



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL
ECUADOR CDE E.P DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2014”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: PEDRO JOSUE FIGUEROA QUIMÍ

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL
ECUADOR CDE-E.P. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2014”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: PEDRO JOSUE FIGUEROA QUIMÍ

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, Junio del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014” elaborado por el Sr. PEDRO JOSUE FIGUEROA QUIMÍ, egresado de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

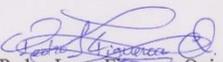
Econ. David Batallas González, Msc.

TUTOR

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, PEDRO JOSUE FIGUEROA QUIMÍ, con C.I. 0917006207, egresado de la Carrera de Administración Pública, declaro que la tesis que presento sobre el tema: MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014, es auténtica y original, en tal expreso que el contenido y las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden de la presente tesis es de exclusiva responsabilidad del autor.

Atentamente,



Pedro Josue Figueroa Quimi

C.I. 0917006207

DEDICATORIA

Primero ante todo a Dios Todo - Poderoso, por acompañarme y darme la fuerza necesaria para lograr pasar todos los obstáculos, y seguir adelante a pesar de todo y de estar allí cuando he estado a punto de caer, que con su infinita grandeza me ayudo a lograr esta meta en mi vida.

A mis padres quienes son ejemplo de trabajo, constancia, honestidad y amor; ustedes representan mi orgullo, gracias por apoyarme y ser una de las bases fundamentales para el logro de mis metas; no me alcanzara la vida para retribuirle el esfuerzo, sacrificio y dedicación que me han brindado, compartan junto conmigo este triunfo que también es de ustedes.

A mi esposa e hijos que son mi inspiración, por estar conmigo en los momentos que más los he necesitados, con toda la tolerancia, paciencia, amor y el apoyo que me brindaron cuando creí estar solo dándome el impulso necesario para seguir adelante, este logro también es de ustedes.

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias a Dios, por ser mi mejor amigo, haberme dado fuerza y valor para alcanzar esta meta, darme la bendición y oportunidad de poder vencer todos los obstáculos y alcanzar este triunfo.

A Correos del Ecuador CDE-E.P. cantón Salinas, provincia de Santa Elena, brindándome la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos y poder desarrollar este trabajo de investigación, y cumplir con este requisito primordial que posteriormente me permitirá obtener mi título de Licenciado en la Carrera de Administración Pública.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. David Batallas González, Msc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Nelson Ascencio, Msc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

Autor: Pedro J. Figueroa Quimí
Tutor: Econ. David Batallas González, Msc.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo surge de la necesidad de proporcionar un instrumento eficaz de trabajo, como son los Manuales de Funciones contribuyendo de esta manera con el desarrollo de esta empresa gubernamental local. Dentro de la clasificación de Manuales Administrativos encontramos los Manuales de Funciones que se sugiere implementar para Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Para lograr esto se realizó la recopilación de información documental bibliográfico, descriptiva y de campo que permitió determinar la conceptualización de la Variable independiente y Dependiente del Marco Teórico. Luego se utilizó el método de investigación inductivo determinando un análisis de lo particular a lo general, partiendo desde la causa al efecto. Las técnicas utilizadas como las encuestas y entrevistas fueron tabuladas y procesadas, cuya información expresada en cuadros estadísticos facilitaron el análisis e interpretación de los resultados. El contenido de esta tesis servirá como una guía para todo el personal, puesto que, contiene esencialmente la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. Además incluye en la descripción de cada puesto las atribuciones y marca las responsabilidades, que es de importancia en su uso interno y de diaria utilidad, minimiza los conflictos de áreas, divide el trabajo y fomenta el orden de esta manera se obtendrá un rendimiento óptimo, de los servidores públicos, encaminada al cumplimiento de metas y el logro de objetivos tomando en cuenta que el talento humano es vital para el funcionamiento de cualquier organización. En definitiva el presente trabajo contribuirá al mejoramiento organizativo de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1. TEMA.....	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	8
6. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	8
7. HIPÓTESIS	10
8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	10
Variable Independiente	10
Variable Dependiente.....	10

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. ANTECEDENTES.....	13
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
1.2.1. Manual de funciones – Variable Independiente.....	14
1.2.1.1. Definiciones.....	14
1.2.1.2. Estructura de un Manual de Funciones.....	15
1.2.1.3. Objetivos del Manual de Funciones.....	16
1.2.1.4. Características de un Manual de Funciones.....	17
1.2.1.5. Ventajas y Desventajas de un Manual de Funciones.....	17
1.2.1.6. Clasificación de los Manuales.....	18
1.2.1.7. Instrumento de Trabajo.....	20
1.2.1.7.1. Manuales.....	20
1.2.1.7.2. Guía o Instructivos.....	20
1.2.1.8. Delegación de Funciones.....	21
1.2.1.8.1. Competencias.....	21
1.2.1.8.2. División del trabajo.....	22
1.2.1.9. Asignación de Actividades.....	23
1.2.1.9.1. Conocimiento.....	23
1.2.1.9.2. Especialización.....	24
1.2.1.10. Talento Humano.....	24
1.2.1.10.1. Comunicación.....	25
1.2.1.10.2. Capacitación y desarrollo.....	25
1.2.2. Rendimiento Laboral - Variable Dependiente.....	26
1.2.2.1. Definiciones.....	26
1.2.2.2. El Rendimiento Laboral en la Empresa.....	27
1.2.2.3. Factores que afectan al Rendimiento Laboral.....	27
1.2.2.4. Factores Internos y Externos que influyen en el Rendimiento.....	28
1.2.2.5. RENDIMIENTO.....	28
1.2.2.5.1. Esfuerzo Físico.....	29
1.2.2.5.2. Esfuerzo Intelectual.....	29
1.2.2.5.3. Responsabilidad.....	29
1.2.2.5.4. Compromiso.....	30
1.2.2.6. CREATIVIDAD.....	30
1.2.2.6.1. Innovación.....	31
1.2.2.6.2. Iniciativa.....	31
1.2.2.7. HABILIDADES Y DESTREZAS.....	31
1.2.2.7.1. Capacidad.....	32
1.2.2.7.2. Conocimiento.....	32
1.2.2.7.3. Experiencia.....	33
1.2.2.8. ENTORNO DE TRABAJO.....	33

1.2.2.8.1. Comunicación.....	34
1.2.2.8.2. Liderazgo	34
1.2.2.8.3. Motivación.....	35
1.2.2.9. RECURSOS	35
1.2.2.9.1. Talento Humano	36
1.2.2.9.2. Recursos Financieros.....	36
1.2.2.9.3. Recursos Materiales.....	37
1.2.2.9.4. Recursos Tecnológicos.....	37
1.3. MARCO LEGAL	38
CAPÍTULO II	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.3.1. Por el propósito.....	49
2.3.1.1. Aplicada	49
2.3.2. Por el nivel.....	49
2.3.2.1. Investigación Descriptiva.....	49
2.3.3. Por el lugar.....	50
2.3.3.1. Investigación Documental.....	50
2.3.3.2. Investigación de Campo.....	50
2.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	50
2.4.1. Método inductivo	50
2.4.2. Método deductivo.....	51
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	51
2.5.1. Encuesta	51
2.5.2. Entrevista.....	52
2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
2.6.1. Cuestionarios.....	52
2.6.2. Guía de entrevistas	53
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
2.7.1. Población.....	53
2.7.2. Muestra.....	54
2.7.2.1. Muestra aleatoria simple	54
CAPÍTULO III.....	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	57
3.1. Tabulación y análisis de los resultados de la encuesta aplicada a la población económicamente activa de la provincia de Santa Elena	57
3.2. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P.....	65

3.3.	Conclusiones.....	68
3.4.	Recomendaciones	69
CAPÍTULO IV.....		70
MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP, DELEGACIÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.....		70
4.1.	PRESENTACIÓN	70
4.2.	OBJETIVOS.....	71
4.2.1.	Objetivo General	71
4.2.2.	Objetivo Específicos	71
4.3.	PORTADA DEL MANUAL DE FUNCIONES DE CORREOS DEL ECUADOR, AGENCIA SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA	72
4.4.	CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.....	73
4.4.1.	Generalidades.....	73
4.4.2.	Misión de Correos del Ecuador CDE-E.P.....	75
4.4.3.	Visión de Correos del Ecuador CDE-E.P.	75
4.4.4.	Valores Institucionales	75
4.4.5.	Objetivos empresariales	75
4.4.6.	Estructura Orgánica.....	76
4.4.7.	Propuesta de Organigrama	79
4.5.	UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P., CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.	80
4.5.1.	Objetivo General	80
4.5.2.	Objetivo Específicos	80
4.6.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE CORREOS DEL ECUADOR E.P., AGENCIA SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	81
4.7.	Plan de Acción.....	109
4.8.	Conclusiones.....	110
4.9.	Recomendaciones	111
4.10.	Bibliografía.....	112

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Operacionalización de variable independiente.....	11
CUADRO 2: Operacionalización de la variable dependiente.....	12
CUADRO 3: Ventajas y desventajas de los Manuales	17
CUADRO 4: Clasificación de Manuales	19
CUADRO 5: Clasificación de Manuales según el Ámbito de Aplicación.....	19
CUADRO 6: Factores internos y externos que influyen en el Rendimiento	28
CUADRO 7: Población.....	54
CUADRO 8: Resumen de la muestra.....	56
CUADRO 9: Conocer sus funciones.....	57
CUADRO 10: Actividades acordes a sus conocimientos	58
CUADRO 11: Un manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario	59
CUADRO 12: Resultado de una buena ejecución de actividades.....	60
CUADRO 13: Coordinación en las actividades laborales	61
CUADRO 14: Es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo....	62
CUADRO 15: Instrumento eficaz de trabajo	63
CUADRO 16: Importancia de la implementación de un manual de funciones ...	64
CUADRO 17: Propuesta de organigrama	79
CUADRO 18: Plan de Acción	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Conocer sus funciones	57
GRÁFICO 2: Actividades acordes a sus conocimientos	58
GRÁFICO 3: Un manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario	59
GRÁFICO 4: Resultado de una buena ejecución de actividades	60
GRÁFICO 5: Coordinación en las actividades laborales	61
GRÁFICO 6: Es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo ...	62
GRÁFICO 7: Instrumento eficaz de trabajo.....	63
GRÁFICO 8: Importancia de la implementación de un manual de funciones.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Modelo de Encuesta	116
ANEXO 2: Modelo de Entrevista.....	117
ANEXO 3: Solicitud dirigida a Correos del Ecuador, Agencia Salinas.....	118
ANEXO 4: Carta Aval de Correos del Ecuador, Agencia Salinas (2013)	119
ANEXO 5: Resolución de la Universidad.....	120
ANEXO 6: Carta Aval de Correos del Ecuador, Agencia Salinas (2015)	121
ANEXO 7: Fotos	122

INTRODUCCIÓN

En la provincia de Santa Elena, cantón Salinas en las instalaciones del Centro de Atención Ciudadana C.A.C se encuentra brindando servicios Correos del Ecuador CDE-E.P., de envío y recepción de correspondencia y paquetería, Transferencia de Dinero, Pagos de servicio, Servicios adicionales para los servicios postales, y Servicios complementarios a los servicios postales, cada una de estas con sus respectivas clasificación, lo que lo convierte en una Empresa Pública que posee una diversidad de puestos de trabajo y cada uno de ellos tienen un nivel de dificultad o complejidad una distinta a la otra, y al carecer de un Instrumento de trabajo para el Personal como son los Manuales Administrativos, se hace necesario implementar un Manual de Funciones, bien estructurado especificando actividades, cargos, y funciones para el personal de esta manera se obtendrá un rendimiento óptimo, tomando en cuenta que el talento humano es vital para el funcionamiento de cualquier organización.

Esta investigación está estructurada por el Marco Contextual la misma que presenta información del tema de la investigación, el planteamiento y la formulación del problema existente en la entidad, la justificación, los objetivos, la hipótesis, y la operacionalización de las variables. Además de cuatro capítulos que a continuación se detallan:

El **Capítulo I** contiene la fundamentación teórica, se basa en definiciones conceptuales de teorías de diferentes autores relacionados a la administración pública, la empresa pública, la administración de los recursos y talento humano, además se abordó temas referente a los instrumentos eficaz de trabajo para personal dentro de ello encontramos los manuales de funciones. También describe la delegación de funciones, la descripción de los puestos de trabajo, y la asignación de actividades. Finalmente contiene artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008, Ley Orgánica del Servidor Público (Losep), Ley de

Empresas Públicas, Código de Trabajo, Reglamento interno de Talento humano de CDE E.P.

El **Capítulo II** se determinó la metodología de investigación que se utilizó en el que se detalla las fases que se llevó a cabo para la realización del trabajo de tesis. Además se determinó la muestra y población para la ejecución de las encuestas y entrevista.

El **Capítulo III** se analizó resultados de las encuestas y entrevistas realizados a los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, además se realizó las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

El **Capítulo IV** incluye la propuesta, de un manual de Funciones que permite mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

Manual de Funciones y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo actual de los negocios, para que las empresas puedan subsistir no solo se debe a que hacen un buen trabajo sino hacer un trabajo excelente, toda vez que se vive una dura competencia a nivel internacional, nacional y local buscando satisfacer las necesidades de los consumidores de un sector o un mercado determinado sean estos Industriales, Comerciales o de servicios. Además es importante el rol que desempeñan las empresas porque cumple con el desarrollo económico y como fuente de empleo en todos los países del mundo y en particular el nuestro.

Vivimos en una época de globalización y los diversos cambios tecnológicos, económicos, culturales y sociales, las empresas se han visto obligadas a mejorarla administración del Talento Humano a través de un óptimo proceso de asignación defunciones que permite identificar colaboradores que cuentan con conocimientos críticos dentro de la empresa y su potencial logrando individualizar el grado de adecuación y la forma de cubrir cada área de la empresa, lo que permitirá asignar siempre a la persona idónea para cada puesto. La razón, es que se vive una competencia extrema, y hoy lo principal es precisamente cumplir con los objetivos, expectativas y necesidades de la empresa a través de las ventajas del

Talento donde prevalece más el conocimiento y el saber para ser altamente competitivos.

En la actualidad la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que pueda diferenciarse una empresa de la otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencia sean medibles y aún más valorizadas mediante un sistema de competencias.

A medida que las compañías empezaron a reconocer la necesidad de implementar manuales de funciones debido a un ambiente laboral monótono por lo que los empleados no trabajan por una meta en común sino y simplemente lo hacen por obligación, por lo que el Administrador del talento humano debe de ser una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo el apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente, direccionado a esto la motivación es necesario para incentivar a los empleados que sientan que son parte de la empresa desarrollando empatía, sentido de pertenencia para con la misma, con la finalidad de lograr un desempeño laboral óptimo, logrando la consecución de la productividad en las organizaciones a todo escala.

En el Ecuador, en las organizaciones, instituciones y empresas públicas se evidencia escases de manuales de funciones generando desconocimiento de las atribuciones que deben cumplir los empelados dando como resultado ineficiencia, lentitud y bajo rendimiento. Entre otras, estas son algunas de las razones que han dado paso para la elaboración de un manuales de funciones, que las empresas deban implementar de manera obligatoria porque determinan con claridad todas las actividades, funciones y distribuye las responsabilidades en cada uno de los

cargos que deben de cumplir los empleados de la organización, aplicando sus conocimientos, habilidades, destreza, etc.

Al cumplir con lo establecido se obtendrán muchas ventajas con la aplicación del manual de funciones:

- ✓ Mayor facilidad en la toma de decisiones.
- ✓ No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- ✓ Es claro y sencillo.
- ✓ Útil en toda organización.
- ✓ La disciplina es fácil de mantener.

Actualmente, Correos del Ecuador CDE-E.P., provincia de Santa Elena, cantón Salinas, al ser una institución confiable, próspera, productiva, competitiva y ética, está en condiciones de ofrecer una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel nacional e internacional de forma rápida confiable y eficiente, con precios competitivos, posee una diversidad de puestos de trabajo y cada uno de ellos tienen un nivel de dificultad o complejidad una distinta a la otra, por lo que es necesario un Manual de Funciones bien estructurado especificando actividades, cargos, y funciones para el personal, de esta manera se obtendrá un rendimiento laboral óptimo, tomando en cuenta que el talento humano es vital para el funcionamiento de cualquier organización.

Los funcionarios que laboran en Correos del Ecuador CDE-E.P., provincia de Santa Elena, cantón Salinas, deben enfrentar los desafíos y adaptarse a los cambios continuos que diariamente surgen, actualizando su estructura administrativa, que respondan a las necesidades de la ciudadanía con el fin de impulsar el desarrollo del sector administrativo, por lo que es necesario y de gran importancia un Manual de Funciones para el fiel cumplimiento de las actividades y así conseguir los objetivos y metas institucionales.

El principal problema encontrado en Correos del Ecuador CDE-E.P., provincia de Santa Elena, cantón Salinas, es **La inexistencia de un Manual de Funciones**, esto limita que los servidores públicos no cumplan con sus actividades a cabalidad ocasionando esfuerzo no competitivo, escasa creatividad, el no desarrollo de las habilidades y destrezas dando como resultado un bajo rendimiento laboral, motivo por el cual debe estar bien estructurado sus actividades, cargos y funciones de esta manera se obtendrá un rendimiento factible y sin complicación. Tomando en cuenta que el talento humano es vital para el funcionamiento de toda organización

Esta es la principal razón por la cual es necesario realizar un estudio sobre la implementación de un manual de funciones para Correos del Ecuador CDE-E.P, provincia de Santa Elena, cantón Salinas, esto representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los las actividades y funciones y el campo de acción de los empleados en cada uno de las aéreas de la empresa, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración debiendo conservar su vigencia, actualizándolo cada ocasión que la institución implemente cambios en su estructura o en las funciones que desarrolla.

Por lo tanto, el Manual de Funciones es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal, puesto que, contiene esencialmente la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se incluye en la descripción de cada puesto, el perfil y los indicadores de evaluación, que es de importancia en su uso interno y de diaria utilidad, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la falta de un manual de funciones en el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014?

4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿De qué modo afecta a los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, la ausencia de un manual de funciones?
2. ¿Por qué debería ser necesario un manual de funciones para los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
3. ¿Cómo se puede mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Diagnosticar la situación actual de la institución a través de la aplicación de técnicas y herramientas de investigación que permitan implementar un manual de funciones para mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar mediante la aplicación de encuestas el nivel de conocimiento en la ejecución de sus actividades, determinando los inconvenientes y conflictos más evidentes que afecta el desarrollo profesional de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, con relación a sus funciones y responsabilidades a fin de mejorar el desarrollo de las actividades laborales.
2. Analizar la delegación de funciones y la asignación de actividades para los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, que permitan cumplir todas sus actividades dentro de la empresa.
3. Proponer un Manual de Funciones en la cual estén claramente definidas las funciones a desempeñarse en cada uno de los puestos de trabajo en base a la Normativa Legal vigente, a fin de mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

6. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, necesita tener un Manual de Funciones, el cual esta dirigida a cada uno de los empleados que integra la empresa, este manual contribuirá con la respectiva información sobre el pleno conocimiento de las funciones, responsabilidades, obligaciones, y deberes.

