

MANUAL DE FUNCIONES

EMPRESA

“ENCIKLA”



INDICE

INDICE.....	2
ANTECEDENTES	4
JUSTIFICACIÓN.....	6
VISION.....	7
OBJETIVO	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
ALCANCE	8
INTRODUCCIÓN.....	9
POLITICAS.....	10
ORGANIGRAMA DE FUNCIONES	11
REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA.....	12
1.- GERENTE GENERAL	17
GERENTE GENERAL.....	17
2.- CONTADOR.....	19
3.- AUXILIAR CONTABLE	21
4.-TESORERIA.....	23
5.- ADMINISTRADOR.....	25
6.- VENDEDORES	27
7.-MECÁNICA.....	29
GLOSARIO	31
BIBLIOGRAFÍA	33



MANUAL DE FUNCIONES ENCIKLA

ELABORADOR POR: MICHELLE
CLAVIJO

APROBADO POR: GERENCIA
GENERAL

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE : 25/10/2016

PRESENTACIÓN

ENCIKLA, tiene un sentido de responsabilidad, preocupándose por la mejora de las condiciones en sus empleados; el manual de Funciones, permitirá que el personal señalar los aspectos de mayor relevancia dentro de los perfiles y desarrollo de actividades en cada una de las plazas de trabajo, esto ayudará a una buena toma de decisiones y medir el grado de errores en cuanto a los procedimientos evitando la ausencia de eficiencia en las actividades de la empresa. La empresa al momento de implementar un manual también está señalando las actividades y responsabilidades de los empleados en función de cada una de sus áreas de trabajo.

ANTECEDENTES

La empresa ENCICKLA empezó el 28 de Noviembre del 2008 está encargada por el gerente de planta su estructura orgánica es gerente de ventas con sus vendedores, gerente de producción con jefe de turno y mecánico, gerente administrativo encargado de la contabilidad y contratación de personal la empresa está encargada de vender al por mayor y menor de equipos y accesorios deportivos como bicicletas, repuestos, accesorios, ropa con un promedio de 80 empleados en las dos sucursales Quito y Guayaquil es por eso que las funciones de reclutamiento y selección de personal no son realizadas de la forma más idónea

“Los manuales son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos, con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes en una empresa unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. (Heiz, 2011)

El Manual de funciones constituye un elemento técnico auxiliar en el que se ordenan por procesos, las funciones, actividades y aspectos característicos de cada uno de los cargos que conforman la organización, por lo tanto sirve de instrumento para la unidad de Talento Humano en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, valoración del clima laboral y desarrollo integral del recurso humano.



MANUAL DE FUNCIONES ENCIKLA

ELABORADOR POR: MICHELLE
CLAVIJO

APROBADO POR: GERENCIA
GENERAL

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE : 25/10/2016

En base a lo anterior, se puede concluir que, el Manual de Funciones que define adecuadamente las tareas y responsabilidades de los empleados dentro de la organización con el fin de mejorar las actividades laborales para dar una eficiente y eficaz atención a los usuarios y público en general”.

JUSTIFICACIÓN

Al ser esta una organización creada recientemente por jóvenes ecuatorianos, emprendedores tiene que esclarecer la mejor forma de ejecutar las funciones ya asignadas, se ha encontrado con frecuencia dentro de la empresa que se realizan las actividades con base al conocimiento empírico y a las costumbres de los trabajadores más antiguos.

Motivo suficiente que impulsa a plantear un Manual de Funciones en la misma que permitirá lograr una organización más sencilla y flexible, respaldando el trabajo en equipo, la medición de resultados y la implementación de una cultura de servicio.

El presente Manual es una propuesta para la empresa, este se considera de mucha importancia para el normal desarrollo de las actividades de la empresa que de acuerdo al diagnóstico realizado durante el estudio investigativo, no posee dicho documento que regula y establece las condiciones que toda empresa organizada debe tener, situación que deriva en conflictos laborales, duplicidad de funciones, lentitud en los trámites, entre otros elementos propios de la empresa.

Por lo que, los manuales se han constituido en instrumentos indispensables en la administración, puesto que persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de la empresa.

