



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
“CORDILLERA”

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESA  
LAVANDERÍA BENI**

**DMQ. 2016**

**Proyecto de I + D +I previo a la obtención del título de Tecnólogo en  
Administración de Recursos Humanos - Personal**

**Autor: FRANCISCO FLORES**

**Tutor: Ing. ÁNGELA CAMINO**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESA  
LAVANDERÍA BENI EN EL DMQ. 2016**



## CONTRATO DE CESIÓN

Yo, FRANCISCO ANTONIO FLORES ENCARNACIÓN con cedula de identidad No 172106196-6 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “la cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESA LAVANDERÍA BENI EN EL DMQ. 2016” facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

---

FRANCISCO ANTONIO FLORES ENCARNACIÓN

C.I: 172106196-6

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESA  
LAVANDERÍA BENI EN EL DMQ. 2016



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar un agradecimiento infinito a Dios por darme salud y vida para lograr tantas metas que me las he propuesto siendo este proyecto una de estas metas planteadas y que gracias a Él me ha permitido tomar la gran decisión de poder culminar la misma.

Ante cualquier tipo de inconveniente siempre están las personas que te aprecian las personas que siempre dan una mano, te ayudan, te aconsejan, te brindan palabras sabias, logran ser tus consejeros aunque ellos no se den cuenta, en conclusión los agradecimientos son infinitos a todo el conglomerado que me rodea y todo lo que hicieron para el logro de mi cometido haya sido directa como indirectamente.

De la misma manera un agradecimiento total a toda mi familia que son el pilar fundamental para el desenvolvimiento en mi vida de manera correcta.

**FRANCISCO ANTONIO FLORES ENCARNACIÓN**

**Quito, Octubre de 2016**



## **DECLARATORIA**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor, la información recopilada guarda los sitios web de acceso libre y conozco que es propiedad intelectual de los creadores.

Quito, 31 de octubre de 2016.

---

**FRANCISCO ANTONIO FLORES ENCARNACIÓN**

**C.I: 172106196-6**



## DEDICATORIA

Este trabajo que con tanto sacrificio lo supe llevar adelante y culminarlo va dedicado para mi madre **María Encarnación** y mi padre **Carlos Flores** los cuales han sido incondicionales en el apoyo, en los consejos, en el tiempo, en la ayuda para la toma de decisiones que con palabras sabias han sabido encaminar mi destino con un sendero muy próspero, así como el amor, la comprensión, la tolerancia, y todos los sentimientos brindados para mi surgimiento como persona y como un profesional

Adicionalmente a mi nueva familia que está en formación a mi futura esposa Daniela Chauca y mi querido y amado hijo/a que está en camino que sepa que desde un inicio fue el pilar fundamental para mi surgimiento como profesional y que sepa que su padre es un ejemplo para el o/ella.

A cada uno de los maestros que impartieron su conocimiento para el logro de este proyecto, a sabiendas que no fue nada fácil pero supieron ser incondicionales en el encarcelamiento del conocimiento en cada una de nuestras conciencias así como de la paciencia que me brindaron en algún determinado momento.

A cada uno de los conocidos, compañeros y entes reguladores que supieron brindar la respectiva información para el desarrollo de este proyecto y demás personas que de una u otra manera hicieron algo en su respectivo momento para el logro de esta gran meta.



## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

AGRADECIMIENTO .....	II
DECLARATORIA .....	III
DEDICATORIA .....	IV
ÍNDICE GENERAL .....	V
RESUMEN EJECUTIVO .....	XI
ABSTRACT .....	XII
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
ANTECEDENTES .....	1
1.02 Justificación .....	3
1.03 Definición del problema central (MATRIZ T).....	4
1.03. Análisis de la matriz T (contextualización).....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	9
<b>INVOLUCRADOS</b> .....	9
2.01 Mapeo de Involucrados .....	9
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados .....	10
2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados. ....	13
<b>CAPÍTULO III</b> .....	15
<b>PROBLEMAS Y OBJETIVOS</b> .....	15
3.01 Árbol de Problemas .....	15
3.01.01 Análisis del árbol de problemas .....	16
3.02 Árbol de Objetivos .....	17
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos .....	18
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	19
<b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</b> .....	19
4.01 Matriz de análisis de alternativas.....	19
4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas .....	20



4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....	23
4.02.01 Análisis de la matriz de análisis de impacto de objetivos .....	25
4.03 Diagrama de estrategias.....	27
4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias.....	28
4.04 Matriz de Marco Lógico .....	29
4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico .....	34
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>36</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>36</b>
<b>5.01 Antecedentes .....</b>	<b>36</b>
<b>5.02 Justificación de la propuesta.....</b>	<b>38</b>
<b>5.03 Objetivo general.....</b>	<b>38</b>
<b>5.04 Orientación para el estudio.....</b>	<b>39</b>
5.04.01 MANUAL DE FUNCIONES .....	39
5.04.02 Análisis de la competitividad .....	42
5.04.03 Valoración de competencias .....	43
<b>5.05 Relación de contenidos .....</b>	<b>44</b>
<b>5.06 Metodología utilizada .....</b>	<b>46</b>
<b>5.07 Población .....</b>	<b>46</b>
<b>5.08 Muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>5.09 Encuesta.....</b>	<b>47</b>
ENCUESTA .....	48
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>48</b>
<b>INSTRUCCIONES.....</b>	<b>48</b>
MANUAL DE FUNCIONES.....	65
LAVANDERÍA BENI.....	67
<b>MISIÓN.....</b>	<b>68</b>
<b>VISIÓN.....</b>	<b>68</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>69</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>69</b>
<b>BASE Y SUSTENTO LEGAL .....</b>	<b>70</b>
<b>ALCANCE DEL MANUAL DE FUNCIONES .....</b>	<b>72</b>



<b>POLÍTICAS</b> .....	73
<b>ORGANIGRAMA</b> .....	74
<b>DESARROLLO DE CARGOS:</b> .....	75
<b>1. GERENCIA</b> .....	75
1.1 Identificación del cargo .....	75
1.2 Misión del cargo .....	75
1.3 Responsabilidades del cargo.....	76
1.4 Supervisión .....	77
1.5 Requisitos del cargo .....	77
1.6 Requisitos personales .....	78
<b>2. REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE</b> .....	80
2.1 Identificación del cargo .....	80
2.2 Misión del cargo .....	80
2.3 Responsabilidades del cargo.....	81
2.4 Supervisión .....	82
2.5 Requisitos del cargo .....	82
2.6 Requisitos personales .....	83
<b>3. PRODUCCIÓN 1 Y 2</b> .....	86
3.1 Identificación del cargo .....	86
3.2 Misión del cargo .....	86
3.3 Responsabilidades del cargo.....	87
3.4 Supervisión .....	88
3.5 Requisitos del cargo .....	88
2.6 Requisitos personales .....	89
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y DE CONTROL</b> .....	93
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	94
<b>5.10 Taller</b> .....	95
<b>5.10.04 Desarrollo del taller</b> .....	96
<b>5.05 Retroalimentación</b> .....	98
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	99
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	99





## VIII

<b>6.01 Recursos.</b> .....	99
6.01.01 Recursos Humanos. ....	99
6.01.02 Recursos Audiovisuales.....	100
6.01.03 Infraestructura.....	100
6.01.04 Material de Apoyo .....	100
<b>6.02 Presupuesto.</b> .....	101
<b>PRESUPUESTO DEL MANUAL DE FUNCIONES</b> .....	101
<b>6.03 Cronograma.</b> .....	102
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	105
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	105
<b>7.01 Conclusiones.</b> .....	105
<b>7.02 Recomendaciones.</b> .....	106
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	107
<b>ANEXOS</b> .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	4
Tabla 2 .....	10
Tabla 3 .....	19
Tabla 4 .....	24
Tabla 5 .....	29
Tabla 6 .....	30
Tabla 7 .....	30
Tabla 8 .....	32
Tabla 9 .....	49
Tabla 10 .....	50
Tabla 11 .....	51
Tabla 12 .....	52
Tabla 13 .....	53



Tabla 14 .....	55
Tabla 15 .....	56
Tabla 16 .....	57
Tabla 17 .....	58
Tabla 18 .....	59
Tabla 19 .....	60
Tabla 20 .....	61
Tabla 21 .....	62
Tabla 22 .....	63
Tabla 23 .....	64
Tabla 24 .....	76
Tabla 25 .....	78
Tabla 26 .....	79
Tabla 27 .....	81
Tabla 28 .....	83
Tabla 29 .....	84
Tabla 30 .....	85
Tabla 31 .....	87
Tabla 32 .....	89
Tabla 33 .....	90
Tabla 34 .....	90
Tabla 35 .....	91
Tabla 36 .....	101
Tabla 37 .....	102



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	9
Figura 2.....	15
Figura 3.....	17
Figura 4.....	27
Figura 5.....	49
Figura 6.....	50
Figura 7.....	51
Figura 8.....	52
Figura 9.....	53
Figura 10.....	54
Figura 11.....	55
Figura 12.....	56
Figura 13.....	57
Figura 14.....	58
Figura 15.....	59
Figura 16.....	60
Figura 17.....	61
Figura 18.....	62
Figura 19.....	63
Figura 20.....	64
Figura21.....	74



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Cada uno de los puntos a exponer en este proyecto serán de gran aporte a la microempresa Lavandería BENI la cual está encaminada hacia un crecimiento ya descrito por tal razón cada uno de los parámetros para la implantación de el mismo van a ser un fundamento muy bien plasmado para el surgimiento de la microempresa.

El manual de funciones va encerrar las distintas falencias existentes en la microempresa, siendo así las ventajas y oportunidades tienen que ser aprovechadas a nivel de competitividad tomando en cuenta que cada una de las partes de la microempresa debe formar parte de la adaptabilidad a las diferentes estrategias para el desenvolvimiento de una manera correcta.

Con esto podemos denotar que el proyecto a realizar va a ser de gran peso para el desarrollo de la microempresa y así forjar el sector económico en el cual se desenvuelve, de la misma manera el ámbito social de cada uno de los trabajadores los cuales forman parte de la microempresa.



## ABSTRACT

Each of the points to exhibit in this project will be a great contribution to microenterprises Laundry BENI which is geared towards growth as described for that reason each of the parameters for implementing it will be a foundation very well expressed for the emergence of microenterprises.

The manual functions will enclose the various existing shortcomings in microenterprises, thus being the advantages and opportunities must be exploited at the level of competitiveness taking into account that each of the parts of microenterprise should be part of the adaptability to different strategies for the development of a correct way.

With this we can denote that the project to be undertaken will be of great weight for microenterprise development and thus shaping the economic sector in which it operates, in the same way the social context of each of the workers which are part microenterprise



## **CAPÍTULO I**

### **ANTECEDENTES**

#### 1.01 Contexto

El manual de funciones tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales. Los manuales constituyen una de las etapas del proceso administrativo que dan forma a la estructura de la administración universalmente reconocida; cuando la administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente. Tal secuencia es conocida como “Proceso Administrativo” y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto. (HERRERA, 2002 )

En épocas de vida más sencilla, era importante la buena administración, hoy en día es fundamental. Ni aún para países avanzados, con una larga historia de progreso administrativo, ha sido fácil el desempeño, y puede considerarse nunca terminado. (HERRERA, 2002 )



Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de una estrategia, ya que determina y delimita los campos de actuación las diferentes áreas de trabajo, así como de cada puesto. El manual de funciones consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones. (jobandtalent, 2016)

El manual de funciones por competencias para mejorar la productividad en la microempresa Lavandería BENI, constituye el resultado de un estudio realizado fundamentalmente por la necesidad de contribuir con un crecimiento muy bien direccionado que le permitan alcanzar niveles de competitividad, así como un desenvolvimiento eficaz en su campo de acción.

La microempresa Lavandería Beni tiene como misión brindar a todos sus clientes servicios de lavado de calidad y valor claramente superiores con características y diferenciadores que rebasen ampliamente lo que el cliente espera y necesita en ahorros de tiempo y trabajo, costo-beneficio, servicio, comodidad, y limpieza de las prendas que son entregados a su responsabilidad, la misma se encuentra ubicada en el Barrio La Mariscal en las calles Jorge Washington E1-45 y Pedro de Valdivia en la ciudad de Quito – Ecuador.



## 1.02 Justificación

El tema en estudio fue escogido para obtener un direccionamiento correcto en cada una de las funciones desempeñadas en la microempresa Lavandería BENI y este manual de funciones servirá como guía para la adecuada realización de actividades, saberlas implementar, así como también plasmarse en el mercado rápidamente con eficacia y eficiencia obteniendo el conocimiento necesario, que con esto conllevará a la preocupación de los colaboradores con una organización correcta y así cumplir con las funciones de acuerdo a cada una de sus competencias, por tal razón los aportes del proyecto son sociales e institucionales. Sociales porque este ayudará al conglomerado de microempresarios con la disposición a crecer y con esto mejorar la calidad de vida. Institucionales porque se va a orientar en el crecimiento de la microempresa Lavandería BENI y las microempresas que tomen como modelo este proyecto. La realidad actual que se vive en cuanto a la inexistencia del manual de funciones es la gran desorganización que existe por parte de los colaboradores así como los sobrecargos laborales. Dicho manual va ser implementado de acuerdo a las especificaciones plasmadas en el Plan Nacional del Buen Vivir que se encuentra mencionado en el objetivo No. 3 que dice “la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas, la calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales” y que cada uno de los escalones dados en la elaboración de dicho manual será siempre enmarcado en mejorar el buen vivir .