La implantación de un Manual de Funciones en Correos del Ecuador CDE-E.P., permitirá regular el trabajo dentro de todos los departamentos, mediante la normalización de las actividades que debe cumplir el personal, además esto se

convierte en un sistema de control y una herramienta de organización, logrando una eficiencia en el desempeño laboral.

Para la elaboración y la implementación de un Manual de Funciones se hace posible por cuanto existe el apoyo y la predisposición de todos los estamentos de la empresa para contar con este instrumento, que mejorará sustancialmente el trabajo de todo el personal. Además es importante tener un personal con conocimientos capaz de sobresalir en sus tareas y actividades tales como el talento humano con instrucción profesional generando nuevos cambios, mayor operatividad y eficiencia, a través de un Manual de Funciones.

Así como también permitirá la orientación y el entrenamiento del nuevo personal que ingresa a la institución logrando uniformidad en la interpretación y aplicación en las políticas administrativas.

Por tanto los beneficiarios directos son los 18 servidores públicos que laboran en la empresa Correos del Ecuador E.P. Además se puede percibir que es de utilidad metodológica porque crea una herramienta de organización como son los Manuales de Funciones, convirtiéndose en un modelo a seguir para ser aplicadas en otras empresas del sector público.

Su utilidad es de tipo teórica porque el estudio nos permite definir el marco conceptual de los Fundamentos de la Administración.

Es de utilidad práctica porque apunta a solucionar un problema real que existe por la falta de un Manual de Funciones en Correos del Ecuador E.P., provincia de Santa Elena, cantón Salinas.

7. HIPÓTESIS

Un Manual de Funciones incidirá positivamente al mejorando del rendimiento laboral de Correos del Ecuador E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, en el periodo 2014.

8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente

Manual de Funciones

Variable Dependiente

Rendimiento Laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO 1: Operacionalización de variable independiente

Hipótesis: Un Manual de Función incide positivamente al mejorando del rendimiento laboral de CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, en el periodo 2014.					
VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Manual de Funciones	El Manual de Funciones es un instrumento eficaz de trabajo a través del cual se establecen la delegación de funciones y la asignación de actividades que deberán ser ejecutados por el talento humano sea esta individual o colectiva.	<p>Instrumento de trabajo</p> <p>Delegación de Funciones</p> <p>Asignación de actividades</p> <p>Talento Humano</p>	<p>Manuales Guía o Instructivos</p> <p>Competencias División del trabajo</p> <p>Conocimiento Especialización</p> <p>Comunicación Capacitación y desarrollo</p>	<p>¿Qué tipo de instrumentos de trabajo existe en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Conoce las funciones que usted debe realizar en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Las actividades que usted realiza en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena están acorde a sus conocimientos?</p> <p>¿Se familiariza con las personas con quienes labora en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Recibe capacitación exclusiva de acuerdo a las funciones que usted desempeña en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p>	Encuesta y entrevista

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

CUADRO 2: Operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis: Un Manual de Función incide positivamente al mejorando del rendimiento laboral de CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, en el periodo 2014.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral es el resultado que se logra finalmente del esfuerzo humano, la creatividad y del desarrollo de habilidades y destrezas, en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles	<p>Rendimiento</p> <p>Creatividad</p> <p>Habilidades y Destreza</p> <p>Entorno de Trabajo</p> <p>Recursos</p>	<p>Físico</p> <p>Intelectual</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Innovación</p> <p>Iniciativa</p> <p>Capacidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Experiencia</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Talento Humano, Recursos Financieros, Recursos Materiales y Recursos Tecnológicos.</p>	<p>¿Qué clase de esfuerzo utiliza usted para desempeñar sus funciones en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿El esfuerzo que usted realiza en Correos del Ecuador E.P. ayuda a su rendimiento laboral?</p> <p>¿Usted es responsable en el cumplimiento de su actividad laboral en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Aporta usted con ideas innovadoras en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Tiene usted la capacidad para resolver problemas en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Puede usted realizar funciones coordinadas con sus compañeros del departamento en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿El entorno donde usted labora está en condiciones para el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Los recursos dotados por Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena ayudan a la realización de su trabajo?</p>	Encuesta y entrevista

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La historia hace referencia del uso de los manuales a partir de la Segunda Guerra Mundial (1.939 – 1.945), toda vez que en el frente no se contaba con personal de tropa capacitado en estrategias de guerra, en ese momento se convirtió en una herramienta de comunicación de fácil lectura, muy útil para aquellos que se encontraban en el campo de batalla, mediante estos se transmite la información de manera sencilla, ordenada y sistemática, obteniendo como resultado el adiestramiento de los soldados y el conocimiento de las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Al transcurrir de los tiempo llega la escuela de Administración Científica con su fundador y representante Frederick W. Taylor (1.956 – 1915) determinando un análisis del trabajo y el estudio del tiempo y movimiento de la división del trabajo y de la especialización, creando condiciones para la total reestructuración de las operaciones empresariales, eliminando los movimientos innecesarios y economizando energía y tiempo, pero más adelante la monotonía de las tareas cotidianas de los procesos de la administración y tecnología de las empresas u organizaciones se tornan rutinarias que afectan al rendimiento laboral, lo cual hizo necesario el uso de esta herramienta de trabajo estableciendo parámetros dentro de una estructura organizacional definiendo clara mente el desarrollo de cada actividad.

Esto da paso a la elaboración de los primeros documentos formales de manuales administrativos tales como los circulares, memorándum, instrucciones internas etc., que era una guía para el personal careciendo de un perfil técnico.

Esto fue la base para los posteriores manuales de funciones, pero con el pasar de los años ha ido evolucionando convirtiéndose en una herramienta útil estableciendo los lineamientos claros que indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1. Manual de funciones – Variable Independiente

1.2.1.1. Definiciones

(Rodríguez-Valencia-Joaquin, 2012, pág. 60), cita a varios personajes que definen al Manual Administrativo como:

“Un documento que contiene en una forma ordena y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. (DuhaltKrausMiguelA.).

"Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". (Terry-George-R).

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”. (Continolo-G).

“Un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde sus carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas” (Rodríguez-Valencia-Joaquin, 2012, pág. 61).

Con base a las definiciones anteriores se deduce que los manuales de funciones es una herramienta eficaz de trabajo, de comunicación muy útil, que puede ser elaborado por la misma organización sea pública o privada, en ello se identifica cada una de las actividades y la forma en que estas pueden ser realizadas, encaminada al direccionamiento de los empleados de la empresa, a través de normas bien definidas logrando un control sobre las actuaciones del personal.

1.2.1.2. Estructura de un Manual de Funciones

Es recomendable realizar e identificar gráficamente el orden de los niveles jerárquico de la empresa u organización, y su relación de dependencia.

Un manual tiene la siguiente estructura:

- a. **Portada.-** Es la Página inicial de un texto en la que van escritos el título y el nombre del escritor y el editor si lo tuviese.
- b. **Índice.-** Es la orden principal que permite organizar y ordenar la información clasificada, permitiendo al lector una accesibilidad de manera rápida a temas de su interés a través de registros como son las tablas en una base de datos sencilla.
- c. **Antecedentes.-** Todo tiene un inicio y un historial que en muchas ocasiones se omite, pero que resulta importante conocer, se entiende como una circunstancia o acción, es una referencia en el presente que permite corregirlos eventos del futuro.
- d. **Marco Normativo.-** Conjunto general de políticas, criterios, métodos, lineamientos y procedimientos, que establece la forma en que debe desarrollar las acciones para lograr los objetivos planteados en el transcurso de la programación.

- e. **Objetivos de la empresa.-** Es crecimiento, en relación con la infraestructura, producción o en la prestación de servicios y cualquier otro punto que tenga que ver con desarrollo institucional.

- f. **Organigrama.-** Es un esquema en que se detalla la estructura de una empresa u organización. Se visualiza una estructura departamental y en algunos casos, las personas que las dirigen, identificando los niveles jerárquicos y competencia de vigor en la institución..

- g. **Descripción de puesto por áreas.-** Es un proceso que se fundamenta en enumerar las actividades, atribuciones y responsabilidades específicas, que lo diferencian cargos con otro.

1.2.1.3.Objetivos del Manual de Funciones

De acuerdo a (Rodríguez-Valencia-Joaquin, 2012) la clasificación y grado de detalle, el manual de funciones permite cumplir con los siguientes objetivos:

- “Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones de trabajo, procedimientos, políticas, etc., para lograr la estandarización”.

- “Precisar la estructura orgánica de toda la empresa, de un área funcional para deslindar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones y detectar omisiones”.

- “Coadyuvar en la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo”.

- “Servir como medio de integración a la empresa para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales”.

- “Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas” (pág. 65).

Un Manual de funciones es considerado como una herramienta de comunicación de que de forma escrita que a través de sus objetivos, planes, políticas, delegación, funciones, etc., nos permite conocer el funcionamiento interno de la empresa, induce al personal novato y permanente a la formación y capacitación describiendo en forma detallada la delación de funciones y la asignación de actividades de cada puesto, permitiendo un análisis o revisión de un sistema optimizando los recursos y evitando duplicidad de trabajo.

1.2.1.4. Características de un Manual de Funciones

El manual tiene las siguientes características:

- Muy importante para la empresa.
- Detalla instrucciones apropiadas fácil y sencilla.
- Contiene disposiciones específicas, facilitando la orientación.
- Hacer uso razonado y adecuado, por parte de los receptores.
- Garantiza su uso, preservación y actualización.
- Proveer esta información de manera forma la cada una de los departamentos de la organización.

1.2.1.5. Ventajas y Desventajas de un Manual de Funciones

CUADRO 3: Ventajas y desventajas de los Manuales

Ventajas	Desventajas
✓ Conseguir y mantener un sólido plan organizacional.	✓ Algunas entidades pequeñas por el volumen del personal consideran no un manual, toda vez que las

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudia los problemas de la empresa, planteando soluciones. ✓ Es una guía eficaz de trabajo para el personal clave de la empresa. ✓ Establece las responsabilidades de cada puesto y su relación con los demás de la organización. ✓ Evade los conflictos internos y la aplicación de funciones. ✓ Sirve como fuente permanente de información sobre las labores que deben ejecutar los empleados. ✓ Ayuda al fortalecimiento de la organización y hace efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> funciones son conocidos por todos sus integrantes. ✓ Puede considerarse como una reglamentación estricta y rígida. ✓ Una inconsistencia en la elaboración provocaría serios problemas en el desarrollo de las actividades de la organización. ✓ El costo de elaboración puede ser alto. ✓ Pierde su efectividad si no se realiza una actualización periódica.
--	---

Fuente: Varios autores
Elaborado por: Pedro Figueroa

1.2.1.6. Clasificación de los Manuales

Pocas empresas u organismos (públicos o privados), tienen la necesidad de realizar un manual diferente. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito para alcanzar al éxito. En cierto caso, solo sirve a un objetivo y en otro, se logra varios objetivos.

CUADRO 4: Clasificación de Manuales

Clases de manuales administrativos	
Por su contenido	<p>En esta categoría se incluyen los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De historia del organismo • De organización • De políticas • De procedimientos • De contenido múltiple (cuando, por ejemplo, incluyen políticas y procedimientos; historia y organización) • De adiestramiento o instructivo • Técnicos
Por función específica	<p>En este grupo entran los manuales que rigen a una determinada función operacional. El grupo incluye los manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De producción • De compras • De ventas • De finanzas • De contabilidad • De crédito y cobranzas • De personal • Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

Fuente: (Rodríguez-Valencia-Joaquín, 2012, pág. 69)

Otra clasificación aceptada de los manuales se basa en las necesidades específicas que surgen en las oficinas y de acuerdo a su ámbito de aplicación son las siguientes:

CUADRO 5: Clasificación de Manuales según el Ámbito de Aplicación

General	<p>Incluyen al organismo en su conjunto. En este grupo de manuales se clasifican los manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Procedimientos • Políticas
Específico	<p>Contienen información de una unidad orgánica. En esta clasificación se incluyen los manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección • Auditoría interna • Políticas de personal • Procedimientos de tesorería

Fuente: (Rodríguez-Valencia-Joaquín, 2012, pág. 71)

Enfocaremos al Manual de Organización, conocido también como manual de funciones, toda vez que el objeto de nuestro estudio, con la finalidad de plasmar de manera formal en un documento la estructura de la organización describiendo

de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo.

1.2.1.7. Instrumento de Trabajo

La estructura del trabajo debe publicarse en forma clara y concreta a todos los integrantes comprometidos con los objetivos de la organización, esta es una tarea de la administración, es por ello que son muy importante contar con instrumentos de trabajo como son los manuales, guía o instructivos.

1.2.1.7.1. Manuales

Según (Ponce-Agustín, 2002) Un manual "es de suyo empírico, variable y fácil de comprender: significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa" (pág. 177).

Los manuales son considerados como escritos, que contiene información de las actividades y funciones que deberán cumplir de manera obligatoria cada uno de las personas que forman parte de la empresa, ya sea de manera individual o colectiva.

1.2.1.7.2. Guía o Instructivos

Información extraída del servicio de internet el 08 de Febrero del 2015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

“En términos generales, se entiende por **guía** aquello o a aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate (Diccionario de la Web).

Información extraída del servicio de internet el 08 de Febrero del 2015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

Instructivo es una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera, en diversos soportes, para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación. El instructivo puede ser muy variado de acuerdo al tipo de situación que se aplique" (Diccionario de la Web).

De acuerdo a las definiciones anteriores los términos guía e instructivos tienen similitud toda vez que tienen como principal objetivo orientar al usuario, en los forma y manera a seguir como por ejemplo un Manual de usuario esta lo encontramos al adquirir o comprar una lavadora u cualquier otros electrodomésticos, donde encontramos detalladas las instrucciones que es una guía para poder manipular dicho artefacto de la forma correcta evitando complicaciones en el funcionamiento de las mismas.

1.2.1.8.Delegación de Funciones

Información extraída del servicio de internet el 09 de Febrero del 2.015 desde (<http://www.derecho.com/>) define como:

“La delegación de funciones es una técnica en virtud de la cual se produce el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas funciones a otro. Este otro órgano ejercerá entonces las funciones bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones que fije la Ley” (Derechos.com de la web).

La delegación de funciones es el proceso o el acto de cesión de su cargo a otro individuo quien lo representara durante su ausencia, como por ejemplo un Gerente de una determinada empresa, delega sus funciones al subgerente, para que este cumpla las mismas funciones, cumpliendo las leyes, reglamentos y normativas legales.

1.2.1.8.1. Competencias

Según (Dessler Gary, 2009)determina dos tipos de competencia:

“**Competencia técnica o funcional.**- las personas que tenían el ancla de una carrera técnica o funcional tendían a eludir las decisiones que les

llevarían a la gerencia general. En cambio, tomaban decisiones que les permitían permanecer y crecer en los campos técnicos y funcionales que habían elegido”.

“Competencia Administrativa.- otras personas encontraban una fuerte motivación para convertirse en gerentes; además, la experiencia de su carrera les permitía suponer que contaban con las habilidades y los valores necesarios” (pág. 409).

Según (Pelayo-Pérea&Mariana-Belzabth, 2012), “el concepto de competencia fue planteado por David McClelland en 1973, como una propuesta ante la insatisfacción sobre las medidas tradicionales utilizadas para pronosticar el rendimiento en el trabajo”.

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT 2003) quien clasifica tres tipos de competencias; básicas, específicas y genéricas.

Competencias básicas.- se refieren a las adquiridas en el nivel pre-escolar e inicio de la escuela (hasta 11 o 12 años).

Competencias genéricas.- son adquiridas en el período escolar y en la práctica de un oficio sirven para cualquier actividad profesional, son apoyadas en bases científicas y tecnológicas y en atributos humanos. 3).

Competencias específicas.- son aquellas competencias adquiridas en la especialización profesional, no son transferibles, indirectamente por las habilidades adquiridas que sean readaptadas y los contenidos tienen que estar ligados estrictamente a una especialidad definida” (pág. 28).

Con base a las definiciones mencionadas competencia as competencias profesionales se deducen en su potencial y conocimiento en el trabajo de una persona las cuales fueron adquiridos en el proceso evolutivo de su educación, la misma que permite a los empleados la realización de las actividades de la empresa de manera eficaz, además también responde a la demanda creciente y que son apreciadas en el mercado laboral.

1.2.1.8.2. División del trabajo

Según (Rodríguez-Valencia-Joaquin, 2012) “la división de trabajo puede definirse como la separación y delimitación de las actividades, a fin de realizar una función con la mayor precisión, eficacia y el mínimo esfuerzo, lo cual da lugar a la especialización y al perfeccionamiento en el trabajo” (pág. 15)

La división de trabajo consiste en la departamentalización de las unidades orgánicas de la empresa, estas se los puede visualizar en los organigramas empresariales, generando mayor especialización de cada uno de los empleados, estableciendo la racionalización de las actividades, que es una herramienta clave para el logro de los buenos resultados.

1.2.1.9. Asignación de Actividades

La definición de **Asignación** fue extraída del servicio de internet el 11 de Marzo del 2015 desde (freedictionary diccionario de la web), definiendo como:

1. “Decisión por la cual se determina que una cosa le corresponde a una persona”.
2. “Acción de fijar tareas o funciones para alguien la asignación de actividades” (Diccionario de la Web).

Según (Rodríguez-Valencia-Joaquín, 2012), el término “**Actividades** puede definirse como cantidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona para que se puedan realizar funciones” (pág. 13).

Después de delimitar la división de trabajo a través de la departamentalización en la empresa u organización es muy importante definir qué funciones deberán realizar cada uno de los departamentos y asignar las respectivas actividades específicas a cada uno de los integrantes que conforma la entidad.

1.2.1.9.1. Conocimiento

Según la (Revista espaccios digital de gestión Tecnológica, 2010) define como:

“**Conocimiento.-** es la sabiduría basada en la información que se torna justificada, verdadera y confiable, asumido el carácter cumulativo y se compone de dos vertientes: la tácita que es propia del individuo y, la explícita, que es denominado conocimiento objetivo” (pág. 40).

Es decir cuando nos referimos al conocimiento es el conjunto de información la misma que puede ser adquiridas a través del aprendizaje lo cual puede transmitirse de manera fácil a otro individuo, como por ejemplo, las matemáticas, las expresiones gramatical, los manuales, entre otros (conocimiento explícito), a diferencia de los conocimientos intangibles que a simple vista no se lo pueden observar pero están ahí, y forman parte de cada personas lo cual definen la personalidad, esto depende mucho de sus creencias y valores (conocimiento tácito).

1.2.1.9.2. Especialización

Información extraída del servicio de internet el 09 de Febrero del 2.015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

“La palabra especialización es para referir la preparación, el adiestramiento, ensayo o estudio en una determinada habilidad, actividad, arte, o rama del conocimiento” (Diccionario de la Web).

Se entiende por especialización el resultado o producto del aumento de nuestro conocimiento con el objetivo de adquirir y profundizar la capacidad, el dominio de un tema o área con relación a las actividades que realiza una persona, dentro de un campo profesional, denominándose especialista aquella persona que haya conseguido una especialización, como por ejemplo un posgrado. Una maestría, o un doctorado.

1.2.1.10. Talento Humano

En la 20ava edición de la (Revista Smart Business, 2013) define el talento humano como:

“El talento humano es, por así decir, un don recibido, innato, y susceptible de ser desarrollado y potenciado. El talento tiene una importancia grande en cualquier organización; el cultivo de la vida intelectual y el empeño de aprender y ensanchar las vías de comunicación con los demás son del todo

indispensables para el crecimiento personal y lograr así ser más humanos” (pág. 8).