MISION

“Mejorar la calidad de productos para un mejor servicio a nuestros clientes”

VISION

“Ser la mejor empresa en venta de productos de ciclismo a nivel nacional”

OBJETIVO

Formaliza las responsabilidades de los funcionarios vinculados a cada uno de los cargos de ENCIKLA, mejorando el desempeño laboral por parte de los empleados en general ya que con esto no será un beneficio para la empresa y sobre todo para el crecimiento de la misma, con esto lo que se busca es que el presente manual sea una guía práctica para la mejora de la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar procesos de selección acorde al requerimiento del puesto de trabajo, el personal que ingrese a laborar ENCIKLA, estará en concordancia a las exigencias del puesto de trabajo en base a las actividades puntualizadas a en el Manual de Funciones.
- Ser útil para orientar el desempeño, precisar de manera clara y concisa la razón de ser de cada empleo, determinar sus particulares responsabilidades y requisitos.
- Especificar los requerimientos de los empleos en términos de educación, experiencia, habilidades y destrezas, como un medio para objetar otros procesos



MANUAL DE FUNCIONES ENCIKLA

ELABORADOR POR: MICHELLE
CLAVIJO

APROBADO POR: GERENCIA
GENERAL

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE : 25/10/2016

como son: Selección y vinculación de personal, inducción, capacitación, entrenamiento y retroalimentación de la gestión.

- Generar en los funcionarios el compromiso en el desempeño eficiente de los cargos, entregando la información básica sobre los mismos.

ALCANCE

Este manual es aplicable a todos los trabajadores en que se agrupan los cargos, pertenecientes a la matriz y sucursales de ENCIKLA.



INTRODUCCIÓN

El presente manual que será una guía práctica para el departamento de recursos humanos ya que la empresa no cuenta con un correcto proceso de selección y reclutamiento dentro de la empresa, con el presente manual lo que se busca es cambios y mejoras dentro de la misma con el fin de que los empleados realicen correctamente sus funciones asignadas.

El presente Manual es el resultado de una de las fases del estudio realizado y presentado a Talento Humanos para implementar la estructura organizativa, como finalidad ante todo, la disposición informativa que la administración requiere.

Lo anterior hace de una valiosa herramienta informativa al alcance de los diferentes funcionarios de la institución que tienen bajo su responsabilidad la administración y operación del programa en referencia.



MANUAL DE FUNCIONES ENCIKLA

ELABORADOR POR: MICHELLE
CLAVIJO

APROBADO POR: GERENCIA
GENERAL

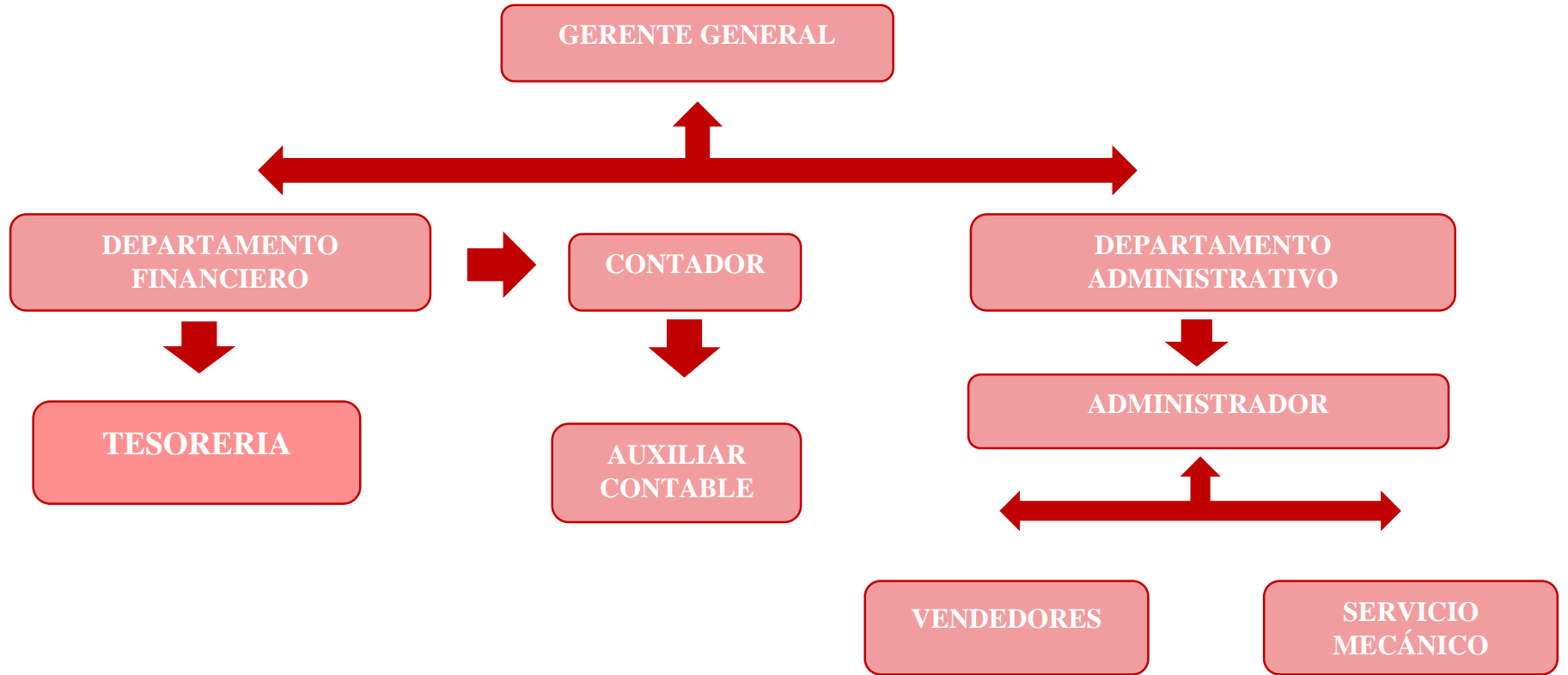
VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE : 25/10/2016