### 1.03 Definición del problema central (MATRIZ T)

Tabla 1

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Microempresa Lavandería BENI con gran desorganización, ocasionando un rendimiento laboral reducido.	Inexistencia de un manual de funciones por competencias en la microempresa Lavandería BENI.				Lavandería BENI con una distribución adecuada de funciones de acuerdo a cada una de las competencias de sus colaboradores.
FUERZAS IMPULSADORAS	I (real)	PC (ideal)	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
1. Elaboración de un manual de funciones por competencias.	1	5	4	1	1. Alto desconocimiento de la realización de un manual de funciones
2. Calificar a cada uno de los colaboradores sus aptitudes para cada uno de los cargos desempeñados mediante un estudio de gestión por	1	5	4	1	2. Desinterés por parte de los colaboradores



competencias.					
3. Obtener el conocimiento necesario acerca de la realización de un manual de funciones por competencias.	2	4	4	1	3. Carencia de fuentes de información en la microempresa.
4. Implementación de manuales de funciones por competencias.	4	5	4	1	4. Déficit de asesoramiento.
5. Establecer estrategias para la implementación del manual sin la incomodidad de sus colaboradores.	2	4	4	1	5. Escasez de información acerca del tema.

Fuente: Lavandería BENI  
Elaborado por: Francisco Flores



### 1.03. Análisis de la matriz T (contextualización)

La situación actual es la que se está viviendo en este momento la cual es la inexistencia de un manual de funciones por competencias en la microempresa Lavandería BENI , si los dueños no toman el direccionamiento correcto y no ejecutan una acción para que la microempresa cree y emplee un manual de funciones por competencias se obtendrá una situación empeorada que será microempresa Lavandería BENI con gran desorganización, por falta de un manual de funciones por competencias caso contrario se obtendrá una situación mejorada que será Lavandería BENI con una adecuada distribución de funciones de acuerdo a cada una de las competencias de sus colaboradores.

Para esto se cuenta con la primera fuerza impulsadora que van a permitir que no se dé una situación empeorada de la microempresa que es la elaboración de un manual de funciones por competencias que en lo real no existe este manual es por esta razón que se le da el parámetro de 1(baja) y con la implementación del mismo se pretende llegar al grado de calificación de 5(alto) es decir el desenvolvimiento correcto en la microempresa, así mismo existen fuerzas bloqueadoras que es el alto desconocimiento de la realización de un manual de funciones y por eso se le da una categoría de 4(medio alto) porque no existe un conocimiento direccionado para la creación de mencionado manual y lo que se desea es llegar a la categoría de 1(baja) para lograr un conocimiento eficaz tanto del dueño como cada uno de los colaboradores.



La segunda fuerza impulsadora es calificar a cada uno de los colaboradores sus aptitudes para cada uno de los cargos desempeñados mediante un estudio de gestión por competencias para cada uno de los colaboradores, dicho estudio no existe y es por eso que se le da una calificación de 1(baja) y que con la realización de este se pretende a llegar a un parámetro de 5(alto) es decir mediante el estudio de cada una de las competencias de los colaboradores se distribuirá de una manera correcta al personal, como fuerza bloqueadora es el desinterés por parte de los colaboradores que es un factor muy importante que podría interferir en la implementación de dicho manual por eso se le da una calificación de 4(medio alto) y lo que se pretende es aumentar el interés de cada uno de los colaboradores para que se realice y se implemente el manual de funciones sin ningún tipo de inconveniente, por esa razón se le da una categoría de 1(baja).

La tercera fuerza impulsadora es obtener el conocimiento necesario acerca de la realización de un manual de funciones por competencias la cual no existe por tal razón se le da una categoría de 2(medio bajo), con el impartimiento, del mismo se pretende llegar a una categorización de 4(medio alto), es decir cada uno de los colaboradores va recibir el conocimiento adecuado para la realización y desempeño de cada uno sus funciones , por otra lado las fuerzas bloqueadoras tenemos a falta de fuentes de información en la microempresa por lo tanto se le da una categoría de 4(medio alto),se le da dicha valoración por la despreocupación de los dueños a informar a sus trabajadores con capacitaciones, por lo tanto capacitando a cada uno de los colaboradores se fomentara el interés sobre los aspectos acerca del tema por lo que se le da una calificación de 1(baja).



Como cuarta fuerza impulsadora es la implementación de manuales de funciones por competencias que en la realidad no se ha implantado en la microempresa por esta razón se le da una categoría de 4(medio alto) y que con el proyecto se piensa llegar a la categorización de 1(baja) es decir que con la implementación del manual se llegara a distribuir de una manera eficaz cada uno de los puestos de trabajo, la fuerza bloqueadora es el déficit de asesoramiento que esto implica que no existe una persona con el conocimiento necesario que encamine al gerente propietario de la microempresa por eso se la da una calificación de 4(medio alto) y que con un asesoramiento correcto se pretende llegar al parámetro de 2(medio bajo).

Como última fuerza impulsadora tenemos establecer estrategias para la implementación del manual sin la incomodidad de sus colaboradores es decir que cada uno de los pasos a seguir para la implementación de dicho manual a realizarse no haga que los colaboradores se incomoden o se sientan insatisfechos por la nueva forma de trabajo es por eso que se le da una categoría de 2(medio bajo) con el proyecto se pretende llegar a poner en práctica todo tipo de estrategias para que cada uno de los trabajadores sientan una calidez en su trabajo y con esto alcanzar una categorización de 4(medio alto), así mismo como fuerza bloqueadora tenemos a la escasez de información acerca del tema es decir que no existe fuentes de información en la microempresa por eso se le da una calificación de 4(medio alto) y que con dicha implementación del manual se pretende llegar a un parámetro de 1(baja) que sería lo óptimo para el desenvolvimiento correcto de la información en cada uno de los colaboradores.



## CAPÍTULO II

### INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo de Involucrados



Figura 1

Fuente: Lavandería BENI

Elaborador por: Francisco Flores



## 2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

**Tabla 2**

Actores	Interés	Problemas	Recursos	Interés sobre	Conflictos
Involucrados	sobre el problema	percibidos	Mandatos Capacidades	el proyecto	potenciales
Estado	Creación de entidades de regulación de microempresas	Dificultad en la legalización de las microempresas por tanto papeleo	Recurso humano Artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un Derecho y un deber social,... (constitución)	Acrecentar el poder capital del Ecuador	Leyes y mandatos que no aporten al crecimiento empresarial
TRABAJO	Reducir Desinterés	Adaptación no adecuada	Recurso humano	Calificar a cada uno de	Potencialización de otros



ADORE S Lavander ía BENI	por parte de los colaborado res	de los trabajadores a los nuevos puestos de labor diaria	Recurso financiero Súper Intendencia de Compañías Título 2 de la estructura funcional. Capítulo 1 funciones de la Superintendenc ia de Compañías Art. 7 en el ámbito de mercado de valores literal “k”.	los colaborador es sus aptitudes para cada uno de los cargos desempeña dos mediante un estudio de gestión por competenci as.	establecimien tos de lavado de prendas de vestir.
-----------------------------------	--	--	--	--	--





Gerente propietario o	Minimizar EL Déficit de asesoramiento.	Bajo conocimiento acerca de la implantación de un manual de funciones	Recurso humano Conocimiento acerca del manejo de microempresas	Implementación de manuales de funciones por competencias.	Poca colaboración de los familiares involucrados en el negocio sabiendo que es una microempresa familiar.
-----------------------	--	---	--	---	---

Fuente: Lavandería BENI  
 Elaborado por: Francisco Flores



### 2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados.

La matriz de análisis de involucrados tiene como actores principales al Estado, microempresa Lavandería BENI y el gerente propietario quienes son los que serán inmiscuidos de una manera directa en la realización de un manual de funciones. El estado como primer involucrado es el encargado de la creación de las entidades respectivas de regulación de las distintas microempresas existentes en el D.M. Quito, así mismo con la creación de dichas entidades reguladoras existen problemas percibidos los cuales son la dificultad en la legalización de las microempresas por tanto papeleo, enmarcado en que siempre ha sido un problema a lo largo del tiempo en la estructura empresarial a nivel de todo el Ecuador, para lograr el cumplimiento de cada uno de los parámetros predispuestos por los órganos reguladores del estado ecuatoriano existe un recurso humano con capacidades para lograr el desenvolvimiento eficiente y eficaz de las actividades, sustentado en el Artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado que con este dictamen el interés sobre el proyecto es acrecentar el poder capital del mismo, teniendo como conflicto potencial leyes y mandatos que no aporten al crecimiento empresarial. Como segundo involucrado se tiene a la microempresa Lavandería BENI en la cual se va implantar el proyecto y va a ser beneficiada de manera directa con el mismo teniendo en cuenta que el interés sobre el proyecto es la realización de un manual de funciones por competencias en el D.M. Quito el cual servirá para un desempeño de una manera correcta de cada uno de los trabajadores, teniendo en cuenta que siempre van existir problemas percibidos el cual es la adaptación no adecuada de los trabajadores a los nuevos puestos de labor diaria sabiendo que algunos de ellos ya están acostumbrados a un puesto de trabajo, para la solución y avalamiento de los mismos existe un recurso humano especializado, un financiero así como también mandatos que están descritos en la Súper Intendencia de Compañías, Título 2 de la estructura funcional, Capítulo 1

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MICROEMPRESA  
LAVANDERÍA BENI EN EL DMQ. 2016**



funciones de la Superintendencia de Compañías, Art. 7 en el ámbito de mercado de valores literal “k” que dice ; Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control, y en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento y que su interés sobre el proyecto es satisfacer las necesidades de cada uno de los colaboradores en cuanto al desempeño de sus funciones adecuadamente a lo que ellos están calificados que será valorado con la creación de dicho manual así mismo como conflicto potencial es la potencialización de otros establecimientos donde ofrecen el mismo servicio tomando en cuenta que cada día la competencia es muy fuerte por la gran cantidad de información acerca de crecimiento empresarial. El ultimo involucrado es el gerente propietario quien va ser el beneficiario directo en cuanto a la elaboración e implantación de un manual de funciones por competencias en la microempresa que tiene un interés sobre en el problema en el manejo adecuado de cada uno de los trabajadores de la misma, enmarcado en este mismo contexto se tiene problemas percibidos que son bajo conocimiento acerca de la elaboración e implantación de un manual de funciones en una empresa por esta razón se acudirá al recurso humano capacitado para facilitar el desenvolvimiento del gerente propietario para dicha función, así mismo se cuenta con un recurso financiero para dicha contratación lo cual lo volverá factible de realización , sabiendo que todos los parámetros predispuestos serán aplicados tomando en cuenta las desventajas y saber cómo se las va conlleva se tiene un interés sobre el proyecto el cual es llegar a ser la mejor grupo de trabajo en impartir los adecuados conocimientos para cada uno de los trabajadores de la microempresa Lavandería BENI en cuanto un factor muy relevante a tomar en cuenta como conflicto potencial es poca colaboración de los familiares involucrados en el negocio sabiendo que es una microempresa familiar.

## CAPÍTULO III

### PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de Problemas

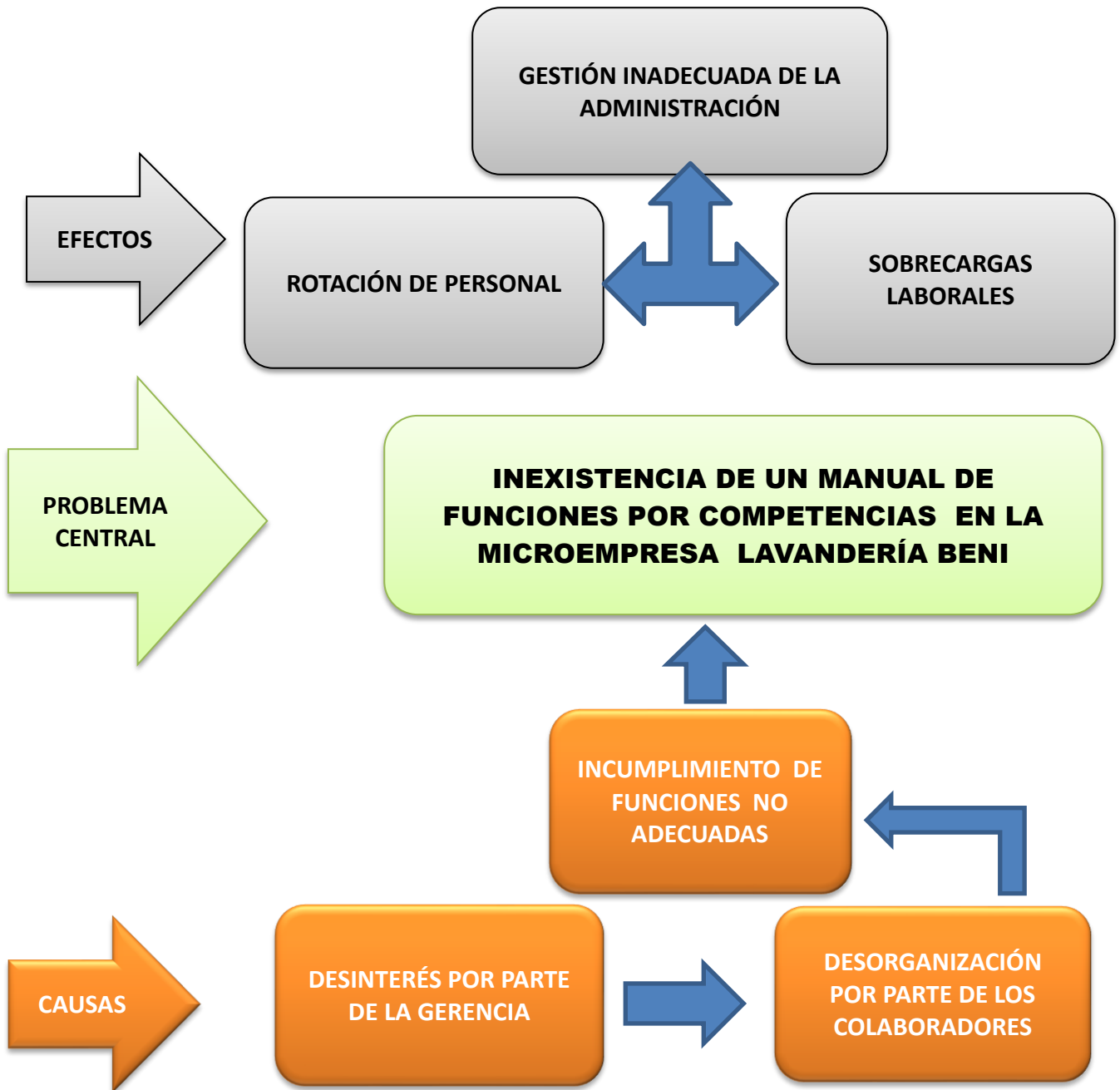


Figura 2 Fuente: Lavandería BENI Elaborador por: Francisco Flores



### 3.01.01 Análisis del árbol de problemas

El problema central es la inexistencia de un manual de funciones por competencias en la microempresa lavandería BENI , las causas de la inexistencia de dicho manual es por el alto desinterés por parte de la gerencia que debería preocuparse ,enfocarse en lo que quiere y necesita , esta despreocupación conlleva a una alta desorganización por parte de los colaboradores y así se obtiene un incumplimiento de funciones no adecuadas es decir cada uno de los trabajadores tienen funciones no acorde a sus competencias , cada una de estas causas siempre van a tener un efecto los cuales son la rotación de personal las sobrecargas laborales y estos efectos tienen como resultado una gestión inadecuada en la administración.

