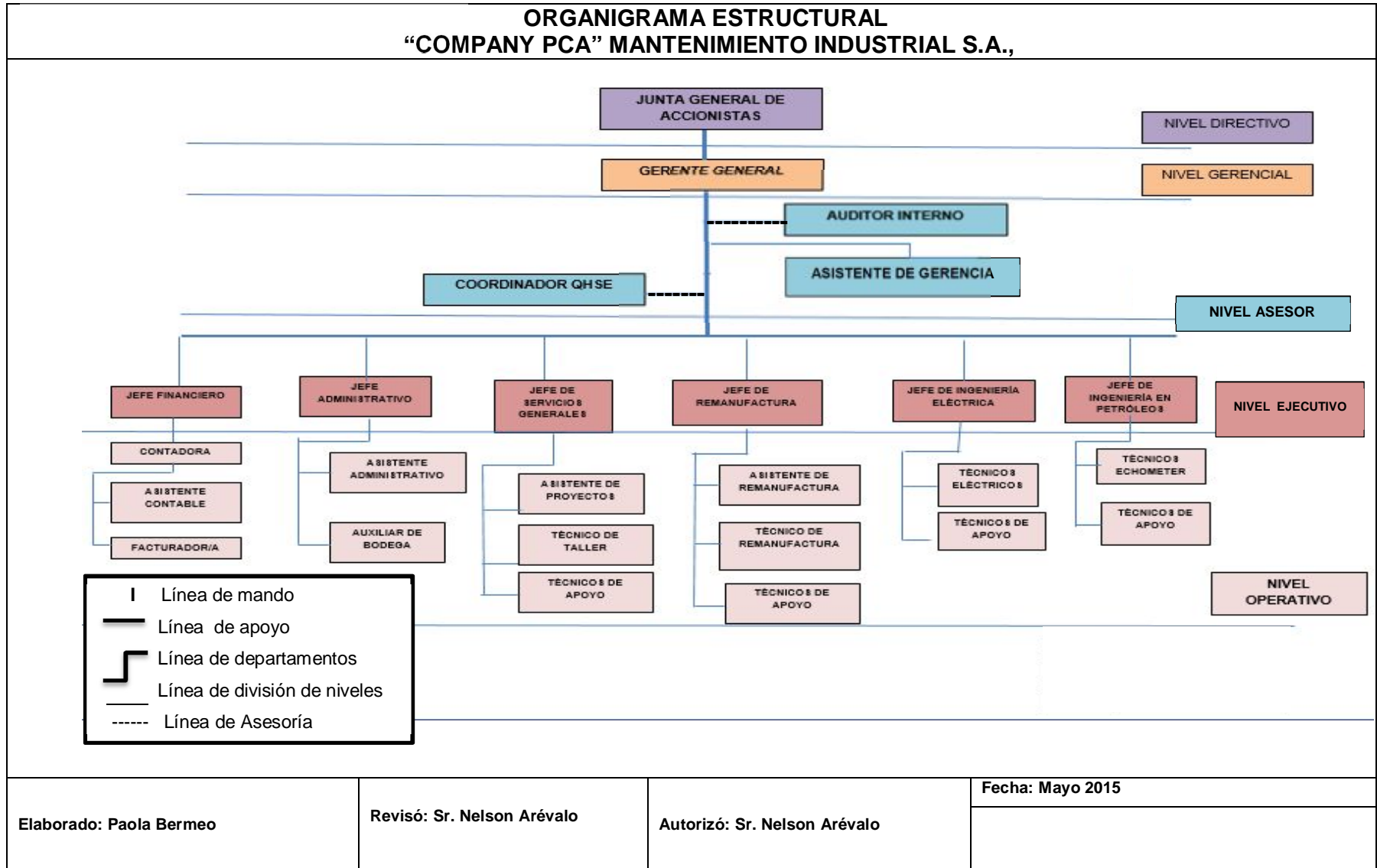
5.- Distribución de puestos por niveles

Cuadro 27.