POLITICAS

1. A partir de la aprobación del manual se dará estricto cumplimiento a los descriptivos cargos
2. Socializar las funciones a los trabajadores de la empresa
3. Se difundía de manera semestral el presente manual
4. La empresa mejorara su rendimiento para asegurar su productividad en el negocio
5. Se cumplirá con dicho manual para la mejora de las funciones de los empleados

ORGANIGRAMA DE FUNCIONES



REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA.

ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA.

Este compendio de regulaciones será parte vital para el desarrollo normal de las actividades del personal de ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA.; y permitirá regularizar la forma de proceder del mismo.

CAPITULO PRELIMINAR.-

ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA., compañía constituida de conformidad con las Leyes de la República del Ecuador y domiciliada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, que en general, se dedica a la importación y comercialización de equipo deportivo, accesorios y otros implementos para el deporte, bicicletas y accesorios de ciclismo además productos para la realización de toda disciplina deportiva. En cumplimiento con lo dispuesto en los Artículos 42 numeral 12; 44 literal a); 45 literal e); 64; y, 172 numeral 2 y demás disposiciones aplicables al Código del Trabajo, expide el presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1.- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**-El presente Reglamento Interno rige para las relaciones de trabajo, las funciones laborales y de disciplina de todos los trabajadores de ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA., sin importar su categoría profesional o si realiza funciones técnicas o si su labor es sub alterna o auxiliar, por lo que sus disposiciones se consideran incorporadas en los contratos de trabajo que celebre la EMPRESA con su personal, debiéndose entender que toda persona que ingresa en relación de dependencia con ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA.

LTDA., se someterá a las normas contenidas en el presente Reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código de Trabajo y más leyes aplicables.

Artículo 2.- LAS PARTES.- Los términos "EMPRESA" y "EMPLEADO o TRABAJADOR" se usarán en adelante para denominar a ENCIKLA IMPORTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA., como empleador y a los empleados, trabajadores u obreras de la EMPRESA, respectivamente.

Artículo 3.- AUTORIDADES.- Para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Reglamento se establecen las siguientes autoridades.

- a) Gerente General
- b) Presidente
- c) Jefes Departamentales

Y en general todas aquellas personas debidamente autorizadas que. a nombre de sus principales, ejercen funciones de dirección y administración.

Artículo 4.- PUBLICIDAD.- Con el fin de dar a conocer este Reglamento, la EMPRESA, se compromete a entregar una copia del mismo a cada EMPLEADO y/o TRABAJADOR en el momento de celebrar el contrato de trabajo. Además, se exhibirá permanentemente un ejemplar en un lugar visible en las instalaciones de la EMPRESA.

Artículo 5.- OBLIGATORIEDAD.- Tanto la EMPRESA como sus EMPLEADOS y/o TRABAJADORES quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna.

Artículo 6.- Para efectos de aplicación y vigencia del Presente Reglamento Interno de Trabajo, se deja constancia de que la EMPRESA mantiene su domicilio social en el Distrito Metropolitano de Quito.

CAPITULO II

DE LOS EMPLEADOS Y/O TRABAJADORES

Artículo 7.- Es de exclusiva competencia de la EMPRESA la selección, ubicación y contratación del personal realizando previamente las pruebas teóricas, prácticas y psicotécnicas que fueren requeridas, antes de la admisión.

Artículo 8.- Para su admisión, los EMPLEADOS y/o TRABAJADORES, llenarán el formulario proporcionado por la EMPRESA, y será su responsabilidad la veracidad de lo declarado.