Se entiende por talento humano, a todas las personas que participan activamente en la empresa, que tienen la capacidad de entender y comprender cada una de las situaciones utilizando su inteligencia para resolver problemas en la empresa, estos talentos son propias del ser humano, y es de vital importancia en las entidades toda vez que nos hace crecer como personas.

Si bien es cierto el talento humano de la empresa deberá aplicar lo establecido en el manual de funciones creando vías de comunicación, capacitación y desarrollo.

1.2.1.10.1. Comunicación

Según (Rodríguez-Valencia-Joaquin, 2012) manifiesta lo siguiente:

“La comunicación escrita puede transmitir decisiones (de niveles alto medio y bajo), ordenamientos concretos sobre procedimientos o guías, o bien las políticas vigentes en el organismo. Gran parte de la comunicación administrativa se realiza por escrito” (pág. 65).

La comunicación con relación a un manual de funciones juega un papel muy importante en las empresas, representa información escrita que de manera formal emite un mensaje al receptor, con la finalidad de informar, la estructura, la jerarquía y las funciones a cada uno de los integrantes de la empresa, permitiendo un control interno, facilitando la toma de decisiones.

Además de transmitir información efectiva, es la voz principal de las organizaciones brindando la difusión de cada uno de nuestras actividades que debemos cumplir, y es un aliado de los trabajadores en todos los niveles de organización con la finalidad de lograr los objetivos institucionales.

1.2.1.10.2. Capacitación y desarrollo

Según (Chiavenato Idalberto, 2011) la capacitación es:

“Un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 322).

Así mismo (Chiavenato Idalberto, 2011) deduce como desarrollo profesional:

“Es la educación profesional que perfecciona a la persona para ejercer una especialidad dentro de una profesión. La educación profesional busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización” (pág. 322).

Con base a las definiciones anteriores entendemos como capacitación y desarrollo profesional son contextos que van relacionados entre sí, toda vez que cuando nos capacitamos adquirimos nuevos conocimientos, nutre nuestro intelecto, nos especializa en determinado campo de acción, para posteriormente desarrollarlo en nuestras funciones y actividades logrando productividad en su puesto laboral de la empresa, trascendiendo nuestro desarrollo personal y enriqueciendo nuestro autoestima.

1.2.2. Rendimiento Laboral - Variable Dependiente

1.2.2.1. Definiciones

Según (Work Meter, 2013) menciona.-Según la Real Academia Española, “el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo productivo y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de

calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propia de un cargo o trabajo” (pág. 6).

Rendimiento laboral es el producto o resultado que se obtiene del esfuerzo físico, intelectual o de manera colectiva (grupal), con relación a los recursos utilizados (Recursos financieros, Recursos Materiales, Recursos tecnológicos), con relación al tiempo que utiliza la persona o individuo luego de efectuar una determinada actividad.

1.2.2.2.El Rendimiento Laboral en la Empresa

Según (Work Meter, 2013) menciona “¿Porque, en las empresas no tiene un rendimiento laboral optimo?, puede ser porque sus recursos no están optimizados, ya sea a nivel de personas o a nivel de ingresos. Sin embargo, el primer factor puede resultar difícil para medir o cuantificar, es el recurso más importante para las empresas y, por extensión, el que más se tiene que cuidar” (pág. 6).

Existen factores que inciden en el rendimiento laboral en la empresa entre las cuales se menciona un ambiente laboral adecuado, instrumentos de información escrita como los manuales, la comunicación, la motivación hasta la misma remuneración que percibe cada uno de los trabajadores de la empresa, pero para lograr un rendimiento laboral óptimo se debe a la eficiencia del manejo de los recursos financiero y a la efectividad del talento humano con relación a las actividades que desempeñan en la organización..

1.2.2.3.Factores que afectan al Rendimiento Laboral

Según (Work Meter, 2013).Para lograr un buen nivel de rendimiento laboral es importante que los empleados conozcan claramente:

- a) “Cuáles son sus funciones o tareas específicas dentro de la organización.
- b) Cuáles son los procedimientos que deben seguir.
- c) Qué políticas deben respetar.
- d) Cuáles son los objetivos que deben cumplir” (pág. 16).

1.2.2.4. Factores Internos y Externos que influyen en el Rendimiento

A la hora de evaluar el rendimiento laboral según hay que tener en cuenta los siguientes factores:

1. Factores internos y
2. Factores externos.

Los más importantes a considerar son los siguientes:

CUADRO 6: Factores internos y externos que influyen en el Rendimiento

Factores internos:	Factores externos:
a) Liderazgo de la dirección. b) Estructura organizativa. c) Cultura de la empresa.	a) Factores familiares y personales del empleado. b) Factores ambientales o higiénicos como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc. Estos aspectos no motivan cuando están, pero sin embargo, cuando se produce su ausencia, actúan como factores desmotivadores siendo importantes potenciadores de estrés.

Fuente: (Work Meter, 2013, pág. 16)
Elaborado por: Pedro Figueroa

El desarrollo de una organización depende de una buena gestión de sus directores, y cada uno de sus integrantes de la empresa, esto implica al liderazgo, estructura y cultura empresarial (factores internos), direccionado al cumplimiento de objetivos.

Además es importante revisar las fortalezas y debilidades de cada individuo o grupo de trabajo, esto implica el estado de ánimo y el ambiente laboral (factores externos), para conocer la evolución de los empleados y atacar sus debilidades, y es bueno saber si están haciendo bien su labor y si están motivados.

1.2.2.5. RENDIMIENTO

Información extraída del servicio de internet el 30 de Marzo del 2015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

“En un sentido amplio, la palabra rendimiento refiere el producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. Poniéndolo de alguna manera en términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo” (Diccionario de la web).

Entendiéndose que rendimiento es el resultado obtenido en la realización de una actividad determinada sea esta obtenida de manera individual o trabajo en equipo, empleando un esfuerzo física o intelectual con relación a la dotación de recursos, empleados con responsabilidad y compromiso de quienes están frente, como por ejemplo:

En una empresa a un asistente administrativo, hay que dotarlo de recurso como escritorio, silla, computadora, impresora, útiles de oficina para que tenga productividad y rendimiento en la ejecución de sus funciones.

1.2.2.5.1. Esfuerzo Físico

Esfuerzo Físico.- se denomina así aquel trabajo que se requiere de actividad física, es decir el movimiento de articulaciones y músculos conocida como la carga física realizado por el trabajador obrero (nivel operativo) en el periodo de sus 8 horas laborables.

1.2.2.5.2. Esfuerzo Intelectual

Esfuerzo Intelectual.- se denomina así aquel trabajo mental que se requiere de nuestro intelecto para la toma de decisiones, es decir la capacidad que tiene el trabajador (Asistente Administrativo) para recibir una cantidad determinada de información, las mismas que deberá realizar un análisis y la interpretación correspondiente para luego brindar una respuesta.

1.2.2.5.3. Responsabilidad

Según la (Real Academia Española-Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010) define:

“Obligación moral de alguien de responder de algo o de alguien, o de hacerse car de sus consecuencias” (pág. 616).

La responsabilidad son valores y principios morales de una persona que influyen a desenvolvemos y a cumplir a cabalidad nuestras funciones dentro de la empresa, es decir que debemos hacernos cargo de nuestras propias acciones en la organización las mismas que tienen un efecto o consecuencia a través de la toma de decisiones adecuada evitando poner en riesgo el cumplimiento de nuestros deberes y obligaciones laborales.

1.2.2.5.4. Compromiso

Según la (Real Academia Española-Asociación de Academias de la Lengua Española, 2010) define:

“Obligación contraída por acuerdo o contrato” (pág. 156)

El compromiso, tal como lo define el diccionario de la real academia de lengua relacionándolo en el campo laboral implica que al momento de ingresar a laborar en una empresa se firma un contrato de trabajo en el cual la persona adquiere un compromiso con la institución, bajo un ambiente de respeto y motivación nos asignan funciones y al ejecutarlo de manera eficiente con las metas y objetivos de la organización, las mismas que aportan al mejora institucional.

1.2.2.6. CREATIVIDAD

En la 9na edición de la (Revista Smart Business, 2011) define a la “creatividad es generar ideas nuevas y útiles en cualquier campo” (pág. 5).

Los seres humanos como tal tenemos la capacidad de pensar de generar ideas novedosas, crear cosas nuevas, y dialogar produciendo soluciones, para que esas nuevas ideas surtan efecto es necesario la innovación y la iniciativa logrando un resultado exitoso dentro la empresa.

1.2.2.6.1. Innovación

En la 9na edición de la (Revista Smart Business, 2011) define a la “Innovación es aplicar con éxito ideas creativas en una organización” (pág. 5).

Para genera una modificación o transformación en la empresa no solo basta en pensar y tener nuevas ideas (Creatividad), sino aplicarlas de acuerdo a la actividad que se dedica la empresa, eso es INNOVACIÓN con la finalidad de obtener un incremento en su productividad.

1.2.2.6.2. Iniciativa

Información extraída del servicio de internet el 18 de Febrero del 2.015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

“La palabra iniciativa hace referencia a la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado específico a partir de ello” (Diccionario de la Web).

La iniciativa comprende la disposición voluntaria de una persona frente a su entorno que busca resolver situaciones como son los problemas o conflictos que puedan surgir en su medio, sin esperar que segundas ni terceras personas las resuelvan por él, a través de una acción inmediata afrontando los diferentes

1.2.2.7. HABILIDADES Y DESTREZAS

Según (Chiavenato Idalberto , 2009), trata que habilidad es:

“**Habilidad.-** se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear o innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado” (pág. 50).

Habilidad.- es un don innato con el que se nace.

Destreza.- es la práctica constante de determinado objeto.

Entonces **habilidad** son talentos naturales nacen con las personas y nos da la pauta para desarrollar una actividad exitosamente. Mientras que la **destreza** es la capacidad adquirida y cultivada a través de la educación y experiencia, está relacionada más a trabajos manuales.

Las empresas deberán tomar en cuenta las habilidades y destreza de las personas en cuanto a la capacidad, el grado conocimiento, y experiencias que son factores muy importante para la realización de cada una de las actividades que debe realizar los empleados para el lograr un mejor rendimiento y aumentar la productividad de la empresa.

1.2.2.7.1. Capacidad

Según (Chiavenato Idalberto, 2011) define como:

“Capacidad es la habilidad actual de la persona en determina actividad o comportamiento. Se adquiere a partir de una aptitud preexistente mediante la práctica o el ejercicio. Entonces la aptitud queda plenamente disponible y lista para aprovecharse. En otras palabras es la habilidad presente de la persona” (pág. 156).

Entonces se puede entender que la capacidad son las condiciones que le permite al ser humano culminar sus actividades con éxito, en las diferentes áreas funcionales de la empresa. Cada individuo posee un sin número de capacidades que no se puede percibir pero están ahí, claro está el ejemplo en un persona cuando recién ingresa a laborar el “nuevo trabajador” aparentemente no se sabe si tiene la capacidad para desempeñar dicha función, luego en el transcurso de los días dicha persona ira desarrollando su potencial intelectual valiéndose de los recursos existentes, su habilidad y aptitud para el buen desenvolvimiento en la empresa.

1.2.2.7.2. Conocimiento

Según (Idalberto Chiavenato, 2009) define como:

“Conocimiento.-Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI” (pág. 50).

Entendiéndose al conocimiento como la sabiduría y el saber que desarrolla cada ser humano gracias al aprendizaje, que hoy en días es muy indispensable en el ámbito laboral.

1.2.2.7.3. Experiencia

Según define como (Cajas Rios Antonio, 2013) define

“Es unan forma de conocimiento o habilidad de la observación, de la vivencia o proveniente de las cosas que suceden en la vida” (pág. 52)

La experiencia se origina cuando la persona haya adquirido conocimientos sea de vivencias personales o de observaciones, este proceso empieza de la percepción llegando al intelecto y finalizando en la conocimiento.

1.2.2.8. ENTORNO DE TRABAJO

Información extraída del servicio de internet el 22 de Marzo del 2.015 desde (<http://definicion.de>) define como:

“Ambiente es un término con origen en el latín “ambiens”, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al **entorno** que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas.

El ambiente de trabajo, que está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.” (Diccionario de la Web).

En toda empresa sea pública o privada debe cuidar y mantener un ambiente laboral apropiado para que el trabajador alcance todo su potencial y pueda rendir en cada una de las actividades que desarrolla, además le permite aprender, crecer

y a sentirse bien del trabajo que aporta, esto alimenta su autoestima como persona toda vez que algunas empresas tratan a sus elementos como recursos de producción, entonces el entorno de trabajo juega un papel muy importante que determina el desempeño y el rendimiento del empleado, es muy importante para la organización recomendar un ambiente laboral de comunicación, liderazgo y motivación para lograr en un 100% la productividad del trabajador.

1.2.2.8.1. Comunicación

Según (Oliveros Otárola Eva Aurora, 2012) afirma que:

“La comunicación es un proceso de interacción y e intercambio de mensajes entre dos o varias personas con la finalidad de alcanzar determinados objetivos, que compartiendo un mismo canal, tienen y usan códigos comunes y se encuentran en un mismo proceso sociocultural o contexto” (pág. 12).

La comunicación es muy importante en toda empresa toda vez que nos brinda la información necesaria a cada uno de los trabajadores de la organización, de esta manera genera dialogo en cada una de sus niveles organizacionales. La comunicación genera una red de coordinación y de integración en toda su estructura organizacional. La comunicación influye en las relaciones humanas toda vez que sin ellas las personas vivirían aisladas, no podrán transferir la información, ni podrán compartir los conocimientos, y sentimientos entre ellos.

1.2.2.8.2. Liderazgo

Información extraída del servicio de internet el 22 de Marzo del 2.015 desde (<http://definicion.de>) define como:

“El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente” (Diccionario de la Web).

Cuando se habla de liderazgo, hablamos de un líder y quienes lo siguen, es decir la persona denominada líder deberá cumplir con un requisito primordial en la organización debe tener la habilidad de influir y comprender a las personas o grupo de seguidores a lograr las metas de la institución, a través de la realización de sus actividades con buena voluntad, sentido de pertenencia y entusiasmo aplicando los principios de honestidad y responsabilidad.

1.2.2.8.3. Motivación

Información extraída del servicio de internet el 22 de Marzo del 2015 desde (<http://www.definicionabc.com>) define como:

“El término de motivación hace referencia al conjunto de estímulos e incentivos que mueven a una persona a reaccionar y actuar de determinada manera. La palabra motivación siempre cuenta con una connotación positiva ya que es aquello que genera energía e interés cuando es necesario conseguir algún fin determinado” (Diccionario de la web).

Según (Chiavenato Idalberto) determina que:

“No es fácil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil definir el concepto de motivación, pues se utiliza en sentidos diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (pág. 41).

Cada persona piensa y siente diferente despertando sentimientos y emociones que genera el estímulo o impulso que genera emprendimiento y de querer alcanzar en objetivo deseado. La motivación en el campo laboral se ha convertido de vital importancia para las personas en el desarrollo de sus actividades influye también en el desempeño de los empleados. Se recomienda a las empresas impulsar la motivación a sus trabajadores para mejorar y no aumentar su rendimiento en la empresa al cual laboran.

1.2.2.9. RECURSOS

Según (Chiavenato Idalberto, 2011) “los recursos son los medios con que cuentan las organizaciones para realizar sus tareas y lograr sus objetivos” (pág. 80).

Las empresas antes de iniciar sus operaciones sean estas en el campo industrial, comercial o de servicios deben de contar con recursos que son factores esenciales para su funcionamiento. En nuestro medio existen variedad de recursos pero para nuestro estudio trataremos del talento humano, recursos económicos, recursos materiales y finalmente los recursos tecnológicos, que son las más importantes y esenciales en las organizaciones, toda vez que sin estos medios no podrían alcanzar las metas trazadas.

1.2.2.9.1. Talento Humano

Según (Chiavenato Idalberto , 2009) conceptualiza lo siguiente:

“El concepto de Talento Humano conduce necesariamente, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (pág. 52).

Definitivamente estamos en la era del conocimiento, en donde los actores principales de la organización es el talento humano representado por los trabajadores, se ha vuelto hoy en día un requisito básico para el objetivo de alcanzar la productividad de la empresa.

1.2.2.9.2. Recursos Financieros

Según (Chiavenato Idalberto, 2011) recursos financieros “se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamientos, crédito, etc., de lo que se dispone de manera inmediata o mediata para hacer frente a los compromisos de la organización” (pág. 80).

A parte del talento humano el segundo recurso más importante en toda organización es el “recurso financiero”, en ello encontramos el dinero en efectivo, los préstamos, las ganancias, las ventas que son elementos muy importantes para la empresa por que generan el poder de comprar recursos materiales o recursos tecnológicos que se necesita en la empresa para su funcionamiento.

1.2.2.9.3. Recursos Materiales

Información extraída del servicio de internet el 28 de Marzo del 2.015 desde (<http://definicion.de>) define como:

“Los recursos materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo” (Diccionario de la Web).

Los recursos materiales más conocidas y utilizados en las empresas son los bienes muebles (equipos, maquinarias, herramientas, muebles de oficina, útiles de oficina, etc.), bienes inmuebles (terrenos; edificios, oficinas) y la materia prima, que complementados con la manipulación por parte de talento humano logra una interacción, toda vez una maquina no puede funcionar sin que no tenga un operador o viceversa por tanto debe haber un equilibrio entre estos dos recurso para lograr el éxito organizacional.

1.2.2.9.4. Recursos Tecnológicos

Información extraída del servicio de internet el 28 de Marzo del 2.015 desde (<http://definicion.de>) define como:

“Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual)” (Diccionario de la Web).

Los avances tecnológicos cada día avanza a pasos agigantados, y las empresas se ven obligadas la modernización optando con las adaptaciones correspondiente ya que se vie en un entorno competitivo, para elle se requiere capacitación a los empleados en el manejo de la computadoras, impresora, fax, etc. (recurso tangibles) y de los programas o software (recursos intangibles), que sirven para el desarrollo institución, asimismo también necesitan de la manipulación del talento humano para su funcionamiento. Hoy en día la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para la ejecución de todo tipo de actividades.

1.3. MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador, 2008

“Art. 83 son deberes y obligaciones de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley.”

“Art. 225 el sector público comprende:

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.”

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”

“Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.”

“Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.”

Ley de Empresas Públicas, 2009

“Art. 1.- ÁMBITO.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República”.

“Art. 2.- OBJETIVOS.- Esta Ley tiene los siguientes objetivos:

2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;

5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios;”

“Art. 3.- PRINCIPIOS.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;

2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.

4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública”.

“Art. 4.- DEFINICIONES.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.”

“Art. 5.- CONSTITUCIÓN Y JURISDICCIÓN.- La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional.

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PÚBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar.

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país.”

“Art. 18.- NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN CON EL TALENTO HUMANO.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de las empresas públicas.

La prestación de servicios del talento humano de las empresas públicas se someterá de forma exclusiva a las normas contenidas en esta Ley, a las leyes que regulan la administración pública y a la Codificación del Código del Trabajo, en aplicación de la siguiente clasificación:

- a. Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción.
- b. Servidores Públicos de Carrera.
- c. Obreros.”