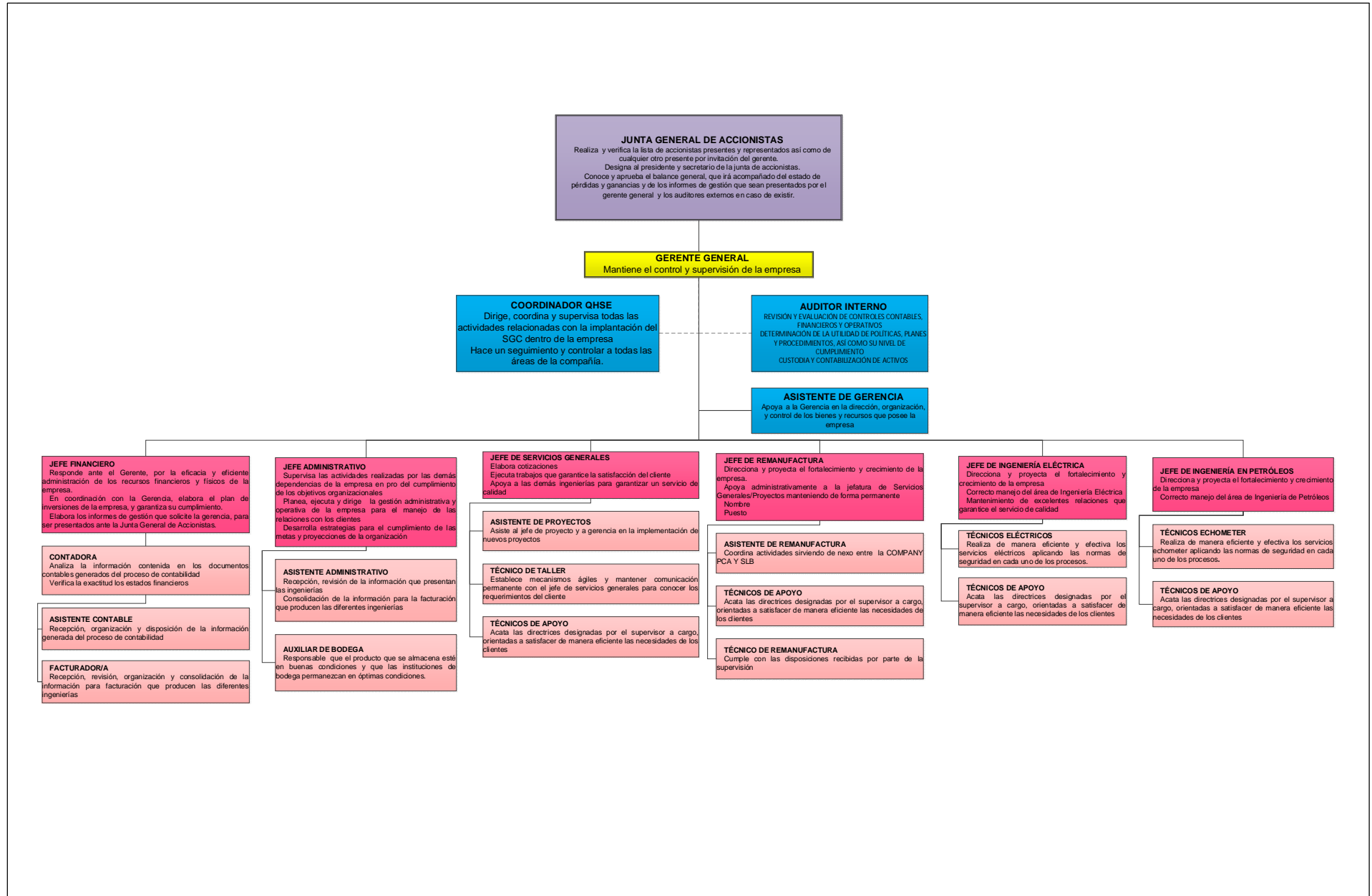
Distribución de puestos por niveles

NIVEL	LO CONFORMAN	FUNCION PRINCIPAL
DIRECTIVO	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	Es la encargada de legislar sobre la política que debe seguir la organización.
GERENCIAL	Gerente General (1)	Es el cargo que formula las políticas institucionales, planes, programas y proyectos que mejoren la calidad administrativa de la empresa
EJECUTIVO	Auditor Interno (1) Asistente de Gerencia (1) Coordinador QHSE (1)	Son los puestos que regulan, ejecutan o desarrollan los procesos encomendados
ASESOR	Jefe Financiero (1) Jefe Administrativo (1) Jefe de servicios Generales (1) Jefe de Remanufactura (1) Jefe de Ingeniería Eléctrica (1) Jefe de Ingeniería Petróleos (1)	Son puestos que cumplen con asistir al nivel directivo para la formulación de políticas, planes y programas.
OPERATIVO	Asistente Administrativo Contador (1) Facturador (1) Asistente Contable (1) Auxiliar de Bodega (1) Asistente de Proyectos (1) Técnicos de Taller (5) Técnicos de apoyo (2) Asistente de Remanufactura (1) Técnicos de Remanufactura (6) Técnicos de apoyo de Remanufactura (2) Técnicos eléctricos (7) Técnicos de apoyo (3) Técnicos Echometer (6) Técnicos de apoyo de Echometer (2)	Son los puestos que conforman los profesionales, que comparten sus conocimientos y los de servicios que se encargan del apoyo a los departamentos y cuidado de las instalaciones.
Elaborado: Paola Bermeo		Revisó: Sr. Nelson Arévalo
		Autorizó: Sr. Nelson Arévalo

6.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



7.- ORGANIGRAMA FUNCIONAL





MANUAL DE FUNCIONES
“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,

8.- Misión


Es una guía práctica que ofrece información relevante a la “COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A., que define su estructura organizacional para mejorar sus procesos administrativos a fin de lograr el desempeño eficiente de los trabajadores.


9.- Visión

Ser un documento informativo donde se encuentre registrado los procesos para el normal funcionamiento de las unidades administrativas de “CPCA” a fin de orientar al personal en el desarrollo de sus labores, logrando así la uniformidad en los procedimientos de trabajo, eficiencia y calidad en los servicios.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo	Fecha: Mayo 2015
-------------------------	----------------------------	------------------------------	------------------

10.- Asignación de Funciones

		
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS		
<p>OBJETIVO:</p> <p>Administrar y fiscalizar la marcha de la empresa COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., mediante decisiones coherentes que se toman bajo el formalismo regulado de las normas de sus propios estatutos, para la correcta toma de las decisiones en el funcionamiento de la sociedad anónima.</p>		
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza y verifica la lista de accionistas presentes y representados así como de cualquier otro presente por invitación del gerente. • Designa al presidente y secretario de la junta de accionistas. • Conoce y aprueba el balance general, que irá acompañado del estado de pérdidas y ganancias y de los informes de gestión que sean presentados por el gerente general y los auditores externos en caso de existir. • Determina la forma de reparto de los beneficios sociales, considerando la propuesta realizada por el área de administración. • Calcula la amortización de acciones, siempre y cuando se cuente con utilidades líquidas disponibles para el pago de dividendos. • Toma de decisiones en cuanto a prórroga del contrato social, de la disolución anticipada, del aumento o disminución de capital suscrito o autorizado y de cualquier reforma de los estatutos sociales. 		
<p>Elaborado: Paola Bermeo</p>	<p>Revisó: Sr. Nelson Arévalo</p>	<p>Autorizo: Sr. Nelson Arévalo</p>

	CÓDIGO: C.P.C.A.- 001
	FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:	GERENTE GENERAL
JEFE INMEDIATO	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
<p>OBJETIVO:</p> <p>Administrar de manera eficiente todos los recursos de la Empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., planificando y coordinando las políticas, estrategias, planes, procedimientos y actividades, para el cumplimiento de objetivos de la empresa.</p>	
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en Administración de empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en empresas de servicios de mantenimiento industrial o petroleros.
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de técnicas de negociación • Conocimiento en administración y gerencia
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento estratégico • Liderazgo • Proactivo • Organizado
RELACIONES DE TRABAJO:	<p>Interno: Todo el personal de la empresa</p> <p>Externo: Proveedores y clientes</p>