Artículo 9.- REQUISITOS.- Para ser EMPLEADO y/o TRABAJADOR de la EMPRESA se requiere.

- a) Ser mayor de edad, salvo lo dispuesto en el artículo 24 del presente Reglamento.
- b) Presentar una solicitud de empleo en formulario otorgado por la EMPRESA
- c) Adjuntar a la solicitud de empleo los siguientes documentos:
 1. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía, y en el caso de solicitantes extranjeros fotocopia del pasaporte vigente con visa válida y que le permita permanencia legal en el país, y además la posibilidad de cambiar de calidad y/o categoría migratoria.
 2. Fotocopia del carnet del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en caso de que el aspirante hubiera sido afiliado anteriormente a dicho Instituto.
 3. Partida de matrimonio del EMPLEADO y/o TRABAJADOR y partida de nacimiento de los hijos de éste, si fuera el caso. O información sumaria y otro documento solemne que acredite la existencia de unión de hecho, por el lapso y bajo las condiciones que señale la ley.
 4. Certificado de los estudios realizados, otorgados por las respectivas autoridades de los planteles o instituciones educativas.
 5. Certificado de trabajo del último empleador en el que se especifique el tiempo de servicios y la clase de labor ejecutada.

6. Dos certificados de honradez y buena conducta conferidos por personas de solvencia comprobable, indicando la dirección domiciliaria y los teléfonos actuales de los otorgantes.

7. Dos fotografías tamaño carné.

8. Autorización del representante legal o del Tribunal de Menores de acuerdo a lo previsto en los artículos 35 y 134 de Código del Trabajo, en caso de que el aspirante fuere menor de 18 años y mayor de 16 años.

9. Certificado que contenga el horario de asistencia a clases en caso de que el aspirante fuere estudiante.

10. Si la persona es extranjera deberá presentar todos sus documentos en regla y la visa respectiva. Para el caso de que el trabajador o empleado tenga una visa de no migrante 12-VI, deberá obtener la aprobación laboral y el carné ocupacional otorgado por el Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de tener una visa de inmigrante en cualquier categoría (visas 10) se podrán desarrollar libremente cualquier actividad laboral, económica o lucrativa, acorde con lo prescrito en el Art 10-A de la Ley de Extranjería.

d) Ser calificado como apto en las pruebas de conocimiento general, profesional, psicológicas, médicas, técnicas, prácticas, etc., realizadas por profesionales de la EMPRESA.

e) Suscribir el correspondiente contrato individual de trabajo.

Artículo 10.- DEL PERSONAL.- Los trabajadores de la EMPRESA se Permanentes; y.

b) No permanentes.

a) Son trabajadores permanentes aquellos que han sido contratados, previo el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento Interno, para la prestación de sus servicios por tiempo indefinido

b) Son trabajadores no permanentes aquellos que, sujetándose a lo prescrito en este Reglamento Interno de Trabajo, prestan sus servicios por un tiempo determinado y/o categoría laboral definida o que por su naturaleza es precaria o extraordinaria.

Artículo 11.- No se considerará como trabajadores de la EMPRESA al personal dependiente de terceras personas naturales o jurídicas con las cuales se contrate o subcontrate el suministro de bienes y/o servicios así como quienes presten servicios sin relación de dependencia en virtud de contratos civiles de prestación de servicios o subcontratos.

Artículo 12. DOMICILIO Y OTROS DATOS.- El EMPLEADO y/o TRABAJADOR proporcionará a la EMPRESA, la dirección y teléfono de su domicilio, comprometiéndose y obligándose a comunicar a la EMPRESA por escrito, en 24 horas de ocurrido, cualquier cambio de dirección domiciliaria. Además proporcionará el nombre, dirección y teléfono de una persona, familiar o no. que sirva de contacto y sus actualizaciones.

Para estos efectos, el responsable de Recursos Humanos de la EMPRESA, bajo su responsabilidad, llevará un expediente individual actualizado que contenga los datos de todos los EMPLEADOS y/o TRABAJADORES.

Artículo 13.- En caso de que la EMPRESA determine, por cualquier medio, la falsedad de la información proporcionada por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerará que se ha inducido a celebrar el contrato mediante certificados falsos y la EMPRESA, de acuerdo a lo que dispone el numeral segundo del Artículo 310 y otros aplicables del Código del Trabajo, podrá separar al trabajador que haya incurrido en esas faltas, previa solicitud de visto bueno, siempre y cuando no afecte la economía del trabajador y vaya en proporción a los valores que maneje.