### 3.02 Árbol de Objetivos

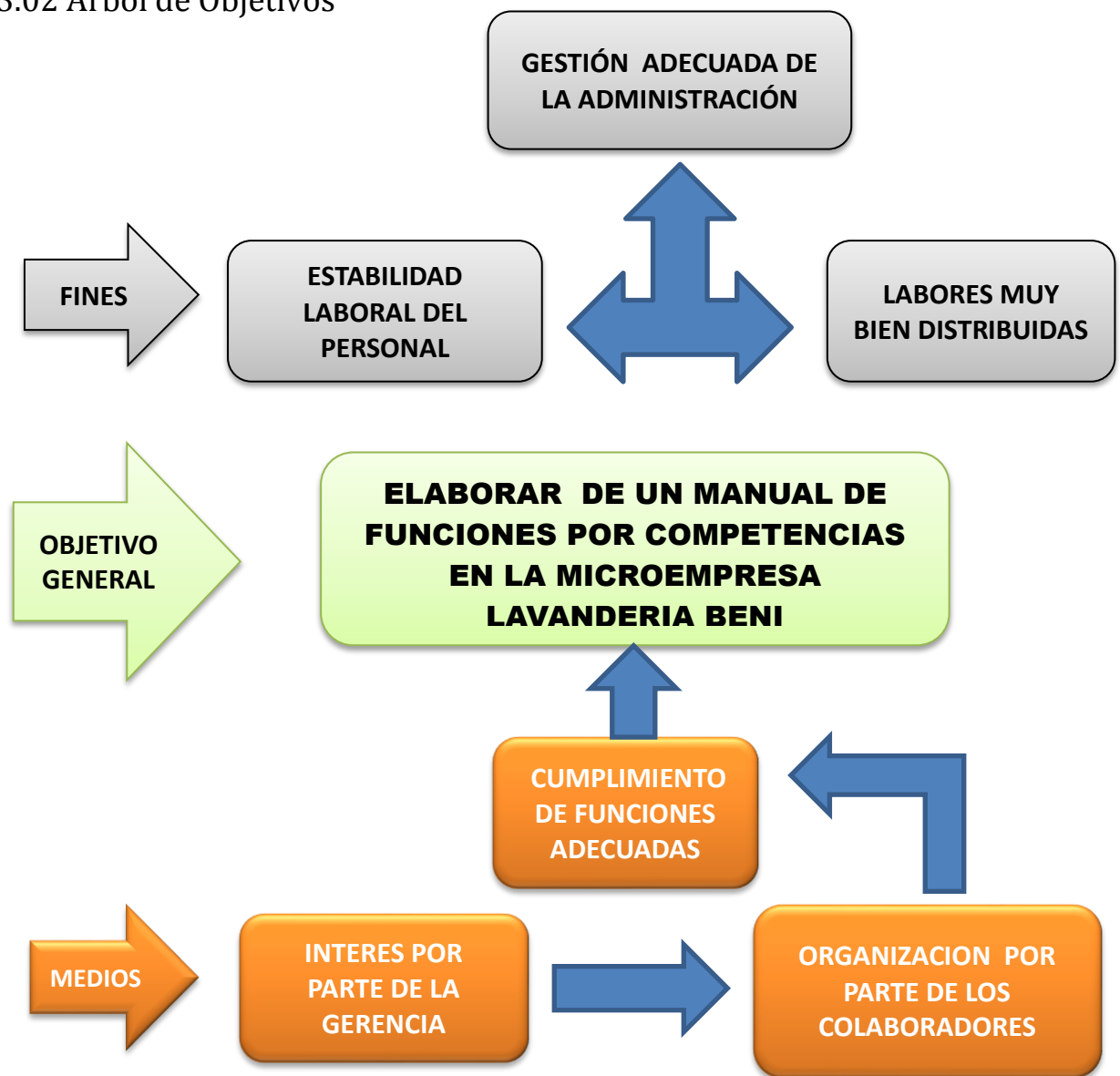


Figura 3

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



### 3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

El objetivo general es la elaboración de un manual de funciones por competencias en la microempresa Lavandería BENI, los medios para poder realizar nuestro objetivo general es el lograr el interés por parte de la gerencia o propietarios mediante la recopilación de información acerca del tema que será entregado al mismo(s), con dicha información ya percibida por parte del gerente propietario estará muy bien capacitado para lograr el direccionamiento correcto de cada uno de los colaboradores y así una organización de los mismos, que con esto se obtendrá un cumplimiento de funciones adecuadas implantando las herramientas adecuadas por parte de la gerencia, estos medios muy bien desarrollados van a tener un determinado fin los cuales son estabilidad laboral del personal , labores muy bien distribuidas y esto conllevara como resultado final a una gestión adecuada de la administración.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.01 Matriz de análisis de alternativas

**Tabla 3**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Elaborar un manual de funciones por competencias para mejorar la productividad de la microempresa Lavandería BENI	5	4	5	4	5	24	ALTA
Motivar el interés por parte de la gerencia	5	4	5	4	5	23	ALTA
Mejorar la organización por parte de los colaboradores	5	5	5	4	5	24	ALTA
Realizar el cumplimiento de funciones de manera adecuada	5	4	5	5	5	24	ALTA

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores





#### **4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas**

El elaborar un manual de funciones por competencias se toma como base fundamental para el incremento de la productividad en la microempresa Lavandería BENI por tal motivo en el impacto sobre el propósito sobre la finalidad tiene una calificación de 5 (alta) ,así mismo con el direccionamiento correcto de la persona con los conocimientos adecuados en la realización de dicho manual en concordancia a especificaciones que debe tener dicho manual para su factibilidad técnica es decir que se pueda implantar por tal motivo tiene una calificación de 4(medio – alta) en cuanto a la factibilidad financiera se cuenta con el sustento económico suficiente para la realización de dicho proyecto por esa razón se le da una ponderación de 5(alta) en cuanto a la factibilidad social la realización de dicho influirá mucho a lo social porque existe una alta demanda de servicio de lavandería la cual será conllevada de mejor manera por la misma lo cual mantendrá al cliente muy satisfecho por un trabajo muy bien realizado por tal razón se le da una calificación de 4 (medio – alta) en cuatro a la factibilidad política la microempresa se basa a todos los lineamientos que exigen la superintendencia de compañías para el funcionamiento adecuado por esa razón se le da una calificación de 5(alta) todos estos factores ya mencionados suman 24 por lo tanto tiene una probabilidad alta de realizarse. Motivar el interés de la gerencia es muy importante para la elaboración del manual de funciones por competencias porque es la que directamente está en el manejo de la microempresa Lavandería BENI por esta razón se le da una calificación de 5(alta), en cuanto a la factibilidad técnica se le da una especificación de 5(alta) porque las diferentes técnicas a ser utilizadas para realizar



dicho manual están valoradas y especificadas para una correcta aplicación y hacer realidad la creación de dicho manual, por otro lado la factibilidad financiera se le da una calificación de 5(alta) porque se cuenta con los recursos necesarios para poder realizar el proyecto, la factibilidad social tiene un parámetro de 5(alta) porque con el respectivo interés de la gerencia lograra una integración a nivel de microempresas lo cual conllevara a un crecimiento en un futuro por lo tanto logrará la aceptación en la sociedad, la factibilidad política tiene una calificación de cuatro porque por lo general en nuestro país existe negligencia en cuanto a tiempos de espera y papeleos innecesarios que retrasan el proyecto el total es 23 por lo cual el objetivo tiene una probabilidad alta de realizarse. Mejorar la organización por parte de los colaboradores es fundamental para llegar al propósito por tal motivo se le da la valoración de 5(alta), así mismo la factibilidad técnica se le da un parámetro de 5(alta) porque la organización de los trabajadores va ser un pilar clave para la creación del manual de funciones en la microempresa en la factibilidad financiera hay que hacer énfasis que el factor económico no es un problema si no una fortaleza porque la microempresa está en auge por tal motivo se le da una valoración de 5(alta), en cuanto a la factibilidad social hay que tomar en cuenta que con un trabajador contento va poder desenvolverse de la mejor manera posible y con la creación de dicho manual será un implemento esencial para la satisfacción del trabajador y por lo cual va lograr conllevar una vida muy acorde a su trabajo y así ser un aporte a la sociedad por tal razón se le da una calificación de 4(medio – alta), en cuanto a la factibilidad política para la organización de los trabajadores están en la facultad de hacer regir cada uno de sus derechos establecidos por la ley y cumplir de la misma manera los regímenes estipulados por el gobierno actual por tal motivo se le da un parámetro de 5(alta) y que en su totalidad en cuanto a lo que corresponde a la organización de los trabajadores suma 24 lo que concierne a una alta factibilidad de logro. En última instancia realizar el cumplimiento de funciones adecuadas tiene la calificación de 5(alta) por el motivo de que es un pilar fundamental para la elaboración de un manual de funciones así como elevar los estándares de



calidad, en cuanto a la factibilidad técnica se le da una valoración de 4(medio – alta) porque logrando el propósito vamos a tener un cumplimiento de funciones acordes a cada uno de las competencias que tienen los trabajadores, la factibilidad financiera se le da una calificación de 5(alta) porque se cuenta con todos los recursos para cancelar a los trabajadores de acuerdo a su lugar de trabajo, así mismo en la factibilidad social el trabajador va sentirse tranquilo y va desempeñarse de una manera armoniosa por lo cual va sentirse muy tranquilo y llevar un ambiente laboral muy bueno lo cual influirá para que sus compañeros lo desarrollen de la misma manera por esta razón se le da una valoración de 5(alta), finalizando con la factibilidad política se le da una valoración de 5(alta) porque cumple con todos los estatutos para poder establecer el cumplimiento de funciones adecuadas de acuerdo a reglamentaciones ya dispuestas en el marco de la ley, todas estas premisas ya nombradas sumadas sus valoraciones nos da 24 lo que nos hace denotar que tiene una gran potencial de lograrse.



#### 4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Motivar el interés por parte de la gerencia	Beneficia rios inmediatos dueños de la microempresa (5)	Se promuevan ascensos de acuerdo a estatutos de derechos humanos(4)	Mantenimiento de una línea de crecimiento empresarial estable (5)	Acatamiento de los lineamientos de crecimiento en cuanto a funciones (5)	Mejoramiento del incremento de personalidad por parte del gerente (5)	24	Alta
Mejorar la organización por parte de los colaboradores	Adecuado direccionamiento a cada uno de los trabajadores (5)	Interés colectivo a nivel de derechos humanos (4)	Confianza en la calidad de gestión de la microempresa (4)	Gestión adecuada de cada uno de los colaboradores (4)	Mantenerse en constante comunicación entre las dos partes (4)	21	Media alta
Realizar el cumplimiento de funciones de manera adecuada	Avalar los conocimientos con cada uno de los integrantes de la microempresa (4)	Derecho a trabajar con respeto al género (5)	Clima laboral muy bien mentalizado en desarrollar se como empresa. (5)	Conciencia clara por parte de los trabajadores para aportar al crecimiento (5)	Sujetarse a un cronograma de capacitaciones (4)	23	Alta



Elaborar un manual de funciones por competencias para mejorar la productividad de la microempresa Lavandería BENI	Minimizando los conflictos de áreas, marcando responsabilidades, dividiendo el trabajo de forma equitativa, elevando los estándares de calidad y elevar la productividad (5)	Reducción de rotación de personal (4)	Microempresa lavandería Beni muy bien aceptada por el entorno (4)	Crecimiento empresarial muy bien desarrollado por parte de los dueños (5)	Posicionamiento establecido (5)	23	Alta
---	--	---------------------------------------	---	---	---------------------------------	----	------

**Tabla 4**

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



#### 4.02.01 Análisis de la matriz de análisis de impacto de objetivos

La factibilidad de lograrse el proyecto siempre va beneficiar a los dueños de la microempresa en este caso la gerencia vienen a ser los mismos dueños por eso se le da un parámetro de 5( alta) ,con esto se promoverá de igual manera el ascenso de acuerdo a estatutos de derecho como los dictámenes regidos por el Consejo Nacional para la igualdad de género por tal razón se le da una valoración de 4 (medio – alta) Se promuevan ascensos de acuerdo a estatutos de derechos humanos , así mismo el impacto ambiental se le da un valoración de 5( alta) porque con el interés por parte de la gerencia se va obtener una línea de acatamiento estable en cuanto a crecimiento empresarial, en lo que concierne a clientela y trabajo de acuerdo a funciones específicas va ser alta por tanto se le da un parámetro de 5 ( alta) es decir que si mantenemos una línea direccionada vamos a tener un buen manejo de la empresa con lo que afirmamos su valoración, la sostenibilidad así como el empoderamiento empresarial es muy importante en cuanto a lo que se refiere a personalidad del gerente que direcciona la microempresa por tal razón se le da un parámetro de 5 ( alta) que sumadas calificaciones da 24 que en categoría es alta. En el segundo objetivo la factibilidad de lograrse , es muy bueno porque el direccionamiento correcto va ser fundamental para el desarrollo de la microempresa por tal motivo tiene una calificación de 5(alta) así mismo va encaminarse al interés colectivos a nivel de derechos humanos por tal razón se le da una calificación de 4(medio – alta) en el caso del impacto ambiental se la un parámetro de 4(medio – alta) porque existe ya la confianza de los trabajadores hacia la microempresa que brinda una excelente calidad de gestión, en el caso de si es relevante o no , es muy relevante porque si existe una alta calidad de gestión de la microempresa va existir una adecuada gestión laboral por parte de los colaboradores por tal motivo se la da una calificación de 4(medio – alta) , en cuanto a la sostenibilidad mantenerse en constate comunicación entre las dos partes debe mantenerse porque si no