“Art. 19.- MODALIDADES DE DESIGNACIÓN Y CONTRATACIÓN DEL TALENTO HUMANO.- Las modalidades de vinculación de los servidores públicos y obreros de las empresas públicas son las siguientes:

1. Nombramiento para personal de libre designación y remoción, quienes no tendrán relación laboral. Su régimen observará las normas contenidas en el capítulo II del Título III de esta Ley:
2. Nombramiento para servidores públicos, expedido al amparo de esta Ley y de la normativa interna de la Empresa Pública; y,
3. Contrato individual de trabajo, para los obreros, suscritos al amparo de las disposiciones y mecanismos establecidos en la Codificación del Código del Trabajo y en el contrato colectivo que se celebre”.

“Art. 29.- COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO.- Para efectos de la competencia y del procedimiento en las relaciones contractuales generadas entre las empresas públicas y servidores públicos de carrera y obreros, se estará a lo dispuesto en esta Ley y en el Art. 568 y siguientes de la Codificación del Código del Trabajo.

Para efectos del desistimiento, del abandono y de la prescripción, se estará a lo dispuesto en el Título VIII de la Codificación del Código de Trabajo”.

Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, 2010

“Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;”

“Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,
- r) Los demás que establezca la Constitución y la ley”.

“Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

- a) Abandonar injustificadamente su trabajo;
- c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;
- d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;
- ñ) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos”.

Código de Trabajo, 2005

“Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.”

“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.

En general, todo trabajo debe ser remunerado”.

“Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario”.

“Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero”.

“Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales.”

“Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- j) Las demás establecidas en este Código”.

“Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal”.

Reglamento Interno de la Gestión del talento Humano CDE-EP, 2011

“Art. 1.- Régimen Aplicable.-

1. Las normas que regulan el Talento Humano en Correos del Ecuador CDE E.P., están contenidas de forma exclusiva en la Constitución, Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y en el presente Reglamento Interno.

En consecuencia, el personal que labora en la Empresa Pública Correos del Ecuador.

2. Las disposiciones contenidas en este Capítulo son de carácter general y aplicación obligatoria para los Servidores Públicos de libre designación y remoción, Servidores Públicos de Carrera con nombramientos permanentes, eventuales u ocasionales; y, para los obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

“Art. 11.- Responsable de la Administración.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley orgánica de Empresas Públicas, la administración del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador le corresponde al Gerente General a través de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, en su calidad de delegada”.

“Art. 12.- Funciones de la gerencia Nacional de los Recursos Humanos.- La Gerencia Nacional de Recursos Humanos de la Empresa Pública Correos del Ecuador, será la encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenida en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y este Reglamento; por lo cual entre otros aspectos será la responsable de:

1. Administrar el Talento Humano de la Empresa;
2. Elaborar y actualizar anualmente el manual de perfiles y competencias;

3. Evaluar periódicamente el desempeño de los servidores u obreros de la empresa, a fin de garantizar que estos respondan al cumplimiento de las metas empresariales.
4. Realizar las demás atribuciones que les sean conferidas a través del presente reglamento o por las disposiciones del Gerente General”.

“Art. 13.- Clasificación del Personal que Labora en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.- de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley orgánica de Empresas Públicas (LOEP), el Talento Humano en la empresa se regirá estrictamente por lo dispuesto en la antedicha ley y el presente Reglamento. Supletoriamente, observara las disposiciones contenidas en la Codificación del Código de Trabajo en todo lo no previstos en los cuerpos normativos anteriormente señalados y siempre que no contrarié los principios rectores de la Administración del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

De esta forma, el Talento Humano de la Empresa, se clasificara de la siguiente manera:

- 1. Servidores Públicos de libre designación y remoción.-** los servidores públicos de libre designación y remoción son aquellos que ejercen funciones de dirección, representación, asesoría y en general las funciones de confianza, tales como: el Gerente General, Subgerente General, asesore, Gerentes Estratégicos, Gerentes Nacionales y Zonales o cualquier otro cargo que se encuentre bajo estos parámetros.
- 2. Servidores Públicos de carrera.-** se consideran servidores públicos de carrera al personal que ejerce de funciones administrativas, operativas, profesionales, técnicas en sus distintas especialidades y de jefatura tanto como coordinadores de área. Estos servidores no son de libre designación y remoción e integran los niveles estructurales de la Empresa Pública Correos del Ecuador, tales como responsables y técnicos, en las distintas áreas administrativas y operativas con sus respectivos asistentes que prestan servicios a la Empresa siempre y cuando se ajustan a estos parámetros.

3. Obreros.- es el Talento Humano que, entre otros aspectos, forma parte de manera directa de los procesos operativos, productivos y de especialización de servicios de la Empresa...”

“Art. 15.- Objetivo de la administración técnica del talento humano.- la administración técnica del talento humano tiene por objetivo establecer normas, mecanismos, técnicas y procedimientos que permitan potencializar y garantizar la administración del talento humano bajo preceptos de eficiencia buscando la mayor productividad”.

“Art. 18.- Aspectos de la planificación.- la planificación del talento humano tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

1. se deberá estructurar una planificación que analice los requerimientos del talento humano a corto, mediano y a largo plazo.
2. La distribución orgánica de los puestos se deberá realizar con fundamento en la funcionalidad de las diferentes áreas o procesos de la empresa a fin de garantizar la asignación adecuada del talento idóneo y calificado”.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Las metodologías utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron:

La metodología de investigación cualitativa y la metodología de investigación cuantitativa, la primera cualifica y describe el fenómeno social, explorando y descubriendo la problemática generando perspectivas teóricas, planteando el problema obteniendo diferentes punto de vista de los involucrados; la segunda está orientado a los resultados verificando y comprobando teorías por medio de los estudios muestrales representativos obtenidos con fórmulas estadísticas e incluso con medidas.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo de titulación, se enmarcó bajo la modalidad de la epistemología del proyecto factible. Se direccionó en una propuesta para resolver un problema práctico y satisfacer una necesidad, por lo tanto dicha propuesta va acompañada de una investigación científica aseverando la factibilidad del trabajo.

Para llevar a cabo el desarrollo de un manual de funciones, en primer lugar se realizó un diagnóstico de la situación, en segundo lugar el planteamiento y la fundamentación con bases teóricas a la propuesta que se elaboró, utilizando recursos y procesos metodológicos.

La modalidad del presente trabajo de investigación es factible toda vez que el tipo de proyecto realizado tiene una ejecución de manera inmediata; enfocándose a la

propuesta que permitirá lograr los objetivos planteados, las mismas que van encaminada a resolver la problemática encontrada en la Organización.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La modalidad utilizada de este proyecto se fundamenta en los tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos para seguir recabando la información necesaria de tipo documental, descriptiva y de campo, las mismas que permitieron adquirir valiosa información de manera necesaria. A continuación se detalla los tipos de investigación:

2.3.1. Por el propósito

2.3.1.1. Aplicada

La investigación aplicada fue el eje en el estudio que se llevó a cabo debido a que en la investigación aplicada ayudó a resolver la problemática y enunciar los puntos principales para seguir con el proceso de la investigación, por lo tanto es el indicado para los casos de estudios prácticos.

2.3.2. Por el nivel

2.3.2.1. Investigación Descriptiva

En el estudio descriptivo que se empleó a continuación, relaciona una serie de cuestiones y mide cada una de ellas independientemente y describe lo que se investiga.

Por lo tanto el trabajo de titulación que a continuación se detalla, describe la realización de un manual de funciones para Correos del Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. En esta investigación su principal guía se basó por los estudios de casos, las encuestas, el análisis documental y estudios

de correlación. Buscó la obtención de la descripción de fenómenos, como aparecieron, sus causas y como sucedió.

2.3.3. Por el lugar

2.3.3.1. Investigación Documental

Este tipo de investigación se realizó con la revisión de textos, libros, revistas relacionadas a la gestión del Talento Humano, Manuales Administrativos, con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques para la obtención de información, las mismas que fueron proporcionados por Correos de Ecuador CDE-E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

2.3.3.2. Investigación de Campo

Consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; Como el sondeo de opinión en el que se consulta directamente a los usuarios, mediante la entrevista para la debida recolección de información.

2.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se aplicó en la presente investigación es el **Inductivo y Deductivo**.

2.4.1. Método inductivo

La modalidad de la investigación es de tipo inductiva por que se realizó un análisis de lo particular a lo general, partiendo desde la causa al efecto, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.

Se utilizó este método a fin de estudiar la problemática interna de la institución y determinar conclusiones de carácter general, esto indica que podemos partir de un

conocimiento sencillo, individual para abarcar un todo de una manera sistemática. Además se aplicare la entrevista como técnica para recopilar información necesaria válida para llevar a cabo el proyecto.

2.4.2. Método deductivo

Este método de razonamiento consistió en tomar conclusiones generales de la investigación que se consiguió en Correos de Ecuador CDE-E.P. cantón salinas provincia de Santa Elena, para obtener explicaciones particulares.

El método deductivo se empleó por su particularidad y generalidad de arrojar información ineludible de la institución, debido a que inició con la observación de fenómenos generales, con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en las situaciones.

En general acerca de la particularización de los fenómenos que se pudo observar en las instalaciones de Correos del Ecuador CDE-E.P., se constató la falta e implementación sistemática de las tareas por parte de los colaboradores, recabándose en los resultados visibles de lo que se pudo percibir, por lo tanto es lo que conlleva a un bajo rendimiento laboral.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La estrategia utilizada en el presente trabajo de investigación sigue los siguientes pasos:

- Encuesta PEA
- Entrevista a todos los funcionarios de la empresa.

2.5.1. Encuesta

Es un procedimiento para la recogida de información en una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma. Se elaboró 8

preguntas planteadas a la muestra de la población económicamente activa de la provincia de Santa Elena acerca la implementación de un instrumento eficaz de trabajo como el manual de funciones con relación a las actividades y funciones que deben cumplir los servidores públicos.

2.5.2. Entrevista

La entrevista que se efectuó en Correos del Ecuador CDE E.P. cantón Salinas, provincia de Santa Elena fue programado por medio de la autorización del Gerente provincial, ante el tiempo valioso y las innumerables tareas del personal Administrativo y operativo obtenido una información veraz y efectiva.

Además existió la colaboración y predisposición de los servidores públicos involucrados con la entrevista a través de sus respuestas.

2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de la investigación deben ser vistos y utilizados como recursos estandarizados, para la percepción de la información que se recabo en Correos del Ecuador CDE-E.P. cantón Salinas provincia de Santa Elena. En el desarrollo de la investigación, los instrumentos fueron de gran ayuda, siendo destinados a facilitar una definición operacional de la hipótesis y sirvieron a la medida de los indicadores de las variables.

2.6.1. Cuestionarios

Para la recolección de la información y el desarrollo del manual de funciones se utilizó la técnica de la encuesta mediante los instrumentos factibles, en este caso de técnica empleada, grado de satisfacción y preguntas cerradas; considerando estos lineamientos para el aprovechamiento del tiempo y realizar el trabajo menos tedioso.

A través de esta técnica fue esencial determinar los aspectos del fenómeno, por lo tanto nos permitió aislar los problemas, reduciendo la realidad de datos fundamentales para precisar el objeto de estudio; y la construcción del cuestionario fue adaptado a las necesidades del investigador y del problema que se efectuó y se direccionó la investigación.

Las preguntas que se redactaron fueron de:

- ✓ Carácter sencillo para ser comprendidas con facilidad.
- ✓ Clara y precisa con fin de obtener la información deseada y no mal interpretar las respuestas.
- ✓ Se contestaron preguntas cerradas bajo la modalidad de sí y no.
- ✓ Técnica del grado de satisfacción.
- ✓ Objetivo datos personales (edad, sexo, entre otros)

2.6.2. Guía de entrevistas

Poner en práctica un instrumento ya determinado, estableciéndose el grado de relevancia que proporciona elaborar con orden y fácil entendimiento, para lograr por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realizó a las personas inmersas en el problema motivo del estudio.

Se requirió planear con sumo cuidado el contenido y la estructura de la misma.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

La población del trabajo investigativo es todo personal que labora en la Empresa Pública Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, que a continuación se detalla:

CUADRO 7: Población

Descripción			Frecuencia
Servidores Públicos	Gerente provincial (1)	Empleados (17)	18
Población Económicamente Activa PEA	Mujeres (28.892)	Hombres (80.038)	108.930
TOTAL			108.948

Fuente: Correos del Ecuador CDE-E.P., INEC Censo 2010

Elaborado por: Pedro Figueroa

La población a investigar en este trabajo es intencional porque se han considerado 18 servidores públicos que laboran en Correos del Ecuador CDE-E.P. del cantón Salinas, considerando que es una cifra inferior a 100 unidades por lo que no procede la aplicación a alguna fórmula estadística, toda vez que se aplicaría a toda la población obteniendo un margen de error mínimo.

2.7.2. Muestra

Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población, los resultados encontrados en la muestra logran generalizarse o extrapolarse a la población.

2.7.2.1. Muestra aleatoria simple

Se puede decir que son todos los elementos del universo, aquellos tienen la posibilidad de ser seleccionados y la selección se lo efectúan mediante procedimientos aleatorios tal fue como se realizó a la población económicamente activa de la provincia de Santa Elena.

La muestra adquirida se le denomina muestra aleatoria simple, y la fórmula es:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N-1) \left(\frac{e}{k}\right)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra que deseamos conocer

N=Tamaño de la población objeto de estudio (108948)

P=Probabilidad de éxito (0,5)

q=Probabilidad de fracaso (0,5)

e=Error estadístico (0,05)

k=nivel de confianza 2

Desarrollo de la Fórmula

$$n = \frac{108930 (0,5 \cdot 0,5)}{(108930-1)(0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{108930(0,25)}{(108929)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{27232,5}{108929 (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{27232,5}{68,105625}$$

$$n = 399,85$$

$$n = 400$$

Tenemos como resultado que la Encuesta que está dirigida a 400 personas

CUADRO 8: Resumen de la muestra

Servidores Públicos	18
Población Económicamente Activa PEA	400
TOTAL	418

Fuente: Correos del Ecuador CDE-E.P., INEC Censo 2010
Elaborado por: Pedro Figueroa

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1.TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Pregunta # 01.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben conocer sus funciones?

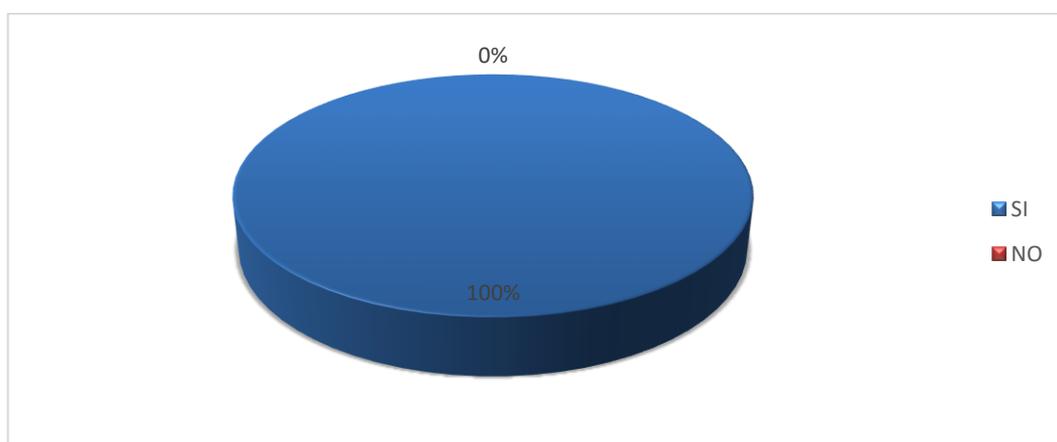
CUADRO 9: Conocer sus funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	400	100%
NO	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 1: Conocer sus funciones



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

Los resultados del cuadro N° 9, muestra que el 100% de las personas encuestadas considera que los servidores públicos deben conocer sus funciones. El conocimiento pleno de las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos facilita un mejor desarrollo de las actividades organizacionales con eficiencia y eficacia.

Pregunta # 02.- ¿Considera usted que las actividades que realizan los servidores públicos deben estar acorde a sus conocimientos?

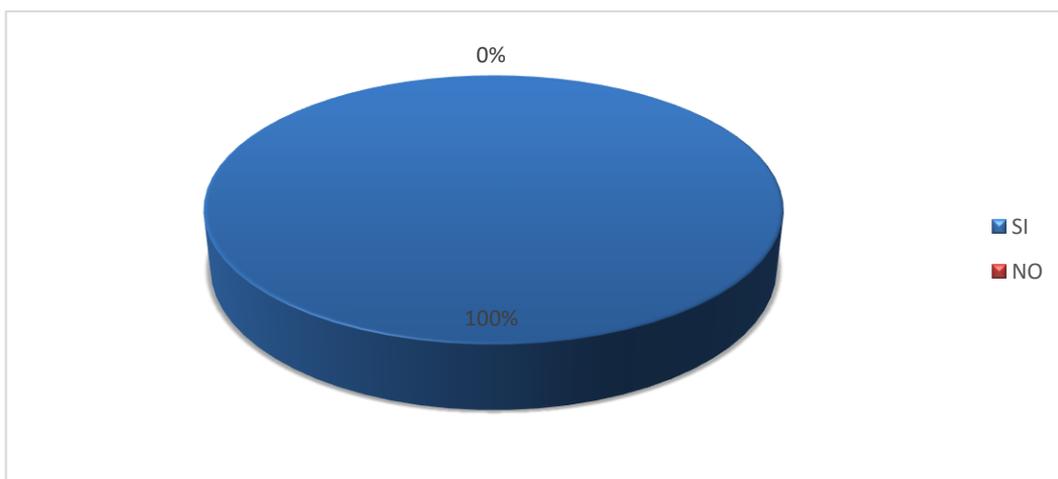
CUADRO 10: Actividades acordes a sus conocimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	400	100%
NO	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 2: Actividades acordes a sus conocimientos



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

Como se visualiza en el gráfico N° 2 el 100% de las personas encuestadas afirman manifestaron que las actividades que realizan los funcionarios públicos deben estar acordes a sus conocimiento; esto demuestra que es importante la preparación la adquisición de conocimientos profesional de los servidores públicos, generando la solución a problemas a través de la toma de decisiones.

Pregunta # 03.- ¿La implementación de un Manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario a los servidores públicos?