Artículo 14.- Los trabajadores serán responsables directos por los bienes, equipos, dinero y valores que deberán custodiar, manejar, vigilar y responsabilizarse, según las actividades que vaya a desempeñar. Si estos bienes sufrieran cualquier tipo de daño, serán de responsabilidad del trabajador, a más de caer en una falta: grave del presente reglamento, será el responsable de su reparación o reposición.

1.- GERENTE GENERAL

Es un término descriptivo para ciertos ejecutivos en una operación de negocios. Es también un título formal para ciertos ejecutivos de negocios, aunque las labores de un gerente general varían según la industria en la que se desarrolle la empresa. (2016, 3 de abril). *Wikipedia, La enciclopedia libre.*

GERENTE GENERAL	
Área	Administrativo
Superior Inmediato	No Aplica
Supervisa a	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Financiero • Departamento administrativo
Formación	Ing. Administración de Empresas o afines, maestría
Experiencia	Mínimo 4 años, posiciones similares
Aptitudes	Servicio al cliente Compromiso con la empresa Soluciones inmediatas.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Brindar soporte a toda la gestión administrativa
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar y generar nuevos negocios en beneficio de la empresa. ✓ Asistir a reuniones con clientes. ✓ Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno. ✓ Participar en planes de evacuación. ✓ Viajar a coordinar reuniones de negocios en beneficio de la empresa. ✓ Informar actividades a realizarse.
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora ✓ Teléfono ✓ Bolígrafos/lápices, papel
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de personal. ✓ Manejo con clientes y proveedores. 	
Capacitaciones	Curso: Comunicación Asertiva. Duración: De 8 10 horas Periodicidad: Al Ingreso	
	Curso: Seguridad y Salud Duración: De 8 10 horas Periodicidad: Anual	
	Curso: Coaching empresarial Duración: 12 horas Periodicidad: Anual	
Horario de Trabajo	Libre	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación Lingüística	Compromiso	Demostrar conocimientos de hechos esenciales
Matemática	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Don de Mando	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento estratégico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

2.- CONTADOR

El contador público es el profesional dedicado a manejar la contabilidad de una organización o persona.

En la mayoría de los países de América Latina es un título universitario de grado.

CONTADOR	
Área	Administrativo
Reporta a	Gerente
Supervisa a	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar contable
Formación	Ing. En Contabilidad y Auditoria
Experiencia	Mínimo 2 años
Aptitudes	Servicio al cliente. Compromiso con la empresa. Capacidad de negociación.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Se encargara de organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades administrativas y financieras de la empresa.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar documentos legales y registros de la empresa. ✓ Analizar, revisar y aprobar la adquisición de bienes y prestación de servicios. ✓ Organizar, dirigir, incorporar, y controlar procesos de control interno de sistemas de presupuesto, determinación y recaudación de recursos financieros y de contabilidad. ✓ Coordinar y supervisar el eficiente desarrollo y cumplimiento de las actividades, económicas de los departamentos. ✓ Analizar y aprobar programa anual de costos y mantenimiento. ✓ Presentar a la alta dirección planes de desarrollo, que permitan cumplir con las políticas vigentes. ✓ Analizar datos financieros, manejar indicadores y entregar la información cuando la alta gerencia lo requiera. ✓ Realizar auditorías internas periódicas que aseguren el normal procedimiento de las operaciones financieras. ✓ Participar en la planificación anual de metas y objetivos de la organización. ✓ Presentar a la alta gerencia informes anuales de estados financieros.
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono ✓ Bolígrafos /lápices, papel ✓ Sistema Contable 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa. ✓ Manejo con clientes y proveedores. 	
Capacitaciones	Curso: Manejo de páginas del Sri Duración: De 8 horas Periodicidad: Ingreso	
	Curso: Sistema de facturación electrónica Duración: 5 horas Periodicidad: Ingreso	
	Curso: Proceso de auditorías internas Duración: 8 horas Periodicidad: Ingreso	
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Capta nuevos clientes	Demostrar conocimientos de hechos esenciales.
Contabilidad y razonamiento lógico	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Don de Mando	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento estratégico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos y competitivos.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.- AUXILIAR CONTABLE