Existe la comunicación por una de las partes ya se pierde el interés por tanto se le da una calificación de 4(medio – alta) que sumados nos da 21 que se encuentra en la categoría media alta con gran factibilidad de logro. En el análisis del tercer objetivo con la garantía de los conocimientos en cada uno de los integrantes de la microempresa vamos a poder saber cómo está nuestro camino para lograrse la culminación del proyecto en concordancia con el cumplimiento de funciones adecuadas por tal razón se da un parámetro de 5(alta), se le da una valoración de 4(medio – alta) el impacto de género porque se impartirá el respeto a trabajar con respecto al género, el clima laboral ya estará mentalizado a desarrollarse de una manera muy fluida por tal razón al impacto ambiental se le da un parámetro de 5(alta), que con esto se estará bien focalizado el cumplimiento laboral de cada uno de los trabajadores por tal razón se le da una calificación de 5(alta) a la relevancia, en cuanto a la sostenibilidad es muy importante seguir un cronograma de capacitaciones para la permanencia sobre la línea base por tal razón se le da una valoración de 4(medio – alta) que sumados nos da 23 que viene a denotar que hay pequeñas cosas que hay que pulir por eso se ubica en la categoría de media alta. El objetivo general muy bien realizado va tener como base la minimización de los conflictos en las áreas la marca de responsabilidades el dividir el trabajo de forma equitativa elevar la productividad y así elevar los estándares de calidad por tal razón se le da un parámetro de 5(alta), como consecuencia de esto va a ver una reducción de rotación de personal porque va existir confianza indistintamente del género por tal razón se le da una calificación de 4(medio – alta), así mismo en el impacto ambiental sabiendo que ya está muy bien direccionada va ser aceptada en el entorno así que por ese motivo se le da una calificación de 4(medio – alta), tiene una relevancia muy importante porque se basa en un adecuado crecimiento siguiendo los distintos procesos por tal motivo se le da un parámetro de 5(alta), la sostenibilidad es precisa para poder surgir en el proceso de la realización de un manual de funciones así que por tal motivo se le da una calificación de 5(alta) sumados nos da una calificación de 23 que le ubica a este objetivo en la categoría de alto que denota que si es muy factible el logro del mismo.

## 4.03 Diagrama de estrategias

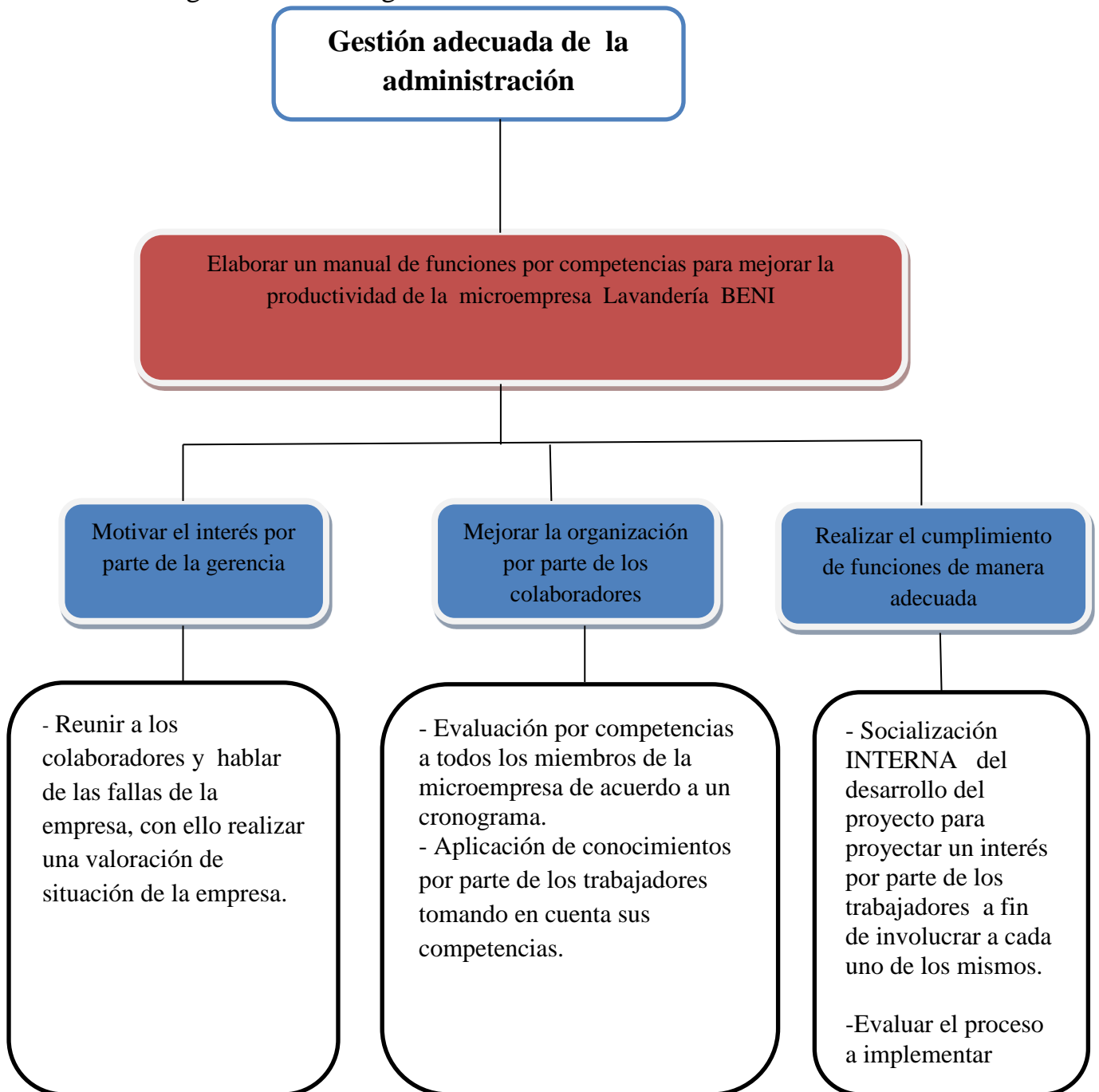


Figura 4

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores





#### 4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

Para que este proyecto y su finalidad tengan una igualdad y asertividad a largo plazo se tiene las diferentes actividades de acuerdo a cada uno de los objetivos implantados para la realización del mismo. Para promover y motivar el interés por parte de la gerencia se reunirá a los colaboradores y se hablara de las falencias o fallas que percibe la empresa para así el gerente propietario se interese más en pulir esos detalles y con esto realizar una valoración a la microempresa. Como actividades del segundo objetivo es la realización de la evaluación por competencias que será dictaminado por un profesional con los conocimientos suficientes del tema, acabado dichas evaluación entonces se procederá a la implantación de conocimientos siempre tomando en cuenta sus habilidades y destrezas evaluadas anteriormente. Para el logro del tercer objetivo como actividades tenemos a la socialización INTERNA del desarrollo del proyecto para proyectar un interés por parte de los trabajadores a fin de involucrar a cada uno de los mismos, como actividad siguiente tenemos la evaluación del proceso a implementar para determinar las diferentes formas de desarrollo del proyecto así como falencias y lo destacable del proyecto, con las actividades ya mencionadas vamos a enfocarnos en el logro de los objetivos que a su vez ya realizados nos van a dar como resultado la ejecución del objetivo general y con esto se lograra la finalidad.



#### 4.04 Matriz de Marco Lógico

**Tabla 5**

Finalidad	Indicadores	medios de verificación	supuestos
Gestión adecuada de la administración	Se espera tener al 100% al gerente propietario en cuanto al interés al finalizar el 2016 en el mes de Diciembre sabiendo que tiene que manejar 4 trabajadores.	Indicadores porcentuales de acuerdo a las encuestas realizadas	Lavandería Beni muy bien posicionada compitiendo con empresas grandes.

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



**Tabla 6**

Propósito	Indicadores	medios de verificación	Supuestos
Elaborar un manual de funciones por competencias para mejorar la productividad de la microempresa Lavandería BENI	Ya con la finalización del manual se espera inducir al 100% de igual manera a todo el personal que conforma la microempresa en cuanto al conocimiento de dicho manual	Registros estadísticos en base a las encuestas y entrevistas realizadas	Crecimiento empresarial bien encaminado de acuerdo a parámetros establecidos.

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

**Tabla 7**

Componentes	Indicadores	Medios de verificación	supuestos
Obj.1 Motivar el interés por parte de la gerencia	Se espera tener al 100% al gerente propietario en cuanto al interés al finalizar el	Registro reflejados en físico de las encuestas	Gerencia muy informada para poder colaborar a la distribución de los puestos de trabajo de acuerdo a sus competencias.



	2016 en el mes de Diciembre		
Obj.2 Mejorar la organización por parte de los colaboradores	A finales del año 2016, hasta finales del mes de Diciembre se espera contar con el 75 % de mejora en cuanto a organización teniendo en cuenta que son 5 trabajadores	Listas de asistencia	Colaboradores predispuestos para colaborar en la organización y así el crecimiento de la misma.
Obj.3 Realizar el cumplimiento de funciones de manera adecuada	Así mismo a finales del 2016, hasta finales del mes de Diciembre del 2016 se espera contar con 75 % de cumplimiento de manera adecuada de funciones	Evaluaciones escritas a los colaboradores.	Trabajadores puestos la camiseta para brindar todo de sí para la empresa



	<p>teniendo en cuenta que cada uno de los cinco trabajadores van a tener su forma de empaparse de sus competencias para su nuevo puesto de trabajo</p>		
--	--	--	--

Fuente: Lavandería BENI  
 Elaborado por: Francisco Flores

**Tabla 8**

Actividad	Resumen del presupuesto	Medios de verificación	Supuestos
Reunir a los colaboradores y hablar de las fallas de la empresa, con ello realizar una valoración de situación de la empresa	21,25	Facturas,	Disminución de interés
Evaluación por			Mala disposición



competencias a todos los miembros de la microempresa de acuerdo a un cronograma.		Notas de venta,	por parte de los colaboradores
Aplicación de conocimientos por parte de los trabajadores tomando en cuenta sus competencias	17,18	Comprobantes.	Entrega indispuesta por parte de la empresa.
Socialización INTERNA del desarrollo del proyecto para proyectar un interés por parte de los trabajadores a fin de involucrar a cada uno de los mismos	20 dólares para entregar el desarrollo del proyecto a los 4 trabajadores	Facturas de las impresiones para realizar la socialización así como de la evaluación.	Falta de incentivo de lectura del desarrollo del proyecto
Evaluar el proceso a implementar	5.00		Déficit en la implementación del manual.

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



#### 4.04.01 Análisis de la matriz de marco lógico

La gestión adecuada en crecimiento empresarial viene a estar enmarcada y demostrada por la finalización del proyecto que pretende tener al 100% al gerente propietario en cuanto al interés al finalizar el 2016 en el mes de Diciembre teniendo en cuenta que manejara las cinco personas de la microempresa que serán verificadas por indicadores porcentuales como son los pasteles de porcentajes quien denotará los resultados numéricos y así direccionarse hacia la mejor visión llegando a obtener a la microempresa Lavandería Beni muy bien posicionada compitiendo con empresas grandes que sería lo más factible, en cuanto a la elaboración de un manual de funciones por competencias para mejorar la productividad ya con la finalización del manual se espera inducir al 100% de igual manera a todo el personal que conforma la microempresa en cuanto al conocimiento de dicho manual que serán contrastadas a través de las encuestas físicas y así en el mejor de los casos funciones muy bien repartidas de acuerdo a parámetros establecidos. Motivar el interés en la gerencia viene a ser un pilar fundamental y se espera tener al 100% al gerente propietario en cuanto al interés, al finalizar el 2016 en el mes de Diciembre sea siempre la primera persona en preocuparse por el crecimiento empresarial que con registros físicos de igual manera comprobaran las mismas, con esto obtendremos el mejor camino para una gerencia muy informada para poder colaborar a la distribución de los puestos de trabajo de acuerdo a sus competencias, mejorar la organización por parte de los colaboradores se va ver reflejado a finales del año 2016, hasta finales del mes de Diciembre que espera contar con el 75 % de mejora en cuanto a organización teniendo en cuenta que son 5 trabajadores predispuestos a colaborar en su organización así mismo corroboraran su estudio a través de las hojas encuestadas y llenas con la información verídica y así conducir a al direccionamiento correcto para poder dar apoyo al proyecto de crecimiento empresarial. Como tercer componente tenemos a realizar el cumplimiento de funciones de manera adecuada se corroborara así mismo a finales del 2016, hasta



finales del mes de Diciembre del 2016 se espera contar con 75 % de cumplimiento de manera adecuada de funciones teniendo en cuenta que cada uno de los cinco trabajadores van a tener su forma de empaparse de sus competencias para su nuevo puesto de trabajo y así como los dos anteriores componentes será estudiado, verificado con comprobantes, evaluaciones escritas a los colaboradores, listas de asistencia que con esto obtendremos a los colaboradores muy centrados y puestos la camiseta de la microempresa para poder brindar todo de sí para el crecimiento de cada uno de ellos así como de la microempresa. Para reunir a los colaboradores y hablar de las falencias que existen y con lo cual cada uno de los trabajadores se sienten descontentos se cuenta con el presupuesto de 21,25 para lograr dicha reunión con lo que se comprara refrigerio para los trabajadores así como para los que estarán a cargo de dicha reunión lo cual será verificado mediante facturas y comprobantes, tomando en cuenta que en el peor de los casos los trabajadores obtendrán una disminución del interés hacia la reunión en segunda instancia la evaluación por competencias a todos los miembros de la microempresa de acuerdo a un cronograma y la aplicación de conocimientos por parte de los trabajadores tomando en cuenta sus competencias con 17,18, serán verificados con facturas por servicios profesionales impresiones , uso de equipos implementos de oficinas a través de facturas notas de venta y comprobantes de mencionados gastos, en el peor de los casos haciendo caso omiso a algunos pasos o procesos que debe seguirse para la realización de las actividades tendremos , mala disposición y una entrega indispueta por cada uno de los que conforman la microempresa. En cuanto a la socialización interna del desarrollo del proyecto está presupuestado con 20 dólares para entregar el desarrollo del proyecto a los 4 trabajadores y que así mismo de la misma manera serán demostrados mediante facturas y que en la peor de las situaciones puede existir una falta de incentivo de lectura del desarrollo del proyecto, como actividad final tenemos a la evaluación del proceso en estudio para implementar con lo que se cuenta con un presupuesto de 5,00 para las impresiones de dicha evaluación y que de la misma manera será verificado mediante factura de las impresiones y que con ello se espera que no exista un déficit en la implementación del manual que sería un supuesto no acorde a lo que se prevé obtener.





## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.01 Antecedentes**

Abrimos la compuerta de carga e introducimos una cantidad adecuada de prendas, la cerramos, añadimos una dosis medida de un producto detergente y accionamos un simple botón. El resto es fácil, automático, sencillo, como si fuera el hecho más elemental de la actividad humana, esperar el transcurso de los minutos para volver a abrir "la máquina", y extraer la ropa, "la colada", limpia, escurrida, lista y dispuesta para su posterior secado y planchado. Una vez aligerada de su carga, la inmutable "lavadora" vuelve a estar invariablemente dispuesta para un nuevo ciclo, una nueva carga, todo tan sencillo como el volver a accionar el milagroso botón. En la joven sociedad moderna de las máquinas, los ordenadores, y los automatismos, nos cuesta esfuerzo concebir que el simple hecho de lavar unas sábanas, merezca más esfuerzo que el de accionar el omnipresente botón. Pero el devenir de la historia, nos recuerda que esto no ha sido siempre así. Más bien al contrario, sus páginas nos demuestran que el hecho de efectuar un proceso de lavado tal como hoy en día conocemos y hemos descrito anteriormente, no representa más que un segundo en relación a todo el tiempo en que el ser humano ha sentido la necesidad de eliminar la suciedad de sus prendas, buscando la higiene de las mismas en unos casos, o la pureza espiritual arraigada a sus creencias en otros es así



como nace el enfoque de desarrollar que ya en estos tiempos con tecnología se vuelve una necesidad el lavar la ropa por la falta de tiempo y por las distintas falencias en distribución de actividades o por el clima es como se desarrolla el potencial de las lavanderías automáticas. (www.tintoreriaylavanderia.com, 2010)

Lavandería BENI es una microempresa con fines de lucro que tiene 3 años en la existencia en el mercado nacional, se encarga de brindar a todos sus clientes servicios de lavandería de calidad y valor claramente superiores con características diferenciadoras que rebasan ampliamente lo que el cliente espera y necesita en ahorros de tiempo y trabajo, costo-beneficio, servicio, comodidad, y limpieza de las prendas. (www.tintoreriaylavanderia.com, 2010)

Específicamente hablando dentro del entorno económico que mueve la microempresa es necesario poder adoptar normas específicas para el desenvolvimiento eficaz y eficiente de cada uno de los miembros de la misma, creando oportunidades de crecimiento empresarial, comercial, económico así como capital humano teniendo como base las especificaciones en el mercado. (MONOGRAFIAS, 2016)



## **5.02 Justificación de la propuesta.**

La importancia de realizar este manual de funciones por competencias se enfoca más en el crecimiento y mejora de la productividad que de acuerdo al producto obtenido de este proyecto se realizara una valoración practica de las distintas estrategias que contribuirán al crecimiento y desarrollo de la microempresa

El resultado de la investigación permitirá elevar los estándares de calidad existentes en la microempresa así como también cada uno de las especificaciones que reglamentarán los puestos ya valorizados en la calificación de competencias de los trabajadores, esto facilitará la toma de decisiones en cuanto a crecimiento empresarial, así como el liderazgo sectorial y así desarrollar un desempeño organizacional muy elevado, por lo tanto le permitirá la implementación de soluciones estratégicas y prácticas de la empresa

## **5.03 Objetivo general.**

Elaboración de un manual de funciones por competencias para mejorar la productividad de la microempresa Lavandería BENI.



## **5.04 Orientación para el estudio.**

### **5.04.01 MANUAL DE FUNCIONES**

- **¿Qué es?**

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 cargos 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. (gilbertogonzalezsanchez, 2010)



- **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. El Manual de 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. (gilbertogonzalezsanchez, 2010)

- Este manual consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones. La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos (jobandtalent, 2016):



Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo. Este consiste en recabar toda la información de la empresa en cuanto a cómo se conlleva la empresa, su capital la forma de organización la distribución de puestos horarios presupuestos y cada una de las determinaciones que corresponden a la descripción de la microempresa. (jobandtalent, 2016)

1. Análisis del estado de la organización de la empresa.

Cada uno de los estados financieros de la empresa y si no lo posee un informe acerca de ganancias y de la misma manera de los bienes existentes en dicha microempresa.

2. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.

Como es el manejo de documentos aspectos técnicos, la manera como se maneja el ámbito legal y quien es la persona que lo realiza.

3. Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones. (jobandtalent, 2016)

4. Contrastar el contenido del anteproyecto con el personal de la empresa. (jobandtalent, 2016)

5. Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera. (jobandtalent, 2016)

6. Presentación del manual de funciones de la empresa. (jobandtalent, 2016)



Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:

1. Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo. (jobandtalent, 2016)
2. Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc... (jobandtalent, 2016)
3. Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera. (jobandtalent, 2016)
4. Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.(jobandtalent, 2016)

#### **5.04.02 Análisis de la competitividad**

En la actualidad la alta competencia, productividad, calidad en las cuales las organizaciones dedicadas a los clientes deben tomar mucho en cuenta entre las cuales se encuentran el servicio de lavandería. El servicio de lavandería requiere en la actualidad adoptar e implementar herramientas metodológicas, estrategias y cultura encaminada a convertir sus estructuras dinámicas y de alto desempeño los cuales van a ser un paso más para el desarrollo del servicio. (MONOGRAFIAS, 2016)



Las lavanderías ubicadas en el sector de la Mariscal fomenta una cultura organizacional y por ello una gran competitividad, si bien es cierto la gran afluencia de pequeñas lavanderías que se encuentran en dicho sector también se puede divisar el impacto económico que tienen todas estas, debido a que se mantienen en dicho sector pero la gran afluencia de la misma no les permite crecer pero si mantenerse en el mercado con gran demanda.

La competencia está integrada por microempresas que actúan en el mismo mercado y realizan la misma función, nuestro competidor es aquel que satisface las mismas necesidades que nosotros con respecto al mismo público objetivo o consumidor.(Herrera, 2015)

### **5.04.03 Valoración de competencias**

Se entiende por competencia el conjunto de "atributos personales y la aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades". Se señala de modo expreso que es sinónimo de la "capacidad de resolver problemas en un determinado contexto". El análisis de esta normativa nos permite señalar las siguientes dimensiones que integran el concepto de competencia (Labruffe, 2008):

- Los atributos personales o cualquier talante que pertenezca al ámbito del sujeto, esto es, aquellos rasgos que posee una persona bien de nacimiento o adquiridos por formación y que definen lo que la persona es (frente a lo que hace) tales como: talento, motivación, comunicación, capacidades cognitivas, valores, inteligencia emocional u otros como conocimientos (saber) y habilidades (saber hacer), que aun no siendo típicamente rasgos son incluidos por la mayoría de los autores bajo esta categoría. (Labruffe, 2008)





- Las aptitudes demostradas (hacer) conforman las conductas observables como respuesta a los estímulos en un entorno real. Se trata de primar aquello que hace una persona (frente a lo que es). Se trata de destrezas y habilidades aplicadas. (Labruffe, 2008)
- La capacidad demostrada para resolver problemas en cualquier contexto; esa capacidad para asumir presciencias e incertidumbres derivadas de cualquier entorno en el tiempo (competencias requeridas, disponibles y potenciales). Aspecto que a nuestro entender parece difícil de adquirir, gestionar y de aplicar. (Labruffe, 2008)

### **5.05 Relación de contenidos**

La microempresa Lavandería BENI desarrolla sus actividades desde el año 2013 y permanece vigente hasta el momento, siendo un servicio muy importante en el sector, por la generación de ingresos económicos, pero la falta de información técnica, competitividad y mejoramiento continuo ha deteriorado este importante sector, razones fundamentales que han motivado la elaboración de este trabajo. Es evidente que los numerosos cambios que se han producido en el entorno económico han llevado a las empresas a buscar soluciones para mantener su competitividad. El mercado de libre comercio, las expectativas cambiantes de los clientes, las discontinuidades tecnológicas o la competencia global son algunos de los factores que han modificado las fuentes de ventaja competitiva y el funcionamiento de la mayor parte de los sectores. La calidad genera productos y servicios mejorados, disminuye costos y aumenta la rentabilidad financiera de las empresas. La calidad es un instrumento movilizador que actúa motivando e integrando a los trabajadores, que gracias a ella se sienten satisfechos con



su empresa al considerarse parte de la misma y de sus objetivos, facilita la comunicación a todos los niveles de la empresa, lo cual implica ventajas para la resolución de problemas técnicos y humanos de la empresa. Mejora los productos y servicios que se venden, aumenta la satisfacción del cliente y es un factor condicionante en la lealtad de los mismos. El aseguramiento de la calidad consiste en el establecimiento de unos procedimientos sistemáticos de actuación con la finalidad de garantizar que se cumplan con los requisitos dados de la calidad, aunque los sistemas de aseguramiento de la calidad pueden establecer la propia empresa, lo más frecuente es adoptar las normativas internacionales (ISO 9000), puesto que su aceptación es generalizada. De esta manera los clientes que adquieren el servicio de la empresa que está registrada según las normas, pueden estar seguros del que el sistema de la calidad adoptado es idéntico al de otro proveedor en otro país, eliminando así la posibilidad de que en cada país existan normas distintas con distintos criterios y con distintos resultados. La implantación de sistemas de calidad normalizados no es un requisito legal, sin embargo un gran número de empresas que operan a nivel global reconocen que su adopción es la clave para hacer los negocios en los mercados internacionales y para mejorar su competitividad. Esto evidencia el éxito y la credibilidad que está adquiriendo el aseguramiento de la calidad, razón fundamental por el cual el gerente propietario de la microempresa Lavandería BENI ha incurrido en la creación de un manual de funciones y cuyos objetivos son: Elaborar el manual de funciones de lavandería para optimizar los procesos y recursos, basado en una valoración de competencias de cada uno de los trabajadores, hacerlos repetibles y adaptables a lavanderías comunes, proveer al cliente un excelente servicio que le permitan sentirse muy bien atendido y elevar sus beneficios, así como elevar los estándares de calidad de la misma. (repositorio.utn.edu.ec, 2011)



## **5.06 Metodología utilizada**

La metodología utilizada es la investigación cuantitativa- descriptiva que esto viene a ser la recolección de datos que dará las respectivas toma de decisiones de acuerdo a los resultados de los mismos, es decir que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el conflicto, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en qué dirección va y que tipo de relación existe entre sus elementos. (wikipedia, 2016)

## **5.07 Población**

También llamado universo, es el conjunto de elementos de referencia sobre el cual se realizan las observaciones, es decir corresponde el concepto a cada uno de los miembros de la microempresa Lavandería BENI.

## **5.08 Muestra**

Es un subconjunto de elementos de la población, estas permiten inferir las propiedades del total del conjunto, existe una fórmula para determinar este subconjunto en este caso se trabajara con toda la población que viene a ser todas las personas que trabajan en la microempresa por tal razón no se elaborará la muestra.



## 5.09 Encuesta

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o antes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. (wikipedia, Encuesta, 2016)

A través de la encuesta se dictaminará la información necesaria para lograr el objetivo de optimizar los diferentes lugares de trabajo y los cuales se están desarrollando de una manera no adecuada, los cuales estarán valorados de acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores de la microempresa Lavandería BENI.



## **ENCUESTA**

### **OBJETIVO**

A través de la encuesta se dictaminará la información necesaria para lograr el objetivo de optimizar los diferentes lugares de trabajo y los cuales se están desarrollando de una manera no adecuada, los cuales estarán valorados de acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores de la microempresa Lavandería BENI.

### **INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda con total sinceridad, marque con una “X” la respuesta que usted cree que se acerca más a la realidad y las preguntas que le indican por qué, llene de acuerdo a como se desenvuelve al diario en su puesto de trabajo



**1. ¿Estaría dispuesto a reunirse con la gerencia para determinar errores y problemas que se están presentando en la microempresa?**

Sí  No

Tabla 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Figura 5

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

Se denota que todos los trabajadores están dispuestos a colaborar en la determinación de errores que esto conllevará a una gran recolección de información para la toma de decisiones.



**2. ¿Si tuviera la facultad de decidir cambios en la organización por dónde empezaría?**

- Administración
- Producción
- Estructura

Tabla 10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
ADMINISTRACIÓN	1	25%
PRODUCCIÓN	0	0%
ESTRUCTURA	3	75%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

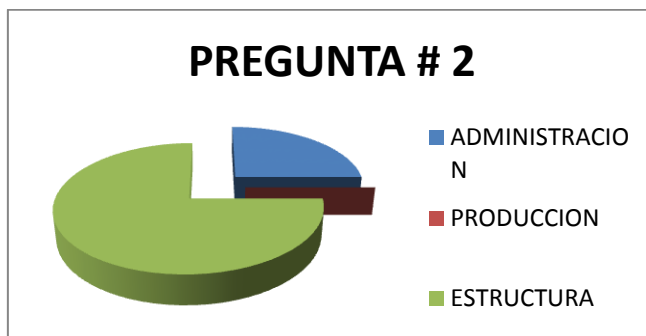


Figura 6

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

Aparentemente los cambios que deben plantearse son en estructura denotando que la insatisfacción por el mismo es alta así como pulir los detalles administrativos.