FUNCIONES:

- Responsable en forma complementaria a las obligaciones de la Junta General de Accionistas, y reporta a éste acerca del desempeño de la empresa.
- Representante legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta.
- Prepara descripciones de tareas y objetivos individuales y colectivos para cada área.
- Define necesidades de personal acorde con los objetivos de calidad.
- Ejerce un liderazgo dinámico para ejecutar los planes y estrategias planificados.
- Desarrolla un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Toma de decisiones en base a informes e indicadores de cada proceso.
- Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- Autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- Realiza transferencias bancarias.
- Aprueba cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, entre otras.
- Colabora con la implantación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado:
Paola Bermeo

Revisó:
Sr. Nelson Arévalo

Autorizo:
Sr. Nelson Arévalo

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 002
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		AUDITOR INTERNO
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO:		
<p>Revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa en la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., observando y evaluando los controles contables, financiero y operativos para el cumplimiento de sus metas, de manera eficaz, eficiente, económica y efectiva de manera que se salvaguarde el patrimonio de la empresa</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, registrado en la SENESCYT	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimiento de técnicas de auditoría. • Aplicación y evaluación del control Interno. 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Cauteloso • Disciplinado • Discreto 	
RELACIONES DE TRABAJO:	<p>Interno: Todo el personal</p> <p>Externo: Proveedores y clientes</p>	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Implementa los controles que aseguren el cumplimiento normativo interno y externo. • Promueve la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades 		

operativas de la organización.

- Elabora, Mantención, Actualización y administración de la Normativa Interna y Externa (Manual de Procedimientos).
- Evalúa permanentemente el Sistema de Control Interno.
- Elabora Informes de Auditoria en base al programa de trabajo pre-definido.
- Ejecuta el Programa Anual de Auditoria, así como las acciones de seguimiento y control posteriores.
- Da seguimiento a las recomendaciones y observaciones emitidas producto de los Informes de Auditoría emitidos.
- Resguarda los activos Físicos y Dinerarios de la Compañía, a través de la realización de inventarios periódicos (existencias y bodegas en general); arqueos a los Fondos Fijos asignados y su resguardo, y control sobre los activos fijos de la compañía.
- Audita los registros contables y financieros con el fin de emitir, proponer o modificar algún criterio contable.
- Evalúa la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, y los medios utilizados para divulgar dicha información.
- Apoyo en procesos de Inventarios


Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------


		CÓDIGO: C.P.C.A.- 003
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		COORDINADOR DE QHSE
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	NINGUNO	
OBJETIVO: Controlar todas las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para hacer un seguimiento y control en todas las áreas de la empresa		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en Seguridad Industrial, mecánico o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en empresas de servicios de mantenimiento industrial o petroleros.	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de los procesos del Sistema de Gestión de calidad • Conocimiento de las Normas ISO 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Dinámico • Creativo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Participa conjuntamente con su Jefe Inmediato en la planeación estratégica de PCA, a fin de lograr la emisión y actualización de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad para la empresa. • Diseña el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo los alcances definidos mediante la planeación estratégica. • Promueve la capacitación y actualización del personal responsable de la ejecución de los procesos del resguardo de la documentación, en la interpretación 		

de los requisitos correspondientes a las normas de calidad.


- Mantiene y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos
- Realiza la interpretación de los programas de Seguridad, establecidos por el cliente, efectuando la interpretación de los requisitos que correspondan y emitiéndolas propuestas de operación que aseguren su cumplimiento.
- Diseña diferentes medios (folletos, carteles) para transmitir y difundir de los programas relacionados con la calidad y actividades inherentes a los requisitos de las normas ISO.
- Participa activamente en las reuniones relacionadas con el control de las normas ISO, analizando e interpretando cualquier cambio que pudiera afectar el seguimiento de los procesos.
- Planea y programa conjuntamente con el Gerente las auditorías internas, organizando los procesos de ejecución de acuerdo a las fechas establecidas.
- Informa oportunamente al Gerente y jefes de aéreas las fechas de auditoría del proceso de gestión de calidad con el fin de que se disponga de las facilidades y de la disponibilidad del personal involucrado.
- Asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, verificando que la documentación existente sea implementada de manera consistente por el personal responsable.
- Planifica y coordinar las auditorías internas al sistema de gestión de calidad.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 004
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE DE GERENCIA
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	NINGUNO	
OBJETIVO: Apoyar en todos los procesos administrativos y secretariales de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar eficientemente el desarrollo de las operaciones de todas las jefaturas.		
NIVEL ACADÉMICO:	Graduado Universitario con título en Administración de Empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de procesos del Sistema de Gestión de Calidad. • Conocimiento de las Normas ISO 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Colaborador • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Lleva el control de la agenda de la Gerencia. • Asiste en la logística de eventos institucionales, al interior y exterior. • Contesta y canaliza las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia. • Organiza y controla el archivo físico y computacional de la Gerencia. • Tramita y realiza el pago por servicios contratados de la gerencia. • Solicita y comprueba los gastos por viáticos de toda la Gerencia. • Proporcionar información las Jefaturas en Oficinas de Apoyo • Colabora con la implantación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE. 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo


		CÓDIGO: C.P.C.A.- 005
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE FINANCIERO
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	1	
OBJETIVO: Velar por patrimonio de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., cuidando el buen uso del recurso económico con el que cuenta la empresa para obtener buenas ganancias		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en Administración de empresas, Finanzas, Economía o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimientos de contabilidad y de las actividades financieras, nóminas, impuestos, etc. • Capacidad para el control de la eficiencia en los procesos que atraviesan los fondos financieros. • Implementación de la gestión de cobros y pagos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Responde ante el Gerente, por la eficacia y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa. • Coordina con la Gerencia el plan de inversiones de la empresa, y garantiza su cumplimiento. • Elabora los informes de gestión que solicite la gerencia, para ser presentados ante la Junta General de Accionistas. • Coordina y supervisa la ejecución de las actividades administrativas delegadas a las dependencias bajo su cargo, para garantizar el adecuado desarrollo de los procedimientos financieros del área. • Define y aplica los parámetros para el presupuesto de los ingresos, gastos y compras de activos, de acuerdo con las políticas definidas por Junta General de Accionistas. • Establece las metas de los indicadores de gestión financiera definidos para dirección financieros, y efectúa el seguimiento al cumplimiento de los mismos. • Responde por la definición adopción de estrategias tendientes a la obtención de los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes de inversión. • Crea las medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado. 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 006
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		CONTADOR
JEFE INMEDIATO:		JEFE FINANCIERO
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	2	
OBJETIVO: Analizar la información registrada en los documentos contables generados en el proceso de contabilidad de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., verificando su exactitud para garantizar que los estados financieros sean confiables y oportunos		
NIVEL ACADÉMICO:	Licenciado en Contabilidad o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Aplicación de las normas de contabilidad generalmente aceptadas. • Conocimiento de tributación • Manejo de Sistemas operativos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado • Exactitud en cálculos numéricos 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Elabora estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica. • Verifica y depurar cuentas contables. 		


- Controla el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.
- Examina el valor de los inventarios de mercadería y efectuar ajustes respectivos.
- Revisa órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.
- Analiza los reportes de ventas diarias y semanales comparativas con periodos anteriores.
- Participa en las sesiones del comité de gastos de la empresa.
- Coordina la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo.
- Asigna y supervisa las tareas y actividades del personal de contabilidad.
- Verifica que cada uno de sus colaboradores desarrolle en forma correcta las funciones que demanda su puesto de trabajo, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, actitudes y conocimientos.
- Atiende los asuntos especiales y problemas personales que le presenten sus colaboradores, procurando la solución de los mismos en aras de su bienestar laboral.
- Declara de impuestos de ventas y las retenciones de impuestos a la renta.
- Revisa las facturas de proveeduría para su contabilización.
- Verifica los correos electrónicos y comunicaciones recibidas.
- Firmar conciliaciones bancarias.
- Preparar asiento de importación de mercadería y asientos de depósitos del Banco.
- Registra asientos de diferencial cambiario de obligaciones bancarias.
- Revisa y compara gastos mensuales.
- Prepara asientos por ajustes varios a la contabilidad, procurado el orden contable.
- Revisa los movimientos de las inversiones transitorias.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 007
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE CONTABLE
JEFE INMEDIATO:		CONTADOR
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO:		
<p>Efectuar transacciones contables de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Licenciado en contabilidad o carreras afines, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimiento de las normas de contabilidad generalmente aceptadas y tributación • Manejo de programas contables 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado 	
RELACIONES DE TRABAJO:	<p>Interno: Contador y facturador Externo: Áreas administrativas de los clientes para cotejar información</p>	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente numerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros previamente revisados por el contador). • Elabora comprobantes de los movimientos contables. • Lleva registros de caja chica y realiza el informe para la reposición de la misma. • Transcribe información operando el computador. 		

- Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada y las demás actividades que le designe la gerencia.
- Recibe, registra, clasifica y tramita la documentación que cursa a las diferentes áreas de la Empresa.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Informa periódicamente a la gerencia sobre los avances en el cumplimiento de metas.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador QHSE.


Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
---------------------------------------	------------------------------------------	--------------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 008
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		FACTURADOR
JEFE INMEDIATO:		CONTADOR
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	NINGUNO	
<p>OBJETIVO:</p> <p>Llevar el control de la facturación de la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., para que el proceso contable y análisis de las facturas se encuentre en los plazos establecidos.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Licenciado en Contabilidad, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimiento de contabilidad y tributación • Aplicación de técnicas de facturación 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Metódico • Disciplinado 	
RELACIONES DE TRABAJO:	<p>Interno: Contador y asistente de contabilidad</p> <p>Externo: Áreas administrativas de los clientes para cotejar información</p>	

FUNCIONES:

- Registra las órdenes de entrega y facturas.
- Recibe la orden de pedido del cliente, verificar que la información contenida sea correcta, comprueba el pago, ya sea por cheque certificado o en efectivo y la cantidad de producto solicitado.
- Revisa las transacciones de ventas durante el día, facturas, órdenes de entrega, recibos por dinero, fax enviados por oficinas centrales con pedidos de clientes.
- Prepara el cierre de ventas diario, procesa el reporte de ventas, reporte de ingresos, reporte de documentos de pago, reporte de órdenes anuladas, reporte de órdenes de entrega, reporte de facturas nulas, informes diarios de donaciones e informes de transferencias entre jefaturas.
- Firma documentos de cobro de flete, pase de salida y factura de compra.
- Mantiene el registro de firmas de clientes autorizados.
- Vela por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 009
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	3	
OBJETIVO: Obtener el desarrollo integral de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., y de sus empleados para lograr la adecuada ejecución de las relaciones de trabajo de acuerdo con las políticas y las normas legales e institucionales.		
NIVEL ACADÉMICO:	Graduado Universitario con título en Administración de empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimientos en administración de Recursos Humanos • Aplicación de procesos administrativos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Creativo • Analítico • Estratégico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el personal Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa las actividades realizadas por las demás dependencias de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales. • Planea, ejecuta y dirige la gestión administrativa y operativa de la empresa 		


para el manejo de las relaciones con los clientes.

- Desarrolla estrategias para el cumplimiento de las metas y proyecciones de la organización.
- Analiza todos los aspectos financieros para la toma de decisiones.
- Controla administrativamente y disciplinariamente a todo el personal.
- Evalúa el rendimiento de todos los procesos de la empresa y del personal involucrado en cada uno de ellos.
- Contrata y liquida de personal.