El auxiliar contable, también es conocido como auxiliar de contabilidad, su trabajo consiste en realizar variadas funciones relacionadas con la contabilidad, se espera que registren con precisión las transacciones financieras que se producen en el diario transcurrir de los negocios. Ellos realizan una gran variedad de funciones, incluida la publicación de todas estas transacciones en un libro de contabilidad de débitos y créditos. Los Auxiliares de contabilidad también pueden elaborar las cuentas por cobrar y cobrar los pagos de los clientes y hacer seguimiento a las deudas de los clientes, seguimiento de los préstamos de la empresa, gestionan las nóminas, y generar simples estados financieros. En las grandes empresas, estas funciones pueden ser asignadas a los auxiliares de contabilidad especializados – cuentas de los empleados por pagar, cuentas por cobrar y los empleados dependientes de la nómina. El trabajo de un asistente de contabilidad es una excelente opción de trabajo de contabilidad nivel básico, con la educación adicional y experiencia, puede conducir a ascensos con salarios más altos puestos de mayor responsabilidad en el área de la contabilidad.

AUXILIAR CONTABLE	
Área	Administrativo
REPORTA A	CONTADOR
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none">• NO APLICA
Formación	Bachiller en Contabilidad
Experiencia	Mínimo 3 años
Aptitudes	Servicio al cliente. Compromiso con la empresa. Soluciones Inmediatas.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Brindar soporte al área administrativa financiera.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none">✓ Recibir, clasificar, codificar, y efectuar, el registro contable de documentos.✓ Realizar y mantener al día el registro de ingresos y egresos de la empresa.✓ Realizar la planificación de pago a proveedores de acuerdo al monto adquirido.✓ Realizar planificación de recaudación de recursos financieros.✓ Gestionar los pagos de obligaciones del IESS.✓ Control de pago de impuestos en el SRI✓ Registrar y controlar cuentas contables.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener al día el archivo de documentos contables. ✓ Cumplir eficientemente con los términos y condiciones acordados con clientes internos y externos proveedores y bancos. 	
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora ✓ Teléfono ✓ Bolígrafos /lápices, papel ✓ Sistema Contable 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa. ✓ Manejo con clientes (internos, externos) y proveedores. 	
Capacitaciones	Curso: Manejo de páginas del Sri Duración: De 8 horas Periodicidad: Ingreso	
	Curso: Sistema de facturación electrónica Duración: 5 horas Periodicidad: Ingreso	
	Curso: Auditorías internas Duración: 8 horas Periodicidad: Ingreso	
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Seguimiento de gestión contable.	Demostrar conocimientos de hechos esenciales.
Contabilidad y razonamiento lógico	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Precisión	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento estratégico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos y financieros.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

4.-TESORERIA.

Es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. (Se encarga de administrar los recursos monetarios en la forma más eficiente posible para cumplir con los compromisos del negocio y disponer de suficiente efectivo para apoyar los programas de la planeación financiera de la empresa). López, Francisco; Soriano, Núria (2012).

TESORERIA	
Área	Administrativo
Reporta a	Gerente
Supervisa a	<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica
Formación	Ing. En Contabilidad y Auditoria
Experiencia	Mínimo 1 años
Aptitudes	Compromiso con la empresa. Capacidad de negociación.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Se encargara de organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades financieras de la empresa.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar documentos legales y registros de la empresa. ✓ Organizar, dirigir, incorporar, y controlar procesos de control interno de sistemas de presupuesto, determinación y recaudación de recursos financieros y de contabilidad. ✓ Coordinar y supervisar el eficiente desarrollo y cumplimiento de las actividades, económicas de los departamentos. ✓ Analizar datos financieros, manejar indicadores y entregar la información cuando la alta gerencia lo requiera. ✓ Realizar auditorías internas periódicas que aseguren el normal procedimiento de las operaciones financieras. ✓ Presentar a la alta gerencia informes anuales de estados financieros. ✓ Dirige el proceso de emisión de cheques de acuerdo a las políticas financieras. ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono ✓ Bolígrafos /lápices, papel ✓ Sistemas Contables 	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa. ✓ Conocimientos sólidos en finanzas y contabilidad ✓ Capacidad de trabajar en equipo bajo presión ✓ Honestidad y ética 	
Capacitaciones	<p>Curso: Manejo de páginas del Sri Duración: De 8 horas Periodicidad: Ingreso</p> <p>Curso: Ley de administración financiera Duración: 5 horas</p> <p>Periodicidad: Ingreso</p> <p>Curso: Legislación tributaria Duración: 8 horas Periodicidad: Ingreso</p>	
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Capta nuevos clientes	Demostrar conocimientos de hechos esenciales.
Contabilidad y razonamiento lógico	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Don de Mando	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento Critico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos y competitivos.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