### 3. ¿Considera usted importante la organización de los empleados?

Sí No 

Tabla 11

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

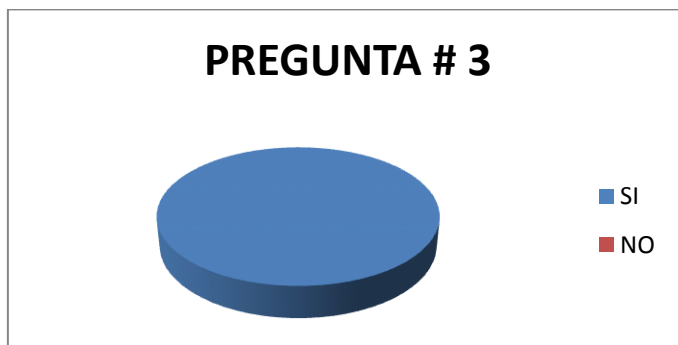


Figura 7

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

En esta interrogante se tiene claro que la organización de los empleados es fundamental para el desenvolvimiento para los mismos.





#### 4. ¿Usted recomendaría a la lavandería?

Si

No

Tabla 12

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

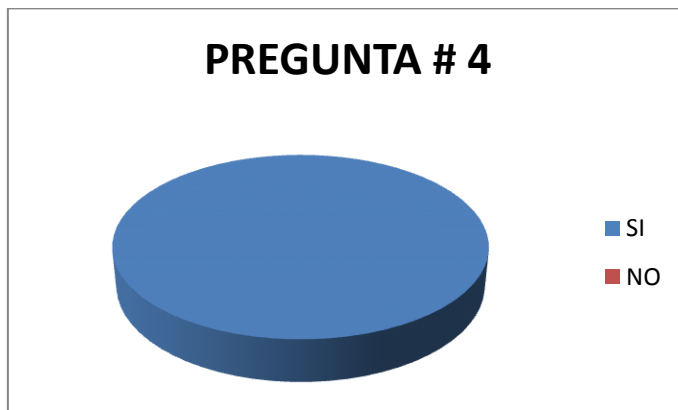


Figura 8

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

La totalidad de los trabajadores sienten una satisfacción al hacer su trabajo que con facilidad hablan de su trabajo en cualquier tipo de ámbito y así poder recomendarla.



**5. ¿Ha tenido algún problema con respecto a la actividad que desempeña en su trabajo?**

Si

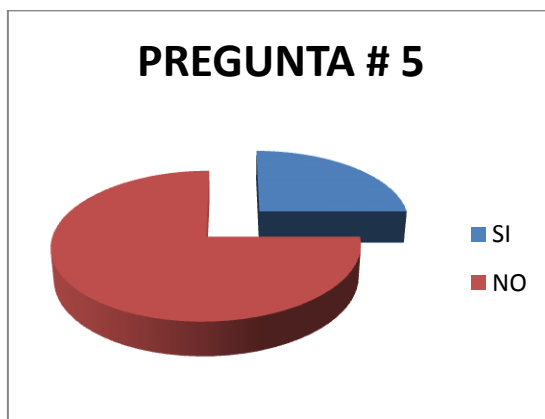
No

**Tabla 13**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



**Figura 9**

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

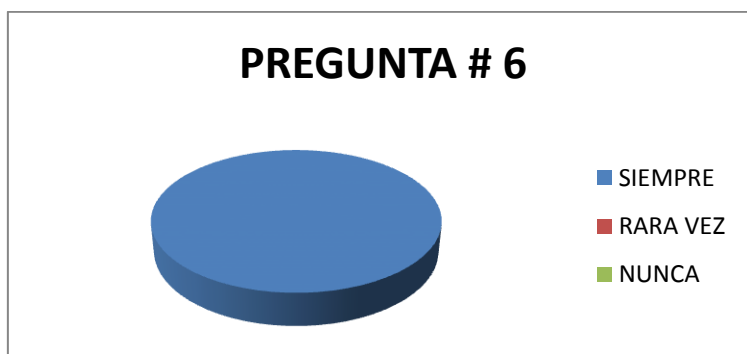
## ANÁLISIS

Se puede denotar que si hay la existencia de problemas en cuanto a tiempos lo cual se mejorara con el manual de funciones manteniendo una línea de direccionamiento a sabiendas que el personal va a ser evaluado de acuerdo a sus competencias.



**6. ¿Usted cree que hacer las cosas bien y con calidad, incrementa la probabilidad de obtener excelentes resultados?**

- Siempre
- Rara vez
- Nunca



**Figura 10**

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

La conciencia de cada uno de los trabajadores denota que está en un punto muy en alto por lo cual la probabilidad de resultados se encuentra por encima de los estándares.



### 7. ¿Considera usted importante la organización de los empleados?

Sí

No

Tabla 14

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

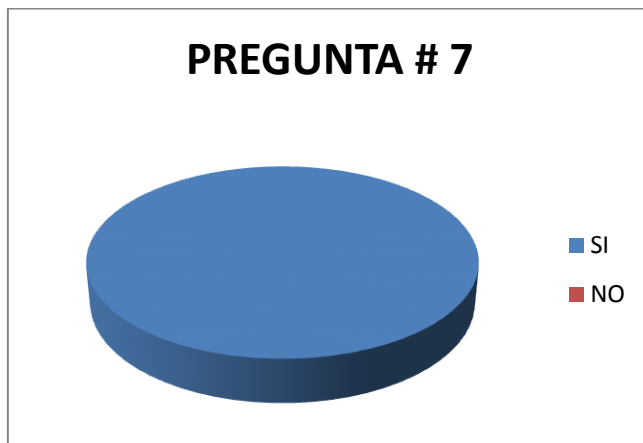


Figura 11

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

La organización de los trabajadores es muy importante para el crecimiento empresarial de una manera correcta



8. ¿Usted cree el directivo que dirige los esfuerzos de crecimiento y desarrollo de la organización lo está haciendo de una forma adecuada?

Sí

No

Tabla 15

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

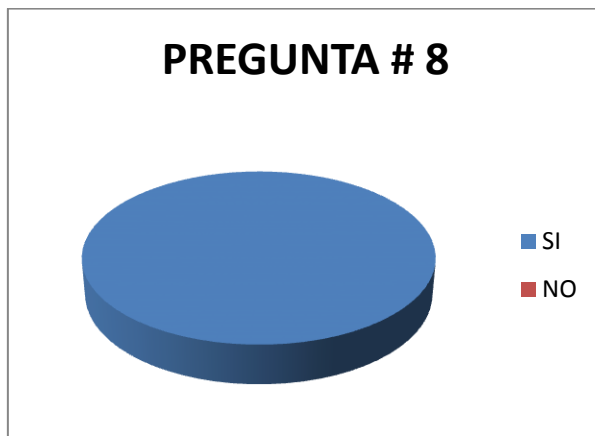


Figura 12

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

En este punto se denota que existe la preocupación del gerente propietario que con dicho manual se ve a flote y con una gran expectativa de crecimiento.



**9. ¿Cómo califica el servicio que se presta a la clientela de la microempresa?**

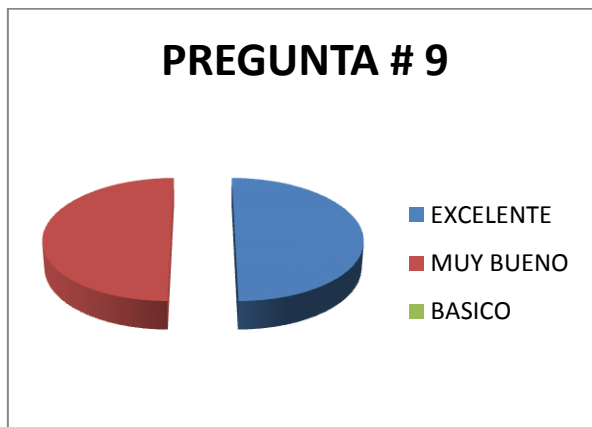
- Excelente
- Muy bueno
- Básico

**Tabla 16**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	2	50%
MUY BUENO	2	50%
BASICO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



**Figura 13**

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

### ANÁLISIS

Esta pregunta se basa en cómo se oferta el servicio pero desde el punto de vista del trabajador y consta de acuerdo a las respuestas que existe falencias que deben ser estudiadas para complementar en las competencias requeridas según el cargo.



**10. ¿Está satisfecho con las actividades que realiza el gerente propietario para el crecimiento empresarial?**

Sí  No

Tabla 17

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Figura 14

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

La preocupación es notoria por lo tanto se corrobora el crecimiento que está en auge.



**11. ¿Estaría dispuesto a ser evaluado para definir su puesto al que está mejor capacitado?**

Sí

No

Tabla 18

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Figura 15

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

Cada uno de los trabajadores están con la predisposición de ser partícipes en el crecimiento empresarial así como de seguir los distintos dictámenes dirigidos por el gerente para elevar los estándares de calidad.



**12. ¿Usted sabe que es un manual de funciones?**Sí  No 

Tabla 19

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

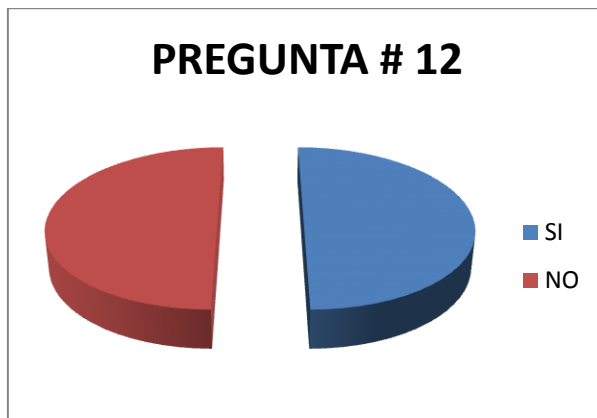


Figura 16

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

**ANÁLISIS**

El desconocimiento de cuál es el concepto de manual de funciones puede acarrear muchos problemas en cuanto a la toma de decisiones por parte de la gerencia basado en que los trabajadores.

**13 ¿Cree usted que está en un puesto correcto de trabajo?**Sí  No 

Tabla 20

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

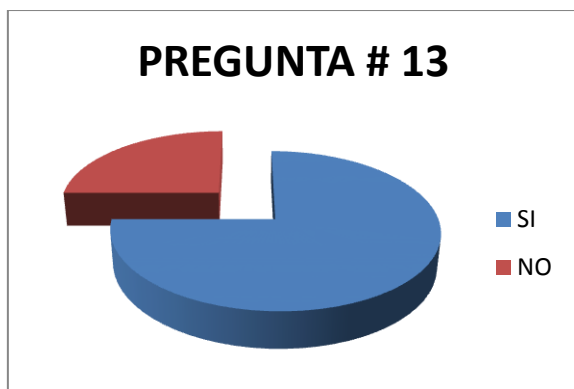


Figura 17

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

**ANÁLISIS**

En cuanto a la colocación de puestos se encuentra un alto nivel de satisfacción teniendo en cuenta que la insatisfacción debe ser valorada para saber cuál es el inconveniente de la colocación de ese lugar de trabajo.

**14 ¿Ha notado que existe insatisfacción por parte de los clientes?**Sí  No 

Tabla 21

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

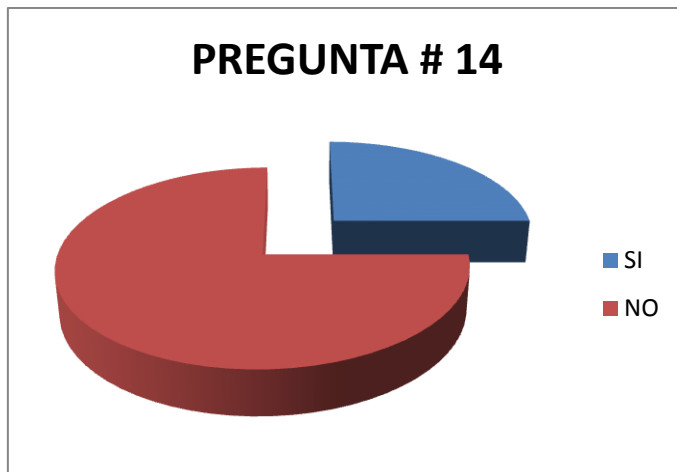


Figura 18

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

**ANÁLISIS**

La insatisfacción por los clientes se da porque no existe una cultura organizacional lo cual será implantada por el gerente propietario sustentado en el manual de funciones.



**15 ¿Ha tenido algún problema con tiempos con respecto a la actividad que desempeña?**

Sí  No

Tabla 22

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

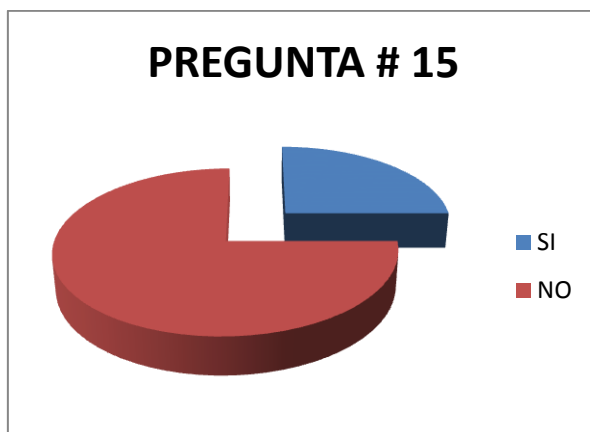


Figura 19

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

La existencia de problemas es evidente porque existen dos personas que trabajan en producción una de las cuales debe evidenciar problemas en entregas de acuerdo a la exigencia del cliente y si no es uno de ellos es evidente que es el encargado de servicio al cliente por lo cual se denota una despreocupación con respecto tiempos de entrega es decir tiempos de producción de igual manera.