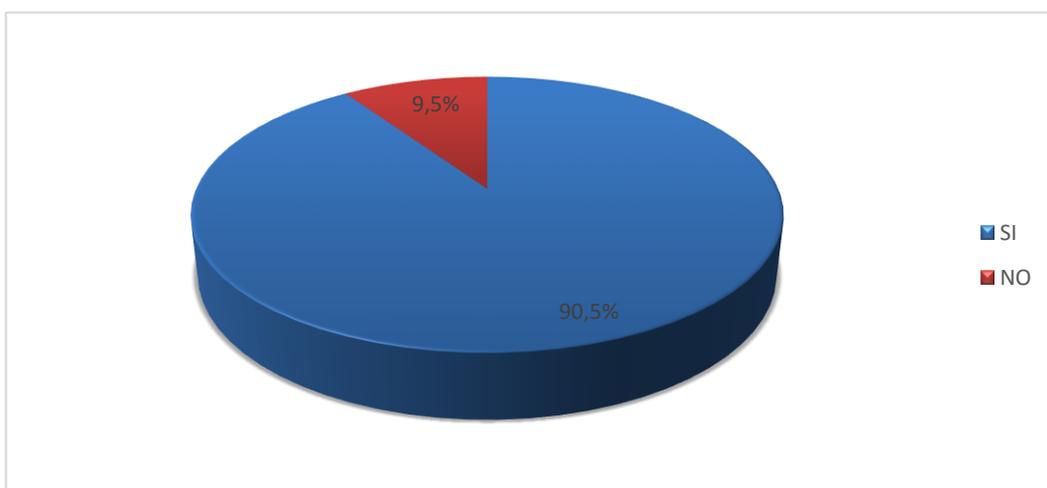
CUADRO 11: Un manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	362	90,5%
NO	38	9,5%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 3: Un manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado: Pedro Figueroa Quimí

Según la encuesta realizada como se muestra en el cuadro N° 11 el 90,5% de los entrevistados afirma que un manual de funciones ayuda al trabajo diario de los empleados, y un porcentaje mínimo de 9,5% afirma que no. Un manual de funciones es una herramienta eficaz de trabajo de ayuda permanente porque en él se detalla las actividades y funciones específicas a realizar los empleados.

Pregunta # 04.- ¿Qué resultado genera una buena ejecución de actividades laborales de los servidores públicos?

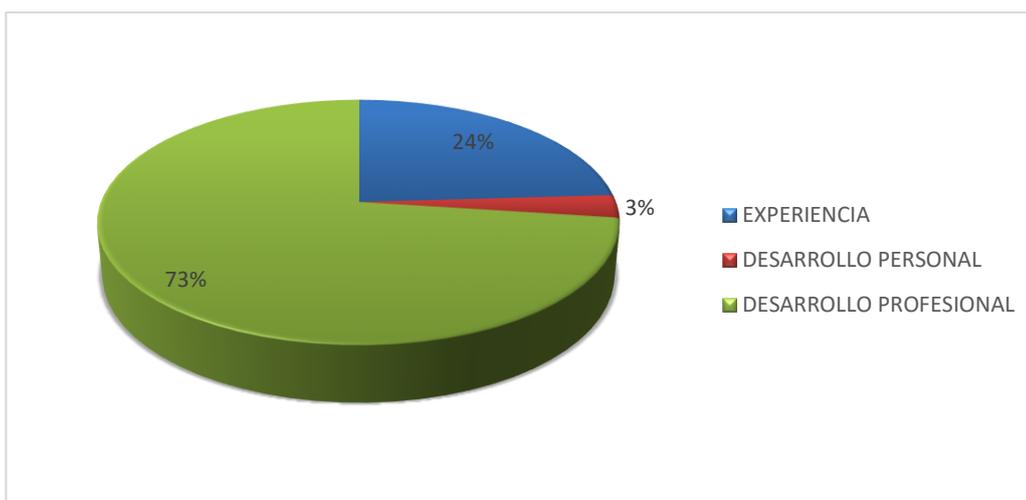
CUADRO 12: Resultado de una buena ejecución de actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXPERIENCIA	96	24%
DESARROLLO PERSONAL	13	3%
DESARROLLO PROFESIONAL	291	73%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 4: Resultado de una buena ejecución de actividades



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

El gráfico N° 4 detalla que el 73% define que una buena ejecución de actividades laborales ha generado un crecimiento a su desarrollo profesional, el 24% de las personas encuestadas manifestaron un desarrollo en cuanto a la experiencia laboral y un 3% se identificaron como personas que al cumplir sus actividades laborales con eficacia logran obtener un desarrollo personal; se puede entender que la actividad laboral les ayuda a su desarrollo profesional, ganan experiencia laboral.

Pregunta # 05.- ¿Un manual de funciones aporta coordinación en las actividades laborales de los servidores públicos?

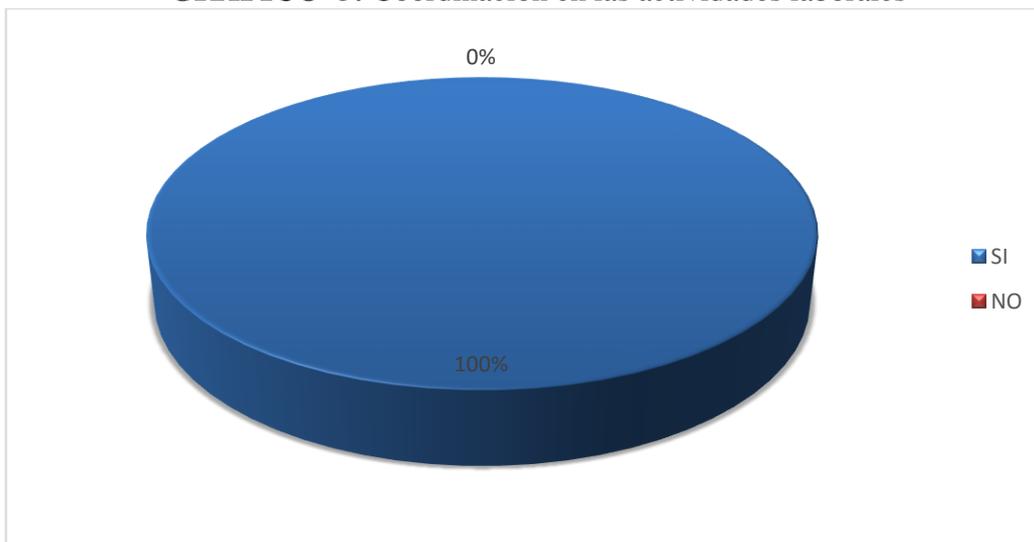
CUADRO 13: Coordinación en las actividades laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	400	100%
NO	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 5: Coordinación en las actividades laborales



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

En el cuadro N° 13 se observa que el 100% de las personas encuestadas expresan que un manual de funciones aporta coordinación en las actividades laborales de los servidores públicos. Un manual de funciones ayuda a la coordinación en todos los niveles organizacional que permite unir esfuerzo para cumplir sin ningún inconveniente las metas y objetivos empresariales.

Pregunta # 06.- ¿Considera usted que es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

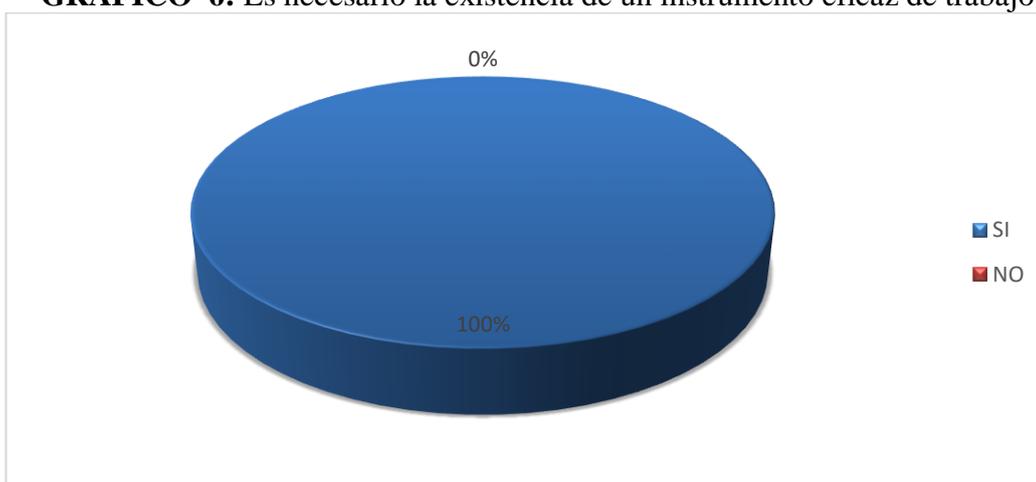
CUADRO 14: Es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	400	100%
NO	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 6: Es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

Definitivamente tal como nos presenta en el gráfico N° 6 el 100% de las personas encuestadas respondieron que es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

Pregunta # 07.- ¿Qué tipo de instrumentos eficaz de trabajo considera que es necesario para Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

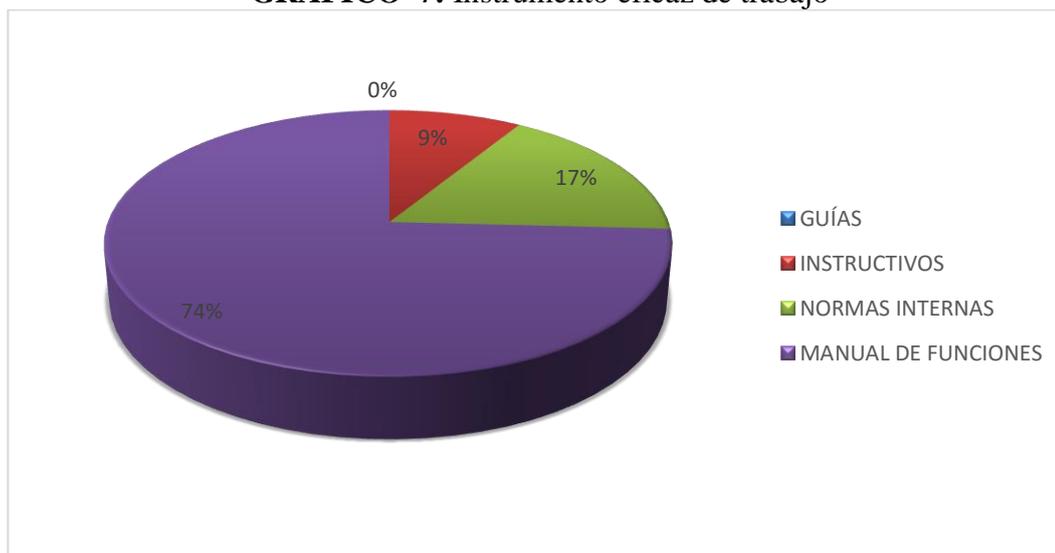
CUADRO 15: Instrumento eficaz de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GUÍAS	0	0%
INSTRUCTIVOS	35	9%
NORMAS INTERNAS	68	17%
MANUAL DE FUNCIONES	297	74%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 7: Instrumento eficaz de trabajo



FUENTE: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

ELABORADO: Pedro Figueroa Quimí

En el presente cuadro N° 15 se puede apreciar que el 74% de personas manifiestan que es necesario un manual de funciones para Correos del Ecuador, el 17% considera que es necesario las normas internas, y un 9% expresa que es necesario los instructivos. En definitiva se sugiere la implementación de un manual de funciones en Correos del Ecuador CDE-E.P. esto ayudara a la una mejor operatividad en la empresa.

Pregunta # 08.- ¿Cómo califica usted la implementación de un Manual de Funciones para Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

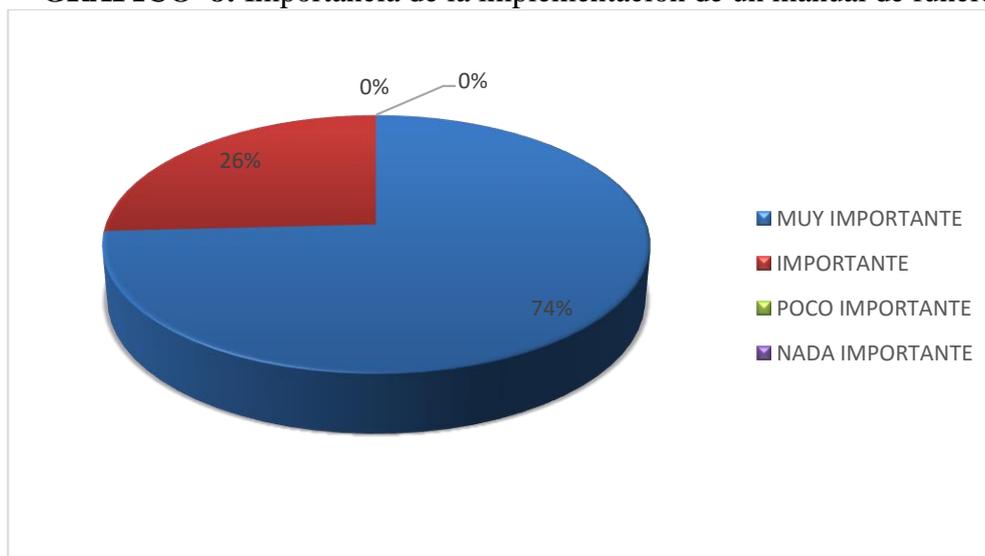
CUADRO 16: Importancia de la implementación de un manual de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	296	74%
IMPORTANTE	104	26%
POCO IMPORTANTE	0	0%
NADA IMPORTANTE	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

GRÁFICO 8: Importancia de la implementación de un manual de funciones



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

Elaborado por: Pedro Figueroa Quimí

En la encuesta representada en el gráfico N° 8, se evidencia que el 74% considera que es muy importante la implementación de un manual de funciones, mientras que el 26% de las personas encuestadas da una ponderación de importancia. Esto refleja que es importante la implementación de un manual de funciones para Correos del Ecuador CDE-E.P. del cantón Salinas con el firme propósito de que exista excelencia en la realización de las funciones de los servidores públicos.

3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P.

El presente trabajo de investigación se realizó la técnica de la entrevista a cada uno de los servidores públicos Correos del Ecuador CDE-E.P. Agencia Salinas, planteando el siguiente cuestionario:

Pregunta # 01.- ¿Qué tiempo lleva desempeñando el cargo?

Los servidores públicos entrevistados manifestaron que llevan entre 1 a 10 años desarrollando sus actividades laborales en Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.

Pregunta # 02.- ¿Usted se considera parte importante de la empresa? ¿Por qué?

Con relación a la pregunta respondieron que si se siente parte importante en la empresa, toda vez que están aportando sus conocimientos para el desarrollo de la institución.

Pregunta # 03.- ¿Posee Correos del Ecuador E.P, Agencia Salinas, provincia de Santa Elena un Manual de funciones?

La mayoría de los servidores públicos entrevistados respondieron que no cuenta con un instrumento eficaz de trabajo como es un manual de funciones.

Pregunta # 04.- ¿Conoce usted las funciones específicas que usted debe realizar en la empresa? ¿Por qué?

Con relación a esta pregunta la mayor parte de las personas entrevistadas manifestaron que existe desconocimiento de las funciones específicas que deben aplicar en la empresa.

Pregunta # 05.- ¿Cree usted que las actividades que usted desempeña esta acordes a sus conocimientos?

Que lamentable que la mayor parte de las personas entrevistadas respondan que las actividades que realizan no están acordes a sus conocimientos.

Pregunta # 06.- ¿Cree usted que un Manual de Funciones ayudara a los servidores públicos a la realización de sus actividades? ¿Por qué?

Los servidores públicos entrevistados respondieron que es importante un manual de funciones, toda vez que en el describe cada una de las actividades que deben realizar en la empresa.

Pregunta # 07.- ¿Recibe usted capacitación exclusiva de acuerdo a las funciones que usted desempeña en la empresa?

Los entrevistados manifestaron que la capacitación continua en la gestión pública es de gran importancia por cuanto nos permitirá cumplir sin ningún inconveniente con el rol que se desempeña, sin ella constituye una debilidad empresarial.

Pregunta # 08.- ¿Considera usted que un Manual de Funciones puede lograr un nivel óptimo en el rendimiento de los servidores públicos? ¿Por qué?

Las personas entrevistadas respondieron que serían muy importante para el cumplimiento de sus actividades, definiendo con exactitud, el rol de cada servidor público.

Pregunta # 09.- ¿Cuál es su opinión respecto a esta propuesta de la implementación de un Manual de Funciones?

Respondieron que esta propuesta de la implementación de un Manual de Funciones es muy interesante origina un instrumento de trabajo nuevo favorable para el desarrollo de las actividades laborales logrando un óptimo rendimiento de los servidores públicos.

Pregunta # 10.- ¿Describa qué actividades usted desempeña en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

Con relación a la presente pregunta los servidores públicos respondieron de manera individual las actividades que realizan dentro de la empresa.

3.3. CONCLUSIONES

- El resultado obtenido del levantamiento de la información se detectó la ausencia de un instrumento eficaz de trabajo como es un manual de funciones para el talento humano.

- Se determinó que existe desconocimiento parcial sobre sus funciones específicas que deben realizar los servidores públicos dentro de la empresa.

- Se determinó que el personal que se desempeña en los diferentes cargos o puestos de trabajo debe cumplir con los conocimientos adecuados y un perfil profesional con la finalidad de realizar un trabajo eficiente.

- Un porcentaje muy significativo considera que la capacitación exclusiva al personal permite desempeñar mejor las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

3.4. RECOMENDACIONES

- Considerar la opinión de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-EP, cantón Salinas, toda vez como capital humano son el principal componente de organización.

- Se recomienda aplicar el proceso de inducción luego de contratar a un talento humano, este les permitirá conocer la misión, visión, valores institucionales, objetivos, principios, competencias y todo aquello que es fundamental para su buen desempeño laboral.

- Es indispensable que al personal contratado se le asigne el cargo o puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional.

- Las capacitaciones exclusivas deben ir acorde al cargo que desempeña el capital humano, es recomendable que se aplique un cronograma de capacitaciones en el que se tome en cuenta a todos los servidores públicos que laboran en la institución, para que así nadie sienta que existe algún tipo de privilegios, también es importante se estimule con capacitaciones adicionales a quienes tengan un excelente desempeño, esto servirá de estímulo para mejorar el rendimiento laboral.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP, DELEGACIÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

4.1. PRESENTACIÓN

Un Manual de Funciones es un instrumento eficaz de trabajo importante porque facilita el control interno de los empleados en la ejecución de las actividades de manera transparente y eficiente, fortaleciendo los valores institucionales, las mismas que van direccionado al cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

La implementación de un Manual de Funciones para Correos del Ecuador CDE-EP, delegación Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2014, permitirá lograr un mejoramiento en el rendimiento laboral de la empresa, porque determina mediante un documento escrito las actividades y funciones específicas que deben ejecutar los servidores públicos de la organización, contribuyendo con el desarrollo organizacional.

Además al describir la visión, misión y objetivos institucionales de Correos del Ecuador CDE-EP, delegación Salinas, provincia de Santa Elena, permitirá a cada servidor público identificarse con la institución es decir tener sentido de pertenencia. Finalmente esta propuesta no solo contribuye a los servidores públicos con nombramiento sino también al personal novato que recién ingrese a laborar en la empresa, optimizando los recursos y evitar la duplicidad de trabajo dentro de la empresa.