5.- ADMINISTRADOR

Un administrador es una persona que obtiene resultados a través de otras personas. Un administrador es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. Más específicamente, un administrador desempeña ciertas funciones básicas para que la organización se encamine hacia la consecución de dichas metas. (Allen y Gilmore, p.20)

ADMINISTRADOR	
Área	Administrativo
Reporta a	Administrador
Supervisa a	<ul style="list-style-type: none"> • Vendedor • Mecanica
Formación	Ing. Administración de Empresas o afines
Experiencia	Mínimo 1 año
Aptitudes	Servicio al cliente. Compromiso con la empresa. Capacidad de negociación.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Coordinar las actividades de las fuerzas de ventas, los planes de comercialización y mercadeo a fin de lograr el posicionamiento de la empresa en base a políticas establecidas para la promoción y venta de servicios a fin de lograr los objetivos de ventas.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Velar por la imagen de la empresa y servicios que se ofrece al cliente la cual debe mantenerse bajo los más estrictos controles y estándares (logos, marcas). ✓ Control de materiales elaborados por proveedores de publicidad. ✓ Encargarse del Área de Ventas esto implica: Fuerza de Ventas, Control de Costos, Control de Inventarios,
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora ✓ Teléfono ✓ Biógrafos/lápices, papel

Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa. ✓ Manejo de personal. ✓ Manejo con clientes y proveedores. 	
Capacitaciones	Curso: Marketing y Publicidad Duración: De 20 horas Periodicidad: Semestral	
	Curso: Técnicas de Ventas Duración: 20 horas Periodicidad: Semestral	
	Curso: Jefe de Ventas Duración: 8 horas Periodicidad: Anual	
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECÍFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Compromiso	Demostrar conocimientos de hechos esenciales, cerrar negociaciones.
Matemática y razonamiento lógico	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Don de Mando	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento estratégico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos y competitivos.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

6.- VENDEDORES

Un vendedor es aquella persona que tiene encomendada la venta o comercialización de productos o servicios de una compañía. Según el sector o la cultura de la compañía, puede recibir diferentes nombres: agente comercial, representante, ejecutivo de cuenta, ejecutivo de ventas, etc. La persona que vende productos en un comercio recibe el nombre de dependiente y no es objeto de este artículo.

VENDEDOR	
Área	Administrativo
RERPORTA A	Administrador
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none"> • NO APLICA
Formación	Tecnología en Marketing o carreras afines
Experiencia	Mínimo 1 año
Aptitudes	Servicio al cliente. Compromiso con la empresa. Capacidad de negociación.
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Coordinar las actividades de las fuerzas de ventas, mediante prospecciones para descubrir nuevos sectores donde brindar los servicios que ofrece la empresa.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer contacto previo con los clientes. ✓ Preparar rutas
Útiles, Equipos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Impresora ✓ Teléfono ✓ Bolígrafos /lápices, papel
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación de la empresa. ✓ Manejo de personal. ✓ Manejo con clientes y proveedores.
Capacitaciones	Curso: Marketing y Publicidad Duración: De 20 horas Periodicidad: Semestral

		Curso: Técnicas de Ventas Duración: 20 horas Periodicidad: Semestral
		Curso: Jefe de Ventas Duración: 8 horas Periodicidad: Anual
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Compromiso	Demostrar conocimientos de hechos esenciales, cierre de negociaciones.
Matemática y razonamiento lógico	Credibilidad técnica	Usar de forma apropiada, teorías procedimientos y herramientas administrativas.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Don de Mando	Demostrar conocimiento y comprensión del contexto económico.
Trabajo en equipo	Pensamiento estratégico	Encontrar soluciones correctas a problemas administrativos y competitivos.
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

7.-MECÁNICA

Servicio mecánico es un lugar donde uno o más técnicos mecánicos reparan bicicletas y les dan mantenimiento.