**16 ¿Usted se adaptaría de una manera rápida y sin complicaciones a los cambios que se dieran por valoraciones de acuerdo a competencias?**

Sí  No

Tabla 23

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL:	4	100%

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Figura 20

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

## ANÁLISIS

Es muy notorio de acuerdo a la encuesta que todos los trabajadores están dispuestos a colaborar a la adaptación a nuevos puestos de acuerdo a sus competencias.



## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **LAVANDERÍA BENI**



**Elaborado por:**

**FRANCISCO ANTONIO FLORES ENCARNACIÓN**

**Tutor:**

**ÁNGELA CAMINO**



## INTRODUCCIÓN

Una organización sana se preocupa siempre por incorporar y adecuar permanentemente conocimientos y técnicas directivas a su tipo específico de negocio. La organización que no se actualiza, se va haciendo obsoleta y, de manera paulatina, va perdiendo competitividad es por tal razón que los parámetros a regirse en este manual van a ser muy bien encaminados hacia una organización de una manera adecuada de acuerdo a especificaciones que lo requiere el giro del negocio.

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. (gilbertogonzalezsanchez, 2010)



## LAVANDERÍA BENI



Lavandería BENI es una microempresa que nace en el seno de la ciudad de Quito en el sector del barrio La Mariscal en la calle Jorge Washington y Pedro de Valdivia en el año 2013 la cual empieza su funcionamiento el 10 de Marzo del mismo año la cual ha pasado a desenvolverse de una manera efectiva lo cual denota su crecimiento en la actualidad con el desarrollo del manual de funciones para incrementar su productividad lo cual le va permitir enrolarse en un crecimiento firme y adecuado encaminado hacia un futuro muy próspero que es lo que se espera con este manual.





## MISIÓN

Brindar a todos nuestros clientes servicios de lavandería de calidad y valor claramente superiores con características y diferenciadores que rebasen ampliamente lo que el cliente espera y necesita en ahorros de tiempo y trabajo, costo-beneficio, servicio, comodidad, y limpieza de sus prendas.

## VISIÓN

### **Crecimiento:**

Poner al alcance de las familias quiteñas, en cada uno de las parroquias una Lavandería BENI

### **Rentabilidad:**

Generar un modelo de negocio rentable y exitoso para nuestros socios.

### **Gente:**

Ser un excelente lugar para trabajar, en donde nuestro personal se inspire para dar lo mejor de sí y desee crecer junto con la empresa.

### **Marca**

Posicionar a LAVANDERIA BENI como la marca número 1 en la preferencia de los clientes.



## **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar las competencias de cada trabajador en sus actividades cotidianas elaborando técnicamente las respectivas funciones, 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

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Tener una cultura de resultados midiendo continuamente sus objetivos e indicadores
- Tener una estructura organizacional bien definida
- Cultura organizacional homogénea basada en competencias.
- Conocer nuestra posición competitiva frente a los competidores



## BASE Y SUSTENTO LEGAL

Según el código de trabajo vigente en el Estado ecuatoriano, título preliminar en Disposiciones Fundamentales, dispone:

**Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.-** El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.-** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente

### Capítulo IV

#### De las obligaciones del empleador y del trabajador

**Art. 42.- Obligaciones del empleador.-** Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;



4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;



## **ALCANCE DEL MANUAL DE FUNCIONES**

Este manual de funciones va dirigido al conglomerado de trabajadores de la microempresa Lavandería BENI es decir va ser el pilar fundamental para el desenvolvimiento correcto de cada uno de los mismos, las competencias a desarrollar son basados en lineamientos y estudios hechos en cada uno de los puestos que están a consideración en dicha microempresa. Como va ser forjado el desarrollo de la microempresa va ser dirigido de la misma manera a cada uno de los clientes que van a recibir un servicio de calidad a sabiendas que tienen personas que trabajan a cabalidad de acuerdo a sus competencias, así como lo será de igual un beneficiario el estado el cual va recibir un crecimiento empresarial y así percibir un crecimiento económico de acuerdo a estudios que se realicen en lo posterior.



## **POLÍTICAS**

**Cada una de las políticas dispuestas está basada en los lineamientos de la microempresa Lavandería BENI**

- **EL USO DE ESTE MANUAL ES EXCLUSIVO PARA LA MICROEMPRESA LAVANDERIA BENI EN CASO DE SER REQUERIDO PARA OTRA MICROEMPRESA SOLICITAR LA RESPECTIVA AUTORIZACION**
- **CADA UNO DE LAS DESCRIPCIONES DE PUESTOS ESTAN BASADAS EN LA MICROEMPRESA LAVANDERIA BENI LOS CUALES NO PUEDEN SER PLAGIADAS POR NINGUN CONCEPTO**
- **CADA UNO DE LOS TRABAJADORES DEBE CONTAR CON UNA COPIA DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA SABER CUALES SON SUS FUNCIONES.**
- **EN CASO DE ALGUN REQUERIMIENTO O MODIFICACION DEL MISMO CONSIDERAR EL MISMO MEDIANTE UN ESCRITO Y QUE SEA REMITIDPO AL GERENTE PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA.**
- **LOS GASTOS EN CAPACITACIONES PARA LA ADAPTACION DE CADA PUESTO SERAN OTORGADOS POR EL GERENTE PROPIETARIO.**



## ORGANIGRAMA

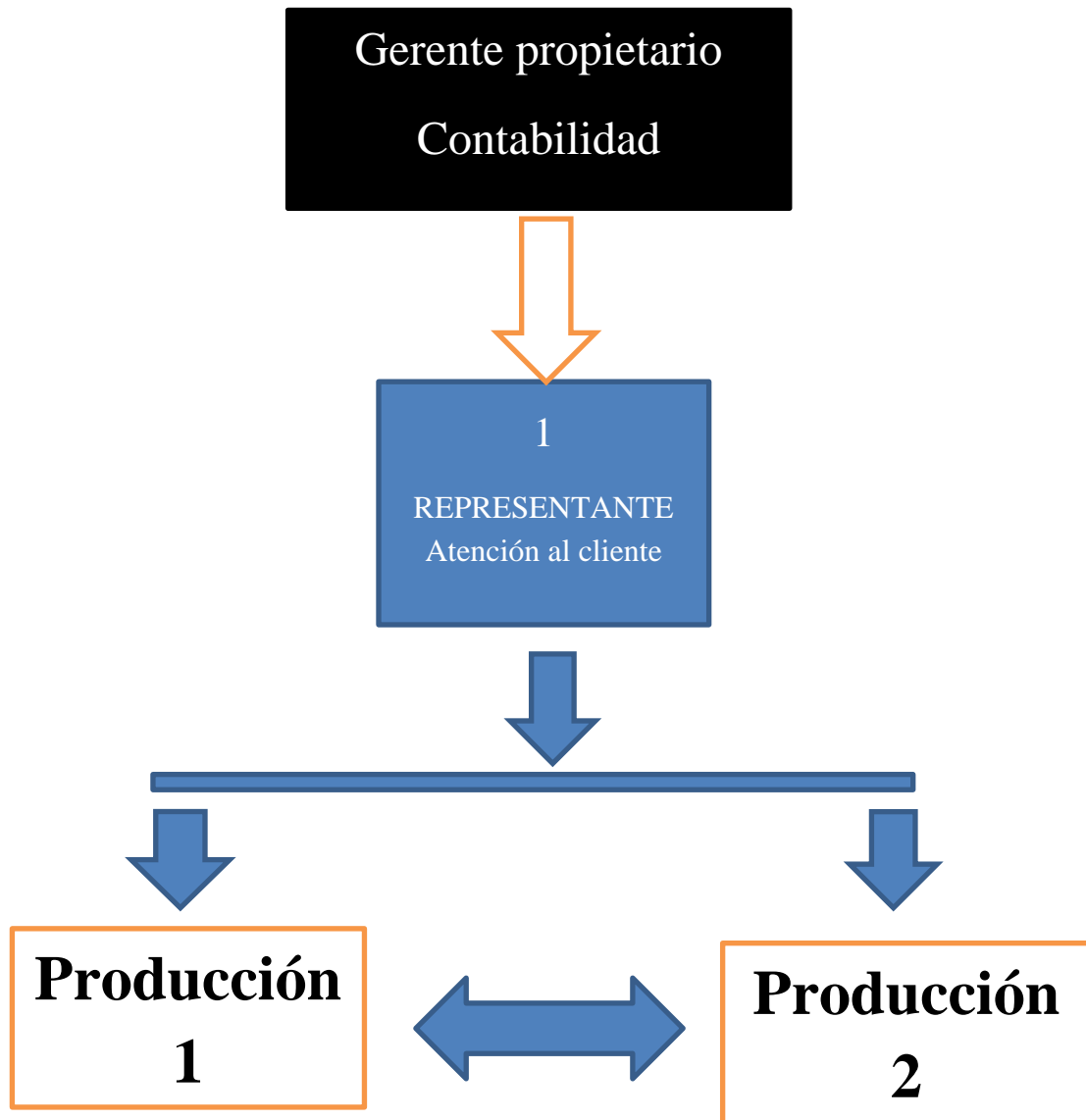


Figura21

Fuente: Lavandería BENI  
Elaborado por: Francisco Flores



## **DESARROLLO DE CARGOS:**

### **1. GERENCIA**

#### 1.1 Identificación del cargo

- Nombre del cargo : Gerencia
- Área a la que pertenece : Administración
- Cargo del jefe inmediato : Ninguno
- Número de puestos similares : ninguno
- Jornada de trabajo : de 7:30 a 5:30

#### 1.2 Misión del cargo

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.





### 1.3 Responsabilidades del cargo

Tabla 24

<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente</li></ul>

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



## 1.4 Supervisión

Supervisa a :	Supervisado por :
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Producción 1y 2</b></li><li>• <b>Representante de atención al cliente</b></li></ul>	<b>Ninguno</b>

## 1.5 Requisitos del cargo

- Nivel de formación: Superior
- Especialidad: Tecnólogo en Administración de Empresas como mínimo
- Edad: 25 a 40
- Sexo: indeterminado
- Experiencia: 4 años



## 1.6 Requisitos personales

**PERFIL DEL GERENTE: Conocimientos específicos de lo que es su carrera, mención manejo de microempresas.**

Tabla 25

<b>Destrezas y habilidades</b>	<b>Nivel Esperado</b>
<b>1. Desenvolverse en cualquier tipo de ambiente</b>	Alto
<b>2. Toma de decisiones a nivel de conducción general de la empresa, contratar el personal, fijar los precios, etc.</b>	Alto
<b>3. Facilidad de palabra</b>	Alto
<b>4. Identificación de problemas</b>	Alto
<b>5. Liderazgo y productividad</b>	Alto

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Tabla 26

	<b>Nivel Esperado</b>
<b>Competencias laborales</b>	
<b>Interpersonales</b>	Alto
<b>Intelectuales</b>	Alto
<b>Empresariales y para el emprendimiento</b>	Alto
<b>Organizacionales</b>	Alto
<b>Personales</b>	Alto
<b>Tecnológicas</b>	Alto

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



## **2. REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE**

### 2.1 Identificación del cargo

- Nombre del cargo : Representante de atención al cliente
- Área a la que pertenece : Atención al cliente
- Cargo del jefe inmediato : Gerente propietario
- Número de puestos similares : Ninguno
- Jornada de trabajo : de 7:30 a 5:30

### 2.2 Misión del cargo

Atender a los clientes que solicitan el servicio, ofreciendo el mismo de la manera, más educada y eficiente para contribuir al posicionamiento y el fortalecimiento de la misma, además de colaborar con el trabajo publicitaria que se desempeña de la misma manera en la microempresa.



## 2.3 Responsabilidades del cargo

Tabla 27

<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención personalizada al cliente.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de información oportuna</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atraer a los clientes de manera servicial y amena ante la imagen de la organización.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener de forma ordenada, clara y honesta los archivos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un informe semanal de las actividades realizadas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener de manera ordenada las diferentes facturas que van ingresando para que el de producción no pueda equivocarse</li></ul>

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



## 2.4 Supervisión

Supervisa a :
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Producción 1y 2</b></li></ul>

Supervisado por :
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gerente propietario</b></li></ul>

## 2.5 Requisitos del cargo

- Nivel de formación: Intermedio , Bachiller
- Especialidad: Administración
- Edad: 25 a 40
- Sexo: indeterminado
- Experiencia: 2 años



## 2.6 Requisitos personales

**PERFIL DEL REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Conocimientos específicos de atención al cliente, mención atención al cliente.**

Tabla 28

<b>DESTREZAS Y HABILIDADES</b>	<b>Nivel Esperado</b>
<b>1. Desenvolverse en cualquier tipo de ambiente</b>	Alto
<b>2. Fijar los precios</b>	Alto
<b>3. Facilidad de palabra</b>	Alto
<b>4. Resolución de problemas</b>	Alto
<b>5. Liderazgo y productividad</b>	Alto

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores





Tabla 29

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Nivel Esperado</b>
<b>Interpersonales</b>	Alto
<b>Intelectuales</b>	Alto-Medio
<b>Empresariales y para el emprendimiento</b>	Medio-Alto
<b>Organizacionales</b>	Medio
<b>Personales</b>	Alto
<b>Tecnológicas</b>	Medio

Fuente: Lavandería BENI  
Elaborado por: Francisco Flores



Tabla 30

<b>COMPETENCIAS A TOMAR EN CUENTA</b>
<b>Activo</b>
<b>Amable</b>
<b>Aptitudes para manejar efectivo.</b>
<b>Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente.</b>
<b>Bien organizado</b>
<b>Buena forma física</b>
<b>Capacidad para trabajar bajo presión durante períodos de mucho trabajo</b>
<b>Capacidad para trabajar durante muchas horas seguidas</b>
<b>Capaz de compaginar varias tareas</b>
<b>Capaz de mantener la calma bajo presión</b>
<b>Capaz de prestar atención al detalle</b>

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



### **3. PRODUCCIÓN 1 Y 2**

#### **3.1 Identificación del cargo**

- Nombre del cargo : Producción
- Área a la que pertenece : Producción
- Cargo del jefe inmediato : Gerente propietario
- Número de puestos similares : 2
- Jornada de trabajo : de 7:30 a 13:30 y 13:30 a 19:30

#### **3.2 Misión del cargo**

Cada uno de los trabajadores deben estar en la capacidad de saber doblar la ropa , empacar la ropa , fregar manchas que no son susceptibles a salir con la fuerza de la máquina, no tener ningún tipo de alergia y tener el conocimiento necesario para mantener en funcionamiento las maquinas.