4.2. OBJETIVOS

4.2.1. Objetivo General

Implementar un manual de funciones, mediante la implementación adecuada de herramientas y análisis minuciosos, minimizando inconvenientes e insolvencias en áreas administrativas y operarias, que permita mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-EP, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

4.2.2. Objetivo Específicos

1. Identificar las áreas que conforma la estructura organizativa en Correos del Ecuador CDE-EP, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.
2. Elaborar un manual de funciones que facilite las actividades dentro de Correos del Ecuador CDE-EP, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

4.4. CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.

4.4.1. Generalidades

Correos del Ecuador E. P. es una entidad creada por la Constitución de la República del Ecuador o la ley de empresas públicas, para la prestación de servicios postales, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Así mismo se regirá bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo – operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas establece que para la creación de las empresas públicas se lo hará, mediante decreto ejecutivo, las mismas que han tenido modificaciones a lo largo del tiempo desde su creación como empresa nacional hasta su conversión como empresa pública. A continuación se detalla una breve historia sobre los decretos ejecutivos:

Ley General de Correos expedida por Decreto Supremo No. 3683 el 30 de julio de 1979, publicado en el Registro Oficial No. 888 de 3 de agosto de 1979, creó a Correos del Ecuador como Empresa Nacional;

El Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio del 2008 , se expidió el Reglamento de los Servicios Postales, en su Capítulo III, que se refiere a la prestación del Servicio Postal Público, artículo 12, establece que Correos del Ecuador, es el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador;

Además el Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto del 2009, se expidió unas reformas del reglamento de servicios postales que establece en su artículo 22, numerales primero y tercero, que Correrros del Ecuador es entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Mediante Decreto Ejecutivo No. 324, publicado en el Registro Oficial No. 184 de 03 de mayo del 2010, establece en su artículo 1.- Créase la Empresa Pública Correos del Ecuador -CDE E. P.-, como el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha.

Las normas que regulan el Talento Humano en Correos del Ecuador CDE E.P., están contenidas de forma exclusiva en la Constitución, Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y en el Reglamento Interno de Correos del Ecuador, las mismas que son de carácter general y aplicación obligatoria para los Servidores Públicos de libre designación y remoción, Servidores Públicos de Carrera con nombramientos permanentes, eventuales u ocasionales; y, para los obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

Correos del Ecuador CDE-E.P. agencia Salinas requiere de un instrumento eficaz de trabajo, compatible con su misión, visión, valores y objetivos de la institución,

con base a los fundamentos legales de la Constitución, decretos, leyes, reglamentos, normas internas, instructivos, etc.

4.4.2. Misión de Correos del Ecuador CDE-E.P.

Correos del Ecuador CDE E.P., es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país.

4.4.3. Visión de Correos del Ecuador CDE-E.P.

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

4.4.4. Valores Institucionales

- Respeto
- Excelencia
- Honestidad
- Transparencia

4.4.5. Objetivos empresariales

- Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador en el mercado nacional.
- Incrementar la gestión del talento humano, como parte medular en la nueva gestión.
- Incrementar el servicio postal y satisfacer las expectativas de los usuarios.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto garantizando una correcta inversión y manejo.

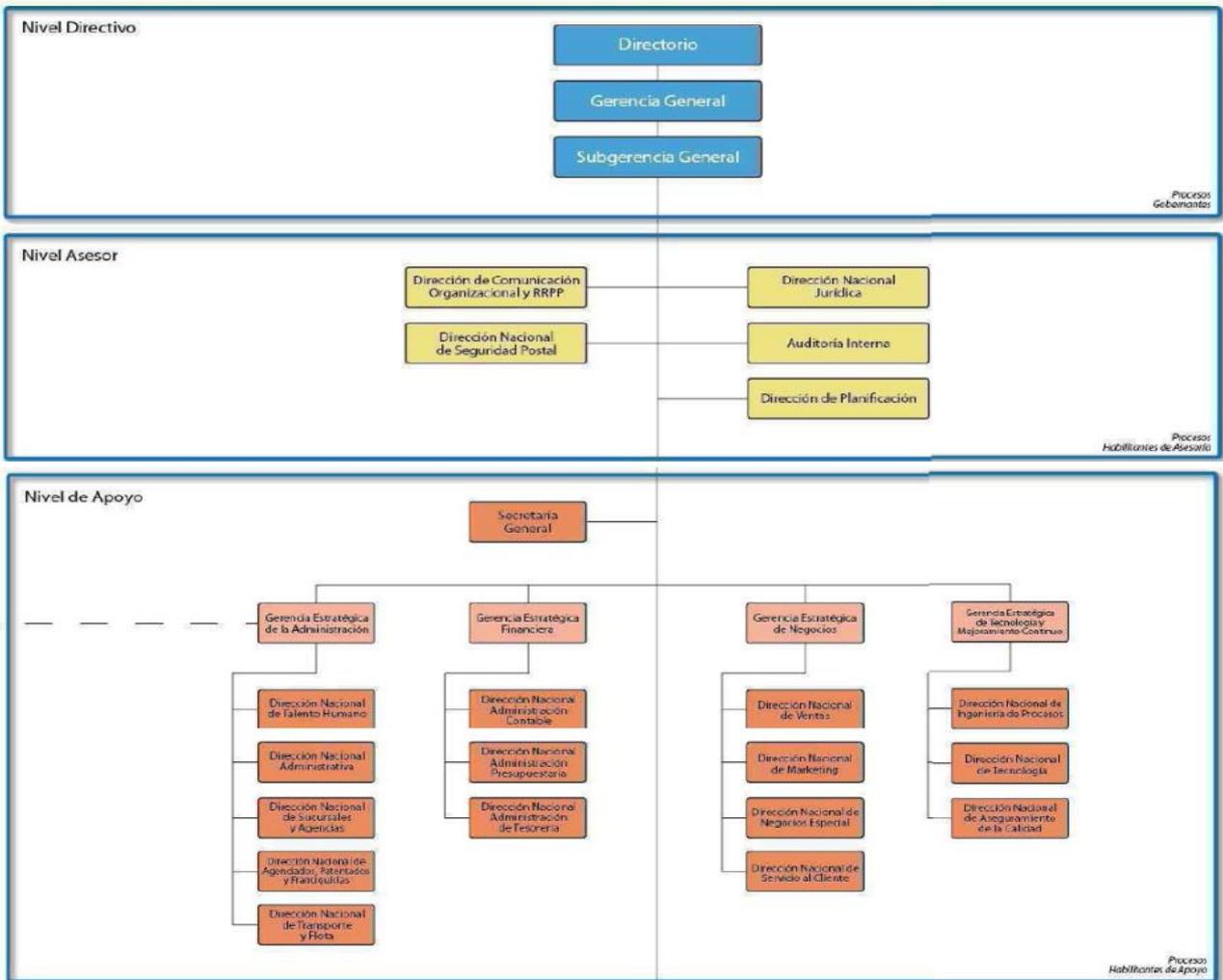
- Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa reflejada en el incremento de los ingresos generados por clientes satisfechos.

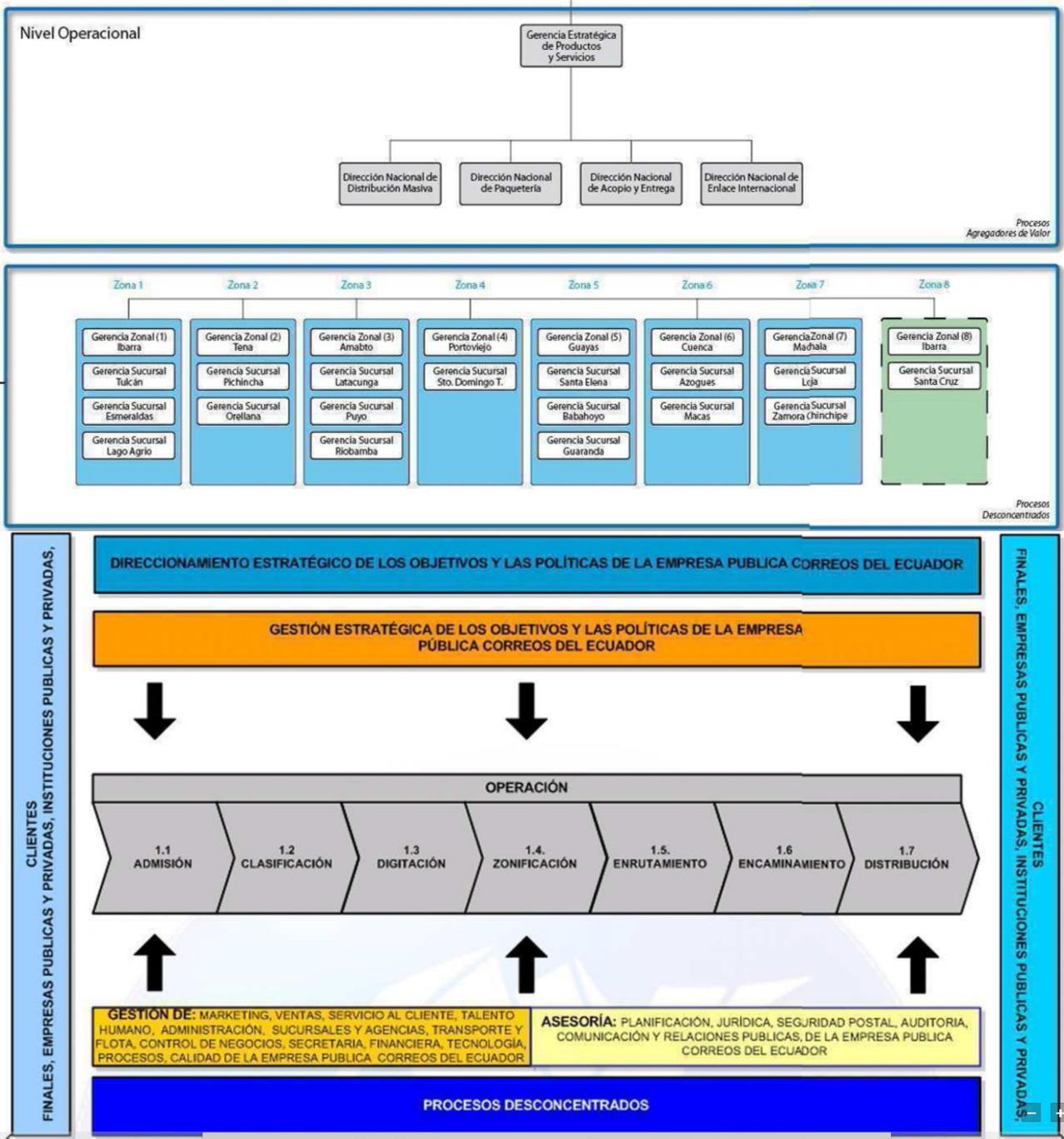
4.4.6. Estructura Orgánica

Organigrama Estructural de Correos del Ecuador

Fecha de publicación:

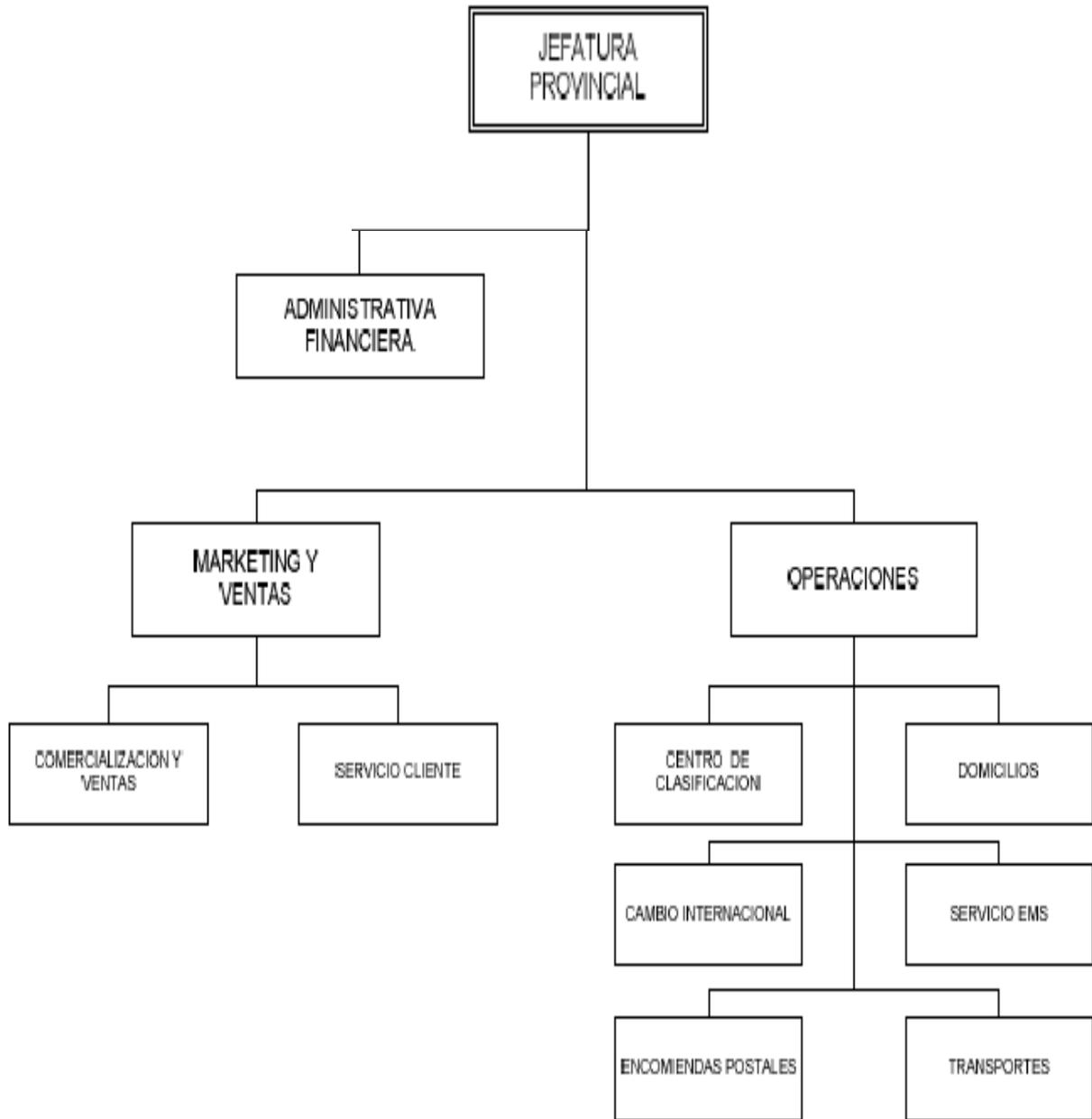
09/06/2014





Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

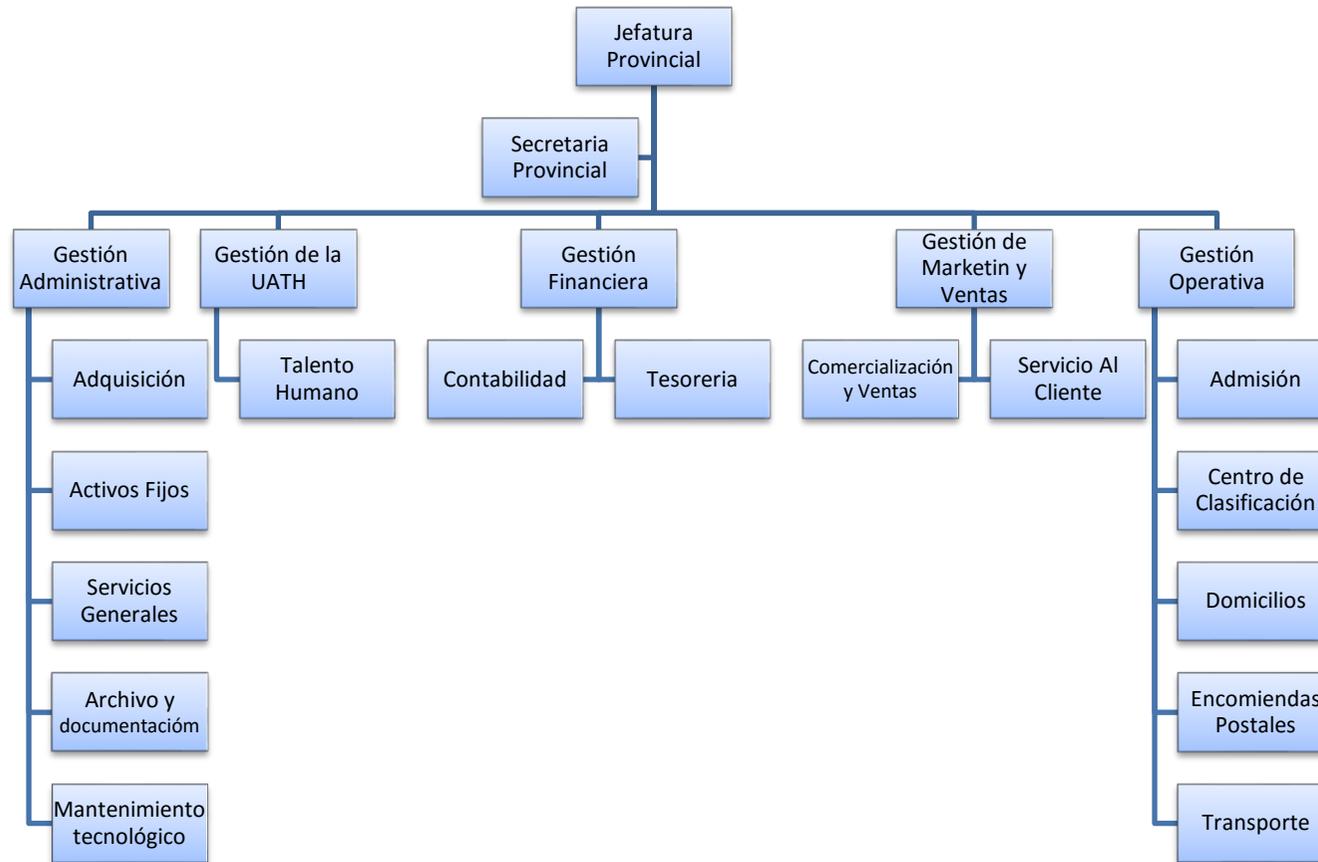
Organigrama de la Jefatura provincial actual



Fuente: Servidores Públicos de CDE-E.P. cantón Salinas

4.4.7. Propuesta de Organigrama

CUADRO 17: Propuesta de organigrama



4.5. UN MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P., CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.5.1. Objetivo General

Proveer un documento escrito donde se visualice las funciones y responsabilidades a cada puesto, apoyado en las normas legales actualizadas, garantizando un trabajo interno eficiente en la ejecución de las actividades en Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.

4.5.2. Objetivo Específicos

- Definir los principales objetivos y funciones de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena con la finalidad de desarrollar un sentido de pertenencia con la empresa.
- Identificar las tareas que realizan los servidores públicos en cada categoría funcional, contribuyendo al desarrollo empresarial con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.
- Facilitar a los servidores públicos una herramienta eficaz de trabajo mediante un Manual de Funciones con el fin de mejorar el rendimiento laboral en Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.
- Incentivar a los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena, su utilización y fiel cumplimiento de este instrumento de apoyo, ayuda a la optimización de recursos y evita la duplicidad de trabajo.

**4.6.DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE CORREOS DEL ECUADOR E.P.,
AGENCIA SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

PROCESOS DESCONCENTRADOS GOBERNANTES

NIVEL PROVINCIAL

	 <p>Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
<p>Unidad Responsable</p>	<p>Jefatura provincial</p>
<p>Responsable</p>	<p>Jefe provincial Santa Elena</p>

Descripción del puesto:

Es el encargado de hacer cumplir con los lineamientos y políticas establecidas por el nivel gobernantes.