MECÁNICA (BICICLETAS)	
Área	Mecanica
REPORTA A	Administrador
SUPERVISA A	No Aplica
Formación	Bachiller Técnico
Experiencia	Mínimo 1 año
Aptitudes	Servicio al cliente. Compromiso con la empresa. Resolución de problemas y conflictos
Actitudes	Honestidad Vocación de servicio Facilidad de palabra Trato con la gente
Proceso productivo del Puesto de Trabajo	
Misión del puesto	Se encargara de dar mantenimiento y reparar los equipos de los clientes en el menor tiempo, con eficacia.
Tareas o funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar que los equipos de medición y control están calibrados. ✓ Realizar el mantenimiento preventivo de las unidades de acuerdo a los requerimientos de las unidades y los resultados de la operación ✓ Realizar el mantenimiento correctivo de las unidades de acuerdo a las fallas presentadas y proporcionando el seguimiento de la reparación a través de la orden de servicio. ✓ Elaborar la Orden de Servicio por cada unidad que ingrese al Taller para cualquier servicio., especificando el tipo de refacciona miento requerido y el tipo de mantenimiento a realizar. ✓ Cuidar las herramientas y equipos asignados, así como la propiedad del cliente ✓ Cuidar las herramientas y equipo de seguridad de la organización ✓ Manejar de manera confidencial la información que le sea confiada ✓ Realizar los trabajos que correspondan a lo que requieren los vehículos informando al Responsable de Enfriamiento sobre cualquier cambio en lo acordado

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicar la orden de servicio en las unidades ingresadas al Taller Mecánico, con el propósito de que sean identificadas durante el proceso de mantenimiento o reparación 	
Útiles, Equipos de Trabajo	Equipos de mecánicos Llaves Brocas Grasa Paños Franelas Botiquín de primeros auxilios	
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico de la operación y funcionamiento de bicicletas y equipos complementarios. ✓ Manejo con clientes y proveedores. 	
Horario de Trabajo	8 horas	
COMPETENCIAS DEL PUESTO		
BÁSICAS	ESPECIFICAS	TÉCNICAS
Comunicación oral y escrita	Capta nuevos clientes	Demostrar conocimientos trabajos realizados anteriormente y de garantías de los equipos.
Conocimiento y la interacción con el mundo físico.	Dinamismo	Identificar tecnologías actuales.
Iniciativa Personal	Empatía	Demostrar conocimiento y comprensión la mecánica y funcionamiento de equipos de ciclismo
Trabajo en equipo	Visual	Encontrar soluciones correctas, concretas y oportuna a los requerimientos de los clientes
Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

GLOSARIO

Expide.-

Extender una certificación u otro documento semejante a la persona que lo ha solicitado.

EVALUACION 360°

Fecha: _____

Datos del evaluado:

Nombre:	_____
Departamento:	_____
Puesto:	_____

Datos del evaluador

Nombre:	_____
Relación con el evaluado	_____

COMPETENCIAS A EVALUAR

CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
------------	---------	-------	-----------	-----------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Comunicación

- 1 Comparte información de manera efectiva y asertiva.
- 2 Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.
- 3 Presta atención en las conversaciones.
- 4 Se comunica de manera escrita con claridad.
- 5 Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.
- 6 Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.

Trabajo en equipo

- 7 Se desempeña como un miembro activo del equipo.
- 8 Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
- 9 Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
- 10 Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

Resolución de problemas

- 11 Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
- 12 Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
- 13 Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
- 14 Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
- 15 Conserva la calma en situaciones complicadas.

Mejora continua

- 16 Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.
- 17 No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.
- 18 Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
- 19 Se esfuerza por innovar y aportar ideas.
- 20 Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad

Organización y administración del tiempo

- 21 Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.
- 22 Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados
- 23 Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.

Enfoque en el cliente

- 24 Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.
- 25 Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.
- 26 Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.
- 27 Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.
- 28 Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.

Pensamiento estratégico

- 29 Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.
- 30 Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.
- 31 Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.
- 32 Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.

Enfoque a resultados

- 33 Reconoce y aprovecha las oportunidades.
- 34 Mantiene altos niveles de estándares de desempeño
- 35 Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado

FORTALEZAS	_____
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	_____

¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?

FUENTE Oscar Pérez on 15-jul-2015

FUENTE DE INFORMACION

<http://www.cikla.net>

Bibliografía

- Arias, G. (2001). *Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño*. Madrid: Edit. Manova
- Agrados, J. (2001). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. Colombia: Edit. Salvat
- Beckhard, R. (1994). *Desenvolvimiento Organizacional: estrategias y modelos*. Sao Paulo: Editorial Blucher.
- Dessler, Gary. (2001). *Administración de personal*. México: Prentice-Hall. México.
- Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Grace, J. (2011). *Desarrollo Psicológico*. México: Edit. Pearson Educación
- Guillen, C, Gala, F. & Reyes, V. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Me-Graw Hill.
- Morris, G. (2002). *Psicología laboral*. México: Edit. Prentice Hall.
- Pareda, S. & Berrocal, F. (2001). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de estudios Ramón Ares.
- Robbins, S. (1994). *Administración*. México: Edit. Prentice Hall. México
- Robbins, M (2003). *Administración de Recursos Humanos*", México: Editorial Limusa,