Elaborado:
Paola Bermeo


Revisó:
Sr. Nelson Arévalo

Autorizo:
Sr. Nelson Arévalo

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 010
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Apoyar en todos los procesos administrativos relacionados con la logística, resguardo y control de recursos materiales. Así como de administración y control de personal de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en Administración de Empresas o carreras afines, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 2 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en administración de Recursos Humanos • Aplicación de procesos administrativos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Archiva y lleva el control de los documentos del área. • Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 		

- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Lleva registros y el archivo de expedientes de proveedores.
- Hace seguimiento a las órdenes de compras y la recepción de mercancías.
- Evalúa a los proveedores.
- Elabora solicitud de cotizaciones o licitaciones a los proveedores previamente evaluados.
- Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
- Establece políticas y procedimientos para el control del activo fijo.
- Tramita las bajas de activo fijo originadas por pérdida, obsolescencia, destrucción, donación, venta o permuta de los bienes inventariables de la cía.
- Recibe y tramita solicitudes de servicios de mantenimiento y reparaciones de las edificaciones, máquinas y/o equipos del cliente.
- Informa periódicamente a la gerencia sobre los avances en el cumplimiento de metas.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE


Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 011
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		AUXILIAR DE BODEGA
JEFE INMEDIATO		ASISTENTE ADMINISTRATIVO
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO:		
Asistir en las actividades de la bodega, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para despachar oportunamente a las jefaturas de la empresa.		
NIVEL ACADÉMICO:	Licenciado en contabilidad, registrado en la SENESCYT. y/o; Bachiller contable	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de contabilidad • Aplicación de técnicas de inventarios 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que los documentos de despacho, órdenes de servicios, notas de entrega, de compra y facturas sean debidamente autorizados. • Recibe los bienes, materiales y suministros, comprobando que correspondan a las cantidades y calidad establecidas en la orden de compra, factura y/o guía de remisión del proveedor, y rechazar productos que estén deteriorados o que no correspondan a la compra. • Informa al asistente Administrativo, cualquier irregularidad en la recepción. • Almacena y resguarda los bienes y materiales en buenas condiciones de 		

USO.


- Comunica al asistente Administrativo sobre situaciones anormales, tales como: problemas de seguridad, como por ejemplo, cerraduras en mal estado, puertas o ventanas que pueden ser violentadas o abiertas con facilidad, rejas en mal estado que permitan el ingreso de personas no autorizadas o animales al interior de las bodegas, instalaciones eléctricas defectuosas, pérdidas, deterioros, peligros de contaminación e incendio, etc.
- Despacha los bienes y materiales, según las cantidades y especificaciones establecidas en el documento "solicitud de materiales" u otro documento interno.
- Mantiene actualizados los registros de control de existencias de los bienes bajo su custodia.
- Colabora con la implantación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 012
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	9	
OBJETIVOS: Elaborar todos proyectos de forma planificada cumpliendo el proceso operativo que satisfaga a los clientes de la empresa "COMPANY PCA", Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la entrega de los diferentes servicios y/o productos.		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos de gestión de calidad • Elaboración y evaluación de proyectos • Aplicación de normas de seguridad industrial 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de elaborar y planificar el listado de materiales que se va a utilizar en un determinado trabajo (proyecto) así como también del presupuesto del mismo. • Lleva un control de los materiales e insumos que se utilizan en los diferentes trabajos realizados para su respectivo cobro. 		


- Asigna para cada uno de los diferentes trabajos (proyectos) el personal que va a llevar a cabo toda la ejecución.
- Encargado de la supervisión y control de los diferentes trabajos (proyecto), de la entrega del mismo a los clientes en los tiempos establecidos en las cotizaciones.
- Responsable de atender al cliente cuando lo requiera, asignar el personal apto para resolver, considerando que se debe atender al cliente a la brevedad posible.
- Informa a la Gerencia y Facturación sobre los trabajos y/o servicios realizados diariamente para su respectivo cobro.
- Organiza y controla que los trabajos se realicen correctamente en el área de taller, para garantizar que el producto sea de calidad.
- Informa al contador/a periódicamente sobre el control del personal del área de taller.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 013
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
JEFE INMEDIATO		JEFE DE SERVICIOS GENERALES/PROYECTOS
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Colabora en la elaboración de los nuevos proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para la mejora continua de la empresa.		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de personal • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el personal Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Da seguimiento a los proyectos emprendidos por la gerencia y jefatura de proyectos. 		

- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Responsable de atender y visitar al cliente cuando lo requiera y dar solución a sus necesidades.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 014
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
JEFE INMEDIATO		JEFE DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Ejecutar actividades y tareas de los proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios.		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos de construcciones mecánicas • Aplicación de normas seguridad industrial • Manejo de los procesos de gestión de calidad 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	


FUNCIONES:

- Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal, de los compañeros y los equipos.
- Coordina con el encargado del taller las reparaciones y construcciones mecánicas y de las estructura metálicas.
- Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación.
- Recomienda y solicita al supervisor de taller y bodega la adquisición de repuestos.
- Brinda soporte cuando sea necesario para la revisión mecánica general de estructuras metálicas y otros trabajos que necesiten de su servicio.
- Colabora con el Coordinador QHSE en todas las actividades programadas con respecto a seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad
- Cumple con las demás actividades que en desempeño de su función, se requieran para garantizar el éxito de las mismas.
- Avala el mantenimiento preventivo de los equipos


Elaborado:
Paola Bermeo

Revisó:
Sr. Nelson Arévalo


Autorizo:
Sr. Nelson Arévalo

 COMPANY P.C.A. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 015
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE APOYO DE SERVICIOS GENERALES/ PROYECTOS
JEFE INMEDIATO		JEFE DE SERVICIOS GENERALES / PROYECTOS
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Asistir en las tareas de los diferentes proyectos direccionados a satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios y/o productos.		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos en la elaboración de proyectos de construcciones mecánicas • Aplicación de normas de seguridad industrial • Aplicación de mantenimiento y reparación de equipos 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	

RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal, de los compañeros y los equipos. • Coordina con el supervisor y técnicos del área de proyectos las tareas propias de la jefatura. • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación. • Colabora con el Coordinador QHSE en todas las actividades programadas con respecto a seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad. • Cumple con las demás actividades que en desempeño de su función, se requieran para garantizar el éxito de las mismas. • Ayuda a realizar el mantenimiento preventivo de los equipos 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo

 COMPANY P.C.A. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 016
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE DE REMANUFACTURA
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	9	
OBJETIVO: Direccionar las actividades y tareas de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB, cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el equipo de bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad.		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Manejo de normas de gestión de calidad • Elaboración de proyectos • Aplicación de normas de seguridad industrial • Interpretación planos • Conocimiento de aceros 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	


FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Coordina actividades administrativas y operativas relacionadas con el desarrollo de actividades en base SLB manteniendo un alto nivel de calidad en el servicio. • Controla la asistencia y la dotación de EPP de los técnicos de Remanufactura. • Organiza y controla que los trabajos a realizarse en recuperación de partes se realicen de manera eficiente, garantizando la calidad en el servicio. • Coordina con la asistente de Remanufactura para presentar informes periódicos a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados. • Elabora con anticipación el listado de materiales y EPP que se va a utilizar en el proceso de remanufactura. • Canaliza soluciones a problemas que se presenten repentinamente en el área de Remanufactura. • Controla el consumo de materiales e insumos que se utilizan en los procesos de recuperación de partes. • Informa al contador/a periódicamente sobre el control del personal del área de Remanufactura y pintura. • Responsable de atender al cliente cuando lo requiera, asignándole un técnico para resolver el problema del cliente, considerando que debe atenderse al cliente en el mismo instante. • Colabora con la implantación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE. 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 017
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE DE REMANUFACTURA
JEFE INMEDIATO		JEFE DE REMANUFACTURA
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Asistir las tareas y actividades del área de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB, cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el equipo de bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero Civil, mecánico o industrial o, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de gestión de calidad • Aplicación de normas de seguridad industrial • Interpretaciones básicas de planos • Conocimiento básico en aceros 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	

FUNCIONES:

- Archiva y lleva el control de los documentos que llegan a la base de SLB.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Hace el seguimiento a las órdenes de compras y la recepción de productos procedentes de COMPANYY PCA.
- Responsable de atender al cliente cuando lo requiera.
- Encargado de visitar frecuentemente al cliente para determinar sus necesidades.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.


Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

 COMPANY P.C.A MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 018
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE REMANUFACTURA
JEFE INMEDIATO		JEFE DE REMANUFACTURA
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO:		
Ejecutar actividades y tareas del área de remanufactura en base a la recuperación de partes de los equipos de SLB, cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el equipo de bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo seguridad industrial • Conocimiento básico en aceros 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Supervisor de remanufactura Externo: Proveedores y clientes	

FUNCIONES:

- Cumple la orden de trabajo diaria emitida por el Jefe de remanufactura.
- Responsable del mantenimiento de las partes a recuperar en el área.
- Realiza el mantenimiento de los equipos y herramientas programado por el Supervisor.
- Inspecciona diariamente los equipos que dispone el área.
- Realiza trabajos de mantenimiento en otras áreas, en coordinación con el Jefe de remanufactura.
- Controla el manejo de equipos y herramientas.
- Mantiene el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 019
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE APOYO DE REMANUFACTURA
JEFE INMEDIATO		JEFE DE REMANUFACTURA
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
<p>OBJETIVO:</p> <p>Apoyar en las tareas de recuperación de partes de los equipos de SLB, cliente de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que todos los elementos que conforman el equipo de bombeo electro sumergible cumplan con las especificaciones de calidad.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico mecánico o industrial, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo seguridad industrial • Conocimiento básico en aceros 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	<p>Interno: Supervisor y técnicos de remanufactura</p> <p>Externo: Proveedores y clientes</p>	


FUNCIONES:

- Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal, de los compañeros y los equipos.
- Coordina con el supervisor y técnicos del área de remanufactura, las tareas propias de la jefatura.
- Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación.
- Colabora con el Coordinador QHSE en todas las actividades programadas con respecto a seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad
- Cumple con las demás actividades que en desempeño de su función, se requieran para garantizar el éxito de las mismas
- Ayuda a realizar el mantenimiento preventivo de los equipos

Elaborado:
Paola Bermeo

Revisó:
Sr. Nelson Arévalo


Autorizó:
Sr. Nelson Arévalo

 COMPANY P.C.A. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 020
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE DE INGENIERÍA ELÉCTRICA
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	11	
OBJETIVO: Direccionar las tareas del área de Ingeniería Eléctrica de la empresa "COMPANY PCA" mantenimiento Industrial S.A., Mejorando y optimizando el capital humano en Seguridad y Mantenimiento Eléctrico de los activos recursos e instalaciones de acuerdo al objetivo estratégico para garantizar un servicio de calidad.		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero eléctrico y/o electrónico, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Aplicación de proceso de gestión de calidad • Manejo de normas de seguridad industrial • Conocimiento de electricidad y electrónica • Aplicación de técnicas de refrigeración 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	

FUNCIONES:

- Informa periódicamente a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados para su respectivo cobro
- Organiza que el servicio del área eléctrica sea de calidad y garantizado.
- Responsable del área eléctrica, realizará cualquier otra actividad solicitada por la Gerente.
- Planea soluciones a problemas inesperados que se presenten en el área de instalaciones eléctricas.
- Elabora Informes semanales y mensuales correspondientes al personal y los trabajos realizados para que sean informados a la gerencia y facturación para su respectivo cobro.
- Supervisa que se trabaje con las normas y reglas de calidad, orden y honestidad.
- Da seguimiento a órdenes de requisición y órdenes de servicio.
- Analiza la eficiencia individual (por cada trabajador) en las diversas conexiones eléctricas.
- Resguarda los documentos y la correspondencia del área, archivando adecuada y correctamente.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizo: Sr. Nelson Arévalo
------------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 021
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO ELÉCTRICO
JEFE INMEDIATO		JEFE DE INGENIERÍA ELÉCTRICA
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
<p>OBJETIVO:</p> <p>Ejecutar actividades y tareas del área de ingeniería eléctrica de la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., manteniendo en condiciones operativas los equipos de la unidad y de otras dependencias, para garantizar la calidad de los servicios.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico eléctrico o electrónico, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de seguridad industrial • Conocimiento de electricidad y electrónica • Aplicación de técnicas de refrigeración 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Supervisor eléctrico Externo: Proveedores y clientes	