### 3.3 Responsabilidades del cargo

Tabla 31

<ul style="list-style-type: none"><li>• Lavar, secar y doblar la ropa de los clientes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Doblar y clasificar la ropa personal y la ropa blanca</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuir toda la ropa de los residentes, según se designó</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar que toda la ropa personal y la ropa blanca estén arreglada y lista para usa</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar la disponibilidad de la ropa blanca</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprender las funciones de los distintos jabones y blanqueadores y utilizarlos de manera correcta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar el cumplimiento personal respecto de todas las normas de salud y seguridad acerca de los agentes patógenos de transmisión sanguínea, el control de infecciones, el uso de materiales peligrosos y la protección contra incendios</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el área de trabajo limpia y ordenada</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lavar los filtros de las secadoras, según las instrucciones</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar un inventario de los suministros</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar el cumplimiento personal respecto de los derechos de los residentes</li></ul>

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



### 3.4 Supervisión

Supervisa a :
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ninguno</b></li></ul>

Supervisado por :
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gerente propietario</b></li><li>• <b>Representante de atención al cliente</b></li></ul>

### 3.5 Requisitos del cargo

- Nivel de formación: Bachiller
- Especialidad: Indeterminada
- Edad: 20 a 45
- Sexo: indeterminado
- Experiencia: 2 años



## 2.6 Requisitos personales

**PERFIL DE PRODUCCIÓN: Conocimientos específicos lavado de todo tipo de ropa, mención mantenimiento de prendas.**

Tabla 32

<b>DESTREZAS Y HABILIDADES</b>	<b>Nivel Esperado</b>
1. Desenvolverse en cualquier tipo de ambiente	Alto
2. Manera en que preserva su área de trabajo libre de basura y objetos ajenos a ella.	Alto
3. Detectar las causas para que la prenda sea lavada nuevamente	Alto
4. Resolución de problemas con las maquinas	Alto
5. Productividad	Alto
6. Predisposición para el trabajo en equipo, con habilidades como la cooperación, la tolerancia y la capacidad de consenso.	Alto

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Tabla 33

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Nivel Esperado</b>
<b>Interpersonales</b>	Alto
<b>Intelectuales</b>	Medio
<b>Empresariales y para el emprendimiento</b>	Medio
<b>Organizacionales</b>	Medio
<b>Personales</b>	Alto
<b>Tecnológicas</b>	Alto

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

Tabla 34

<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<b>UN ASISTENTE DE LAVANDERÍA NECESITA :</b>
Estar en forma.
Resistencia para estar de pie durante mucho tiempo o elevar objetos pesados.
Capacidad para manejar de las diferentes máquinas
Capacidad para seguir instrucciones
El conocimiento de los reglamentos de seguridad y salud.
Mostrarse agradable y honesto
Trabajar con estándares elevados
Ser metódico y cuidadoso, para no mezclar pedidos de distintos clientes
Habilidades para el servicio de atención al cliente.
Capacidad de trabajar con rapidez y prestar atención a los detalles.

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



Tabla 35

<b>COMPETENCIAS A TOMAR EN CUENTA</b>
<b>Activo</b>
<b>Amable</b>
<b>Aptitudes para manejar efectivo.</b>
<b>Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente.</b>
<b>Bien organizado</b>
<b>Buena forma física</b>
<b>Capacidad para trabajar bajo presión durante períodos de mucho trabajo</b>
<b>Capacidad para trabajar durante muchas horas seguidas</b>
<b>Capaz de compaginar varias tareas</b>
<b>Capaz de mantener la calma bajo presión</b>
<b>Capaz de prestar atención al detalle</b>
<b>Capaz de seguir instrucciones</b>
<b>Capaz de seguir métodos de seguridad</b>
<b>Capaz de trabajar con vencimientos.</b>





<b>Conocimientos de tejidos y materiales.</b>
<b>Conocimientos sobre productos y equipamiento de limpieza y de técnicas empleadas en este tipo de trabajo</b>
<b>Cumple con las normas de higiene y seguridad</b>
<b>Educado</b>
<b>Energético</b>
<b>Habilidad para los números</b>
<b>Habilidad para resolver problemas</b>
<b>Habilidades prácticas.</b>
<b>Lidia con problemas y atiende reclamaciones o consultas.</b>
<b>Organiza el servicio de lavandería.</b>
<b>Quita las manchas de las prendas</b>
<b>Rapidez de reflejos.</b>
<b>Resistente</b>

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores



## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y DE CONTROL**

- Informes sobre evaluación del sistema de control interno.
- Planes de mejoramiento.
- Plan de capacitación y re inducción.
- Plan de acción anual.
- Planes de mejoramiento de estrategias de crecimiento
- Informes de gestión.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Competencia.-** las **competencias** son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

**Operarios.-** Persona que tiene un oficio de tipo manual o que requiere esfuerzo físico, en especial si maneja una máquina en una fábrica o taller.

**Manual de funciones.-** hace referencia a todos los dictámenes regidos por las diferentes competencias para el desenvolvimiento correcto en cada uno de los puestos que se ponen a disposición en la microempresa Lavandería BENI



## **5.10 Taller**

Cada uno de los estatutos propuestos en el manual de funciones serán socializados con todos los miembros de la microempresa Lavandería BENI, el cual va servir para el desenvolvimiento de una mejor manera al cual se estaba desarrollando dicho manual va ser fundamental para elevar los estándares de calidad y calidez que se presta como servicio hacia el cliente y pensando en el bienestar en cada uno de los miembros de la microempresa.

### **5.10.01 Video de bienvenida**

### **5.10.02 Reglas de oro**

- Cero celulares
- Estrictamente levantar la mano para hablar
- Siempre una libreta y un esfero en la mano
- Si alguien habla el resto calla
- Si hay que debatir un tema siempre respetando el pensamiento de la otra persona.

### **5.10.03 Video o actividad para iniciar la exposición**



#### **5.10.04 Desarrollo del taller**

##### **Concepto de manual de funciones**

**1ª Sesión:** En esta primera sesión, buscamos sensibilizar a cada persona sobre la forma como normalmente es encaminado el proyecto, haciendo énfasis en proyectos que han logrado dejar huellas imborrables en beneficio de algún tipo de empresa similar a la que se va intervenir. Aclarecer la relevancia del manual en determinadas organizaciones que lo han llevado al éxito con sus actividades que realiza, de esa manera se pretende que en la microempresa se identifique de una forma oportuna las falencias las cuales lo está llevando a la declinación del cumplimiento de funciones adecuadas.

##### **Cadena de mando**

**2ª Sesión:** se trata de la base para construir un clima organizacional mediante el ejercicio de relaciones interpersonales transparentes, respetuosas y amables como elemento esencial al momento de desenvolverse entre compañeros de trabajo. Los directivos, funcionarios y equipo de trabajo en general, deben aumentar y mejorar la calidad de su desempeño a través de sus relaciones con los demás, entre ellos sus clientes, como base que ayudará al aumento significativo del progreso, desarrollo empresarial, personal y de las familias de quienes allí laboran con esto se pretende Predeterminar la responsabilidad a las personas más idóneas en tomar las mejores decisiones para la microempresa la cual está precedida por una comunicación efectiva entre los mandos de la organización por evitar la controversia en la parte administrativa.



### **Filosofía corporativa**

**3ª Sesión:** Retomando el tema iniciado en la primera sesión, continuamos con el conocimiento y familiaridad con las estrategias que permitirán desarrollar el manual de funciones, así como su implantación, de tal forma, que las personas miembros de un equipo humano empresarial, encaminen su quehacer en búsqueda de alcanzar un mayor rendimiento con respecto al objetivo y la misión de la empresa en la cual laboran, sea llevada en óptimas condiciones para la organización empresarial, para la persona y para su familia, así como también implantar el concepto de la filosofía corporativa que viene a ser el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr, entre ellos es la misión, visión, valores y estrategias que con estos componentes ya derivados en la empresa se estima cumplir los objetivos sea corto plazo o largo plazo conjuntamente con los empleados.

### **Entorno empresarial**

**4ª Sesión:** Es uno de los momentos más importantes del taller que será ofrecido , través de esta sesión, se busca imprimir en la mente, el corazón y las manos de cada persona, el principio de la auto exigencia y del encaminamiento de verdaderos proyectos de vida que contribuyan desde su puesto de trabajo, ser partícipes de la construcción de la empresa que todos los miembros de la misma esperan, así mismo el análisis estratégico de cada una de las fortalezas y debilidades existentes tanto en lo interno como en lo externo especificando que se habla empresarialmente



### 5.05 Retroalimentación

En este caso se utilizara la técnica de la encuesta para obtener la información necesaria y optimizar los resultados con las fallas que se logren obtener en la misma. Así como el conocimiento suficiente para el desarrollo del proyecto que viene de la mano las fortalezas y debilidades del mismo, estableciendo las normas constitutivas, planteamientos, estrategias, normativas y cada uno de los aspectos que conlleva la elaboración de dicho manual.





## CAPÍTULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos.

Cuando se realice la socialización del manual de funciones se necesitará de los siguientes recursos:

- Recursos Humanos.
- Audiovisuales
- Infraestructura.
- Material de Apoyo.

##### 6.01.01 Recursos Humanos.

- Población: 5 persona
- Director: 1 persona
- Asesores: 1 persona





#### **6.01.02 Recursos Audiovisuales.**

- Computador Portátil
- Memory Flash

#### **6.01.03 Infraestructura**

- Local
- Sillas
- Vasos

#### **6.01.04 Material de Apoyo**

- Libreta (uno por asistente)
- Esferográfico (uno por asistente)



## 6.02 Presupuesto.

En la siguiente tabla se describirá el presupuesto total que se necesitara para la elaboración del Plan de Marketing y la Socialización de la misma.

### TABLA DE PRESUPUESTO

Tabla 36

#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Memory Flash 4 Gb	1	7,00	7,00	Almacenamiento de información
2	Esferos	5	0.35	1.75	Preparación personal
3	Libretas	5	1.00	5.00	Preparación personal
4	Copias	5	1,50	7,50	Medio de verificación
5	Evaluación por competencias	1	1,00	5,00	Conocimiento adquirido
6	Socialización	5	4,00	20,00	Conocimiento
7	Evaluación general	5	1,00	5,00	Retroalimentación
<b>TOTAL:</b>				<b>51,25</b>	
<b>14% IVA</b>				<b>7,18</b>	
<b>5% DE IMPREVISTOS</b>				<b>5,00</b>	
<b>TOTAL GLOBAL</b>				<b>63,43</b>	

Fuente: Lavandería BENI

Elaborado por: Francisco Flores

### PRESUPUESTO DEL MANUAL DE FUNCIONES



**6.03 Cronograma.**

Tabla 37

MES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>SEMANA</b>																								
<b>ACTIVIDAD</b>																								
<b>CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES</b>																								
Contexto																								
Macro																								
Meso																								
Micro																								
Justificación																								
Definición del problema central Matriz T																								
<b>CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS</b>																								
Mapeo de involucrados																								
Matriz de análisis de involucrados																								
<b>CAPÍTULO 3: PROBLEMAS Y</b>																								



<b>OBJETIVOS</b>																			
Árbol de problemas																			
Árbol de objetivos																			
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS</b>																			
Matriz de análisis de alternativas																			
Matriz de análisis de impacto de los objetivos																			
Diagrama de estrategias																			
Matriz de marco lógico																			
<b>CAPÍTULO 5: PROPUESTA</b>																			
Antecedentes de la propuesta																			
Descripción																			
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																			
propuesta																			
<b>CAPÍTULO 6: ASPECTOS</b>																			



<b>ADMINISTRATIVOS</b>																									
Recursos																									
Presupuesto																									
Cronograma																									
<b>CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>																									
Conclusiones																									
Recomendaciones																									



Fuente: Lavandería BENI  
 Elaborado por: Francisco Flores



## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones.

- Las necesidades que presenta la microempresa Lavandería BENI, ya que en la misma no ha existido ninguna propuesta de mejoramiento peor aún de crecimiento empresarial, el proyecto es el resultado de un trabajo riguroso de investigación así como la exigencia al 100% de la persona que lo realiza.
- Así mismo como la microempresa Lavandería BENI no ha obtenido ninguna propuesta de mejoramiento se concluye que la mayoría de microempresas que manejan el mismo servicio de la misma manera se han visto exentos de dichas propuestas por tal motivo se pretende se tome como modelo a seguir dicha propuesta.
- Con el presente trabajo de investigación está claro que cada una de las debilidades existentes se van a transformar en fortalezas por lo tanto su posicionamiento va entregar un énfasis en el crecimiento al gerente propietario en elevar los estándares de calidad en diferentes ámbitos tomando en cuenta los tiempos que cada día van cambiando y evolucionando.



## 7.02 Recomendaciones.

- Mentalizar a cada uno de los estudiantes que egresen del ITSCO que luchen de una manera corporativa por la implantación de los proyectos como base para el desarrollo en cada una de las empresas que son motivo de estudio, así como considerar las diferentes variantes o alternativas para dicha aplicación, considerando que los costos son mínimos en comparación a grandes proyectos que van a conllevar el mismo valor funcional.
- Se recomienda la implementación del presente trabajo de investigación a fin de mejorar la productividad así como los estándares de calidad de la microempresa.
- Entre tanto, se sugiere poder verificar y emitir una mejora continua de dicho manual de funciones mediante un cronograma, a sabiendas que las tecnologías y los procedimientos van avanzando con gran rapidez.



## BIBLIOGRAFIA

- <http://bid.ub.edu/23/delamano2.htm>
- <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- <http://www.grupoalbe.com/las-mil-y-un-preguntas-relacionadas-con-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>





# ANEXOS