Funciones:

- a. Cumplir las decisiones adoptadas por el Directorio y la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP;
- b. Cumplir las políticas establecidas en la Empresa
- c. Organizar, dirigir y controlar las actividades de los puntos de venta y puntos operativos correspondientes, de conformidad con los lineamientos formulados por el Gerente General, Gerentes Estratégicos y Directores Nacionales;
- d. Gestionar el Plan Operativo Anual de la jurisdicción correspondiente de conformidad con los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la Empresa;
- e. Administrar los bienes y fondos de Correos del Ecuador, agencia Salinas de

conformidad con las leyes y reglamentos que rigen al sector público;

f. Suscribir los documentos públicos o privados que deba otorgar la sucursal de Correos del Ecuador;

g. Decidir la apertura de, sucursales u oficinas dentro su jurisdicción, previa autorización Directorio y la Gerencia General;

h. Dictar normas e instructivos operativos relacionados con el funcionamiento de la agencias de Correos del Ecuador, en el amito de su jurisdicción, previa autorización del directorio; y;

i. Delegar el ejercicio de sus facultades a los funcionarios de la sucursal de

j. Brindar apoyo en la gestión administrativa, financiera y operacional en lo referente a su competencia y mantener un estricto control interno amparado en las leyes que rigen al sector público, y;

k. Cumplir las demás funciones y funciones establecidas en las leyes y reglamentos, así como aquellas delegadas por la máxima autoridad.

Perfil:

- Título de cuarto nivel Posgrados o Maestría en Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de liderazgo para el logro de objetivos de institucionales.

PROCESOS DESCONCENTRADOS GOBERNANTES

NIVEL PROVINCIAL



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Jefatura provincial

Responsable

Secretaria

Descripción del puesto:

Custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa, y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos.

Funciones:

- a. Administrar técnicamente la documentación, archivo e información de la gestión de la Empresa de conformidad a las disposiciones legales;
- b. Elaboración y consolidación del Plan Operativo Anual (POA) en concordancia con la misión y objetivos estratégicos;
- c. Promover e implementar reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la Empresa;
- d. Participar en todas las reuniones de Directorio y las demás reuniones por delegación de la Máxima Autoridad;
- e. Certificar las copias o compulsas de los documentos expedidos por la Empresa;
- f. Certificar y notificar las Resoluciones de la Empresa;
- g. Custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 0 a 6 meses en cargos similares.
- Capacidad de tomar de apunte en lenguaje taquigráfico.

PROCESOS DESCONCENTRADOS HABILITANTES DE APOYO**NIVEL PROVINCIAL**

Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Responsable	Director Administrativo

Descripción del puesto:

Administrar los recursos materiales y de los bienes muebles e inmuebles de la institución.

Funciones:

- a. Coordinar la elaboración de bases para concurso de provisión de equipos e insumos necesarios para el funcionamiento de la institución;
- b. Presentar su plan de contratación de seguros para personal, bienes muebles e inmuebles, equipos postales, tecnológicos y vehículos, además de los envíos de correspondencia;
- c. Preparar bases para la contratación de pólizas de seguros;
- d. Analizar y verificar los documentos de proveedores para su calificación;
- e. Mantener una estricta coordinación en todos sus niveles de subordinación para

un control oportuno;

f. Investigar y levantar datos históricos con todas las unidades involucradas en la atención de seguros, a efectos de presentar normas y reglamentos que prevean incurrir en siniestros;

h. Toma de decisiones aplicando leyes, reglamentos y procedimiento tanto internos como los que rigen el sector público, a efecto de que las adquisiciones estén enmarcadas en un proceso transparente y ágil;

i. Cumplir con lo que establecen los contratos suscritos por la institución en materia de adquisiciones, coordinando con las unidades de activos fijos y la bodega de suministros, verificando cantidades y estado de los insumos o bienes adquiridos;

j. Procesar los requerimientos del sistema de Correos del Ecuador, y establecer el oportuno abastecimiento de suministros o bienes muebles, manteniendo un control sobre la necesidad manifestada por los requirentes, buscando siempre no incurrir en adquisiciones infructuosas;

k. Mantener el registro actualizado de los activos fijos de Correos del Ecuador, a través una debida codificación, y el correspondiente registro en el sistema del Inventario de Activos Fijos de la Institución, en coordinación con el área de Tecnología;

l. Mantener la adecuada conservación de los activos fijos y cuidar de su mantenimiento constantemente, informar a su inmediato superior de los requerimientos necesarios para su debida conservación;

m. Presentar reportes de los bienes que estarían en condiciones de darse de baja por su obsolescencia o estén fuera de uso, para proceder con el reglamento de baja de bienes del Sector Público, como de la reglamentación interna existente para el efecto;

n. Mantener un debido control y registro de garantías entregadas por proveedores;

o. Coordinar y supervisar las actividades de aseo y limpieza de las instalaciones, mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, de los equipos tecnológicos y

guardianía y seguridad institucional;

p. Mantener la base de datos del cuidado y atención de bienes muebles e inmuebles y del mantenimiento de todos los vehículos que posee la institución, y preocuparse de que los mismos estén siempre en condiciones óptimas de operación;

q. Presentar el cronograma de adecuaciones y/o mantenimiento de los bienes muebles, igualmente si se trata de construcciones nuevas, para lo cual deberá contar con la aprobación del proceso, que por el monto corresponda realizar;

r. Efectuar un análisis de toda la infraestructura de las instalaciones de la agencia; proponiendo las necesidades especiales, sanitarias, mobiliarias, utilización de espacio disponible o la subutilización si así fuere el caso; y,

s. Supervisar la contratación de las obras, una vez que éstas hayan sido adjudicadas, conforme las normas y reglamentos de contratación pública, para lo cual deberá elaborar bases técnicas que permitan realizar un concurso de ofertas cuando por el monto así lo determine; para obras menores, siempre deberá obtener mínimo tres cotizaciones, buscando siempre el mayor beneficio al menor costo, pero con calidad.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de coordinar actividades, ejecutar y controlar sus cumplimiento

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Cargo	Adquisiciones

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Controlar los recursos materiales y los bienes muebles e inmuebles de la institución.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Análisis de adquisiciones b. Plan de adquisiciones. b. Informe de adquisiciones.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Capacidad de levantamiento de información y elaboración de informes relacionados a la adquisición de los recursos sean estos materiales, bienes muebles e inmuebles.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Cargo	Activos Fijos

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Velar y controlar los recursos materiales y los bienes muebles e inmuebles de la institución.</p>
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Inventario de suministros y materiales. b. Informes de control de suministros y materiales. c. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales. d. Inventario de activos fijos. e. Informe de pagos de suministros básicos. f. Informe de administración de bodegas. g. Registro único de proveedores. h. Actas entrega recepción.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Control de inventarios (Kardex). ➤ Capacidad de levantamiento de información y elaboración de informes relacionados a la adquisición de los recursos sean estos materiales, bienes muebles e inmuebles.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Cargo	Servicios Generales

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Velar por el mantenimiento de las instalaciones, materiales y los bienes muebles e inmuebles de la institución.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aseo y limpieza de las instalaciones. b. Plan de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles. c. Reportes de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Título bachiller diferentes áreas de conocimientos. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Capacidad de levantamiento de información y elaboración de reportes de las actividades realizadas.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Cargo	Archivo y documentación

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Velar por la salvaguardia y el orden de todo lo que corresponde a la documentación que se maneja dentro de la institución.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa. b. Informe de documentos despachados. c. Informe de atención a clientes internos y externos.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Control de Archivo. ➤ Capacidad de controlar la documentación y la elaboración de informes del área de archivo.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Administrativa
Cargo	Mantenimiento Tecnológico

Descripción de cargo:

Mantenimiento de las herramientas que involucren las tecnologías de la información ingresos, mejorar y Comunicaciones (TIC) que permita un buen funcionamiento de los equipos tecnológicos.

Funciones:

- a. Brindar el oportuno soporte técnico y tecnológico en los procesos de su competencia, cuando así lo requieran las diferentes áreas de Correos del Ecuador.
- b. Soporte en las aplicaciones de negocio.
- c. Soporte parque informático.
- d. Soporte en sistema de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Perfil:

- Título de tercer nivel carrera de ingeniería en sistema
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Habilidad de coordinar las actividades del trabajo, en todos sus niveles generando un entorno de trabajo confiable.
- Capacidad de mantener el sistema, redes y soportes informático para generar una buena operatividad en la institución.

PROCESOS DESCONCENTRADO HABILITANTES DE APOYO

NIVEL PROVINCIAL



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión de la UATH

Responsable

Director de Talento Humano

Descripción del Cargo:

Administrar el talento humano para proveer a la entidad de elementos calificados, competentes y comprometidos con el servicio postal, así como el desarrollo personal y profesional de los servidores, encaminado al progreso institucional y enmarcado en la norma legal que los rige.

Funciones:

- a. Asesorar al jefe provincial sobre el desarrollo y modernización del sistema de recursos humanos.
- b. Desarrollo y aplicación de manuales y reglamentos institucionales.
- c. Intervenir en los procesos de selección de personal.
- d. Programar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas a los Subsistemas del Recurso Humano
- e. Supervisar la detección de necesidades de capacitación.
- f. Velar por la correcta e imparcial aplicación del Sistema de Recursos Humanos.
- g. Supervisar los procesos de sumarios administrativos.
- h. Proponer un sistema de incentivos relacionados con la calidad del servicio.
- i. Supervisar la evaluación del desempeño de los servidores.
- j. Dirigir las actividades del equipo de Recursos Humanos.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de coordinar las actividades del trabajo, en todos sus niveles generando un entorno de trabajo confiable.



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión de la UATH

Cargo

Analista de Talento Humano

Descripción del Cargo:

Analizar el perfil profesional del talento humano para proveer a la entidad de elementos calificados, competentes y comprometidos con el servicio postal, así como el desarrollo personal y profesional de los servidores, encaminado al progreso institucional y enmarcado en la norma legal que los rige.

Funciones:

- a. Informe de Selección de personal.
- b. Informe de ejecución del plan de capacitación.
- c. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño.
- d. Informe de sanciones disciplinarias.
- e. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución.
- f. Plan anual de Vacaciones.
- g. Informe de estudios de clima laboral y satisfacción institucional.
- h. Nómina para pago de remuneraciones.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de analizar y seleccionar a talento humano
- Coordinar las actividades del trabajo, en todos sus niveles generando un entorno de trabajo confiable.

PROCESOS DESCONCENTRADO HABILITANTES DE APOYO

FINANCIERA



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión Financiera

Responsable

Director Financiero

Descripción del puesto:

Administrar en forma eficiente, efectiva y económica los recursos financieros de la empresa.

Funciones:

- a. Coordinar, supervisar e integrar las etapas de elaboración, ejecución y control presupuestario;
- b. Definir, conjuntamente con la primera autoridad competente, las políticas para el plan financiero de inversiones y endeudamiento;
- c. Supervisar el manejo de fondos y análisis de las mejores opciones y condiciones que ofrece el mercado para la inversión así como para la obtención de recursos;
- d. Vigilar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa;
- e. Planificar, dirigir, ejecutar y supervisar todas las actividades financieras, presupuestarias y contables de Correos del Ecuador, para lo cual elaborará y optimizará los procesos existentes, con el fin de conseguir el máximo rendimiento y eficiencia;
- f. Planificar, coordinar y supervisar las operaciones financieras de la institución;

- g. Presentar mensualmente los estados financieros, estado de situación financiera, estado de ejecución presupuestaria, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto;
- h. Evaluar y recomendar la factibilidad económica de proyectos de inversión de Correos del Ecuador;
- i. Mantener el registro contable de los inventarios, activos fijos e inversiones de la institución y participar en la toma física de inventarios, bajas y enajenaciones de los bienes de Correos del Ecuador;
- j. Coordinar con Recursos Humanos, las acciones relacionadas con la nómina del personal que labora en la Institución;
- k. Supervisar y controlar la administración del fondo de caja chica, asignado a las diferentes unidades de la Institución, conforme lo disponen las leyes reglamentos pertinentes.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Economía, Contabilidad y Auditora y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de coordinar en todos sus niveles departamentales concerniente a la programación del presupuesto.
- Analizar las reformas presupuestarias.
- Capacidad de elaborar informes de liquidaciones y certificaciones presupuestarias.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión Financiera
Cargo	Contabilidad

Descripción del puesto:

Registrar de manera eficiente y efectiva sean estos de pagos, liquidaciones, facturación y demás procedimiento contables.

funciones:

- a. Registros contables.
- b. Informes financieros.
- c. Estados financieros.
- d. Conciliaciones bancarias.
- e. Registro de activos fijos.
- f. Registro de suministros de materiales valorados.
- g. Reporte extracontable máquina franquadora.
- h. Reporte contable de papel de seguridad.
- i. Roles de pagos.
- j. Liquidación de agenciados.
- k. Liquidación de viáticos.
- l. Facturación servicio a crédito y reportes.
- m. Reporte extracontable de ingresos y gastos.
- n. Administración del archivo de las operaciones económicas.
- o. Títulos de crédito.
- p. Liquidación de impuestos.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Economía, Contabilidad y Auditora y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- Capacidad de coordinar en todos sus niveles departamentales concerniente a la Liquidación Facturación viáticos, créditos, otros.
- Capacidad de elaborar informes de registro contable.



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión Financiera

Cargo

Tesorería

Descripción del puesto:

Planificar de manera eficiente y efectiva periódicamente el flujo de caja de la institución.

Funciones:

- a. Plan periódico de caja.
- b. Plan periódico anual de caja.
- c. Libro caja bancos.
- d. Registro y control de Garantías y valores.
- e. Retenciones y declaraciones al SRI.
- f. Flujo de caja.
- g. Informe de Pagos.
- h. Informe de garantías y valores.
- i. Informes de Recaudaciones.
- j. Comprobantes de pago y transferencias.
- k. Informe de revisión de facturación de puntos de venta.
- l. Reporte de comportamiento de cartera.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Economía, Contabilidad y Auditora y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- Capacidad de control de flujo de cajas y de elaborar informes de recaudaciones, facturación, y de la cartera vencida.

PROCESOS DESCONCENTRADO AGREGADORES DE VALOR

NIVEL PROVINCIAL



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión de Marketing y ventas

Responsable

Gestor Comercial

Descripción del puesto:

Incrementar los ingresos de la empresa, a través de estrategias de comercialización, promoción-publicidad y ventas; y efectuar un adecuado Seguimiento a los clientes de los servicios que presta la empresa.

Funciones:

- a. Diseñar e implementar un plan estratégico de marketing, en base a las variables: producto, precio, plaza y promoción, según objetivos estratégicos de Correos del Ecuador y presentar para su aprobación a la autoridad superior;
- b. Diseñar y ejecutar estudios de mercado orientados a medir el posicionamiento de la marca, tanto al interior y fuera de la Institución;
- c. Proponer el desarrollo de nuevos productos de acuerdo a los análisis de la demanda;
- d. Establecer correctivos a procesos, procedimientos y coordinar su oportuna implementación;
- e. Asegurar que las ventas del producto y servicios de Correos del Ecuador presenten un crecimiento mensual y anual, comparado con los años anteriores y cumplan con los objetivos de la empresa y contemplados en el Plan Estratégico

anual;

- f. Establecer las tarifas de acuerdo a estudios de mercado y de las necesidades de Correos del Ecuador;
- g. Presentar un informe técnico de los resultados obtenidos en la implementación de los nuevos productos y/o servicios;
- h. Identificar mercados potenciales para la comercialización y venta de los productos y servicios;
- i. Coordinar el desarrollo comercial con los Supervisores Regionales a nivel nacional;
- j. Analizar trimestralmente el comportamiento del mercado en relación a tasas postales, con empresas y personas naturales, presentar informe de tendencias;
- k. Diseñar e implantar mecanismos para captar y/o recuperar clientes y levantar la respectiva base de datos en el sistema;
- l. Controlar y supervisar la emisión y venta de sellos postales;
- m. Controlar la administración del museo postal; y,
- n. Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano como de satisfacción del cliente, que permitan evaluar resultados.
- o. Coordinar la implementación de sistemas técnicos, de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Comercialización, Marketing empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Facilidad de gestionar e impulsar la venta de nuestros servicios.

	 <p data-bbox="1046 465 1353 546">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión de Marketing y ventas
Cargo	Comercialización y Ventas

Descripción del puesto:

Incrementar los ingresos de la empresa, a través de estrategias de comercialización, promoción-publicidad y ventas; y efectuar un adecuado seguimiento a los clientes de los servicios que presta la empresa.

Funciones:

- a. Informes de control de la gestión de comercialización
- b. Estadísticas de ventas
- c. Base de datos de clientes corporativos
- d. Estrategias de mercado
- e. Cotizaciones de servicios para clientes corporativos
- f. Gestión y resolución de problemas de clientes corporativos

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Comercialización, Marketing empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- Capacidad de cubrir cobertura a nivel local y provincial e impulsar la venta de nuestros servicios.
- Capacidad elaborar informes de comercialización y y una plataformas de datos de nuevos clientes.

	 <p data-bbox="1046 465 1353 539">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Gestión de Marketing y ventas
Cargo	Servicio al Cliente

Descripción del puesto:

Brindar una atención eficiente y oportuna a clientes corporativos, y particulares, en nuestro balcón de servicio al cliente.

Funciones:

- a. Reportes de novedades de envíos por cliente corporativos.
- b. Reportes de reclamos por tipo de servicio, tipo de cliente
- c. Estadísticas de reclamos de servicios.
- d. Gestión y resoluciones de problemas de clientes.

Perfil:

- Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- Capacidad lógica de razonamientos para dar soluciones a problemas.
- Capacidad elaborar reportes de atención al cliente.

PROCESOS DESCOCENTRADO AGREGADORES DE VALOR

OPERACIONES



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Gestión Operativa

Responsable

Gestor de Operaciones

Descripción del puesto:

Brindar servicio postal, a través de la entrega y recepción de correspondencia, encomiendas y paquetes postales.

Funciones:

- a. Coordinar y evaluar las actividades de Servicio Postal: Cartas, Courier-Express y Paquetería;
- b. Proponer proyectos para mejorar el servicio postal;
- c. Diseñar e implementar planes de encaminamiento aéreo y terrestre para rutas primarias, secundarias y terciarias;
- d. Evaluar los plazos de encaminamiento y de distribución de la correspondencia.
- e. Participar en reformas de reglamentos, instructivos y manuales operativos;
- f. Participar conjuntamente con el Área Jurídica en el análisis técnico de las propuestas de contratos de las aerolíneas nacionales e internacionales;
- g. Mantener contacto de manera permanente con las aerolíneas nacionales e internacionales, con el fin de garantizar el correcto encaminamiento del producto postal;
- h. Coordinar la implementación de sistemas técnicos y procesos operativos de conformidad con la normativa nacional e internacional;

i Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano como logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio; y,
j. Elaborar normas y procedimientos operativos orientados a mejorar la calidad de servicio que brinda Correos del Ecuador.

Perfil:

- Título de tercer nivel en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder para brindar un buen servicio.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Dirección provincial de Operaciones
Cargo	Admisión

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Proceso de inicio en cuanto a la recepción de correspondencia posteriormente es trasladado al centro de clasificación.</p>
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Admisión de correspondencia en ventanilla. b. Admisión de correspondencia del domicilio al cliente c. Reporte de control de entrega recepción. d. Informe de Admisión de correspondencia.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder desenvolverse área de admisión de correspondencia

	 <p data-bbox="1046 472 1353 546">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Dirección provincial de Operaciones
Cargo	Centro de Clasificación

Descripción del puesto:

Proceso de clasificar, ordenar y asignar la correspondencia a sus respectivos destinos. .