FUNCIONES:

- Responsable de la instalación eléctrica.
- Brinda el servicio técnico a los clientes.
- Responsable del vehículo a su cargo.
- Encargado de atender las solicitudes de servicio técnico que recibe desde la Supervisión del área eléctrica.
- Brinda atención y asesoría en temas de electricidad a los clientes de PCA.
- Dirige los requerimientos del cliente a la Supervisión del área eléctrica.
- Verifica la correcta presentación de las instalaciones eléctricas.
- Responsable de la entrega/recepción del proyecto al cliente, informar a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados periódicamente para su respectivo cobro cuando no se encuentre el supervisor.
- Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE.

Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo
-----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------------

 COMPANY P.C.A. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 022
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE APOYO ELÉCTRICO
JEFE INMEDIATO		JEFE DE INGENIERÍA ELÉCTRICA
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Apoyar en las tareas de mantenimiento de los equipos eléctricos e instalaciones eléctricas de la unidad y de otras dependencias de la empresa "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para garantizar la calidad de los servicios.		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico eléctrico y/o electrónico, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Manejo de normas de seguridad industrial y procesos de gestión de calidad • Conocimiento en mantenimiento y reparación de equipos de ingeniería eléctrica. 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Supervisor y técnicos	


	eléctricos Externo: Proveedores y clientes	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal, de los compañeros y los equipos. • Coordina con el supervisor y técnicos del área de ingeniería eléctrica, las tareas propias de la jefatura. • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación. • Colabora con el Coordinador QHSE en todas las actividades programadas con respecto a seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad. • Cumple con las demás actividades que en desempeño de su función, se requieran para garantizar el éxito de las mismas. • Ayuda a realizar el mantenimiento preventivo de los equipos. 		
<p>Elaborado: Paola Bermeo</p>	<p>Revisó: Sr. Nelson Arévalo</p>	<p>Autorizó: Sr. Nelson Arévalo</p>

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 023
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		JEFE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS
JEFE INMEDIATO:		GERENTE GENERAL
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	8	
<p>OBJETIVOS:</p> <p>Direccionar y proyectar el fortalecimiento y crecimiento de la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., a través de una adecuada comunicación con el cliente captando la información del servicio de tomas de nivel de fluido – Echometer y retransmitiendo la misma hacia los técnicos del área para brindar asesoramiento técnico al cliente.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Ingeniero en petróleo, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 3 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Conocimientos de procesos de gestión de calidad y normas de seguridad industrial • Manejo de riesgos de salud y ambiente • Aplicación de normas en calidad de las 6S 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Creativo • Analítico 	

RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Todo el persona Externo: Proveedores y clientes	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de atender la solicitud del servicio de Echometer que reciba la gerencia. • Informa periódicamente a la Gerencia y Facturación sobre los servicios realizados para su respectivo cobro. • Organiza y controla que se realice eficientemente el servicio de Echometer. • Garantiza que el servicio de Echometer sea de calidad. • Manejo del software TWM (Total Well Management) para interpretar los datos obtenidos de las lecturas y brindar asesoramiento técnico al cliente para determinar así la presión de intake del equipo BES o el nivel al que se encuentre el fluido del pozo. • Responsable del área de Petróleos, realizará cualquier otra actividad solicitada por la Gerente. • Canaliza soluciones a problemas inesperados que se presenten en esta área. • Controla y lleva los registros de los trabajos que realiza. • Responsable del vehículo a cargo. • Responsable directo del servicio de Echometer y del personal a su cargo. • Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE. 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo

 COMPANY P.C.A. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.		CÓDIGO: C.P.C.A.- 024
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE PETRÓLEOS
JEFE INMEDIATO		JEFE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
OBJETIVO: Ejecutar actividades y tareas de los proyectos en lo referente al manejo del equipo Echometer "COMPANY PCA" Mantenimiento Industrial S.A., para que el servicio de tomas de nivel de fluido se realice de la mejor manera.		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico en electromecánica, registrado en la SENESCYT.	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de riesgos de salud y ambiente y en calidad de las 6S • Manejo de interpretaciones gráficas 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	

RELACIONES DE TRABAJO:		Interno: Supervisor Echometer Externo: Proveedores y clientes
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la instalación del equipo de Echometer. • Realiza la prueba y el análisis acústico. • Instala y retira los implementos del equipo de Echometer • Encargado de atender las solicitudes de servicio técnico que recibe desde la Supervisión de la área de petróleos. • Elabora informes diarios para entregar al cliente. • Colabora con la implementación de modelos de gestión de calidad sustentados en las normas ISO que planifique el coordinador de QHSE. 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo

		CÓDIGO: C.P.C.A.- 025
		FECHA: 1/03/15
NOMBRE DEL PUESTO:		TÉCNICO DE APOYO DE PETRÓLEOS
JEFE INMEDIATO		JEFE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS
NÚMERO DEL PERSONAL A CARGO:	Ninguno	
<p>OBJETIVO:</p> <p>Asistir en las tareas de los proyectos y el mantenimiento del equipo Echometer “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A., para que el servicio de tomas de nivel de fluido se realice de la mejor manera.</p>		
NIVEL ACADÉMICO:	Técnico en electromecánica, registrado en la SENESCYT; y/o bachiller técnico	
EXPERIENCIA LABORAL:	Mínimo 1 años en puestos similares	
DESTREZAS, TÉCNICAS Y/O CONOCIMIENTOS ESPECIALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Conocimientos básicos de riesgos de salud y ambiente y en calidad de las 6S • Manejo básico de interpretaciones gráficas 	

CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizado • Responsable • Proactivo 	
RELACIONES DE TRABAJO:	Interno: Supervisor Echometer Externo: Proveedores y clientes	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las actividades teniendo en cuenta en primera instancia la seguridad personal, de los compañeros y los equipos. • Coordina con el supervisor y técnicos del área de petróleos las tareas propias de la jefatura • Vela porque los equipos se encuentren en perfecto estado de operación. • Colabora con el Coordinador QHSE en todas las actividades programadas con respecto a seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad • Cumple con las demás actividades que en desempeño de su función, se requieran para garantizar el éxito de las mismas • Ayuda a realizar el mantenimiento preventivo de los equipos 		
Elaborado: Paola Bermeo	Revisó: Sr. Nelson Arévalo	Autorizó: Sr. Nelson Arévalo

MANUAL DE FUNCIONES
“COMPANY PCA” MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.,
36. Implementación del Manual de Funciones

Una vez que se encuentra elaborado el Manual de Funciones para la empresa “COMPANY PCA” Mantenimiento Industrial S.A, se procederá a la ejecución de uno de los pasos importantes de este proceso de mejoramiento en el desempeño del personal, se trata de la implantación del mismo, para lo cual se aplicará un programa de sociabilización con actividades secuenciales, desarrolladas de la siguiente manera:

Tabla 1. Implementación del Manual de Funciones

ACTIVIDADES	MESES				RESPONSABLES
	1	2	3	4	
VALIDACIÓN					ASISTENTE DE GERENCIA
Sesiones de revisión					Todo el personal
EXPEDICIÓN					GERENTE GENERAL
Recabar firma de autorización					
DIFUSIÓN					ASISTENCIA DE GERENCIA
Autorizar para poner en conocimiento					ASISTENTE DE GERENCIA
IMPLANTACIÓN					ASISTENTE DE GERENCIA
Inducción a cada empleado					Departamentos: Contabilidad, Administrativo, Servicios Generales, Remanufactura, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Petróleos
SEGUIMIENTO					

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Con el uso de las técnicas de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa tiene una organización empírica, por tal motivo los empleados que laboran en la misma desconocen sus funciones específicas en sus puestos de trabajo, existiendo duplicidad en sus tareas y la designación de los puestos no están a fin a la preparación académica, esto conlleva un desacierto en el reclutamiento del personal, las funciones no son coordinadas concurriendo en falencias en el trabajo de equipo, esto da como resultado que la organización carece de un manual de funciones definido para guiar las actividades que tiene que cumplir cada empleado en la empresa.
- Analizado el levantamiento de los puestos, se llegó a conocer la verdadera situación de la empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., donde se determinó que la compañía cuenta con mano de obra calificada, los empleados poseen experiencia en las labores que realizan a pesar de que la misma no cuenta con una estructura organizativa.
- Se elaboró el Manual de Funciones para la Empresa “Company PCA” Mantenimiento Industrial S.A., el mismo servirá para lograr una organización estructurada con un organigrama que contenga lineamientos, requisitos funciones y responsabilidades que debe cumplir cada empleado dentro de la organización.

4.2. RECOMENDACIONES

- La utilización del organigrama indicará la estructura básica que debe tener la empresa “Company PCA” Mantenimiento industrial S.A., la misma que le permitirá reconocer las unidades que la integran, su estructura administrativa y la relación de cada jefatura.
- Con la implementación del organigrama funcional, se busca canalizar un ordenamiento jerárquico el mismo que muestre las funciones que señalan, delimitan las actividades, permitiendo el ahorro de tiempo, dando como resultado que el trabajo sea efectivo y de calidad, que cada empleado sepa que hacer es la clave para lograr el aprovechamiento de la mano de obra, sea esta profesional o técnica y que se enmarque dentro de la naturaleza, la misión, los objetivos y las funciones de la empresa.
- La aplicación de manual de funciones será la herramienta que le permita verificar a cada empleado, lo que debe hacer, según el perfil y el nivel jerárquico en que se encuentra ubicado dentro de la organización, a su vez pretenderá mejorar la calidad, eficacia y productividad del Talento humano de la empresa “COMPANY PCA” mantenimiento industrial, su principal objetivo es propiciar en la organización la dinámica del cambio tendiente al logro de la competitividad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD/TAREA:

Según (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998) son términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

ANÁLISIS:

Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

CONTROLAR:

Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

COORDINAR:

Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

Fase del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

DIAGNÓSTICO:

Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

DIRIGIR:

Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

DIVISIÓN DEL TRABAJO:

Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

EFICACIA:

Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

EFICIENCIA:

Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

ESTRATEGIA:

En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

EVALUAR:

Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

FINES:

Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

FUNCIÓN:

Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

GERENCIA:

Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

MANUAL:

Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

MANUAL DE FUNCIONES:

Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son y descripción departamental, de funciones y de productos (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

ORGANIZAR:

Acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

ORGANIGRAMA:

Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

PROBLEMA:

Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

PROCEDIMIENTO:

Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

PUESTO:

Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

RECURSOS:

Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

RESPONSABLES:

Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o funcionarios. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

SUPERVISAR:

Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

TÁCTICA:

Sistema especial que se emplea para disimular y hábilmente para conseguir un fin. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

TRABAJO:

Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos. (HERNÁNDEZ OROZCO, 1998)

BIBLIOGRAFÍA

ENRIQUE, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill.

Gonzalez, G. (2013). *Definición del Manual de Funciones*. Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf>

Múnera Torres. (2005). *La Gestion Del Conocimiento En Las Empresas De Servicios Medellin*. Obtenido de <http://www.quedelibros.com/libro/25954/La-Gestion-Del-Conocimiento-En-Las-Empresas-De-Servicios-Medellin.html>

Salazar, A. (02 de 2005). <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/estrorgorg.htm>. Recuperado el 5 de 05 de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/estrorgorg.htm>: <http://www.gestiopolis.com>

VASQUEZ RODRIGUEZ, V. (2001). *Organización Aplicada*.

Workmeter. (2015). *PROGRAMA DE EFICIENCIA EN TU EMPRESA*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>

ANEXOS