Funciones:

- a. Admisión de envíos
- b. Clasificación de envíos
- c. Distribución de correspondencia hacia agencias locales y provinciales
- d. Informe de Centro de clasificación.

Perfil:

- Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder desenvolverse en cuanto a la clasificación de correspondencia

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Dirección provincial de Operaciones
Cargo	Domicilio

<p>Descripción del puesto:</p> <p>Proceso de entrega la correspondencia a su destino final, es decir a los domicilios de nuestros clientes naturales o empresariales.</p>
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Admisión de envíos b. Clasificación de envíos c. Distribución de correspondencia local e. Reportes de control de admisión, clasificación y entrega de recepción.
<p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ➤ Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder desenvolverse en la entrega de la correspondencia a domicilio.



Correos
del Ecuador CDE E.P.

MANUAL DE FUNCIONES

Unidad Responsable

Dirección provincial de Operaciones

Cargo

Encomiendas Postales

Descripción del puesto:

Proceso de entrega de paquetería a su destino final, encaminado a nivel provincial y nacional.

Funciones:

- a. Admisión de envíos
- b. Clasificación de envíos
- c. Distribución de paquetería hacia agencias locales y provinciales
- e. Reportes de control de admisión, clasificación y entrega de recepción.

Perfil:

- Estudiante Universitario en carreras de Administración Pública, de empresas, economía y/o a fines.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder desenvolverse en el proceso de encaminamiento de entrega de encomiendas postales.

	 <p data-bbox="1046 439 1353 510">Correos del Ecuador CDE E.P.</p>
MANUAL DE FUNCIONES	
Unidad Responsable	Dirección provincial de Operaciones
Cargo	Transporte

Descripción del puesto:

Proceso de entrega de correspondencia y paquetería a su destino final, a la dirección correspondiente de nuestros clientes naturales o empresariales.

Funciones:

- a. Licencia profesional categoría “E” vigente.
- b. Documentación en regla de vehículos (matrícula, soat), vigente.
- c. Reportes de ingreso y salida de vehículos
- d. Reportes de uso de combustibles y lubricantes
- e. Plan de mantenimiento de vehículos
- f. Informes de ejecución de mantenimiento de vehículo
- g. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos.

Perfil:

- Chofer con licencia profesional categoría “E”.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Conocimientos de rutas a nivel local y provincial.
- Tener la habilidad y los conocimientos básicos suficientes para poder desenvolverse en el proceso de encaminamiento de entrega de correspondencia y encomiendas postales.

4.7. Plan de Acción

CUADRO 18: Plan de Acción

Problema Principal: inexistencia de un Manual de Funciones, se debe a una inadecuada delegación de funciones y asignación de Actividades ocasionando esfuerzo no competitivo, escasa creatividad, el no desarrollo de las habilidades y destrezas dando como resultado un bajo rendimiento laboral.						
Fin de la Propuesta: Fortalecer el Rendimiento laboral con funciones ordenadas y sistemáticas para la eficiente labor de los servidores públicos Correos del Ecuador del cantón Salinas, utilizando estrategias que beneficien a la gestión de talento humano.			Indicador: Hasta diciembre del 2015, el rendimiento laboral ha mejorado en un 35% en los empleados. Aportando mayor operatividad, eficiencia y la solución de problemas.			
Propósito de la Propuesta: Proveer un documento escrito donde se visualice las funciones, cargos y responsabilidades a cada puesto, apoyado en las normas legales actualizadas, garantizando un trabajo interno eficiente en la ejecución de las actividades en Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.			Indicador: La utilización de una herramienta de organización garantiza un trabajo interno eficiente en la ejecución de las actividades generando conocimientos en un 60% de las obligaciones y responsabilidades, para los servidores públicos capaz de sobresalir en sus tareas y actividades.			
Coordinador del Proyecto: Jefatura provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.						
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
Implementar un manual de funciones que ayuda a mejorar el rendimiento laboral	Definir los principales objetivos, responsabilidades y obligaciones de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, con la finalidad de desarrollar un sentido de pertenencia con la empresa.	Generar lluvias de ideas, consolidar los enunciados finales que reflejen los objetivos, responsabilidades y obligaciones. Socializar su cumplimiento	Incremento del sentido de pertenencia del 15% en el talento humano comprometido con los objetivos empresariales.	\$ 500,00	1 vez al año	Jefatura provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena
Generar mecanismos de control de cumplimientos de tareas.	Establecer las tareas que realizan los servidores públicos en cada categoría funcional y las exigencias que se requiere en su puesto de trabajo.	Monitorear la aplicación del Manual de Funciones.	Incremento en 15% el rendimiento laboral de los servidores públicos.	\$300,00	3 veces al año	Jefatura provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena, y UATH
Determinar los requerimientos de cada uno de los departamentos de Correos del Ecuador CDE-EP para identificar el perfil del puesto de trabajo.	Contribuir con la contratación de servidores públicos idóneos y apropiados a las necesidades específicas de cada puesto.	Definir la descripción del puesto, las funciones y el perfil profesional. Monitorear su cumplimiento	Incremento en un 30% el nivel de eficiencia operativa	\$400,00	4 veces al año	Jefatura provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena y UATH

Elaborado por: Pedro Figueroa

4.8.CONCLUSIONES

- A través de la presente investigación se conoció la necesidad administrativa para Correos del Ecuador E.P., delegación Salinas, provincia de Santa Elena en cuanto a la carencia de disposiciones que permitan delegar funciones con las respectivas responsabilidades que la situación amerita.

- Mediante la encuesta y entrevista se comprobó la inexistencia de un instrumento eficaz de trabajo como es un Manual de Funciones en Correos del Ecuador E.P., agencia Salinas, provincia de Santa Elena, causando desconocimiento de sus actividades y funciones a ejecutar, generando un bajo rendimiento laboral.

- La aplicación de un manual de funciones es necesario ya que direcciona las actividades a emprender para cumplir metas y objetivos.

4.9.RECOMENDACIONES

- Implementar un Manual de Funciones para Correos del Ecuador E.P., agencia Salinas, provincia de Santa Elena, donde se describe de manera específicas las actividades y funciones a ser ejecutadas por los servidores públicos.

- Revisar periódicamente el Manual de Funciones en Correos del Ecuador E.P., agencia Salinas, provincia de Santa Elena, por medio de charlas y talleres a fin de que se incentive y se dé fiel cumplimiento de las actividades y funciones a ejecutar, mejorando el rendimiento laboral, generando un apropiado control institucional.

- Actualizar los manuales administrativos que ayuden a la guía y dirección de los servidores públicos en la realización de sus actividades logrando un óptimo rendimiento optimizando recursos.

4.10. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Bernal César A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- ✓ Cajas Rios Antonio. (2013). *Taller de Liderazgo* (1 ed.). Perú: Universidad Continental.
- ✓ Chiavenato Idalberto . (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- ✓ Chiavenato Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- ✓ Dessler Gary. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (11 ed.). México: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.
- ✓ Duhat-Kizzatus-Miguel-A. (2007).
- ✓ Graham-Kellog. (1962). *Preparación del Manual de Oficina*.
- ✓ Hernández Sampieri Roberto. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- ✓ Idalberto Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- ✓ Martínez-de-Sousa. (2005). *Manual de edición y autoedición*.
- ✓ Muñoz Razo Carlos. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (1 ed.). México: Pearson Educación.
- ✓ Oliveros Otárola Eva Aurora. (2012). *Comunicación en la empresa* (1 ed.). Perú: Universidad Continental.
- ✓ Pelayo-Pérez&Mariana-Belzabeth. (2012). *Capital social y competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral*. México.
- ✓ Ponce-Agustín. (2002). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- ✓ Real Academia Española-Asociación de Academias de la Lengua Española. (2010). *Diccionario Práctico del Estudiante*. Ecuador: Ministerio de Educación.
- ✓ Rodríguez-Valencia-Joaquín. (2012). *Cómo elaborar y usar los Manuales Administrativos* (4 ed.). México: Cengage Learning Inc.

- ✓ Revista Smart Business. (2011). Innovación (Creatividad de las Personas). *INDEG Escuela de Gerencia*, 9, 28.
- ✓ Revista Smart Business. (2013). Gestión del Talento Humano. *INFDEG Escuela de Gerencia, Edición 20*, 36.
- ✓ Work Meter. (2013). *Claves para mejorar el rendimiento laboral*, 43.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional.
- ✓ Código de Trabajo. (2005). *Código de Trabajo*. Quito: H. Congreso Nacional.
- ✓ Ley de Empresas Públicas. (2009). *Ley de Empresas Públicas*. Quito: Asamblea Nacional.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP*. Quito: Asamblea Nacional.
- ✓ Reglamento Interno de la Gestión del talento Humano CDE-EP. (2011). *Reglamento Interno de la Gestión del talento Humano CDE-EP*. Quito: Directorio de CDE-EP.
- ✓ Derechos.com de la web. (s.f.). <http://www.derecho.com/>. Recuperado el 08 de 03 de 2015, de <http://www.derecho.com/>: http://www.derecho.com/c/Delegaci%C3%B3n_de_funciones
- ✓ Diccionario abc de la web. (s.f.). <http://www.definicionabc.com>. Recuperado el 2015 de 02 de 2015, de <http://www.definicionabc.com>: <http://www.definicionabc.com/general/manual.php>
- ✓ freedictionary diccionario de la web. (s.f.). <http://es.thefreedictionary.com/asignaci%C3%B3n>. Recuperado el 11 de 03 de 2015, de <http://es.thefreedictionary.com>: <http://es.thefreedictionary.com/asignaci%C3%B3n>
- ✓ <http://definicion.de>. (s.f.). <http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>
- ✓ <http://definicion.de>. (s.f.). <http://definicion.de/liderazgo/>. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://definicion.de/liderazgo/>
- ✓ <http://definicion.de>. (s.f.). <http://definicion.de/recursos-materiales/>. Recuperado el 28 de 03 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://definicion.de/recursos-materiales/>

- ✓ <http://definicion.de>. (s.f.). <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>. Recuperado el 28 de 03 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
- ✓ <http://es.thefreedictionary.com>. (s.f.). <http://es.thefreedictionary.com/esfuerzo>. Recuperado el 20 de 02 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://es.thefreedictionary.com/esfuerzo>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/ciencia/especializacion.php>. Recuperado el 09 de 02 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://www.definicionabc.com/ciencia/especializacion.php>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>. Recuperado el 08 de 02 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/general/iniciativa.php>. Recuperado el 02 de 18 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://www.definicionabc.com/general/iniciativa.php>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/general/instructivo.php>. Recuperado el 08 de 02 de 2015, de Diccionario de la web: <http://www.definicionabc.com/general/instructivo.php>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/general/rendimiento.php>. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de Diccionario de la web: <http://www.definicionabc.com/general/rendimiento.php>
- ✓ <http://www.definicionabc.com>. (s.f.). <http://www.definicionabc.com/social/motivacion.php>. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de Diccionario de la Web: <http://www.definicionabc.com/social/motivacion.php>
- ✓ repositorio.utc.edu.ec. (s.f.). *Manuales Administrativo*. Recuperado el 25 de 02 de 2015, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1370/1/T-UTC-0962.pdf>
- ✓ Revista espacios digital de gestión Tecnológica. (2010). <http://www.revistaespacios.com/>. Recuperado el 13 de 03 de 2015, de <http://www.revistaespacios.com/>: <http://www.revistaespacios.com/a10v31n03/103103121.html>

ANEXOS

ANEXO 1: Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE AMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE
ACTIVA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

OBJETIVO.- Determinar la implementación de un Manual de funciones donde describan los derechos, obligaciones y responsabilidades, que deberán cumplir los empleados de Correos del Ecuador E.P.

A continuación sírvase a contestar las siguientes preguntas, marcando con una X el casillero que usted considere conveniente.

1. ¿Considera que los servidores públicos deben conocer sus funciones?
SI NO
2. ¿Considera que las actividades que realizan los servidores públicos deben estar acorde a sus conocimientos?
SI NO
3. ¿La implementación de un Manual de funciones ayuda a la realización del trabajo diario a los servidores públicos?
SI NO
4. ¿Qué resultado genera una buena ejecución de actividades laborales de los servidores públicos?
Experiencia
Desarrollo personal
Desarrollo profesional
5. ¿Un Manual de Funciones aporta coordinación en las actividades laborales de los servidores públicos?
SI NO
6. ¿Considera usted que es necesario la existencia de un instrumento eficaz de trabajo en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
SI NO
7. ¿Qué tipo de instrumentos eficaz de trabajo considera que es necesario para Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
Guías Normas internas
Instructivos Manuales de Funciones
8. ¿Cómo Califica usted la implementación de un Manual de Funciones para Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
Nada importante Importante
Poco importante Muy Importante

ANEXO 2: Modelo de Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE AMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE
CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P. CANTÓN SALINAS
PROVINCIA DE SANTA ELENA

OBJETIVO: Conocer el criterio de los Servidores Públicos respecto a un Manual de Funciones para Correos del Ecuador CDE-E.P. del cantón Salinas provincia de Santa Elena.

1. ¿Qué tiempo tiene lleva desempeñando el cargo que usted ejerce?
.....
2. ¿Usted se considera parte importante de la empresa? ¿Por qué?
.....
3. ¿Posee Correos del Ecuador E.P, Agencia Salinas, provincia de Santa Elena un Manual de funciones?
.....
4. ¿Conoce usted las funciones específicas que usted debe realizar en la empresa? ¿Por qué?
.....
5. ¿Cree usted que las actividades que usted desempeña esta acordes a sus conocimientos?
.....
6. ¿Cree usted que un Manual de Funciones ayudara a los servidores públicos a la realización de sus actividades? ¿Por qué?
.....
7. ¿Recibe usted capacitación exclusiva de acuerdo a las funciones que usted desempeña en la empresa?
.....
8. ¿Considera usted que un Manual de Funciones puede lograr un nivel óptimo en el rendimiento de los servidores públicos? ¿Por qué?
.....
9. ¿Cuál es su opinión respecto a esta propuesta de un Manual de Funciones?
.....
.....
10. ¿Describa qué actividades usted desempeña en Correos del Ecuador E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
.....
.....
.....
.....

ANEXO 3: Solicitud dirigida a Correos del Ecuador, Agencia Salinas



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No. 366 (Suplemento) 1998 - 07 - 22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Oficio No. AP-634-2013
La Libertad, 26 de septiembre del 2013.

Señor
Juan Carlos Rosero.
GERENTE PROVINCIAL CORREOS DEL ECUADOR
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Es muy grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido una solicitud del señor, **FIGUEROA QUIMI PEDRO JOSUE**, con cédula de ciudadanía **09170036207** quien es estudiante de la Carrera de Administración Pública. El mismo que manifiesta la posibilidad de desarrollar su tema de tesis **"MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR E.P., DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014"** en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición para que mediante una carta aval confirme la aceptación de parte vuestra.

Por la atención que brinde a la presente petición, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,

Econ. David Batallas González.
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



C.c. Archivo.
gRoz



*26/09/2013
16:35 pm*

ANEXO 4: Carta Aval de Correos del Ecuador, Agencia Salinas (2013)



Salinas, 30 de septiembre de 2013

Señor
Econ. David Batallas González
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRATIVA PÚBLICA
Ciudad.

De mis consideraciones:

En relación al oficio AP-634-2013, me es grato comunicarle que la solicitud del Sr. **Figuroa Quimi Pedro Josué** para desarrollar el tema de su tesis "MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR E.P. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014" ,ha sido aceptada por parte de esta jefatura.

Atentamente,

Juan Carlos Rosero Maldonado
CORREOS DEL ECUADOR CDE.E.P.
JEFE PROVINCIAL SANTA ELENA



ANEXO 5: Resolución de la Universidad



AÑO 2015



RESOLUCIÓN

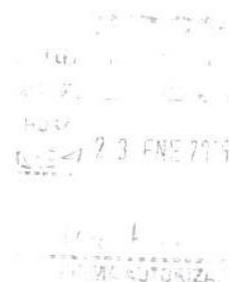
CA-001-DCA-098

PARA : Econ. David Batallas González, MSc
DIRECTOR - DOCENTE

DE : Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA

ASUNTO : Resolución Consejo Académico Enero 21/2015

FECHA : Enero 23, 2015



Por la presente, tengo a bien comunicar a usted, que el Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas en su sesión realizada el 21 de enero de 2015, y dando cumplimiento a lo que estipula el Reglamento de Títulos y Grados, se analizó la denuncia del tema de tesis presentado el estudiante de la Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública, por lo que resolvió: APROBAR la propuesta y designar a usted Tutora del trabajo de graduación con el siguiente tema:

EGRESADO (A)	TÍTULO DE LA TESIS
Figueroa Quimí Pedro Josue	"MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR EP DEL CANTÓN SALINAS. PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2014"
Quimí Ascencio Rosa Elvira	"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR E.P. DEL CANTÓN SALINAS. PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2014"

- ✓ La tutora en conjunto con los egresados deberán:
 - Consensuar, analizar y cumplir con lo establecido en el Reglamento del Trabajo de Titulación, Capítulo IV, artículos 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.
 - Firmar el acta de compromiso de culminación del trabajo de titulación (60 Horas)
- ✓ En caso de ausencia a la tutoría por el lapso de un mes quedarán suspendidas y el tema del trabajo de titulación quedará derogado

Atentamente,

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA

cc

Carrera de Administración Pública
Archivo

0987362455

ANEXO 6: Carta Aval de Correos del Ecuador, Agencia Salinas (2015)



Salinas, 29 de Abril de 2015

Señor
Ec. David Batallas
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRATIVA PÚBLICA
Ciudad.

De mis consideraciones:

En relación al oficio recibido, me es grato comunicarle que la solicitud del Sr. Pedro Josué Figueroa Quimi con número C.I. 0917006207 para desarrollar el tema de su tesis "MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR E.P. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014", respectivamente, ha sido aceptada por parte de esta jefatura. Se le brindará toda la información necesaria para el desarrollo de la misma, además la plena autorización para hacer uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación de la tesis.

Atentamente,

Lcdo. Jorge Luis Machuca Galindo
CORREOS DEL ECUADOR CDE.E.P.
JEFE PROVINCIAL SANTA ELENA.



ANEXO 7: Fotos



Instalaciones de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, provincia de Santa Elena.



Encuesta y entrevista al jefe provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salina, Lcdo. Jorge Machuca G.

CERTIFICADO GRAMATÓLOGO

La Libertad, 23 de noviembre 2015

Sres.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA U.P.S.E.

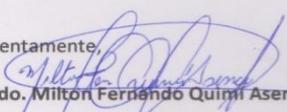
Ciudad.-

Señora Directora.

He revisado el trabajo de titularización de la Sr. **PEDRO JOSUE FIGUEROA QUIMI**, con C.I. 0917006207 egresado de la Carrera de Administración Pública con el tema de: **MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**. Al respecto informo que el trabajo de grado se encuentra con todos los requisitos que la universidad exige, trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y sintaxis vigentes; Dando por aprobado la redacción final del documento, para su posterior entrega.

Agradeciendo de antemano la atención a esta misiva, me suscribo.

Atentamente,


Lcdo. Milton Fernando Quimi Asencio

C.I. 0916688807

Reg. 1006-09-897018